

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN 2021



Septiembre 2022

ÍNDICE

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES.....	3
C.1.1. Declaración del responsable de la organización.....	4
C.1.2. Presentación de la organización.....	6
C.1.3. Ética e integridad.	11
C.1.4. Gobierno de la organización.....	14
C.1.5. Grupos de interés.....	18
C.1.6. Análisis de materialidad y datos de la memoria.....	23
C.1.7. Plan estratégico rsc/rsa.....	28
Criterio 2. CLIENTES.....	33
C.2.1. Satisfacción de cliente.....	35
C.2.2. Innovación en los productos y servicios.....	37
C.2.3. Calidad del servicio.....	39
C.2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio.....	42
Criterio 3. PERSONAS.....	45
C.3.1. Satisfacción de las personas empleadas.....	47
C.3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación.....	49
C.3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.....	51
C.3.4 Formación y fomento de la empleabilidad.....	53
C.3.5. Seguridad y salud.....	55
Criterio 4. PROVEEDORES.....	58
C.4.1. Compras responsables.....	59
C.4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores.....	60
C.4.3. Interacción con los proveedores.....	62
Criterio 5. SOCIAL.....	63
C.5.1. Impacto social.....	65
C.5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia.....	67
C.5.3. Transparencia con el entorno.....	69
C.5.4. Canales de comunicación.....	71
Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL.....	73
C.6.1. Impacto ambiental.....	75
C.6.2. Estrategia frente al cambio climático.....	77
C.6.3. Gestión ambiental.....	79
C.6.4. Comunicación ambiental.....	81
Anexo I. Índice indicadores GRI.....	83

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

Las Delegaciones de Defensa son órganos territoriales, que se constituyen para la gestión integrada de los servicios periféricos de carácter administrativo, de los órganos superiores y directivos del Ministerio de Defensa y de los organismos públicos adscritos a los mismos, tal y como establecen el Real Decreto 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa y la Orden DEF/91/2008, de 22 de enero, por la que se desarrolla dicho Real Decreto.

La Delegación de Defensa en Aragón (DDA), compuesta por las Subdelegaciones de Defensa en Zaragoza, Huesca y Teruel, es el órgano territorial que ofrece de forma integrada en esta Comunidad Autónoma los servicios administrativos requeridos por el Ministerio de Defensa y sus organismos autónomos.

Entre cometidos distintos asignados a las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, dentro de nuestra respectiva circunscripción, Aragón, ejercemos las funciones relacionadas con las siguientes materias:

1. Difusión de la cultura de Defensa.
2. Reclutamiento, aportación adicional de recursos humanos e incorporación laboral.
3. Administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino.
4. Administración del personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos del MINISDEF.
5. Aplicación de políticas de apoyo a la movilidad geográfica y otras complementarias de la protección social y, en general, relacionadas con la acción social del personal militar.
6. Prevención de riesgos laborales.
7. Gestión patrimonial.
8. Inspección de calidad y seguridad industrial
9. Asistencia a cargos y autoridades del MINISDEF cuando deban desplazarse por el territorio nacional en el ejercicio de sus funciones.
9. Gestión administrativa, mediante “Encomienda de Gestión”, del personal militar del Ejército de Tierra pendiente de asignación de destino.
10. Asistencia y apoyo de carácter administrativo, a los órganos de la Jurisdicción Militar y de la Intervención General de la Defensa ubicados en su ámbito territorial (Jefatura Territorial de Intervención 3 y Juzgado Togado Militar Territorial 32).

La Delegación de Defensa en Aragón apostó por implantar un sistema de calidad y de mejora continua fundamentado en el liderazgo integrador, la dirección por objetivos, la gestión por procesos y la evaluación por indicadores. Se estableció un Sistema de Gestión de la Excelencia (SGE) unificado para toda la DDA en: calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social y seguridad en la información a la que se añadió el Buen Gobierno. En el año 2020 la organización obtuvo la certificación en el nivel +400 del Modelo EFQM de Excelencia y Calidad. La Delegación de Defensa en Aragón participa en el desarrollo de la responsabilidad social a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), con el proyecto de Responsabilidad Social de Aragón, que comenzó en septiembre de 2021.

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:



COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D. Conrado José Cebollero Martínez, con DNI 73077126P, en calidad de representante de la entidad Delegación de Defensa en Aragón, con C.I.F. S2830290I, y domicilio en Paseo del Canal Nº 1 (Acuartelamiento San Fernando), 50007 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Nuestro compromiso con la RSC se realiza a través de un Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno (SGE y BG) que integra de forma armónica los siguientes puntos:

- Calidad
- Prevención de riesgos laborales y organización saludable.
- Sostenibilidad y medio ambiente.
- Responsabilidad social
- Seguridad de la información y protección de datos.
- Buen gobierno.

La política de RSC forma parte de nuestra actuación y, por todo ello, la DDA se compromete a:

1. Acercarse y difundir nuestra cultura la sociedad actual.
2. Ser ejemplo de comportamientos éticos y responsables.
3. Promover una gestión pública cercana y transparente.
4. Asumir los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).
5. Fomentar la participación de los Grupos de interés.
6. Revisar y mejorar las condiciones de trabajo del personal.
7. Mejorar los canales de comunicación interna y externa con los grupos de interés.
8. Elaborar bianualmente la memoria de responsabilidad social.

RESULTADOS:

Este es el primer año que realizamos la memoria RSC. Nuestra responsabilidad social está implementada en nuestra Organización desde el año que se implantó el Sistema de Gestión Integral en el año 2013, y forma parte de nuestro Plan Estratégico General (PEG).

El PEG va en línea con la actividad de la DDA e incluye actuaciones a llevar a cabo para cumplir con la Responsabilidad Social. Las acciones establecidas van ligadas a contribuir en el cumplimiento de varios de los objetivos de desarrollo sostenibles de las Naciones Unidas.

Nuestras principales líneas estratégicas de la Organización con respecto a la sostenibilidad, están desarrolladas en el punto C.1.7.

Mensaje máximo responsable	102-14
----------------------------	--------

Ver documento del máximo responsable sobre la Declaración de Responsabilidad Social 2022 en apartado anterior de enfoques.

Impactos, riesgos y oportunidades	102-15
-----------------------------------	--------

La RSA produce un gran impacto en la mejora de las competencias medioambientales, de gestión y de compromiso con la sociedad.

Los riesgos son analizados en una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Para dar respuesta a estos riesgos se realiza el análisis CAME (Corregir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Explotar las oportunidades). Con el objetivo de prevenir los riesgos laborales, nuestra Organización dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), que nos da servicio a nosotros y otros Centros y Organismos. También disponemos de un Plan de Seguridad y otro Plan de Autoprotección, en el que analizamos los riesgos que pueden sufrir nuestras instalaciones y el personal, y que contiene los procedimientos y actuaciones para prevenirlos en casos de alarma y emergencias.

Las oportunidades de la RSA se apoyan en la generación de una tendencia a la mejora en relación con la implicación de clientes, proveedores, personal y sociedad en su conjunto en cuanto atañe a los valores éticos y sociales que se establecen y en los que se basa la RSC.

ACCIONES:

- Alineación de los ODS con la Estrategia de la Organización
- Revisión y seguimiento del Plan de Sostenibilidad y Gestión Medioambiental
- Realización de cursos y jornadas de formación sobre ODS y gestión medioambiental
- Inicio en el módulo de Eficiencia energética de la aplicación informática SINFRADEF
- Implicación en nuevos proyectos y alianzas para la gestión del medio ambiente

BUENAS PRÁCTICAS:

- Revisión de nuestro Manual del Sistema de Gestión de Excelencia (SGE), incluyendo los puntos clave para la gestión del Buen Gobierno, pasando a denominarse Manual del Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno y actualización del III PEG para alinear nuestra estrategia con los ODS.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

Historia

Las Delegaciones de Defensa (DD) fueron creadas por el Real Decreto (RD) 2206/1993, de 17 de diciembre, con el fin de establecer una organización periférica unitaria del MINISDEF.

Por Orden DEF/3150/2003, se establece la implantación territorial, estructura, normas para la constitución y funcionamiento de la Delegación de Defensa en Aragón, con sede en la ciudad de Zaragoza, abarcando todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Su orgánica incluye las Subdelegaciones de Defensa en Zaragoza, Huesca y Teruel, con sedes en estas ciudades.

El RD 308/2007, de 2 de marzo, sobre organización y funcionamiento de las Delegaciones de Defensa trata, en esta nueva etapa, de reformar lo necesario en la estructura de las Delegaciones, promoviendo una mejor integración de las funciones que desarrollan y de las áreas funcionales de las Subdelegaciones, todo ello con el fin de ordenar su actividad y proporcionar un servicio de mayor calidad. Con esta normativa se pretende, asimismo, promover un mayor acercamiento de la Administración al ciudadano.

Con la Orden DEF/91/2008, de 22 enero se profundiza en la organización y funcionamiento de esta estructura periférica, que permite a la Administración militar ejercer su actividad en todo el territorio nacional, y se concreta su despliegue por áreas funcionales.

Con la resolución 420/38168/2013, de 10 de diciembre, de la Subsecretaría, se modifica el anexo a la Orden DEF anterior, y se suprimen determinadas Áreas de Reclutamiento.

Estructura

La Delegación de Defensa en Aragón se estructura en los siguientes órganos:

- Órgano de Dirección, cuyo titular es el Delegado.
- Secretaría General.

La Subdelegación de Defensa en Zaragoza (SDDZ) con las siguientes Áreas:

- Área de Reclutamiento (AR).
- Área de Patrimonio (AP).
- Área de Personal y Apoyo Social (APYAPS)
- Área de Inspección Industrial (AII)
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

Las Subdelegaciones de Defensa en Huesca y Teruel con:

- Órgano de Apoyo (OAPO)

Dependencia y relaciones funcionales

La Delegación de Defensa en Aragón depende, orgánicamente, de la Secretaría General Técnica (SEGENTE) de la Subsecretaría de Defensa.

Las Subdelegaciones de Defensa (SDD) en Zaragoza, Huesca y Teruel dependen, orgánicamente, de la Delegación de Defensa en Aragón.

La Subdirección General de Administración Periférica (SDGAP), perteneciente a la SEGENTE, lleva a cabo las funciones de coordinación, gestión e inspección de las Delegaciones.

Las dependencias funcionales de las Áreas de la SDDZ son las siguientes:

- Área de Personal: de la Dirección General de Personal.
- Área de Reclutamiento: de la Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar.
- Área de Patrimonio: de la Dirección General de Infraestructura y del Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa.
- Área de Inspección Industrial: de la Dirección General de Armamento y Material

RESULTADOS:

GRI

Nombre de la organización	102-1
Delegación de Defensa en Aragón (DDA)	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Realizar la gestión integrada de los servicios periféricos de carácter administrativo y otros cometidos asignados por el Ministerio de Defensa en el ámbito civil y militar de la Comunidad Autónoma de Aragón, para permitir que las unidades, centros y organismos de las Fuerzas Armadas ubicadas en esta comunidad, puedan centrarse en sus cometidos operativos y logísticos	
Ubicación de la sede	102-3
DDA y Subdelegación de Defensa en Zaragoza: Paseo del canal, nº 1 (Acuartelamiento San Fernando) 50007 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	102-4
Zaragoza: DDA y SDD en Zaragoza	
Huesca: Subdelegación de Defensa en Huesca: C/ Rioja, nº 1 CP 22002 Huesca Teruel: Subdelegación de Defensa en Teruel: Avenida de Sagunto, nº 11 CP 4400 Teruel	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Organismo público perteneciente a la Administración periférica del Ministerio de Defensa	
Mercados servidos	102-6
El servicio se presta en la Comunidad autónoma de Aragón, y determinadas Áreas de la DDA, en Navarra, La Rioja, País Vasco y Cataluña.	
Tamaño de la organización	102-7
Tamaño mediano, 60 personas	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Los proveedores de la Delegación realizan el suministro de material y el mantenimiento de las instalaciones. Algunos de ellos los tenemos asignados con servicios centralizados y otros son propios de nuestras subdelegaciones, elegidos en Aragón, para optimizar los costes y la calidad del servicio prestado.	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
Sin cambios	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11

Nuestros nuevos servicios cuentan con la autorización de nuestro Órgano superior, la SDGAP. Trabajamos para mitigar y reducir los posibles riesgos a través de diversos <u>mecanismos integrados en la organización, como el servicio de PRL, en nuestra estrategia</u>	
con el análisis DAFO, en el tema de seguridad con la normativa de protección de datos, seguridad de las instalaciones y planes de emergencia, en el tema reputacional y de derechos, con nuestro código ético y normativa aplicable, y finalmente respecto al medioambiente con nuestro plan de sostenibilidad y gestión medioambiental.	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
Responsabilidad Social de Aragón, compromiso con los ODS.	
Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad	
Convenio de colaboración con el Clúster de la Automoción CAAR, con la UNIZAR, la Cámara de Comercio, el INAEM, la Agencia de Cualificaciones de Aragón, el de Municipios, comarcas y provincias y colaboradores habituales con el Clúster de Logística ALIA y con otras organizaciones como USJ, FSIP, CEOE-CEPYME, ADEA, CEOS, etc.	102-13
Información sobre empleados y otros trabajadores:	102-8

CONTENIDO	Año 2019	Año 2020	Año 2021	GRI
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo	Permanente H: 44 M:15	Permanente H: 43 M:15	Permanente H: 47 M:15	102-8
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región	Permanente Aragón: 59	Permanente Aragón: 58	Permanente Aragón: 62	102-8
nº total empleados por tipo de contrato laboral (jornada completa/media) y por sexo	J. completa H: 44 M:15	J. completa H: 43 M:15	J. completa H: 47 M:13	102-8
Descripción de trabajadores no empleados (voluntarios, subcontratas...)	0	0	0	102-8

ACCIONES:

- Respecto a la información financiera, la política y programación económica y financiera depende, casi por completo, de los Órganos Centrales del MINISDEF, limitándose la delegación de Defensa a una propuesta de presupuesto que se admite con una mínima variación con respecto a años anteriores. Aprobados estos presupuestos se produce la asignación presupuestaria por parte de la Administración Periférica del Órgano Central del MINISDEF, que es realizada por separado para cada una de las Subdelegaciones de la DD en Aragón, y que está sometida a los controles preceptivos, intervención y justificación del gasto.
- El presupuesto anual para cada sede, con los importes asignados para el ejercicio anual se recibe generalmente en el mes de febrero. Esta asignación viene distribuida por conceptos y subconceptos presupuestarios, por lo que ya está predeterminado el tipo de gasto que se puede realizar con cada una de las asignaciones. Estas partidas sólo corresponden al capítulo II (gasto corriente). Las subdelegaciones no gestionan ningún presupuesto del capítulo I (personal) y VI (inversión), capítulos que se centralizan y gestionan en el MINISDEF.

- Respecto a la información sobre Calidad, las SDD de la DDA inician su camino a la Excelencia en el año 2006. Ese año la DDA comenzó un proceso continuo de implantación de la calidad basada en el Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), a través de las SDD en Zaragoza, Huesca y Teruel, realizando Autoevaluaciones y Planes de Mejora, alcanzando todas ellas en el año 2012 la certificación EFQM nivel 200-299 puntos.
- En el año 2013 nuestra DD decidió dar dos nuevos pasos en el camino de la mejora continua, unificando el Sistema de Gestión de la Excelencia (SGE) en las tres SDD, certificando a la DDA en su conjunto e incorporando al concepto de Calidad materias sobre Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Responsabilidad Social y Seguridad de la Información.
- Para ello se elaboró una base documental común de Calidad, se aprobó el I Plan Estratégico General (PEG) y el Plan Operativo Anual (POA), y se realizó en el año 2015 una Autoevaluación EFQM. Como fruto de estos trabajos se consiguió en el año 2016 la certificación según el Modelo EFQM 2013 del nivel de excelencia 300-399 puntos, siendo la primera DD pluriprovincial en obtener una certificación que incluye a todas sus SDD.
- En el año 2019 realizó una 2ª Autoevaluación EFQM que evidencia que el SGE implantado en la DDA, basado en el liderazgo integrador, la dirección por objetivos y la gestión por procesos, ha alcanzado un mayor grado de madurez, obteniendo en el año 2020 la certificación según el Modelo EFQM 2013 del nivel de excelencia 400-499 puntos.
- En el año 2021 adoptamos el Modelo EFQM 2020, transformando nuestra Organización en base a este nuevo Modelo.

BUENASPRÁCTICAS:

Los hitos principales en el camino hacia la excelencia han sido los siguientes:

AÑO 2006
• Aprobación y difusión de los documentos Compromiso de Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad. • 1ª encuesta de VICESEGENTE sobre satisfacción en el trabajo del personal destinado. De carácter trianual. • 1ª Autoevaluación EFQM de las DSO.
AÑO 2007
• 1ª encuesta de VICESEGENTE sobre satisfacción de los usuarios. De carácter anual. • 1º Plan de Mejora de las DSO. De carácter anual
AÑO 2008
• Aprobación y difusión de la Carta de Servicios de las DSO 2008-2011.
AÑO 2009
• Obtención de la Certificación del Nivel de Excelencia 200-299 puntos en la SDD en Huesca.
AÑO 2011
• Implantación del Sistema de Gestión por Procesos operativos para la Administración Periférica del MDEF.
AÑO 2012
• Obtención de la Certificación del Nivel de Excelencia 200-299 puntos en las SDD en Zaragoza y Teruel y renovación en la SDD en Huesca. • Renovación de la Carta de Servicios 2012-2015
AÑO 2013
• Creación del Comité de Calidad de la DDA y otros órganos de Calidad con el fin de implantar un Sistema de Gestión de Excelencia conjunto para la DDA

• Elaboración de la base documental conjunta de Calidad. • Aprobación del 1º Plan Estratégico General de la DDA 2014-2016.
AÑO 2014
• 1º Plan de Mejora conjunto de la DDA. • 1º Plan Operativo Anual (POA) de la DD en Aragón. • 1º Encuesta de satisfacción de personas y de riesgos psicosociales conjunta de la DDA.
AÑO 2015
• 1ª Autoevaluación EFQM de la DDA: 375 puntos EFQM. • Aprobación de la Carta de Servicios conjunta de la DDA 2015-2019.
AÑO 2016
• Obtención de la Certificación del nivel de Excelencia 300-399 puntos EFQM de la DD en Aragón. • AEVAL otorga el Sello de Cristal a la Excelencia a la DD en Aragón. • Presentación al premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2016. • Se unifica la Carta de Servicios 2016-2019 para toda la DD en Aragón
AÑO 2017
• Aprobación del II Plan Estratégico General de la DDA 2017-2021
AÑO 2018
• Presentación a los XII premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública
AÑO 2019
• 2ª Autoevaluación EFQM de la DDA: 476 puntos EFQM. • Solicitud de la certificación nivel 400 + EFQM. • Elaboración y aprobación del III PEG (2020-2024)
AÑO 2020
• Obtención de la Certificación del nivel de Excelencia 400-499 puntos EFQM de la DD en Aragón. • Obtención del Sello de Excelencia Aragón Empresa Categoría Plata • La DG de Gobernanza Pública otorga el Sello de Cristal a la Excelencia a la DD en Aragón • Se unifica la Carta de Servicios 2020-2023 para todas las DSO de España
AÑO 2021
• Obtención del Sello de la Responsabilidad Social de Aragón 2021 (RSA) • Presentación al premio de buenas prácticas del Club Excelencia en Gestión • Presentación al premio de innovación de los Centros de Excelencia
AÑO 2022
• Renovación del Sello de la Responsabilidad Social de Aragón 2022 (RSA) • Acreditación como Empresa Saludable e integración en la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES) • Presentación al premio de Excelencia Empresarial en Aragón

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

ENFOQUES:

- La Delegación de Defensa en Aragón realizó el documento denominado “Sistema de Gestión de Excelencia” (SGE), modificado en el año 2021 por el “Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno” (SGE y BG) con el objetivo final conseguir un elevado nivel de calidad en la prestación de los servicios de la DD en Aragón, incluyendo en este término a sus unidades subordinadas (SDD Zaragoza, SDD Huesca y SDD Teruel).
- Este Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno afecta a todas las personas y Entidades que prestan su trabajo dentro de las instalaciones de la Delegación de Defensa en Aragón.
- Este sistema de Gestión integra de forma armónica los siguientes puntos:
 - Calidad
 - Prevención de riesgos laborales y organización saludable.
 - Sostenibilidad y medio ambiente.
 - Responsabilidad social
 - Seguridad de la información y protección de datos.
 - Buen gobierno.
- En este documento se encuentra tres puntos clave relativos a la ética e integridad:
 - o La Política del Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno
 - o El Código ético del personal de la DDA.
 - o El decálogo de Buen Gobierno.
- Para medir el compromiso ético del personal de la DDA, realizamos desde el año 2020 una encuesta al personal que mide su compromiso con nuestro código ético

RESULTADOS:

	GRI
Propósito, Visión, Estrategia, Misión, Valores	102-16

- **Propósito:**
Acercar a los aragoneses la administración militar y la cultura de Defensa.
- **Visión:**
La Delegación de Defensa en Aragón, aspira a ser una organización de referencia en el ámbito del Ministerio de Defensa y de las administraciones públicas en Aragón, apreciada por la sociedad, deseada como aliada por otras organizaciones, reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por la eficiencia en su gestión excelente, por su grado de compromiso ético con la sociedad y por la continua incorporación de innovaciones ajustadas a las necesidades de los usuarios y del entorno.
- **Estrategia:**
Desempeñar con responsabilidad, eficiencia, participación de todos sus miembros, apertura a la sociedad y coherencia en sus actuaciones, las funciones propias de la organización y los cometidos asignados, en base al sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno (SGE y BG) establecido en la Delegación e integrando en él: Calidad, Medio

Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Responsabilidad Social, Seguridad Informática y Buen Gobierno

- **Misión:**

La Delegación de Defensa en Aragón tiene la misión de realizar la gestión integrada de los servicios periféricos de carácter administrativo y otros cometidos asignados por el Ministerio de Defensa en el ámbito civil y militar de la Comunidad Autónoma de Aragón, para permitir que las unidades, centros y organismos de las Fuerzas Armadas ubicadas en esta comunidad, puedan centrarse en sus cometidos operativos y logísticos.

- **Valores:**

AMOR AL SERVICIO

- La búsqueda de la satisfacción de los usuarios, internos y externos, junto con un trato al ciudadano cordial, cercano y personalizado.
- El convencimiento de prestar un servicio relevante que repercuta directamente en los usuarios y en la Cultura de Defensa.
- Desarrollar su trabajo con integridad, rigor, transparencia y motivación.

ESPÍRITU DE EQUIPO

- El cultivo del espíritu de equipo, mediante un sistema participativo que enriquezca la actividad de la propia organización y en el que todos los componentes aporten iniciativas, experiencia y conocimientos.
- La optimización del aprendizaje propio con vocación de crear, adquirir, implementar y transmitir conocimiento, para atender con generosidad a las necesidades del equipo, de los compañeros y del servicio.
- El cultivo de alianzas y colaboraciones como forma de facilitar el cumplimiento de los objetivos.

VOCACIÓN DE INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

- El fomento incesante de la innovación, de la sostenibilidad y de la adaptación a las necesidades cambiantes del servicio a los grupos de interés.
- La amplitud de miras, la flexibilidad y la agilidad tanto en la gestión del funcionamiento de la organización como en la gestión de la transformación.
- El compromiso ético con el entorno físico y humano más allá de lo establecido por la normativa.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
--	--------

- Certificación del nivel de Excelencia según el Modelo EFQM año 2016 nivel 300-399 puntos.
- Sello de cristal AEVAL año 2016.
- Certificación del nivel de Excelencia según el Modelo EFQM año 2020 nivel 400-499 puntos.
- Sello de cristal Dirección General de Gobernanza Pública año 2020.
- Sello de Excelencia Aragón Empresa Categoría Plata año 2020.
- Sello RSA del IAF del Gobierno de Aragón año 2021.
- Sello RSA del IAF del Gobierno de Aragón año 2022.
- Acreditación como Empresa Saludable e integración en la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES) año 2022.

Principios y normativa o códigos conductas éticas	102-16
---	--------

- Código ético de la DDA
- Política del Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno de la DDA
- Decálogo del Buen Gobierno

Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas	102-17
--	--------

- Charlas al personal sobre nuestro código ético, Política del Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno y Decálogo del Buen Gobierno.

Procesos internos para denunciar conductas poco éticas	102-17
--	--------

- Gestión de Transparencia a través de las memorias y cuestionarios publicados en la web del IAF del Gobierno de Aragón.
- Proceso de gestión de quejas y sugerencias de la Subdirección General de Administración Periférica.
- Se dispone de un modelo de comunicado interno para realizar quejas y sugerencias, en el que se puede comunicar conductas poco éticas y sugerencias de mejora. Dichos comunicados son realizados telemáticamente a través de nuestra página web interna, dirigido a la Unidad de Calidad, que lo dirige a la persona involucrada en su gestión, que lo analiza y establece las acciones necesarias que se consideren oportunas, aprobadas siempre por la Dirección de la Delegación
- La persona que ha realizado el comunicado interno, es informada vía email de las acciones que van a llevarse a cabo.
- Además del canal de comunicado interno, se puede hacer uso del correo electrónico corporativo, dirigiendo la comunicación a su superior o a la Unidad de Calidad.
- Mantenemos los buzones de quejas y sugerencias físicos en las tres sedes de la Delegación de Defensa en Aragón, para que tanto nuestro personal como el personal externo puedan depositar sus quejas y sugerencias

ACCIONES:

- Revisión del código ético
- Revisión del Manual del Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno
- Charla al personal sobre el código ético
- Charla al personal sobre la Calidad en la Delegación de Defensa
- Charla al personal sobre el compromiso de la DDA con los ODS e información y concienciación al personal sobre los ODS
- Encuestas al personal sobre el cumplimiento del compromiso ético
- Encuestas al personal sobre el conocimiento y compromiso con el propósito y la misión

BUENAS PRÁCTICAS:

- Actualización del manual del Sistema de Gestión de Excelencia y Buen Gobierno, en el que se ha incluido los principios del Buen Gobierno y modificado todos los puntos.
- Realización de la encuesta al personal sobre el cumplimiento del compromiso ético que ha fijado la Delegación.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

- La Delegación de Defensa en Aragón tiene definida una estructura para su Gobierno y otra para la gestión de la Calidad.
- Las funciones de los Órganos directivos son las siguientes:
 - El Delegado de Defensa: Es el Jefe de la Delegación y directo responsable de su funcionamiento. Tiene sobre las SDD las atribuciones generales que las normas que regulan la institución militar confieren a los Jefes o Directores de Centro u Organismo. Ejerce la responsabilidad inherente a dichos cometidos y, en concreto, la relacionada con la dirección, organización, coordinación, formación, seguridad, disciplina, emisión de informes y supervisión de todo el personal integrado en la Delegación.
 - Subdelegados de Defensa: corresponde a los Subdelegados ejercer, sobre el personal integrado en la misma y sobre los órganos que se ubiquen en su propia sede y el personal destinado en ellos, las mismas atribuciones descritas anteriormente para el Delegado.
 - El Secretario General y Jefes de Órgano de apoyo: Le corresponde la asistencia técnica al Delegado/Subdelegados en el ejercicio de sus funciones, así como la gestión de los servicios generales y de aquellos otros no atribuidos específicamente a un Área Funcional.
- Áreas Funcionales de la Subdelegación de Defensa en Zaragoza. Al frente de cada una de ellas hay un Gestor y son:
 - Área de Personal y Apoyo Social, desarrolla las actividades propias de la administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino y del personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades, centros u organismos del MINISDEF y otras complementarias de la protección social.
 - Área de Reclutamiento, a cargo de las actividades asociadas al reclutamiento, a la aportación adicional de recursos humanos y a la incorporación laboral.
 - Área de Patrimonio, dedicada a las actividades asociadas a la gestión de propiedades del Ministerio de Defensa y el apoyo a la movilidad geográfica.
 - Área de Inspección Industrial, dedicada a las actividades asociadas a la inspección de calidad y a la seguridad industrial de los contratos del MINISDEF.
 - Servicio de prevención de riesgos laborales.

RESULTADOS:

- Reuniones del Comité de Dirección año 2021: 29
- Reuniones del Comité de Calidad año 2021: 3
- Reconocimientos a la Organización año 2021: 8

CONTENIDOS	Año 2020	Año 2021	Año 2022	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente: Delegado de Defensa en Aragón coronel D. Conrado Cebollero Martínez. Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno desde diciembre de 2018.				102-22/23
Subdelegado de Defensa en Huesca: coronel D. Rafael Matilla Páramo. Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno desde julio de 2021.				
Subdelegado de Defensa en Teruel: coronel D. José Antonio Almela Bendicho. Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno desde diciembre de 2020.				
Composición de los Comités responsables				102-18

El Delegado de Defensa en Aragón, será el máximo responsable del Gobierno y de la Calidad en la Delegación, apoyándose en la siguiente estructura:

- Comité de Dirección.
- Comité de Calidad.
- Coordinador de Calidad
- Unidad de Calidad.
- Comités de Despliegue de Calidad.

También se apoyará en los siguientes órganos temporales:

- Equipos de Desarrollo de Proyectos o de Acciones de Mejora.
- Equipo de Autoevaluación.
- Equipos de análisis de encuestas

A continuación se describe de cada uno de los comités o equipos, la composición, cometidos y frecuencia con la que se efectuarán las reuniones de trabajo:

- Comité de Dirección

Está formado por el Delegado de Defensa, Subdelegados de Defensa en Huesca y Teruel, Jefes de Órgano de Apoyo de Huesca y Teruel y el Secretario General de la DDA que actuará como Secretario del Comité.

Las funciones de este órgano colegiado son las siguientes:

- Establecimiento de criterios de actuación uniformes.
- Seguimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos e indicadores.
- Asesoramiento al Delegado de Defensa.
- Difusión del propósito, la misión, visión, estrategia y valores de la Delegación.
- Impulso al Plan General Estratégico, a los Planes Operativos Anuales y al Plan de Mejora anual.

- Comité de Calidad

Estará formado por el Delegado de Defensa, Subdelegados de Defensa en Huesca y Teruel, Secretario General de la DDA, Jefes de órgano de apoyo, el Coordinador de Calidad, los Jefe del Área de Personal, Reclutamiento, Patrimonio e Inspección Industrial y el Jefe de la Unidad de Calidad como Secretario/a del Comité.

Su función básica es la de promocionar interna y externamente la calidad a todos los niveles, incorporando la estrategia de calidad del Ministerio a la política de la Delegación de Defensa, definiendo sus objetivos generales.

También se encuentra entre sus funciones llevar a cabo la política de comunicación, prevención de riesgos laborales, medioambiental y reconocimiento de la Delegación.

Entre sus funciones se encuentran:

- Nombrar a los Jefes de Equipo de Autoevaluación y de los Equipos de desarrollo de Proyectos o de Acciones de Mejora
- Priorizar las áreas de mejora detectadas en la Autoevaluación por el Equipo de Autoevaluación.
- Aprobar el Plan Estratégico, los Planes Operativos, las Acciones de Mejora, y los diversos Planes que se vayan realizando.
- Promover los programas de mejora de la calidad.
- Dar impulso y seguimiento a las acciones de mejora.
- Implantar las mejoras que se determinen.

- **Coordinador de calidad**

Es el responsable de la dirección y seguimiento de las líneas de acción definidas por los Comités de Dirección y de Calidad, actualmente el Jefe del Órgano de Apoyo de la SDD en Huesca y entre sus funciones debe:

- Controlar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la gestión del sistema de excelencia.
- Supervisar que se recopilan con rigor y exactitud los datos y registros establecidos.
- Coordinar la planificación operativa, estratégica y la gestión del cambio.
- Dirigir los análisis de las encuestas de satisfacción.
- Coordinar a los equipos de mejora y de autoevaluación.
- Promover los programas de mejora de la calidad.
- Promover la impartición de charlas formativas sobre calidad al personal de las subdelegaciones, en especial al equipo de autoevaluación y a los equipos de mejora.

- **Unidad de Calidad**

Estará formada por el Jefe de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales, el Oficial Psicólogo de la Delegación de Defensa y el funcionario civil de la secretaria particular del Delegado de Defensa.

Coordinado con los anteriores Comités, sigue las líneas de acción definidas por ellos. Será responsable de apoyar en materia de normativa, formatos y bibliografía a los equipos que se organicen en la Delegación para realizar la Autoevaluación, para la redacción del Plan de Mejoras y para el seguimiento e implantación de las mejoras aprobadas por el Comité de Calidad.

Entre sus cometidos se encuentran:

- La organización y confección de las actas de las reuniones que tengan el Comité de Dirección y el Comité de Calidad.
- Confección de informes y otros documentos relacionados con la calidad.

- Seguimiento y Análisis de los Planes de Mejora.
- Análisis de las encuestas de satisfacción o las internas de la Delegación. Elaborar un informe del trabajo realizado, entregando el mismo al Comité de Dirección.
- Ser depositario de toda la documentación referida al sistema de gestión de la excelencia, así como de su difusión a todo el personal de la DD a través de en la página web de gestión de la excelencia de la Delegación.
- **Comités de Despliegue de Calidad**
 - Con el fin de que la política de calidad de la DDA y los objetivos de calidad sean aplicados y conocidos por todas las áreas y secciones de la organización, se constituirá un Comité de Despliegue de la Calidad en cada Subdelegación de Defensa.
 - Será responsabilidad de cada Subdelegado de Defensa, presidir dicho comité y nombrar a sus vocales y secretario.
- **Equipos de desarrollo de Proyectos / Equipos de Acciones de Mejora**
 - Los equipos de desarrollo de Proyectos son equipos temporales creados anualmente para el desarrollo de los proyectos incluidos en el Plan Operativo Anual.
 - Los equipos de Acciones de Mejora son equipos temporales creados anualmente para el desarrollo de los proyectos incluidos en el Plan de Mejora de la DD. Anualmente se nombrarán al menos tres equipos dado que el Plan de Mejora debe contener al menos tres acciones de mejora por la Delegación de Defensa en Aragón.
- **Equipo de Autoevaluación.**
 - El Equipo de Autoevaluación, es el responsable de realizar la Autoevaluación EFQM de la Delegación de Defensa.

ACCIONES:

- Revisión y modificación del manual del SGE y BG, añadiendo el punto sobre el “Sistema de Buen Gobierno”
- Reuniones periódicas (varias al mes) del Comité de Dirección
- Reuniones periódicas (dos o tres o más al año) del Comité de Calidad
- Realización del informe de actividades anuales de la Delegación de Defensa, dirigida a la SDGAP

BUENAS PRÁCTICAS:

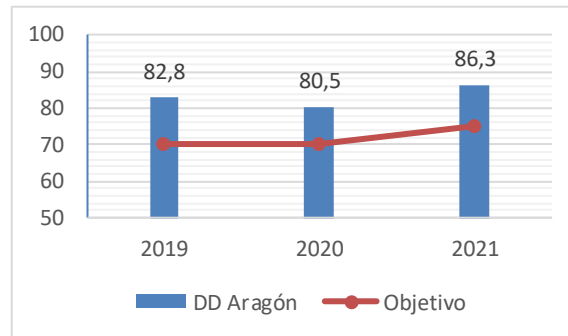
- Realizamos generalmente las reuniones ordinarias del Comité de Dirección por VTC (videoconferencias), mediante la aplicación Skype empresarial, lo que supone un aumento del número de reuniones realizadas, un ahorro de tiempo en los desplazamientos y una disminución del gasto en combustible.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

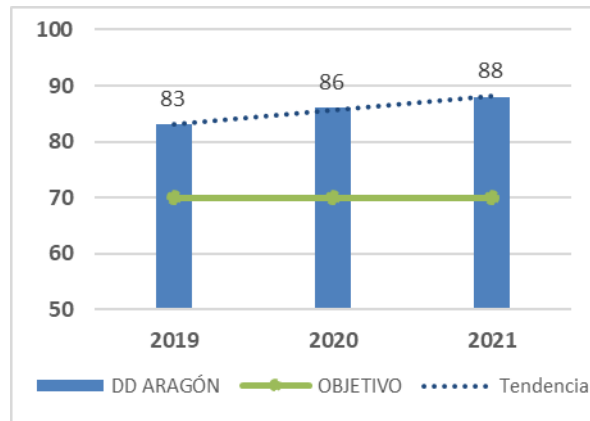
ENFOQUES:

- En el año 2015 identificamos a nuestros grupos de interés (GI), como aquellas personas o grupos de personas (clientes o usuarios) con los que se interactúa con similar grado de interés o responsabilidad y que pueden influir en la actividad de la Delegación o verse afectados por ella. Dichos GI fueron segmentados al objeto de facilitar el conocimiento detallado de las opiniones, necesidades y expectativas de sus componentes y de los servicios específicos que se les presta.
- En el año 2021, a raíz de la transformación al nuevo Modelo EFQM 2020, por el CdC conjuntamente con las personas de la organización, clasificamos nuestros GI en los cinco grupos que señala dicho Modelo, abarcando todos los GI de nuestro ecosistema, segmentando dentro de cada grupo los distintos tipos. Posteriormente se priorizó cada tipo de los GI, se identificaron los GI clave como aquellos que facilitan la consecución del propósito, la misión, la visión y la estrategia y se les otorgó un peso específico para realizar la Autoevaluación EFQM.
- Contamos con varios de estos GI para definir por primera vez nuestro propósito y visión, mediante reuniones, consultas e intercambio de información, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.
- Se ha establecido un modelo de relación con los grupos de interés de la DDA (Ficha grupo de interés), en la que se muestra el mapa de GI, el modelo de relación y el listado de asuntos relevantes, riesgos y oportunidades, analizando y evaluando sus comportamientos y relaciones para ver cómo nos pueden afectar en nuestro propósito, visión y estrategia y actuar en consecuencia.
- Para identificar sus necesidades y expectativas empleamos formas de relación adecuadas a cada uno de ellos. Estas relaciones están orientadas en todo caso a facilitar la consecución de los objetivos de la DDA en el ejercicio de sus funciones, y son entre otras las encuestas de satisfacción, sistema de quejas y sugerencias, el buzón de sugerencias, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, consultas presenciales y asistencia del delegado y subdelegados de Defensa a actos institucionales y reuniones con otros organismos.
- Mediante nuestro III PEG, que contiene tres de sus seis objetivos generales dedicados a la interacción con nuestros GI, realizamos los proyectos operativos anuales con el objetivo específico de satisfacer las necesidades y expectativas de ellos.

RESULTADOS:



Valoración del servicio por los clientes



Nivel de satisfacción general del personal

		MUY BUENA / MUCHO	BUENA/ BASTANTE	NORMAL	POCO/ MALA	NS/NC
1	IMAGEN GENERAL	36	7	1		
2	GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	8	21	12	3	
3	NIVEL DE CONFIANZA QUE GENERA SU GESTIÓN	31	11	2		
4	COMPETENCIA DEL PERSONAL	34	9	1		
5	COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	18	20	6		
6	INCIDENCIA DE SU ACTIVIDAD EN EL DESARROLLO Y PROGRESO DE LA PROVINCIA	18	21	5		
7	IMPORTANCIA SOCIAL	23	21			
8	MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN	19	21	2	1	1
	MEDIA	25	16	3	0	0

Resultados prueba piloto encuesta a la sociedad en Huesca año 2021

CONTENIDOS

GRI

Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40
--	--------

Grupos de interés	Segmentación	Priorización
CLIENTES	PERSONAL MILITAR. - En situación de reserva y retiro - En situación de activo - Reservistas Voluntarios - Con encomienda de gestión - Ubicado en nuestras instalaciones.	1 clave 2 1 clave 2 2
	PERSONAL CIVIL - Funcionario y laboral del MINISDEF en Aragón - Aspirantes a ingresar en las FAS - Ciudadanos en general - Reservistas de Especial Disponibilidad - Usuarios de viviendas	1 1 3 1 2
PERSONAS	- Personal militar de la Delegación - Personal civil de la Delegación	1 clave 1 clave
INVERSORES Y REGULADORES	INVERSORES - Sección de asuntos económicos de la SDGAP - Subdirección General Económico Financiera del INVIED	1 1
	REGULADORES - Subdirección General de Administración Periférica - Dirección General de Personal - Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar - Dirección General de Infraestructuras - Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa - Dirección General de Armamento y Material - División de Coordinación y Estudios de Seguridad y Defensa - UCSP Unidad de coordinación de los servicios de prevención del MINISDEF - Mandos de Personal del ET y EA.	1 clave 2 2 2 2 2 2 2 2
SOCIEDAD	- Organismos de la Administración. - Universidades y Centros de Enseñanza Unidades, centros y organismos militares - Asociaciones empresariales y empresas - Otras organizaciones sociales y culturales. - Medios de comunicación social y Redes sociales	1 clave 1 clave 2 2 1
PARTNERS Y PROVEEDORES	PARTNERS - Comisiones mixtas de seguimiento de convenios. - Organismos de seguridad y salud laboral. - Asociaciones de Veteranos de las FAS. - Otros organismos del MINISDEF y entidades	1 2 2 3

	colaboradoras. • Otro tipo de relación	3
	PROVEEDORES • Empresas de suministro • Empresas de mantenimiento • Industrias de Defensa.	2 2 1

nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41
---	--------

- Sólo nuestro personal laboral está cubierto por acuerdos de negociación colectiva, siendo el total actualmente de 4.

Definición del proceso para identificar los GI	102-42
--	--------

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

Enfoque para la participación de los GI	102-43
nº participantes: 1.500	
error muestral	

- Participación a través de entrevistas personales, reuniones conjuntas, contactos directos, comunicaciones por correo electrónico, encuestas personalizadas a cada tipo de GI, formularios de quejas y sugerencias, consultas presenciales, conversaciones informales y encuentros programados.

Temas y preocupaciones claves	102-44
-------------------------------	--------

- Clientes:
 - Conocimiento del cliente y fidelización
 - Mejorar su nivel de satisfacción en su relación con la Delegación de Defensa
 - Mejorar la comunicación con los grupos de interés para que sea más fluida y bidireccional.
- Personal de la organización:
 - Evaluación y mejora del clima laboral
 - Evaluación y mejora de la comunicación interna.
 - Evaluación y mejora de los riesgos psicosociales.
 - Evaluación y mejora del liderazgo
 - Fomentar la cultura y sensación de pertenencia a grupo.
- Inversores y reguladores:
 - Ejecutar en plazo el presupuesto asignado
 - Cumplir con los objetivos señalados en la guía anual de actividades para las Delegaciones de Defensa.

- Sociedad:
 - Difusión de la cultura de Defensa.
- Parnets:
 - Creación de alianzas y colaboraciones
 - Firma de convenios con beneficio mutuo
 - Mejorar y aumentar las relaciones personales con los representantes de las Instituciones
- Proveedores:
 - Mantener buena relación con los proveedores y mejorar la gestión de compras.

ACCIONES:

- Participación de varios grupos de interés en la definición de nuestro propósito.
- Reuniones periódicas con los grupos de interés.
- Realización de encuestas de satisfacción específicas para determinados grupos de interés (clientes y personal).
- Implantación para todos los grupos de interés de encuestas telemáticas sobre el servicio prestado por la Delegación.
- Información periódica de eventos y noticias de interés personalizadas para cada grupo de interés

BUENAS PRÁCTICAS:

- Implantación de encuestas telemáticas dirigidas a cada tipo de grupo de interés, con una parte común a todos ellos y otras preguntas específicas para cada GI, de forma telemática mediante una aplicación informática, para determinar su satisfacción y el servicio prestado por nuestra Organización y conocer sus necesidades y expectativas.

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

ENFOQUES:

- Mediante el proceso del análisis de materialidad nos ha permitido identificar los temas más relevantes para la Delegación y priorizarlos, además de conocer aquellos que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en los servicios que prestamos y a la inversa.
- Hemos tenido en cuenta el impacto de nuestra organización sobre la economía, el medio ambiente y/o la sociedad (positivo o negativo).
- Para realizar el análisis de materialidad hemos seguido un proceso dividido en las cuatro fases siguientes:
- En primer lugar hemos identificado los aspectos más relevantes, tanto positivos como negativos para nuestra organización tanto en la actualidad como en un futuro próximo con la participación de varios grupos de interés, mediante técnicas de diálogo y escucha activa a través de encuestas y entrevistas. Tomando estos aspectos como punto de partida, hemos evaluado su repercusión en las actividades, los productos y servicios y las relaciones de la organización.
- En segundo lugar se han decidido los aspectos que resultan prioritarios de todos los identificados en la fase anterior, es decir, los más relevantes en base a la importancia de sus impactos económicos, sociales y ambientales. Para ello hemos configurado una matriz de materialidad.
- En tercer lugar realizamos la validación de los aspectos detectados, para determinar los contenidos concretos a incluir en la Memoria de Sostenibilidad.
- Por último hemos revisado los aspectos que han sido considerados como materiales. De acuerdo con los resultados de esta matriz, hemos enfocado nuestra memoria de sostenibilidad y su información no financiera.

En el análisis de materialidad se han identificado 20 temas considerados materiales:

1. Calidad del servicio prestado
2. Detección de necesidades y expectativas de los GI
3. Formación y desarrollo del personal
4. Cultura y liderazgo
5. Disciplina en el seguimiento de la gestión
6. Visión estratégica y propósito inspirador
7. Satisfacción de clientes
8. Compromiso ético y transparencia
9. Comunicación, confianza y reputación
10. Trabajo en equipo
11. Salud y seguridad del personal
12. Colaboraciones y creación de alianzas con otros organismos
13. Buen gobierno corporativo
14. Sostenibilidad y eficiencia energética
15. Digitalización y ciberseguridad
16. Alineación con los ODS
17. Evaluación como mejora continua
18. Innovación y buenas prácticas sostenibles
19. Compras responsables
20. Alineamiento de incentivos y política retributiva

La priorización de estos asuntos materiales se ha realizado teniendo en cuenta estas dos variables:

- El impacto en la Organización
- El impacto en los Grupos de interés

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45
• Unidad de asuntos económicos de la SDG de Administración periférica.	
Proceso para definir los temas materiales	102-46
• Nuestro proceso para definir los temas materiales, realizado por el coordinador de Calidad y aprobado por el CdC, se amplió con motivo de adaptarlo al nuevo modelo EFQM 2020, en el que se definió nuestro ecosistema, no solo como el entorno que utilizábamos hasta ahora, sino que salimos fuera de nuestra Organización y contemplamos los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que nos afectan. • Analizamos, por primera vez, una vez identificadas, las megatendencias que nos pueden impulsar, mediante una matriz, contemplando aquellas que nos pueden afectar en nuestro funcionamiento presente y futuro. • Llevamos a cabo un estudio detallado de todos los factores de nuestro ámbito, de manera que podamos comprenderlo y ver su impacto en nuestro propósito y visión y en la identificación de la consecución de nuestros objetivos señalados en nuestra Estrategia. • Con los datos y la información que se dispone se realiza un análisis (DAFO) de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la Delegación y el posterior análisis (CAME), Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar. Este análisis junto con el análisis de los GI y de los aspectos clave de los factores de éxito de nuestra organización sirve para definir los temas materiales y establecer nuestro Plan Estratégico General (PEG), documento que sirve para gestionar nuestra estrategia y que con los cambios introducidos en su confección, nos ayuda a ser más flexibles y dinámicos en la gestión.	
Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
Los temas más materiales más relevantes para nuestra organización están recogidos en los seis objetivos generales de nuestro III PEG, que vamos cumpliendo mediante los proyectos del POA: • Usuarios: Proporcionar la máxima satisfacción a los usuarios de las actividades realizadas con la Delegación de Defensa, mediante el rigor, la eficiencia, el trato exquisito y la diligencia mostrada. • Personas: Incrementar el compromiso de los componentes de la organización, como piezas claves para alcanzar la excelencia en el servicio, logrando su implicación para mantenerla como organización de referencia, incentivando y facilitando su formación, participación, motivación e identificación con el proyecto, pese a la progresiva escasez de recurso humano.	

- **Delegación de Defensa:** Promover el conocimiento de la Delegación de Defensa y de sus cometidos, en el ámbito de la administración civil y militar, y en la sociedad aragonesa para consolidarla como interlocutora principal, en apoyo al cumplimiento de sus funciones y cometidos.
- **Cultura de Defensa:** Impulsar la difusión de la cultura de Defensa en todos los ámbitos institucionales y sociales aragoneses para incrementar su comprensión de la utilidad, misiones y valores de nuestra Fuerzas Armadas y su adhesión a los objetivos de la Defensa Nacional.
- **Responsabilidad social:** Mantener y mejorar las condiciones de trabajo en un entorno seguro y continuar con las medidas de gestión medioambiental necesarias para minimizar los consumos buscando la mayor eficiencia de los recursos disponibles.
- **Calidad:** Potenciar y mejorar permanentemente el Sistema de Gestión de la Calidad de la DDA.

Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
--	--------

- Este es el primer informe que realizamos de responsabilidad social corporativa

Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
--	--------

- Alineación de nuestro III Plan Estratégico General con los ODS.
- Definición y análisis de nuestro ecosistema y las megatendencias que nos afectan, así como de nuestro ámbito de actuación.

Periodo objeto de la memoria	102-50/52
------------------------------	-----------

- Año 2022 y 2023

Fecha del último informe	102-51
--------------------------	--------

- Septiembre de 2022

Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
---	--------

- Teléfono: 974210710, email: dd.huesca@oc.mde.es

Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial" ✓	
"Referenciado GRI"	

Índice de contenidos GRI	102-55
--------------------------	--------

- Anexo al final del presente informe

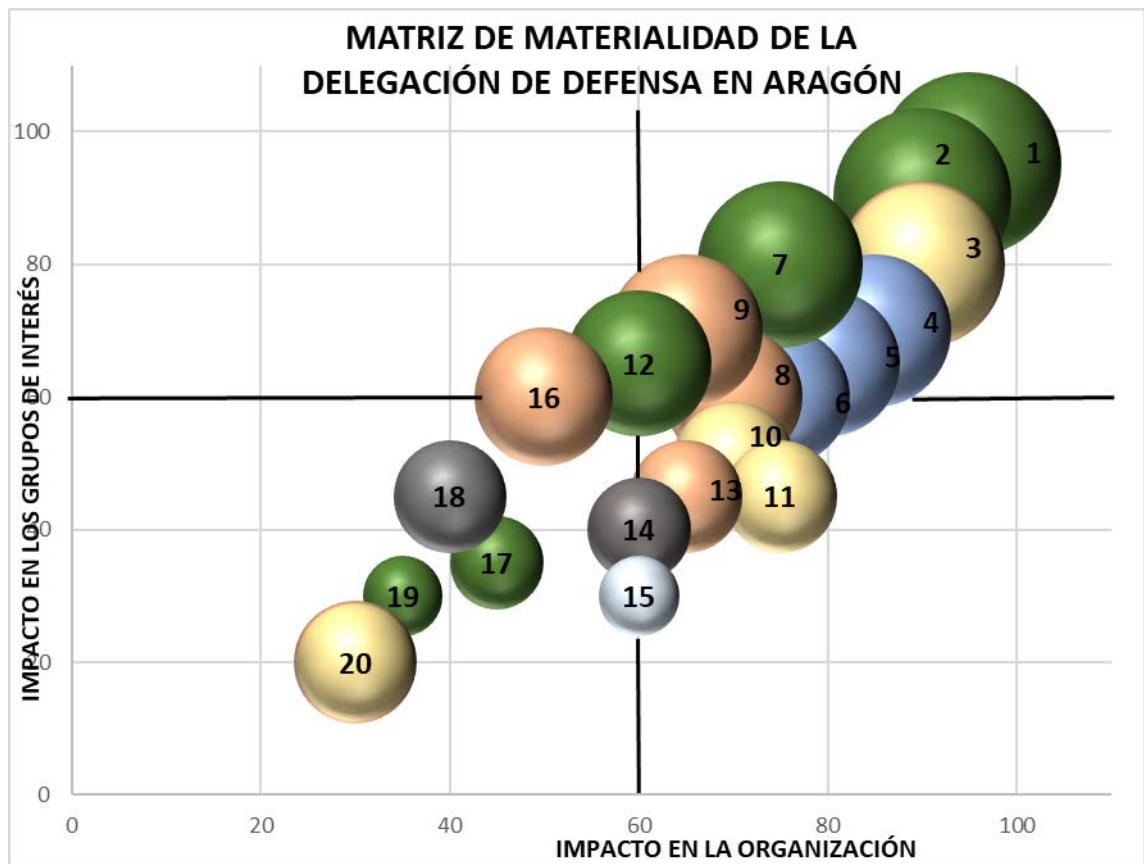
ACCIONES:

- Personalización de los servicios para cada cliente en función de sus necesidades mejorando los tiempos de respuesta.

- Sensibilización de los empleados para atender de forma más directa y personalizada, mediante charlas y envío del manual de atención al público.
- Desarrollo de la Innovación en la gestión de la Delegación y en los proyectos del POA.
- Formación orientada a mejorar el trabajo del personal.
- Implicación de los empleados en las acciones de desarrollo de la Delegación, a través de los equipos de trabajo de las acciones de mejora como de los proyectos del POA.
- Mayor intervención en temas medioambientales, continuando con acciones como la utilización de papel reciclado, la reducción del consumo de agua, energía y emisiones o la reducción en la generación de residuos, así como el cambio de los vehículos oficiales por modelos híbridos.
- Charlas de concienciación y formación sobre la igualdad de oportunidades, el acoso profesional y la no discriminación.
- Trabajo con proveedores para que se preocupen por los compromisos sociales, éticos y medioambientales, manifestándolo mediante las oportunas certificaciones y sellos medioambientales y de responsabilidad social.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Implantación del sistema Mudéjar para la gestión de datos, grupos de interés, accesos del personal externo a las sedes, agenda y calendario de actividades, anotaciones de todas las actividades y procesos que se realizan, gestión de permisos del personal, gestión de actas, auditorías del personal y de empleo del sistema por Subdelegaciones, gestión de los fondos documentales, anotaciones de tareas pendientes, seguimiento en tiempo real del Cuadro de Mando Integral. Este sistema ya está confeccionado para que se puedan dar de alta el resto de las Delegaciones y Subdelegaciones de España, se han impartido charlas en la reunión de Delegados de Defensa sobre el empleo y utilidad de este sistema, habiendo mostrado su interés varias Delegaciones y el apoyo tanto de la Unidad de Calidad de la SDGAP como del mismo Subdirector de la SDGAP.
- Medición y seguimiento de los indicadores medioambientales, económicos y sociales, y los riesgos que pueden acarrear.
- Adaptación constante a los cambios de acuerdo con los análisis realizados de nuestro ecosistema, ámbito y entorno (DAFO) que propicia la permanencia y sustentabilidad a largo plazo de nuestra Organización y por extensión del resto de Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa.
- Consideración y puesta en vías de solucionar de las expectativas sociales y temas subrayados por sus grupos de interés (clientes, personal, inversores y reguladores, Sociedad y Parnets y proveedores).
- Relación directa con estos grupos de interés a través de los canales de comunicación específicos para cada uno de ellos.
- Participación activa en actos institucionales, sociales y culturales a los que somos invitados así como en Congresos y Ferias relacionadas con nuestra actividad.



- GRUPOS DE INTERÉS
- ORGANIZACIÓN
- BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA
- CAPITAL HUMANO
- MEDIOAMBIENTE
- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES:

- Desde el año 2013 en el que se unificó el sistema de Calidad en toda la Delegación de Defensa en Aragón y sus tres Subdelegaciones, se implantó el Sistema de Gestión Integral, en el que se integró en su gestión de forma armónica los siguientes puntos:
 - Calidad
 - Prevención de riesgos laborales y organización saludable.
 - Sostenibilidad y medio ambiente.
 - **Responsabilidad social**
 - Seguridad de la información y protección de datos.
 - Buen gobierno.
- El objeto de este documento es la definición de un marco documental (SGE y BG) donde se reflejen todos los métodos y medidas preventivas de actuación buscando un entorno de Excelencia en la Calidad, siendo el objetivo final conseguir un elevado nivel de calidad en la prestación de los servicios de la DD en Aragón, incluyendo en este término a sus unidades subordinadas (SDD Zaragoza, SDD Huesca y SDD Teruel). Por ello no tenemos un Plan de RSC específico, ya que este aspecto se contempla en nuestro SGE y BG.
- En todo este proceso se tomó como premisa fundamental de trabajo conseguir una total integración del sistema de gestión en el trabajo cotidiano de la DD en Aragón, mediante la inclusión de todas las medidas tendentes a una mejora de la Calidad en la Planificación de la Organización e implicando en todo momento a los directivos de la organización.
- Este Sistema de Gestión Excelente y Buen Gobierno afecta a todas las personas y Entidades que prestan su trabajo dentro de las instalaciones de la Delegación de Defensa en Aragón.
- El 15 de noviembre de 2021 la Delegación de Defensa en Aragón se adhirió al Plan de Responsabilidad Social de Aragón y desde entonces ha llevado a cabo una serie de actuaciones en la materia: se ha impartido formación en Responsabilidad Social; formación y gestión de la Agenda 2030 y los ODS; compromiso del máximo responsable de nuestra organización con la responsabilidad social; redacción de la memoria de Responsabilidad Social de la Delegación para obtener el sello RSA +, en la que se incluyó información y resultados sobre los tres años anteriores.
- Los compromisos y retos asumidos por la Organización, nos los señala nuestro Órgano superior mediante la “Guía de actividades de las DSO”, y nuestra Dirección y su Comité de Calidad, a los que rendimos cuentas del estado de nuestras actividades realizadas.

RESULTADOS:

- Obtención de los sellos RSA en los años 2021 y 2022 otorgados por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

- Alineación de varios ODS en nuestro III Plan Estratégico General:
 - Primeramente analizando los ODS y cada una de sus metas, viendo a cuáles de ellas podemos contribuir desde nuestra organización. El Delegado se ha comprometido con la consecución de los ODS y se ha dado una charla al personal de la DDA para su conocimiento, sensibilización y contribución tanto desde el trabajo como desde su casa.
 - Una vez realizada esta primera acción, se ha analizado las áreas en la que ya está trabajando y se han alineado con los ODS. Se han definido indicadores para priorizar los ODS a los que más podemos contribuir. Se han determinado los impactos positivos y negativos de nuestra Organización con los ODS en los tres sectores económicos, sociales y medioambientales. El área de influencia se ha determinado que es la misma que la DDA, que comprende Aragón y determinadas provincias que son influencia de alguna de nuestras Áreas.
 - Se han establecido objetivos internos, y creada una estrategia pública en ODS con compromisos y objetivos realistas pero ambiciosos específicos en la organización, con unos compromisos específicos, medibles y con límites de tiempo, y se ha difundido públicamente.
 - Se van a empezar a tomar medidas para integrar los ODS seleccionados con las personas de la Organización y los grupos de interés, se van a realizar Alianzas con otros GI y se va a tratar de innovar en la DDA para conseguirlos.
 - Por último se va a comunicar y reportar todo este proceso realizado en nuestra página web, comunicaciones al personal y a los GI y mediante informes y memorias.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
-Respecto al medio ambiente	Positiva	En vigor
-Respeto a las personas empleadas	Positiva	En trámite
-Transparencia	Positiva	En trámite
-Sostenibilidad	Positiva	En trámite
- Excelencia en la gestión	Positiva	En trámite
- Orientación al cliente	Positiva	En trámite

ACCIONES:

- Todos los asientos registrales se realizan sin realizar fotocopia alguna, por estar el sistema totalmente informatizado por medio del sistema GEISER. El ciudadano se lleva sus originales, una vez que han sido escaneados. No se realizan envíos a través de correo ordinario, puesto que el nuevo sistema avala la autenticidad de la documentación.
- Medidas relativas al medio ambiente:
- Consumo de agua potable:
 - Ahorro de uso de agua

- Revisión elementos de fontanería
 - Revisión y limpieza de depósitos de agua
 - Controles de cloro y sal
 - No se detectan fugas en el sistema durante este periodo.
- Consumo de agua de riego:
 - Uso racional de jardines
 - Instalación de sistema de riego con programador. La única Sede afectada es la de Huesca, contando con dos circuitos de riego con temporizador, uno por aspersores y otro por goteo.
- Aguas residuales.
 - Vertido a red de saneamiento.
 - Las tres Sedes se encuentran en zona urbana dependiente del Ayuntamiento, no siendo de aplicación el alta de licencia de vertidos.
- Residuos Sólidos Urbanos:
 - Resumidos en los indicadores del sistema MUDÉJAR.
- Residuos Peligrosos:
 - Alta como pequeño productor de residuos peligrosos.
 - Archivo de documentación generada.
 - Gestión por gestor autorizado.
 - Disposición de bidones para necesidades y correcta señalización.
 - No se generan residuos peligrosos, con excepción de los tóner y aceites de los vehículos oficiales, en cuyo caso se hace cargo la empresa suministradora y el taller autorizado (dados de alta como gestores).
- Formación y Concienciación Ambiental:
 - Conferencias de formación y divulgación del SGA desarrollado en la DDA.
 - Establecimiento y conocimiento de un Plan de Emergencias Ambientales.
 - Todo el personal destinado es conocedor de la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental, que emana de la intención de MINISDEF por la potenciación de la protección ambiental en compatibilidad con las misiones encomendadas a las FAS.
 - Cada año se realiza una charla monográfica y se recogen las sugerencias de mejora aportadas por el personal destinado.
 - Toda la información sobre política Ambiental de la DDA, se encuentra a disposición del personal en las carpetas informáticas comunes
- Adecuación del Entorno:
 - Correcto vallado de los recintos militares.
 - Sellado de vertederos y fosas.
 - Podas y mantenimiento de jardinería.
- En relación con las acciones de voluntariado, se ha colaborado con las siguientes organizaciones:

- Real Hermandad de veteranos de las Fuerzas Armadas y Guardia Civil
- Asociación de soldados veteranos de montaña
- Asociación española de lucha contra el cáncer
- Plataforma del voluntariado
- Cáritas Huesca
- Domund
- Fundación Rey Ardid
- Valentia
- Arcadia
- Hermandad del Refugio
- Cáritas Castrense Zaragoza
- Cáritas Zaragoza
- Cofradía de El Carmen (Obra Social)
- Coordinadora Aragonesa del Voluntariado
- ATADES
- ASPANOA
- Hermandad Caballeros Legionarios
- ACIME en Aragón
- Universidad de la Experiencia (UNIZAR)
- Universidad Popular (Ayto. Zaragoza)
- Universidad San Jorge-Grupo San Valero
- Universidad Senior (U San Jorge-Grupo San Valero)
- Grupo San Valero
- Patronato de Huérfanos del ET
- Asociación APIP-ACAM (refugiados afganos)

BUENAS PRÁCTICAS:

- Desarrollo de un proyecto para realizar, al menos una vez al año, una actividad solidaria de responsabilidad social que implique al personal de la DD, y cada vez que surja un motivo de oportunidad, con el objetivo específico de incrementar la solidaridad de la DDA con su entorno humano. Para ello realizaremos las siguientes actividades:
 - Cooperar con las Administraciones y las ONG que atienden a los refugiados afganos acogidos en Aragón, en especial con los que han tenido una relación estrecha con las fuerzas militares allí desplegadas (ASPFOR).

CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	Código Ético Proyecto 6.1.4 Revisión del SGE, para adaptarlo a la Agenda 2030
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. 17.16 Mejorar alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización y tecnología. 17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil	Proyecto 3.1.1 Establecer contacto estrecho con la AGE, Autonomías y los alcaldes de cada provincia. Proyecto 4.1.1 Hacer llegar la Cultura de Defensa al mayor número posible de instituciones

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

La organización considera fundamental las relaciones con los clientes, la atención individualizada y su satisfacción. Constituye el objetivo general nº 1 del III Plan Estratégico General de la Delegación «Proporcionar la máxima satisfacción a los usuarios de las actividades realizadas con la Delegación de Defensa, mediante el rigor, la eficiencia, el trato exquisito y la diligencia mostrada.»

La DDA estableció en su primer PEG la clasificación de los Grupos de Interés, que han sido revisados en el III PEG con ocasión de la adaptación a la clasificación de los Grupos de interés que señala el nuevo modelo EFQM 2020.

La Delegación gestiona la relación con sus clientes tratándoles de una manera diferencial a cada uno de ellos, con el objetivo de atender sus necesidades específicas. Esto se logra por medio de:

- Segmentando los grupos de interés por tipos y conociendo sus necesidades y expectativas de cada uno de ellos.
- Con el sistema “Mudéjar” nos permite la inclusión de las personas y entidades en diferentes categorías. Se permite así establecer un canal de comunicación con ellos eficaz adaptado a sus aspiraciones, de forma particular o masiva. El sistema permite la generación de correos, oficios, documentación general y configurar avisos por fechas para determinadas acciones.

Desde el año 2008 cada SDD cuenta con su propia Carta de Servicios, renovada en el año 2012. En el año 2014 se dio un paso más en la unificación del Sistema de Calidad en la DDA, confeccionando una Carta de Servicios común para toda la DD, aprobándose en el año 2015 la Carta de Servicios de la DDA 2016-2019. En el año 2020 se unificó la Carta de Servicios para todas las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa en España.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Nuestros compromisos adquiridos están descritos en la Carta de Servicios y son los siguientes:

COMPROMISO	EVOLUCION	LOGRO
Tramitar, en un plazo máximo de dos días hábiles desde su registro, la documentación presentada al amparo del artículo 38 de la Ley 30/1992 de PAC	POSITIVA	ACTIVO
Entrega de los Certificados de Servicios prestados, aportando la	POSITIVA	ACTIVO

documentación justificativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles.		
Contestación de quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.	POSITIVA	ACTIVO
Realizar la atención presencial al ciudadano en un tiempo de espera inferior a 10 minutos.	POSITIVA	ACTIVO
Mantener actualizada la información ofertada en el tablón de anuncios al menos una vez por semana.	POSITIVA	ACTIVO
Contestar las peticiones y consultas recibidas en un plazo máximo de 20 días hábiles.	POSITIVA	ACTIVO
Tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas no superior a un minuto.	POSITIVA	ACTIVO
Facilitar un servicio de acceso a la red informática del Departamento durante el horario de atención al público, con un tiempo máximo de 20 minutos.	POSITIVA	ACTIVO
Contestar las solicitudes de información general así como a la información relacionada con la difusión de la Cultura de Defensa, acceso a las Fuerzas Armadas, normativa, etc. a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 20 días hábiles.	POSITIVA	ACTIVO

Cada uno de estos compromisos se mide mensualmente y se remiten al Área de Organización y Métodos que recopila el de todas la Delegaciones y Subdelegaciones de España.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- El último de los compromisos se incluyó en el año 2020 con motivo de la unificación de la carta de servicios para todas las Delegaciones y Subdelegaciones de España.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

- Para la Delegación es de gran importancia conocer la percepción de los Grupos de Interés, muy especialmente la de nuestros clientes que acceden a la Delegación, una vez que han sido atendidos y se le ha resuelto la cuestión planteada, para evaluar su grado de satisfacción.
- Desde la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las DSO, se han ido recogiendo los datos de las encuestas de percepción de los clientes, que constituyen una magnífica herramienta para sondear las opiniones de los ciudadanos que acuden a las sedes de las DSO.
- Estas encuestas se han realizado, además de las que de forma particular se hayan establecido en cada DD/SDD, mediante la Unidad de Estudios Sociales, en coordinación con la SDGAP y que se han aplicado a todas las DSO a nivel nacional, analizando las propiedades métricas de fiabilidad y validez, por lo que ambas están garantizadas.
- Gracias a estas encuestas realizadas por la Unidad de Estudios Sociales, poseemos una información que nos permite recopilar los datos de los últimos años de las tres Subdelegaciones de Defensa en Aragón, haciendo una media de las tres SDD en relación al número de usuarios, y compararnos con otras DD/SDD.
- Para valorar la tendencia de los resultados y si los objetivos previstos se alcanzan, se toman las encuestas realizadas en los últimos 5 años y de las que disponemos sus resultados.
- De las encuestas realizadas, la Unidad de Estudios Sociales realiza un informe, cuya metodología se basa en las siguientes variables: población de estudio, muestra, cuestionario y trabajo de campo.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado				GRI 418
Satisfacción media	82,8	80,5	86.3	
Error muestral			0,926	

ACCIONES:

- Realización de la encuesta anual de satisfacción de usuarios.
- Realización de la encuesta de conocimiento de la Delegación de Defensa y detección de necesidades y expectativas de los clientes.

- Reuniones periódicas con los principales tipos de este grupo de interés, con los que nos relacionamos para conocer sus necesidades y expectativas de los servicios que ofrecemos y de los que pueden necesitar.
- Consultas presenciales y comunicaciones telefónicas y por correo electrónico para conocer de primera mano sus necesidades y expectativas
- Realizamos el envío, generalmente a través del correo electrónico, de la información relevante para cada tipo de cliente, como por ejemplo publicación de convocatorias de ayuda social y acceso a las FAS, ofertas de servicios de empresas para el colectivo militar, ofertas de empleo para los colectivos que lo demandan, etc.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Este año hemos implantado de una encuesta específica de nuestra Delegación, para conocer sus expectativas y necesidades y particularizada para cada tipo de clientes, en la que además se pregunta sobre la satisfacción que tiene sobre nuestra Organización. Se realiza telemáticamente mediante correo electrónico que contiene un link-código QR para realizar la encuesta, que consiste en unas cinco o seis preguntas, y las encuestas recibidas se analizan automáticamente mediante una aplicación informática. Estos resultados nos ayudan a realizar las mejoras necesarias para dar un buen servicio a nuestros grupos de interés.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES:

- La Dirección de la DDA participa activamente en los diferentes enfoques para fomentar la cultura de la creatividad, innovación y de la participación. El proyecto 2.3.2 del I PEG contemplaba “fomentar la innovación y la creatividad del personal”, y se desarrolló también la actividad sobre el “fomento de la implicación del personal”, con objeto de incrementar la motivación y participación del personal.
- El objeto de ese proyecto era implantar las herramientas y prácticas necesarias para que el personal pueda innovar sistemáticamente y hacer de la creatividad e innovación parte del trabajo diario. Este proyecto de creatividad e innovación de la DDA se estructura partiendo de cuatro bases fundamentales:
 1. Generación de ideas creativas e innovadoras
 2. Medidas para fomentar la creatividad e innovación
 3. El aprendizaje para fomentar la creatividad e innovación
 4. La gestión innovadora por parte de la DDA
- En la Delegación tenemos como uno de nuestros valores la vocación de innovación constante, es decir, el fomento de la innovación, de la sostenibilidad y de la adaptación a las necesidades cambiantes del servicio a los usuarios internos y externos.
- La DDA basa la gestión de la innovación y la mejora continua, impulsadas desde la Dirección, en la responsabilidad y el compromiso de las personas que la integran, apoyados por sus jefes directos y por la UdC que coordina las actividades a realizar. Mediante el desarrollo de acciones de mejora contenidas en el plan de mejora anual (PLM), los proyectos del POA y las buenas prácticas que se aplican fruto de la mejora continua, impulsamos y conseguimos nuevas innovaciones en nuestros productos.
- En el Área de Inspección Industrial se creó un grupo de trabajo con la Dirección General de Armamento y material dedicado a la innovación (I+D+I).

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	Administración electrónica: Implantación del sistema de mensajería SIMENDEF	Proyecto de orientación laboral y acreditación de competencias	Confección de la exposición sobre Fidel Pagés	
	Impulso celebración DIFAS en Huesca	Administración electrónica: implantación de la oficina de	Confección de la exposición “Historia y	

		registro (OMR)	progreso"	
% de productos / servicios revisados / evaluados	100 %	100 %	100 %	GRI 416

ACCIONES:

Las acciones impulsadas durante el último año, enfocadas a la mejora de los servicios de la Delegación con las expectativas y necesidades de los clientes y mercado, han sido las siguientes:

- Con el objetivo de cumplir nuestro propósito de acercar la cultura de Defensa a la sociedad, se han realizado varios proyectos para la confección de exposiciones que divulguen las figuras de militares destacados. Entre ellas están la exposición sobre el comandante médico oscense Fidel Pagés, expuesta en septiembre de 2021 y en mayo de 2022 en Huesca y prevista exponerla este año 2022 en Zaragoza en colaboración con la Universidad de Zaragoza, y la colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza en la confección de la exposición "Historia y progreso", sobre la contribución de los militares al progreso de la sociedad.
- Reuniones con asociaciones y otras entidades benéficas para colaborar en proyectos de voluntariado del personal.
- Colaboración con Universidades e instituciones para impulsar proyectos conjuntos, como cátedras y convenios.
- Implantación del nuevo sistema de mensajería instantánea llamada IMBOX-DEFENSE, dirigida a tener un correo seguro en el teléfono móvil.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Hemos desarrollado mediante el sistema Mudéjar, la aplicación para poder seguir en tiempo real la situación de los indicadores del CMI, para poder actuar a tiempo en caso necesario y cumplir los objetivos anuales. Por ello nos presentamos, en el año 2017 al premio de innovación de las AAPP.
- Los proyectos realizados en estos años han creado un gran valor sostenible para nuestros GI, por ejemplo con la orientación laboral y procesos de acreditación de competencias (PEAC) de nuestros RED y MTM, presentado en el año 2021 como buena práctica en los premios organizados por el Club de excelencia en gestión y los Centros de Excelencia, tanto en gestión como en innovación.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES:

Los servicios que presta la Delegación de Defensa vienen determinados por la normativa del MINISDEF sobre organización y funciones de las Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa y son los mismos para todas ellas. Los servicios que presta la Delegación están reflejados en la Carta de Servicios de las Subdelegaciones de Defensa y son los siguientes:

REGISTRO GENERAL

- Recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a cualquier Administración pública. (SDDZ).

INFORMACIÓN

- Información general
- Atención de consultas, quejas y sugerencias.

DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE DEFENSA

- Servicios culturales en el territorio
- Información sobre premios, subvenciones bibliotecas, patrimonio histórico, museos y archivos de Defensa.

PERSONAL Y APOYO SOCIAL

- Políticas de acción social
- Administración del personal militar retirado y en reserva Administración del personal militar en activo pendiente de asignación de destino cuando así lo tenga encomendado.
- Administración del personal civil al servicio de la Administración militar.
- Apoyo a la movilidad geográfica del personal militar.
- Información local.
- Pensiones, PRL y acción social

RECLUTAMIENTO

- Información sobre las formas de ingreso en las Fuerzas Armadas y trámites necesarios.
- Emisión de certificados de tiempos prestados
- Gestión del Reservista voluntario
- Apoyo a la reincorporación laboral

PATRIMONIO

- Gestión de los inmuebles del MINISDEF.
- Seguimiento de expedientes sobre servidumbres y limitaciones por razón de interés para la Defensa Nacional
- Apoyo a la movilidad del personal militar relacionada con el uso de viviendas militares y gestión de las mismas.

INSPECCIÓN INDUSTRIAL

- Actividades asociadas a la inspección de calidad y a la seguridad industrial

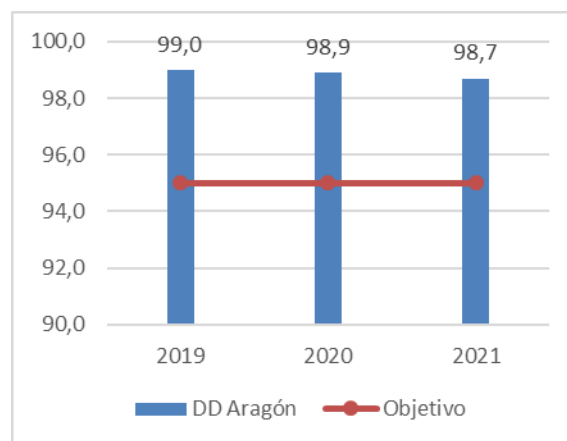
El seguimiento y mejora de los procesos de prestación de los servicios lo realizamos a través del Cuadro de Mando integral, el Cuadro de indicadores complementarios, los indicadores

de calidad de la Carta de Servicios, y con todos los resultados obtenidos de la aplicación de los procesos. Igualmente las encuestas anuales, tanto a los usuarios como a nuestro personal aportan un valor extraordinario a la hora de la evaluación de la prestación de servicios.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	0	1	0	GRI 417
% de reclamaciones resueltas	100 %			
A favor del cliente	0	1	0	GRI 417
Por tipo de reclamación	0	AJENA DDA	0	GRI 417
Importe de multas	0	0	0	GRI 417

- Los indicadores de la Carta de Servicios se miden mensualmente y anualmente se evalúa el volumen de ellos y su cumplimiento, y se comparan con los de otras DSO. La Carta de Servicios se revisa y renueva cada tres años por un equipo de trabajo designado para ello. Consta de un tríptico para su difusión a los usuarios y una matriz, documento más amplio y con más información de la DD.



Grado de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios

- Se evalúa el cumplimiento de los procesos y proyectos por sus propietarios y responsables y se revisan según la programación del PEG, además se modifican en el momento que se detecta alguna incidencia.

ACCIONES:

Todos los servicios que se prestan en la Delegación de Defensa en Aragón son promocionados a nuestros usuarios y resto de potenciales clientes por diversas vías:

- Carta de servicios: difundida en soporte papel a las Instituciones de nuestra área de competencia y puesta a disposición del ciudadano en nuestras sedes. Además, se utilizan otros medios para dar a conocer nuestra cartera de servicios, como la

entrevista personal de los Subdelegados con los regidores de Instituciones, Organizaciones, Empresas y Asociaciones.

- Así mismo, son de especial relevancia para su difusión, las entrevistas en Medios de Comunicación al Delegado o Subdelegado de Defensa, notas y ruedas de prensa con ocasión de los eventos organizados o participados por las Subdelegaciones o reportajes sobre nuestras actividades.
- Presencia del Delegado y Subdelegados en todo tipo de actos institucionales, culturales y sociales aportan visibilidad a toda la sociedad. De especial relevancia es el “Día de la Subdelegación”, acto militar celebrado una vez al año y al que asisten gran parte de nuestros grupos de interés.
- Personal Administrado: Contacto permanente mediante documentos oficiales, correo electrónico, teléfono o de forma presencial de aquellos servicios que le son de su interés.
- Apoyo social: Difusión al personal que pueda estar potencialmente interesado de toda clase de ayudas, becas, subvenciones, residencias (de mayores, descanso o estudiantes), promociones, ofertas de reincorporación laboral, etc., principalmente por correo electrónico.
- Reclutamiento: La información de los procesos selectivos para el acceso a las FAS se proporciona mediante charlas y conferencias en los centros educativos de cada provincia, ofrecidas previamente a ellos. Esta acción se completa con nuestra participación en ferias de empleo, juventud o educativas organizadas por las distintas instituciones, ya sean éstas públicas o privadas.
- Todas las convocatorias de acceso son publicadas en el BOE, difundidas a través del portal reclutamiento.defensa.gob.es y comunicadas mediante oficio a los Organismos Oficiales o por correo electrónico a otras instituciones interesadas (Centros de Enseñanza, universidades, colegios profesionales, etc.). Disponemos de varias App que ofrecen información general sobre la carrera militar y el acceso a las FAS.
- Cultura de Defensa: La constante y cercana relación con todo tipo de instituciones y organizaciones en la Comunidad Autónoma, como ya se ha dicho en el párrafo de “Carta de Servicios”, nos permite ofrecer actividades de Difusión de Cultura de Defensa, mediante exposiciones, charlas y conferencias, premios y subvenciones del MINISDEF. Estos últimos se informan por correo oficial o electrónico, a los GI que les sean de aplicación.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Medimos la eficacia del nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad reflejados en nuestra Carta de Servicios mensualmente por la Unidad de Calidad, mostrando nuestra Delegación unos resultados muy satisfactorios, al superar el 98 % del cumplimiento de los compromisos de calidad en estos últimos años.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES:

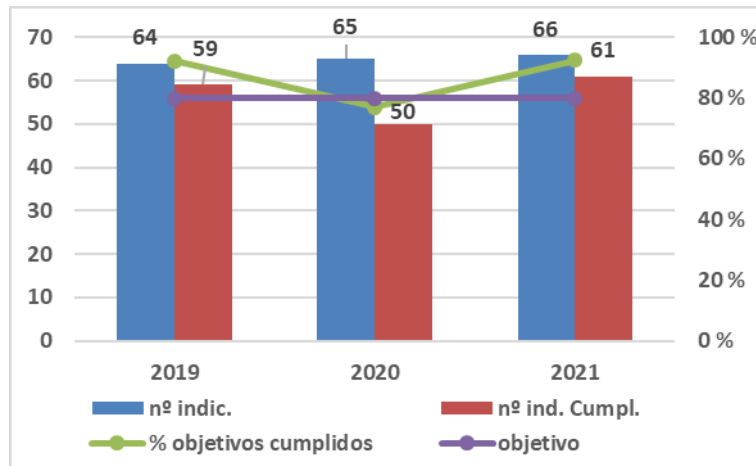
Los procesos implantados en la Delegación de Defensa en Aragón para asegurar y facilitar una información transparente sobre los servicios que se ofertan son:

- Carta de servicios, mediante la cual se da publicidad a los servicios que presta la Delegación Su importancia se traslada a:
 - Compromisos de Calidad que la Delegación adquiere con el ciudadano.
 - Participación ciudadana, mediante iniciativas, sugerencias y encuestas.
 - Indicadores de Calidad. Cumplimiento y medición de los compromisos adquiridos.
 - Información sobre direcciones y horarios.
- Desde el año 2008 las DD/SDD tienen publicadas sus Cartas de Servicios para un periodo de tres años, cartas que se modificaron en los años 2012 y 2015, año en que la Delegación de Defensa en Aragón dio un paso adelante unificando esta Carta de Servicios para toda la DD, siendo la primera y única en España que lo realiza entrando en vigor para el periodo 2016-2019. La Delegación lideró la unificación de la Carta de Servicios para todas la Delegaciones y Subdelegaciones, teniendo la misma para el periodo 2020-2023.
- Cuestionario sobre Responsabilidad Social Aragonesa (RSA), publicado en la página web de Aragón empresa, perteneciente al Instituto Aragonés de Fomento (IAF), en la que se accede a la información de la Delegación de Defensa sobre nuestra actividad que desarrollamos, especialmente en materia de responsabilidad social.
- Página web de la DDA, con información sobre nuestros procesos, planes, prevención de riesgos laborales, documentos, fondos de las bibliotecas de cada sede, eventos de interés que se van realizando y actividades previstas en la agenda de las tres subdelegaciones. También se encuentran los links de acceso a las principales aplicaciones informáticas necesarias, propias del Ministerio de Defensa, para nuestro trabajo diario. Esta página web sólo es accesible desde la INTRANET del Ministerio de Defensa.

RESULTADOS:

- Los indicadores de la Carta de Servicios se miden mensualmente y se evalúa el volumen de ellos y su cumplimiento, y se comparan con los de otras DSO. Se publican los resultados en el foro de calidad de Administración Periférica.
- Obtención del Sello de Responsabilidad Social Aragonesa (RSA) en el año 2021, y su renovación para el año 2022.
- Los procesos incorporan indicadores de calidad, tanto de su actividad como de su rendimiento. Los resultados de los procesos se plasman por nuestro personal en el módulo de anotaciones del Sistema “Mudéjar” y, de manera automática en el Cuadro de Mando Integral (módulo CMI del mismo sistema) en donde están fijadas las metas a alcanzar. Este CMI está segmentado de acuerdo con los resultados según el nuevo

modelo EFQM 2020, en el que por una parte están los resultados de percepción de los Grupos de Interés y por otro lado los resultados del funcionamiento y transformación. Dentro del CMI están seleccionados los indicadores más importantes que reflejan el cumplimiento de nuestro propósito, misión y funciones, y se pueden consultar en cualquier momento, dando unos resultados en tiempo real.



Cumplimiento de los indicadores del Cuadro de Mando Integral

ACCIONES:

Las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de la información proporcionada sobre los productos y/o servicios comercializados son las siguientes:

- Difusión a través de correo electrónico de nuestra Carta de servicios a varios de nuestros Grupos de interés.
- Aumento de las apariciones en los medios de comunicación social, mediante el incremento de las notas de prensa enviadas a los mismos.
- Incremento de las reuniones con los representantes de otras organizaciones, para dar difusión y conocimiento de nuestras actividades.

BUENAS PRÁCTICAS:

- En este último año 2021, la Delegación ha revisado su Manual del Sistema de Gestión Excelente y de Buen Gobierno, en el que se ha incluido el instrumento del Buen Gobierno, en el que figura la transparencia como uno de los factores clave para generar confianza en nuestros grupos de interés y garantizar el cumplimiento de los principales requerimientos gubernamentales, legales y regulatorios.
- Además, ya teníamos incluida la transparencia como un valor y comportamiento de nuestro personal y de la Delegación, tanto en el código ético aplicable a todo el personal, como en la política de calidad de la Delegación.

CRITERIO 2. CLIENTES. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad 4.4: Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales.	Estrategia 1.3.1 Satisfacer las necesidades diferenciales identificadas de cada grupo de interés concreto
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible 8.6: Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados	Proyecto 1.1.3 Actividades y procesos relacionados con el reclutamiento y la orientación laboral.

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

- En relación con el GI de las personas, todo este grupo lo tenemos clasificado como GI clave, dada la importancia de las personas que forman parte de la DDA para llevar a cabo sus actividades.
- La DD cuenta con un Plan de Acogida, con el objetivo de dar a conocer a los nuevos miembros de la misma los aspectos generales de funcionamiento, los aspectos específicos de su puesto, y el conocimiento de la calidad. El citado plan, garantiza una total integración del nuevo personal que se incorpora.
- Con las carpetas compartidas en Red, a la vez que se utilizan para el trabajo en equipo, se asegura y facilita la transferencia del conocimiento y mantenimiento del talento necesario para satisfacer las necesidades de la organización.
- Mediante el plan de comunicación interna, se definen todos los canales y herramientas de comunicación existentes, así como los tipos de comunicación ascendente, descendente y transversal, donde se mejora la comunicación bidireccional. Es prioridad de la Dirección crear un entorno de trabajo en el que las personas puedan desarrollar su trabajo con eficacia y así mantener el talento de las personas y evitar EL cambio de destino a otra Organización.
- Trabajamos por la igualdad de oportunidades y no discriminación, aplicando la legislación vigente y fomentando la implicación de todas las personas en las actividades de la Delegación.
- Fomentamos la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la concesión de los permisos correspondientes y facilitando los problemas puntuales que pueden surgir en estos asuntos.
- En de interés de la Delegación la participación del personal en cursos de formación, y tenemos especial interés en la empleabilidad del personal, impulsando mediante varias acciones el conseguir tener la plantilla de personal completa.
- Por último aseguramos la Seguridad y salud de las personas mediante nuestro Plan de prevención de riesgos laborales y los planes de seguridad, emergencias y autoprotección.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Desarrollar la formación sobre la cultura de defensa	Charlas impartidas anualmente	Cumplido
Promover la seguridad, prevención, salud e higiene en el trabajo.	Charlas sobre Prevención de riesgos laborales y empresa saludable	Cumplido

Impartir formación al personal sobre el plan de seguridad y autoprotección y funciones de los equipos de emergencia	Formación realizada anualmente	Cumplido
Realizar simulacros de alarma y evacuación	Al menos uno al año en cada sede	Cumplido

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Formación al personal sobre la agenda 2030 y los ODS
- Formación al personal sobre el nuevo Modelo EFQM 2020
- Formación al personal sobre Plan de Calidad y Responsabilidad Social Corporativa

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- El objetivo general nº 2 de nuestro III PEG (2020-2024) consiste en considerar a los componentes de la Delegación como piezas claves para alcanzar la excelencia en la Delegación de Defensa. Este objetivo general se desarrolla a través de dos estrategias y estas mediante nueve proyectos. Mediante el sistema de encuestas de satisfacción del personal alineamos los resultados con la estrategia citada.
- Al igual que para los clientes externos, desde el inicio de la implantación del Sistema de Gestión de Excelencia, ha sido una constante de nuestra organización la búsqueda de información para conocer las expectativas y satisfacción de las Personas.
- A tal fin se han realizado, desde el año 2006, diferentes encuestas de satisfacción y clima laboral que constituyen una magnífica herramienta para testar las opiniones de los componentes de la organización. Las encuestas han sido realizadas de forma particular por las propias DD/SDD y cada tres años de una manera igual para todas las DSO por la Unidad de Estudios Sociales, en coordinación con la SDGAP.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	60 %	97 %	83 %	
% de satisfacción general	71 %	86 %	88 %	
% de satisfacción en la conciliación de la vida familiar y laboral	87 %	88 %	86%	

ACCIONES:

- Mantener al personal de la DDA permanentemente informado, bien a través de sus jefes o bien a través del portal web de calidad de la DDA, en el que se ponen todas aquellas noticias, avisos e información de utilidad para el personal.
- Impulsar en este mismo portal el buzón de quejas y sugerencias, para que el personal pueda expresar su opinión o necesidades.
- Aplicar y mejorar la normativa sobre conciliación de la vida laboral y personal, con una guía común para todo el personal de las FAS y personal civil.
- Llevar a cabo otras actividades lúdicas con el objetivo de confraternizar con las personas, preocupándose la Dirección de mantener un ambiente saludable y confortable en las instalaciones.
- Promover el trabajo en equipo del personal de las SDD, mediante su implicación en los proyectos del POA y en los equipos de mejora.
- Desarrollar dentro del objetivo general número dos de nuestro III PEG, los proyectos relacionados con nuestro personal.

- Con respecto al reconocimiento del personal, revisar el programa de reconocimiento de méritos de la DDA con objeto de motivar a sus componentes para continuar con el excelente desempeño de sus funciones.
- Garantizar el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades y la diversidad de todos sus miembros.
- Aumentar la oferta de la realización de cursos online para el personal, para que puedan acceder con más facilidad tanto por el mayor número de plazas como por la facilidad de la asistencia.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Implantar una ficha de actividad (proyecto) sobre realización de actividades lúdicas con el objetivo de confraternizar con las personas, preocupándose la Dirección de mantener un ambiente saludable y confortable en las instalaciones, entre las que se encuentran las siguientes:
 - Reuniones informales.
 - Cumpleaños del personal destinado en la SDD.
 - Despedida de personal de la SDD.
 - Festividades locales y nacionales
 - Comida/cena de Navidad
 - Finalización de ciclos/ actividades
 - Actividades culturales
 - Actividades lúdico-deportivas

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- En la Delegación de Defensa, como Administración Pública, aplicamos el III Plan de Igualdad de Género, de 9 de diciembre de 2020, en el que se propone abordar las necesidades reales del personal a su servicio con un alcance global e integral, a fin de consolidar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización y de constituir un referente para el diseño e implementación de planes de igualdad en todas las organizaciones
- Disponemos del Observatorio militar para la igualdad entre mujeres y hombres en las Fuerzas Armadas (OMI), que es un órgano colegiado que se integra orgánicamente en la Subsecretaría de Defensa y su fin fundamental es promover la igualdad real y efectiva entre los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Asimismo, en la DDA y con la finalidad de fortalecer nuestro compromiso con las personas con discapacidad y potenciar su integración y el desarrollo personal y profesional, la Subsecretaría de Defensa aprobó el Plan integral de apoyo a la discapacidad en las Fuerzas Armadas, que prevé, en su ámbito organizativo, la creación de la Oficina de Atención a la Discapacidad en las Fuerzas Armadas. Esta Oficina tiene como finalidad ser el centro catalizador y punto de referencia en todas las actuaciones y políticas dirigidas a la protección de las personas con discapacidad en el Ministerio de Defensa.
- Por último, en materia de acoso, disponemos en las FAS de la Unidad de protección frente al acoso (UPA), que es un órgano ajeno a la cadena orgánica de mando creado con el fin de garantizar la prevención y eliminación del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	100	100	100	
% Mujeres	0	0	0	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	36	36	36	
% más de 50	64	64	64	
% otros grupos minoritarios	0	0	0	
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	75	74	76	
% Mujeres	25	26	24	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	14	24	29	
% más de 50	86	76	71	
% otros grupos minoritarios	0	0	0	

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	=	=	=	
Desglose por categorías. Altos directivos	=	=	=	
Mandos intermedios	=	=	=	
Técnicos	=	=	=	
Administración	=	=	=	
Personal base	=	=	=	
Relación entre la retribución media de los Hombres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	=	=	=	
Desglose por categorías. Altos directivos	=	=	=	
Mandos intermedios	=	=	=	
Técnicos	=	=	=	
Administración	=	=	=	
Personal base	=	=	=	

ACCIONES:

- Asistencia a las VIII jornadas sobre política de igualdad en las Fuerzas Armadas de un miembro de cada Subdelegación de Defensa
- Revisión del código ético en materia de igualdad y solidaridad
- Charlas en centros educativos sobre el 30 aniversario de la incorporación de la mujer a las Fuerzas Armadas
- Conferencias dirigidas a la sociedad sobre falsos estereotipos de la mujer en las Fuerzas Armadas
- Asistencia a la jornada sobre acoso profesional y en el puesto de trabajo.

BUENAS PRÁCTICAS:

- En la Delegación hemos realizado varias conferencias y jornadas impartidas por mujeres militares en las que se difunde el papel de las mujeres en las Fuerzas Armadas, la comparación con otros países, los derechos que tienen, los falsos estereotipos de las mujeres militares, las actividades que realizan, con el fin de explicar la igualdad en género que existe en las Fuerzas Armadas y las medidas frente al acoso.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La Delegación aplica la política de conciliación de la vida laboral y familiar en el marco del “Plan Concilia”, como la flexibilización y reducción de jornada laboral. La información procedente de la Delegación sobre este Plan es recogida semestralmente y remitida al Órgano superior.
- Para mejorar las condiciones de trabajo del personal de la DDA, aplicamos la normativa sobre conciliación de la vida familiar.
- Con periodicidad semestral, cumplimentamos tres estadillos sobre conciliación familiar del personal de la Delegación, uno para el personal militar, otro para el personal civil y otro para el tema de guarderías, en el que se rellenan las solicitudes correspondientes a las siguientes medidas:
- Personal militar:
 - Excedencia voluntaria por cuidado de hijos
 - Flexibilidad horaria: Guarda Legal, lactancia, violencia de Género, parto, postparto, adopción o pre adopción y fecundación asistida
 - Cambio de destino o excedencia por violencia de género
- Personal civil:
 - Embarazo y parto: Permiso de paternidad (concesión por nacimiento, adopción o acogida), ampliación de 4 semanas en sustitución del permiso de lactancia, acumulación de vacaciones, maternidad, lactancia y paternidad, incluso terminado el año natural, dos horas diarias de permiso en caso de nacimiento de hijo prematuro, ampliación en 2 semanas del permiso de maternidad para hijos con discapacidad, ausencia permitida por tratamientos de fecundación asistida, permisos en supuestos de adopciones internacionales y formación durante los permisos de maternidad, paternidad y excedencias familiares.
 - Conciliación hijos: Reducción de la jornada para cuidar de un hijo menor de 12 años y por razón de guarda legal, flexibilidad de dos horas para personas con hijos con discapacidad para que coincidan los horarios con los de los centros educativos o en los que el hijo reciba atención, flexibilización de la jornada para quienes tengan a su cargo hijos menores de 12 años, flexibilidad de horario para familias monoparentales y permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.
 - Flexibilización familiar: Flexibilización de la jornada para quienes tengan a su cargo personas mayores o personas con discapacidad, reducción 50% jornada por enfermedad familiar grave, reducción de la jornada para cuidar de personas mayores que necesitan especial atención o con discapacidad que no desempeñen actividades retribuidas.
 - Violencia de género: Excedencia, reducción de jornada y traslados por motivo de violencia de género.
 - Traslados por razones de edad.
- En lo concerniente al asunto de las Guarderías:
 - Hijos admitidos en los centros de educación infantil del MINISDEF.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	0	1	
Hombres	0	0	1	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	0	1	
Hombres	0	0	1	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	0	1	
Hombres	0	0	1	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	77	41	24	
Hombres	21	24	13	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.				
Mujeres	27	12	12	
Hombres	2	3	3	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.				
Mujeres	50	24	12	
Hombres	19	22	11	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.				
Mujeres	0	23	0	
Hombres	0	16	0	

ACCIONES:

- Anualmente realizamos una encuesta de clima laboral a todo el personal de la Delegación, en el que en uno de los ítems se pregunta sobre la satisfacción con la conciliación familiar. Los resultados son muy positivos, alcanzando un nivel de satisfacción del 88,4 % en el año 2021 y con una tendencia positiva en los últimos años. Estos resultados están segmentados por subdelegaciones, por personal civil/militar y por mujeres/hombres. Al obtener unos resultados excelentes, no se han aplicado acciones de mejora en este tema.
- Con motivo de la pandemia de la COVID-19, se fomentó la opción del teletrabajo.
- Se facilita la elección de las vacaciones para que se puedan disfrutar en el mismo periodo que el cónyuge en el caso de que este esté obligado a cogerlas en un determinado turno.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Difusión de la normativa sobre conciliación laboral, para que todo el personal la conozca y pueda utilizar los derechos que tienen en esta materia. Para ello, además de la normativa que se encuentra en la página web de la DDA, se ha realizado un resumen con todos los permisos a los que se tiene derecho por el tema de conciliación familiar.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La DDA tiene implantado un plan de formación interna con acciones formativas en varios temas, facilitando la realización de los cursos. La asistencia a los cursos puede ser tanto presencial como on line, así como una ficha de actividad sobre trabajo en equipo, para facilitar la labor de las personas que forman parte de los equipos de proyecto, mejora, etc.
- La formación del personal en la DDA forma parte de nuestro PEG. Al aumentar la oferta de la realización de cursos online para el personal, este puede acceder con más facilidad tanto por el mayor número de plazas como por la facilidad de la asistencia. Las acciones formativas de carácter externo a la DD más relevantes se difunden al personal, a través de reuniones informativas o en las carpetas en red.
- Medimos los cursos y jornadas de formación con los indicadores del sistema Mudéjar, en el que se especifica quién los organiza y el número de horas, adjuntando si lo tiene el correspondiente certificado.
- Para el seguimiento de la formación en general, los cuestionarios de encuestas de clima laboral incorporan un apartado al respecto, que se analiza por el CdC.
- La formación que recibe nuestro personal es un elemento central de la empleabilidad, por ello los hombres y las mujeres que desean avanzar profesionalmente cuentan con la capacidad y los medios necesarios para trabajar con éxito y se les facilita la asistencia a cursos. Contemplamos además en relación a la empleabilidad otros atributos, como la relación con los compañeros, el trabajo en equipo y la autonomía e iniciativa del personal.

RESULTADOS:

Indicador		Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
Toda la plantilla	Hombres	606	133	558	
	Mujeres	40	35	116	
Desglose por categoría	Hombres	86	93	233	
	Mujeres	0	0	0	
Altos directivos	Hombres	490		229	
	Mujeres	0	5	0	
Mandos intermedios	Hombres	0	15	15	
	Mujeres	0	0	0	
Técnicos	Hombres	30	25	70	
	Mujeres	40	30	95	
Administración	Hombres	0	0	11	
	Mujeres	0	0	21	
Personal base	Hombres				
	Mujeres				

ACCIONES:

- Se ha realizado un programa de formación interno para el año 2022 en el que figuran las charlas que se van a impartir, la fecha y el ponente. Estas charlas formativas se realizan por videoconferencia (VTC), para que el personal de las tres sedes asista, y se suelen dar dos veces para que todo el personal pueda asistir a ellas.
- Se mantiene la colaboración con los servicios de prevención de las mutuas de trabajo para que nuestro personal pueda realizar de una manera voluntaria los cursos ofertados por dichas mutuas, que pueden ser presenciales u online. Estos cursos cuentan una vez finalizados con el certificado correspondiente.
- La Dirección continua con la política de facilitar la formación de los empleados, por ello no se ponen impedimentos para realizar los cursos de formación que solicita el personal.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Disponemos para cada persona destinada en la Delegación de las fichas de cada personal, en la que se refleja entre otras cosas las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo y la formación necesaria para ello.
- Realizamos las jornadas de formación por VTC para que todo el personal de las tres sedes puedan asistir sin necesidad de desplazarse, con el consiguiente ahorro en tiempo y el coste del desplazamiento.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Sobre Seguridad y salud, la Delegación cuenta con un Titulado en Prevención de Riesgos Laborales responsable del negociado de su mismo nombre encargado de estas cuestiones. En ese sentido, además de los diferentes manuales y normativa que existen a nivel nacional y procedimientos al respecto que regulan los aspectos relacionados con este tema, la Delegación dispone de su propio Plan Ordinario de Prevención de Riesgos Laborales.
- Los instrumentos de gestión y aplicación de este Plan son la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva, debiendo informar y formar a los trabajadores, adoptar las medidas necesarias para hacer frente a las posibles situaciones de emergencia y de riesgo grave e inminente, garantizar una adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores y constituir una organización dotada de los medios necesarios para llevar a cabo la prevención de la organización.
- Así mismo, tenemos establecidas y publicadas dos actividades, una sobre notificación e investigación de accidentes de trabajo y otra sobre incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral, que se aplican y deben cumplir todas las personas. Mediante un sistema informático se registran para cada persona todos los incidentes y accidentes laborales relativos a ésta, distintos para personal militar y civil.
- También, el negociado es el responsable de gestionar los reconocimientos médico anuales, al que se acoge el personal civil de una manera voluntaria y de realizar la evaluación de los puestos de trabajo.
- Para complementar la seguridad de los trabajadores y evaluar los riesgos que pueden tener, se viene realizando desde el año 2014 una encuesta bianual de riesgos psicosociales.
- La Delegación tiene establecido un Plan de Seguridad en todas sus sedes para prevenir los riesgos y amenazas que pueden sufrir tanto las personas como las instalaciones y un Plan de Autoprotección, que incluye un plan de actuación ante emergencias. En este aspecto el personal recibe todos los años la formación necesaria sobre actuación en los distintos casos de alarma y se realizan anualmente simulacros de emergencia y evacuación de cada edificio. Periódicamente el personal de la Delegación se instruye con la práctica de extinción de incendios.
- En las sedes de la Delegación se dispone de elementos de seguridad en los edificios y en las instalaciones, planes de alarma de incendios, evacuación y emergencia. Están señalizadas las salidas y rutas de evacuación y anualmente se hacen simulacros, y son revisados trimestralmente los sistemas contraincendios. En todas las sedes hay varios botiquines de primeros auxilios.
- Realizamos dos evaluaciones dirigidas por el responsable de PRL una en el año 2014 de las instalaciones y otra en el año 2017 de todos los puestos de trabajo de la Delegación, con un resultado excelente tanto en lo relacionados con los medios disponibles y su ergonomía, como en la Seguridad y condiciones ambientales de los lugares de trabajo

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	40 %	38 %	38 %	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	2	0	0	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	2	3	6	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	0	0	0	
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos.	0,22 %	0,29 %	1,73 %	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

ACCIONES:

Las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyan la mejora de la gestión de gestión de la Seguridad y Salud de las personas han sido las siguientes:

- El personal de esta DDA asistió 9 cursos y jornadas relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Se impartieron por parte de los Jefes de Seguridad de cada sede de la DDA las siguientes charlas de seguridad al personal de la SDD:
 - Plan de seguridad y autoprotección: Consignas de actuación del personal ante emergencias.
 - Plan de seguridad y autoprotección: Funciones de los equipos de emergencias e intervención.
- En cada sede de la DDA se han realizado los siguientes simulacros de emergencias:
 - Simulacro de alarma por incendio
 - Simulacro de alarma y evacuación
- Se efectúan los reconocimientos médicos específicos para el personal civil de la DDA.
- Se adquiere material de protección (mascarillas y geles desinfectantes) a lo largo del año para el personal.
- Se adoptan las medidas de los diversos Planes de actuación y de contingencias contra el coronavirus y sus diversas actualizaciones.
- Se llevan a cabo las siguientes revisiones:
 - Extintores, material y sistema de alarma y detección contra incendios
 - Interruptores Diferenciales
 - Fotocopiadoras
 - Vehículo oficial
 - Señalización interior
 - Sirenas de alarma

- Sistema de cámaras de vigilancia y sistema anti intrusión
- Almacenaje productos de limpieza
- Mantenimiento de equipos de climatización
- Seguimiento y control del servicio de limpieza contratado
- Mantenimiento de jardines
- Se aplican los siguientes procesos relativos a PRL:
 - PPRL 200: Se revisa el PLAN ORDINARIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
 - PPRL 403: Integración de la PRL en la gestión de personal y en el resto de actividades.
 - PPRL 1000: Información a los empleados de los resultados de la evaluación de riesgos.
 - PPRL 1100: Actuación preventiva ante la incorporación de un empleado a la SDD.
 - PPRL 700: ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA
- Se elaboraron las Planificaciones de la Actividad Preventiva de los Centros de Trabajo.
- Se realizó el seguimiento del Plan de Seguridad y el Plan de Autoprotección.
- Se corrigieron los defectos pendientes de realizar según la planificación preventiva para el año 2021.
- Se repuso el material para el mantenimiento preventivo y correctivo.
- Permanecieron en los tablones de anuncios los Carteles informativos sobre coronavirus (COVID-19) del Gobierno de Aragón.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Realización de una encuesta sobre riesgos psicosociales a todo el personal de la Delegación, que una vez analizada y segmentada por factores, sirve para detectar los problemas que pudiera haber en las personas y, conociéndolos, realizar las acciones de mejoras necesarias para solucionar los problemas detectados.

CRITERIO 3. PERSONAS. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

 3 SALUD Y BIENESTAR	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. 3. d: Reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud.	Estrategia 5.1 Adoptar las medidas para mejorar la gestión de seguridad, salud y PRL.
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Lograr la igualdad entre los géneros 5.5: La igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles	Proyecto 6.1.2.2 Gestionar el ejercicio del liderazgo

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

- En relación con la gestión de los proveedores, se procedió a segmentar y distinguir dentro del Grupo de interés de partners y proveedores, a los proveedores, clasificándolos como proveedores de material y proveedores de servicios.
- Varios de nuestros proveedores están centralizados por la contratación pública que se hace para todas las Delegaciones y Subdelegaciones desde nuestro organismo superior, por lo que no podemos actuar directamente con ellos, pero han sido contratados de acuerdo con la normativa de contratación pública.
- Sin embargo, aunque cada vez más la contratación es centralizada, debido a las subcontratas, la mayoría de nuestros proveedores son de Aragón, con lo que contribuimos al desarrollo económico de nuestra Comunidad Autónoma.
- Con los proveedores que tratamos directamente, los proveedores de servicios y de material, exigimos que cumplan la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales, además del precio y calidad favorable. También nos informamos sobre su contribución a la sostenibilidad social y medioambiental. Para ello les solicitamos sus certificaciones o sellos relacionados con la calidad de los servicios y la responsabilidad social que posean.
- Con los proveedores la comunicación suele ser personal, mantenemos reuniones y evaluamos y realizamos el seguimiento de la prestación de sus servicios.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Contratación con proveedores locales	Al 100 % siempre que podamos hacerlo	Cumplido
Exigencia de sellos y certificados de calidad y responsabilidad social	La mayoría de nuestros proveedores aportan sus sellos y compromisos	Cumplido
Cumplimiento de los plazos establecidos	Sin retrasos en el servicio	Cumplido
Pago de los servicios prestados o material adquirido en 30 días	Pago de facturas todas en el plazo indicado	Cumplido

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mejorar los tiempos de respuesta por parte de los proveedores ante las demandas de material y reparaciones.
- Revisar el servicio prestado en caso de no estar totalmente correcto.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Algunas de las compras que realizamos en la Delegación son por contratación centralizada, como por ejemplo el material de oficina y el papel. Con el resto de las compras, en cada Subdelegación realizamos las compras en nuestra área de influencia.
- Nuestros habilitados realizan las compras con proveedores que han dado un buen servicio, y se tienen en cuenta a la hora de elegir los suministros que sean, además de buena calidad y buen precio, el que se hayan producido de una manera social y ambientalmente responsable.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2019	Año 2019	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales	92	96	97	GRI 204
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	

ACCIONES:

- En las compras que debemos realizar por no ser contratos centralizados, se busca acudir a proveedores locales, siempre que la especialidad del servicio o suministro lo permita.
- Dentro de estas empresas locales, elegimos aquellas que trabajen de forma responsable, y si lo podemos conocer, que se respeten los derechos de los niños, mujeres y trabajadores.
- Nos fijamos en el etiquetado y como está hecho y su origen, que sean productos sostenibles y consideramos el impacto ambiental de los productos que compramos.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Cuando solicitamos el suministro de papel para el trabajo de todo el año, lo hacemos de tal manera que del total del papel solicitado, al menos el 50 % sea papel reciclado.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- En la DDA evaluamos y clasificamos a los proveedores en función de la calidad del servicio ofrecido y el precio y en menor medida las prácticas sociales y medioambientales en su actividad. Priorizamos los proveedores locales que puedan ofrecer un servicio de calidad, cumpliendo con los plazos y su compromiso en los resultados.
- Nuestros proveedores tienen que cumplir con los requisitos necesarios para las compras públicas y además miramos que los bienes, obras y servicios ofertados tengan el menor impacto medioambiental y sirvan como instrumento de impulso de la Estrategia Española de Economía circular, garantizando un uso más racional y económico de los fondos públicos.
- Respecto a la homologación seguimos los criterios de calidad de los suministros y de los servicios de mantenimiento, que nuestros proveedores tengan algún tipo de sello o certificado con el compromiso con el medioambiente o responsabilidad social corporativa.
- Por supuesto exigimos el cumplimiento legal de la empresa o proveedor, así como la seguridad en el servicio prestado y la solvencia económica del proveedor.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	0	0	15	GRI 308
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborales.	100	100	100	GRI 414
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	

ACCIONES:

Para la Delegación es importante su compromiso para velar por el cumplimiento legal de todos sus proveedores. Todos los procesos de contratación están sujetos a la legislación o normas de contratación vigentes en cada momento. Mantenemos este año mantener e implementar estas acciones con respecto a las adquisiciones y servicios de los proveedores, como por ejemplo:

- Tener en cuenta los criterios medioambientales mediante la certificación correspondiente.

- También tenemos en cuenta la empleabilidad de empresas que cuentan en su plantilla con personas con discapacidad, como por ejemplo la empresa de mantenimiento de jardines de la SDD en Huesca.
- Cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales y derechos humanos y laborales.
- Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo de proveedores y contratistas.
- Seguimiento y control durante el plazo de ejecución de los contratos, mediante estadillos periódicos.

BUENAS PRÁCTICAS:

En la Delegación disponemos de las siguientes buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Realizar las compras de material y el mantenimiento de servicios con empresas y proveedores locales, para mejorar los plazos de adquisición y la comunicación con ellos y así colaborar con el comercio local y apoyar el medioambiente al ser productos de proximidad.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La interacción con los proveedores se encuentra recogido en el Plan de comunicación, en el que utilizamos diverso canales de comunicación, especialmente el contacto personal, además de la comunicación telefónica y el correo electrónico.
- Este año estamos implementando un nuevo modo proyecto para impulsar y gestionar la interacción con los proveedores y los demás grupos de interés, consistente en realizar unas encuestas on line para conocer sus necesidades y expectativas, y dar a conocer nuestro propósito y actividades que realizamos.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	0	0	0	
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	1	1	1	
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	0	0	0	
Desglose por Regiones/Mercados	Aragón	Aragón	Aragón	

CRITERIO 4. PROVEEDORES. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

11.7: Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

Plan de obras.

Accesibilidad a las instalaciones.

Criterio 5. SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

- Nuestra Delegación tiene como una de sus funciones la aplicación de políticas de apoyo a la movilidad geográfica y otras complementarias de la protección social y, en general, relacionadas con la acción social del personal militar. Por ello en nuestros procesos operativos disponemos de varios de ellos para realizar estas funciones, como son:
 - Apoyo a la movilidad geográfica
 - Ayudas a la 3ª edad y discapacitados
 - Ayudas para la promoción profesional
 - Ayudas para estudios
 - Ayudas para solicitudes de residencias de mayores y de estudiantes, de campamentos, balnearios y residencias y apartamentos de descanso
- La Delegación es consciente de la importancia que el desarrollo y la implementación de acciones sostenibles y solidarias tienen no sólo en el medio ambiente y el equipo humano que conforma la DDA , sino también en la sociedad en general. Por ello hemos implementado en nuestro PEG un proyecto para realizar, al menos una vez al año, una actividad solidaria de responsabilidad social que implique al personal de la DD, y cada vez que surja un motivo de oportunidad, con el objetivo específico de incrementar la solidaridad de la DDA con su entorno humano.
- Este año el proyecto consiste en cooperar con las Administraciones y las ONG que atienden a los refugiados afganos acogidos en Aragón, en especial con los que han tenido una relación estrecha con las fuerzas militares allí desplegadas (ASPFOR).
- Además disponemos diferentes líneas de actuación que fomentan el compromiso social, como son las siguientes:
- Otras actuaciones son el desarrollo del talento en Aragón
 - Presencia en ferias de empleo y juventud
 - Convenios con la Universidad de Zaragoza y las Cámara de comercio.
- Apoyo a la investigación: creación de varias Cátedras con la Universidad de Zaragoza.
- Acciones solidarias y apoyo social
 - Colaboración con la campaña de cuestación de la Asociación Española Contra el Cáncer en Huesca y Jaca
 - Colaboración con Centros Especiales de Empleo.

- o Convenio firmado por el Ministerio de Defensa (en representación de nuestra Delegación) y el Gobierno de Aragón para la orientación laboral y acreditación de competencias.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Participación en la operación Balmis	Gestión de la crisis con las autoridades civiles y militares	Finalizada
Apoyos a las personas vulnerables en la pandemia	Seguimiento de las personas que vivían solas, solución de sus necesidades	Finalizada
Cátedra Fidel Pagés	Convenio firmado con la UNIZAR	En vigor
Convenio MINISDEF-INAEM Gobierno de Aragón	Convenio firmado para reincorporación laboral	En vigor
Participación en la feria de muestras de Zaragoza	Participación anual	En vigor

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Desde la Delegación de Defensa en Aragón, en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Economía Social, se ha apostado por el programa de primera experiencia profesional en las Administraciones Públicas, para la contratación de personas jóvenes desempleadas en el seno de los servicios prestados por esta administración, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Pendiente de firma un convenio con la Universidad de Zaragoza para formar parte de la cátedra de Montaña con la Escuela Militar de Montaña y Operaciones Especiales (EMMOE).

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La Delegación presta servicios a los ciudadanos y, por ello, somos cada vez más eficientes en nuestra actividad al interactuar en un entorno social que respetamos y mejoramos, a la vez que nos preocupamos por el desarrollo profesional y el bienestar laboral del personal. Nuestro propósito nos dirige a “Acercar a la sociedad aragonesa la gestión de la administración militar y la cultura de Defensa”, y lo realizamos mediante nuestro Plan Estratégico General en el que se encuentran las estrategias y los proyectos que desarrollamos anualmente, entre los que nos ayudan a gestionar los impactos sociales se encuentran:
- Alcanzar el nivel óptimo de excelencia en la atención al público, mediante la resolución de las gestiones con el adecuado grado eficacia y eficiencia.
- Satisfacer las necesidades diferenciales identificadas de cada grupo de interés concreto, mediante el desarrollo de acciones específicas y la confección de los correspondientes procesos de apoyo.
- Intensificar las relaciones con la administración general del Estado, la Autonómica y la Local, y el conocimiento de la Delegación, de tal manera que la Delegación sea interlocutora principal en sus funciones y áreas de interés, y conseguir su colaboración en el cumplimiento de sus funciones y cometidos.
- Intensificar las relaciones con los grupos de interés de la sociedad aragonesa y de su área de responsabilidad, y el conocimiento de la Delegación, para conseguir su colaboración en el cumplimiento de sus funciones y cometidos.
- Desarrollar, ejecutar, impulsar y mantener todas aquellas acciones que incrementen el conocimiento de la realidad de la Defensa y nuestras Fuerzas Armadas dirigidas al personal de la Organización y afines vinculados, como difusores relevantes de la cultura de Defensa.
- Adoptar las medidas necesarias que contribuyan a la mejora del medio ambiente minimizando el consumo de los recursos puestos a nuestra disposición, y disminuyendo la huella de carbono de la DDA

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				GRI 401
% trabajadores con contrato indefinido	100	100	100	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	1	1	2	GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales (nivel de satisfacción general)	83	86	88	
% personas que intervienen en Comités para	11 %	13 %	11 %	GRI 412

incorporar mejoras laborales				
Relación entre salario base de hombres /mujeres por categoría profesional	=	=	=	GRI 412

ACCIONES:

Las acciones concretas impulsadas, en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Social son entre otras las siguientes:

- Firma de convenio con el INAEM para la orientación laboral y acreditación de competencias dirigido al personal que se ha desvinculado o se va a desvincular de su compromiso con la Fuerzas Armadas.
- Gestión de las convocatorias publicadas para el acceso a las Fuerzas Armadas, tanto en su modalidad para Tropa profesional como para militares de carrera, tanto oficiales y suboficiales, lo que se traduce en numerosas plazas que son ocupadas por jóvenes de Aragón que van a tener una formación oficial y con validez en el ámbito académico civil, como un empleo fijo al término de su formación.
- Gestión de compras y mantenimiento de instalaciones con proveedores locales, lo que beneficia al impacto económico y social de la Delegación en esta Comunidad Autónoma.
- Acciones de cooperación con entidades sociales, como la colaboración con la Asociación española de lucha contra el cáncer en el día de la cuestación, o las reuniones mantenidas con las asociaciones de apoyo a refugiados afganos, para apoyar su integración y empleo en nuestra sociedad.
- La Delegación está comprometida a operar con un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia, además de impulsar el voluntariado entre sus reservistas voluntarios. Este compromiso se pone de manifiesto en el apoyo que presta a organizaciones no gubernamentales o asociaciones de carácter social y benéfico, colaborando institucionalmente cuando su presupuesto lo permite.

BUENAS PRÁCTICAS:

Como buenas prácticas para minimizar los impactos sociales, que puedan ser replicadas en otras empresas disponemos de las siguientes:

- Tenemos implantado un Plan de sostenibilidad y gestión medioambiental con objetivos señalados anualmente, para reducir el consumo de energía, agua y material y para mejorar en el reciclaje de los productos que utilizamos.
- La creación de una Alianza con otras Organizaciones, en este caso del Gobierno de Aragón como el INAEM y la Agencia de la Cualificaciones de Aragón, para la gestión de la reincorporación laboral del personal militar que tiene que dejar las Fuerzas Armadas a los 45 años, ofreciéndoles tanto orientación académica y laboral desarrollando multitud de actividades en toda la Comunidad Autónoma, como procesos de acreditación de competencias que les servirá para poder conseguir un empleo con mayor facilidad.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Procesos y proyectos desarrollados en la DDA para alinear los proyectos sociales con la estrategia.

- La Delegación de Defensa en Aragón tiene implantado un sistema de calidad fundamentado en la dirección por objetivos, la gestión por procesos y la evaluación por indicadores. Por ello es absolutamente imprescindible que los objetivos que orientan a todas las acciones que se llevan a cabo respondan a las necesidades y posibilidades de la organización y del entorno.
- Nuestro sistema de Calidad emplea un sistema de Gestión que integra de forma armónica los siguientes puntos:
 - Calidad
 - Prevención de riesgos laborales y organización saludable.
 - Sostenibilidad y medio ambiente.
 - Responsabilidad social
 - Seguridad de la información y protección de datos.
 - Buen gobierno.
- A través tanto del Plan estratégico general como de los planes de mejora anuales, la Delegación realiza los proyectos y las acciones de mejora anuales, incluidos los proyectos sociales.
- Este año se han alineado varios de nuestros proyectos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre los que se encuentran proyectos en los tres ámbitos de los ODS (económico, social y medioambiental).



RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% EBITDA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*	8 %	11 %	14 %	GRI 413
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social*	45	50	55	GRI 413

(*) En proporción a los proyectos totales

ACCIONES:

Las acciones concretas impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de resultados en integración de las iniciativas sociales con la estrategia son las siguientes

- Alineación de varios de nuestros proyectos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre los que se encuentran proyectos en los tres ámbitos de los ODS (económico, social y medioambiental).
- Señalar por el Comité de Calidad los objetivos sociales a conseguir y los indicadores para medirlos.
- Difusión e información al personal de la Agenda 2030 y de los ODS, especialmente aquellos que están alineados con nuestra estrategia, y todas aquellas actividades que podemos desarrollar tanto en el trabajo como en casa para contribuir al cumplimiento de estas iniciativas sociales.
- Colaboración con otras entidades de carácter social, dando apoyo institucional, por ejemplo gestionando las solicitudes de apoyo de estas entidades con las unidades militares que puedan ejecutarlas y por parte del personal de una manera voluntaria, como la colaboración en la campaña de cuestación de la lucha contra el cáncer.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Realizamos un análisis de los proyectos y acciones de mejora de la Organización que pueden estar dentro y apoyar las metas de los 17 ODS, y los alineamos en el Plan Estratégico General. Estudiamos las 169 metas de los ODS y analizamos si la Organización puede desarrollar alguna actividad que esté relacionada con el cumplimiento de alguna meta.
- Realizamos una Buena Práctica que tiene como objetivo dar a conocer a nuestro personal Militar de Tropa y Marinería, (MTM), así como prioritariamente a los Reservistas de Especial Disponibilidad, en adelante (RED), la posibilidad de aprovechar la acumulación de experiencia y conocimientos adquiridos en el desempeño de sus cometidos habituales, a través de un conjunto de acciones de orientación para el empleo y formativas, mejorando así sus condiciones de empleabilidad laboral transformándolas en una titulación que reconoce experiencia y competencias profesionales.

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Para garantizar la transparencia en la información financiera y no financiera a los grupos de interés, desarrollamos el siguiente enfoque en la Organización:

- En primer lugar nuestra Organización tiene unos valores, que son los principios que rigen el comportamiento de los componentes de la organización en relación a esta y al entorno, y que son resumidamente la orientación de todas sus acciones al servicio, el trabajo en equipo y la vocación de innovación constante. Dentro del primer valor mencionado lo desplegamos para concretar más ese valor general, y tenemos como valor para cumplir por nuestro personal el “Desarrollar su trabajo con integridad, transparencia y motivación”.
- En segundo lugar en el desarrollo de nuestros diez principios del código ético, tenemos como uno de ellos la transparencia:
 - Todos los componentes de esta organización deben de ser objetivos y sinceros y cuando su objetividad se vea comprometida por instrucciones superiores, no falsear la información ni engañar al cliente.
 - Asimismo deben garantizar el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública y cumplir las obligaciones de buen gobierno.
- Por último, la Delegación obtuvo el sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA) en el año 2021, renovado en el año 2022, en el que en la página web del IAF, se encuentra nuestro cuestionario cumplimentado en materia de responsabilidad social, así como el compromiso de nuestro Delegado de Defensa, y que es público para verlo a todas las personas que quieran acceder.
- Sobre la información financiera, al ser Administración pública, todos nuestros presupuestos y salarios del personal, están publicados e intervenidos por la Intervención Militar.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal				GRI 417
Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0	
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	GRI 417

ACCIONES:

Las acciones concretas impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de nuestros resultados en transparencia con el entorno son las siguientes:

- Presentación y obtención del Sello de Responsabilidad Social de Aragón.
- Publicación y envío a nuestros Grupos de Interés de la Carta de Servicios, en el que se muestran los principales servicios prestados, los compromisos de calidad, los indicadores de calidad y la forma de poner las quejas y sugerencias.
- Difusión de nuestras actividades anuales en la prensa local mediante encuentros con los Medios de comunicación social (MCS).
- Confección y envío de notas de prensa a los MCS de los eventos que realizamos o vamos a realizar.

BUENAS PRÁCTICAS:

Como buenas prácticas de transparencia con el entorno, que puedan ser replicadas en otras empresas, realizamos las siguientes:

- Impartición de charlas informativas al personal sobre el código ético de nuestra Organización y de la normativa de transparencia que nos afecta.
- Implantación de encuestas al personal sobre el cumplimiento del compromiso ético, mediante un cuestionario con 20 preguntas distribuidas en los 10 factores que tiene nuestro código ético.
- Publicación en nuestra página web de la Intranet de nuestras actividades, planes, documentación sobre Calidad en general y noticias de interés.

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Nuestro Plan de comunicación engloba la comunicación interna y la comunicación externa. Dentro de ésta, difundimos todas nuestras actividades en todos los ámbitos, incluido el social, no distinguiendo específicamente el ámbito social como tal.
- Las comunicaciones van dirigida por un lado a nuestros grupos de interés, y por otro lado a los MCS, en el que incluimos el área de comunicación de nuestro órgano superior, a los que difundimos las noticias sobre las actividades y eventos realizado por nuestra Organización, incluidas las de ámbito social.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social.	3	3	3	
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	15	20	25	

ACCIONES:

- Encuentros a principio de año con los MCS para difundir nuestras actividades, la mayoría de ellas de carácter social.
- Confección y envío de notas de prensa a los MCS y al área de comunicación de la SDGAP.
- Impartición por parte de un miembro de esta Delegación de una charla online sobre cómo mejorar la comunicación interna, organizada por la red de empresas españolas saludables.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Realizar un encuentro anual con los MCS para difundir nuestras actividades y eventos sociales que vamos a realizar a lo largo del año, especialmente las conferencias de difusión de la cultura de Defensa, las exposiciones sobre temas militares, los conciertos de la Unidad de música militar, próximas juras de bandera para personal civil, celebración del Día de la Unidad, y otros eventos extraordinarios como fue este año la celebración del Día de las Fuerzas Armadas en Huesca.

CRITERIO 5. SOCIAL. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

 3 SALUD Y BIENESTAR	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. 3. d: Reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud.	Estrategia 5.1 Adoptar las medidas para mejorar la gestión de seguridad, salud y PRL.
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad 4.4: Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales.	Estrategia 1.3.1 Satisfacer las necesidades diferenciales identificadas de cada grupo de interés concreto
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Lograr la igualdad entre los géneros 5.5: La igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles	Proyecto 6.1.2.2 Gestionar el ejercicio del liderazgo
 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	Código Ético Proyecto 6.1.4 Revisión del SGE, para adaptarlo a la Agenda 2030

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

- Nuestro Sistema de Gestión Ambiental es una combinación de procesos que permiten que nuestra Organización reduzca sus impactos ambientales y aumente su eficiencia para conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas. El Sistema de gestión ambiental ofrece un marco para la gestión ambiental e implica tareas como formación, inspecciones, establecer una política y objetivos, gestión de riesgos etc.
- Al implementar el Sistema de Gestión Ambiental, identificamos las oportunidades de mejora que disminuyan el impacto sobre el ambiente, de forma continua. Con esto también se consigue mejorar la imagen de la Organización y del conjunto de las FAS.
- Comprobamos que existe un compromiso de toda la Organización con el SGA y con la Política Ambiental.
- Hemos diseñado un plan de Acción para que se puedan cumplir con los requisitos establecidos en la política ambiental y exigida por la norma.
- Revisamos qué es lo que se requiere para cumplir con los objetivos y metas ambientales para así buscar las herramientas que se necesitan para seguir la política ambiental.
- Realizamos evaluaciones cualitativas y cuantitativas periódicamente para comprobar si todo lo que se está haciendo es conforme o no a la política ambiental de la Organización.
- Comprobamos e intentamos mejorar la política ambiental, las metas, objetivos y las medidas que se han tomado. Es decir, buscar la mejora continua del desempeño ambiental de la organización.
- Hay que decir que, hoy en día, la sociedad se preocupa cada vez más sobre la sostenibilidad y protección del ambiente, por lo que el número de Organizaciones interesadas en ello han aumentado.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
La mejora continua de las estrategias de comportamiento ambiental y de prevención de la contaminación.	Positiva	En vigor
El cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable, y de otros requisitos que la Delegación suscriba.	Positiva	En vigor
La ejecución de las actividades propias de la Delegación o de los Organismos alojados en sus instalaciones, procurando minimizar el impacto ambiental en todos y cada uno de sus aspectos.	Positiva	En vigor

La unificación del Sistema de Gestión Ambiental y control de las tres sedes provinciales.	Positiva	En vigor
El establecimiento de una estructura de responsabilidades que permita la consecución de los objetivos ambientales establecidos.	Positiva	En vigor
La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, bajo normas internacionales reconocidas.	Positiva	En vigor
La normalización de los tratamientos de gestión de residuos específicos comunes a las tres sedes y de aquellos particulares de cada una, en caso de existir.	Positiva	En vigor
El incremento del ahorro energético mediante proyectos de mejora de rendimiento de las instalaciones y del correcto uso de la energía, así como la utilización de fuentes de energía renovable cuando sea posible.	Positiva	En vigor
La potenciación de los programas de formación, información y divulgativos en materia ambiental para el personal de la Delegación, como herramienta fundamental para conseguir los fines deseados.	Positiva	En vigor
La difusión a todas las empresas contratadas o proveedores de la conveniencia de la adopción de comportamientos y sistemas de trabajo compatibles con la mejora y respeto ambiental.	Positiva	En vigor
La cooperación con otras instituciones con el fin de aunar esfuerzos para la mejora ambiental del entorno.	Positiva	En vigor

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Control de nuestra eficiencia energética mediante el módulo específico de la aplicación informática SINFRADEF
- Mejora del cálculo de la huella de carbono de las tres sedes de la Delegación de Defensa en Aragón.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Hemos implantado un Plan de sostenibilidad y gestión ambiental, dirigido a todas las instalaciones de la DDA resultando de aplicación a todas las operaciones y actividades desarrolladas en él:
 - Mantenimiento de instalación.
 - Mantenimiento de vehículos.
 - Actividades de vida y descanso.
 - Actividades de mando y gestión.
- La DDA desarrolla y mantiene actualizado un procedimiento de formación para lograr la concienciación ambiental de todo su personal, fuere cual fuere su puesto, y para procurar la capacitación ambiental de las personas que realizan operaciones vinculadas a los aspectos ambientales significativos identificados. En dicho procedimiento se definen los perfiles de formación necesarios para las figuras con mayor repercusión ambiental.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad: (Kw)	85.838,00	81.982,00	68.134,00	GRI 302
Consumo gas: (kWh)	9.484,00	9.190,00	13.967,63	GRI 302
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	15.500,00	16.106,00	31.973,00	GRI 302
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	3.063,17	1.976,90	2.506,88	GRI 302
Consumo agua: m3 en oficina	604,00	605,00	671,50	GRI 303
Consumo de agua: m3/ kg de producto	0	0	0	GRI 303
Consumo papel	334	287	131	GRI 301
Cantidad papel reciclado/total	97	70	145	GRI 301
Residuos peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	0	0	0	GRI 306
Residuos no peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	2.659,50	2.249,50	1.593,20	GRI 306

ACCIONES:

- La DDA está especialmente sensibilizada con la protección medioambiental y para ello lleva a cabo lo dispuesto en las fichas de actividad relativas a la eficiencia energética y gestión de residuos, a través de unos indicadores.
- Hemos realizado un análisis de las actividades que hace la Organización sobre el impacto ambiental. Con esto se pretende identificar los aspectos e impactos que genera la empresa y que afectan al ambiente.

- Hemos establecido controles y propuesto soluciones para intentar reducir esos impactos o controlarlos según lo que exige la norma. Un punto importantísimo consiste en que, tanto usuarios externos como todos los empleados de la Organización, conozcan esas nuevas propuestas a través de la Política Ambiental.
- Se han realizado por las personas designadas en cada sede la formación del módulo de eficiencia energética de la aplicación informática SINFRADEF.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Medidas de accesibilidad y ahorro energético implantadas:

Climatización	Instalación de termostatos. Adecuación de conductos y difusores. Programación invierno/verano. Sustitución caldera de gasoil por gas.
Energía eléctrica	Sustitución de fluorescentes por led. Sustitución de lámparas bajo consumo Programación de encendido exterior. Folletos de ahorro energético. Hibernación equipos informáticos.
Agua	Aireadores en grifos. Control de riego horario y por goteo. Economizadores de agua en cisternas
Comunicaciones	Telefonía IP. Mensajería instantánea. Escaneado de documentos.
Eliminación de barreras Arquitectónicas	Rampas para minusválidos Puesto de atención a personas con movilidad reducida en planta baja Aseo para personal discapacitado (SDDZ)
Reciclaje	Retirada de pilas, tóner, residuos peligrosos Reciclaje de papel, vidrio y plástico. Folletos de reciclaje. 50% de folios son reciclados.
Limpieza y Salud	Control de productos de limpieza.

- Las nuevas medidas adoptadas versan por una parte sobre sostenibilidad ambiental y la gestión de residuos, que persiguen alcanzar un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el medioambiente con la puesta en marcha de medidas que reduzcan el impacto medioambiental del conjunto de actividades que se desarrollan en la Delegación.
- Otra de las medidas se lleva a cabo mediante la actividad sobre eficiencia energética, que pretende planificar y realizar las actuaciones necesarias para disminuir los gastos originados en la Delegación, así como fomentar la concienciación del personal de la DD sobre la necesidad y conveniencia de realizar un consumo responsable.
- Las averías que surgen se tramitan inmediatamente.
 - Para informar y sensibilizar al personal, además de charlas periódicas sobre este tema, se han distribuido a todas las personas de la organización un tríptico sobre eficiencia energética y otro sobre la gestión de residuos.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la Estrategia de la Organización frente al Cambio Climático son los siguientes:

- Uno de nuestros objetivos generales del III PEG es “Mantener y mejorar las condiciones de trabajo en un entorno seguro y continuar con las medidas de gestión medioambiental necesarias para minimizar los consumos, buscando la mayor eficiencia de los recursos disponibles”
- Disponemos de una ficha de actividad para la Gestión de residuos, para alcanzar un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el medioambiente con la puesta en marcha de medidas que reduzcan el impacto medioambiental del conjunto de actividades que se desarrollan en la DDA.
- Disponemos de una ficha de actividad para la Eficiencia energética, para planificar y realizar las actuaciones necesarias para disminuir los gastos originados en la Delegación de Defensa en Aragón, así como fomentar la concienciación del personal de la DD sobre la necesidad y conveniencia de realizar un consumo responsable de los medios puestos a su disposición.
- Además tenemos implantado el Plan de sostenibilidad y gestión medioambiental ya mencionado en el anterior subcriterio.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Emisiones CO2	44,52	40,15	49,39	GRI 305
Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados para climatización/ refrigeración (kg CO2 eq)	0	0	0	GRI 305
Emisiones globales kg CO2 eq	44,52	40,15	49,39	GRI 305
Cantidad de emisiones por ud de producto fabricado/por horas trabajadas	0	0	0	GRI 305
Potencia generada con energías renovables (kWh)	0	0	0	GRI 302

ACCIONES:

- Cambio de los tres vehículos diésel oficiales de las tres Subdelegaciones de Defensa por unos vehículos híbridos (dos gasolina-eléctrico y uno gasolina-metano).
- Aumento de la temperatura del termostato del aire acondicionado en verano y disminución de la temperatura del termostato de la calefacción en invierno.

- Charlas de sensibilización al personal sobre el medioambiente y el cambio climático.
- Solicitud de presupuestos para instalar un punto de recarga de coche eléctrico en cada sede la Delegación.
- Realizamos una correcta gestión de los residuos de todo tipo como papel, chatarra, plástico, pilas, tóner, etc.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Realizada una concesión Demanial al ayuntamiento de Zaragoza para el proyecto denominado “Bosque de los zaragozanos”, en la que incrementa en 500.000 los árboles que se van a plantar en los terrenos cedidos por el MINISDEF a los 700.000 previstos inicialmente por el Ayuntamiento, lo que supondrá más del 40 % de los árboles para el bosque de los zaragozanos en terrenos del MINISDEF.
- En proyecto un Plan parcial de medioambiente y eficiencia energética para la DDA, que afecta a dos SDD, en las que se pueden realizar obras de este tipo, como son la instalación de placas solares. Además, se está pendiente de la respuesta de la SDG que otro tipo de iniciativas cabrían en este apartado. Para ello está en estudio las propuestas para los edificios, sobre todo placas solares y otros elementos de sostenibilidad y eficiencia energética.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La Delegación de Defensa en Aragón desarrolla su actividad en tres ubicaciones (Ver Presentación), por lo que la gestión de edificios, equipos, materiales y recursos naturales corresponde a cada una de las SDD.
- Los procesos operativos relativos a la gestión de la infraestructura y patrimonio están regulados por la Administración Periférica, circunstancia por lo que las acciones a desarrollar, en algunos casos, se limitan a tramitar en tiempo y forma las correspondientes solicitudes.
- Las actividades de infraestructura y patrimonio son las siguientes:
 - Plan de obras anuales
 - Inventario de infraestructura
 - Fichas técnicas
 - Alojamiento de órganos ajenos a las DSO
- De la gestión de edificios se ocupa la Secretaría General en la SDD en Zaragoza y los Órganos de Apoyo en las SDD en Huesca y Teruel, todas a través de sus negociados de Habilitación. La asignación de recursos es cometido de la SDGAP, pero la determinación del gasto y ejecución de planes es competencia de nuestra Organización, pues es ella quien establece las prioridades.
- Para llevar a cabo las obras mayores según señala el proceso “Plan de obras de las DSO”, la DDA remite durante la 1ª quincena del mes de marzo de cada año a la SDGAP la relación priorizada de obras de sus edificios e instalaciones.
- Para el mantenimiento preventivo de los sistemas se realizan revisiones periódicas, con carácter trimestral a los equipos de climatización y con carácter semestral a los sistemas contra incendio y anti-intrusión.
- El inventario de Infraestructura se remite con carácter anual a la SDGAP y consta de un conjunto de documentos, planos y fotografías de los edificios de la Delegación. El control del inventario de los bienes muebles se realiza mediante la aplicación informática INVEMOB, utilizando etiquetas normalizadas con códigos de barras, mientras que la aplicación informática INVEHARD gestiona los equipos informáticos, optimizándose el material disponible a través del plan cascada de renovación de material informático.
- Con la aplicación informática SINFRADEF se controla la gestión de los inmuebles del MINISDEF en la Comunidad Autónoma de Aragón en el Área de Patrimonio.
- La Delegación está dotada del correspondiente Plan Ordinario de Prevención de Riesgos Laborales, (objetivo general nº 5 del III PEG) difundido a todo el personal en charlas informativas y mediante su publicación en la página Web.
- Todos los edificios de la Delegación están señalizados con carteles normalizados, tanto en el exterior como en interior, con lo que facilitan a los usuarios el acceso a nuestras instalaciones y a la oficina o despacho donde se tienen que dirigir.

- La Delegación tiene establecido un Plan de Seguridad en todas sus sedes para prevenir los riesgos y amenazas que pueden sufrir tanto las personas como las instalaciones y un Plan de Autoprotección, que incluye un plan de actuación ante emergencias. En este aspecto el personal recibe todos los años la formación necesaria sobre actuación en los distintos casos de alarma y se realizan anualmente simulacros de emergencia y evacuación de cada edificio.
- La política de consumo responsable que se ha ido implantando en las sedes de la Delegación desde que adoptaron el Modelo EFQM de Excelencia ha ido reduciendo el consumo de agua. En la sede de la SDD en Huesca, al tener que mantener un jardín exterior, el consumo de agua es elevado. Para disminuir el consumo de agua se introdujeron medidas de racionalización del gasto, como el riego por goteo y con programación.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable (papel)	50 %	50 %	50 %	GRI 301
% producto vendido reciclable	0	0	0	GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	0	0	0	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	0	2.500 €	0	GRI 302

ACCIONES:

- Entre otras medidas adoptadas se encuentra el consumo de papel en un 50% reciclado y productos de limpieza con eco-etiqueta. El volumen de folios, tinta y sobres empleados en la OAMR, es del 20 % de lo gastado en los años anteriores (reducción del 80 %).
- Las nuevas medidas adoptadas versan por una parte sobre sostenibilidad ambiental y la gestión de residuos, que persiguen alcanzar un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el medioambiente con la puesta en marcha de medidas que reduzcan el impacto medioambiental del conjunto de actividades que se desarrollan en la Delegación.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Las averías que surgen se tramitan inmediatamente, y el jefe de la sección económica-financiera se encarga de su gestión con la empresa de mantenimiento o la Unidad de Servicios, su control, coste y pago del servicio en su caso.
- Para informar y sensibilizar al personal, además de charlas periódicas sobre este tema, se han distribuido a todas las personas de la organización dos trípticos, uno sobre eficiencia energética y otro sobre la gestión de residuos.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

- La DDA desarrolla y mantiene actualizado un procedimiento de comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización, y otro para la recepción de documentación y contestación a la comunicación externa que sea de relevancia.
- La DDA comunica externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos, y generalmente esta comunicación está documentada. Para ello tiene implementado varios métodos para realizar esta comunicación externa.
- Dichos documentos se conocen como Procedimiento para la Comunicación Ambiental Interna (DDA/ PG-04/ CAI) y Procedimiento para la Comunicación Ambiental Externa (DDA/ PG-04/ CAE).

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	0	0	
Inversión en capacitación ambiental: charlas/jornadas/reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	2	2	2	
comunicación ambiental al exterior: participación en ferias, eventos, etc. relacionados con la difusión ambiental	2	3	4	

ACCIONES:

- Envío de notas de prensa a los MCS y a la SDGAP sobre las acciones y actividades medioambientales en las que ha participado la Delegación.
- Charlas de concienciación al personal sobre la importancia del medio ambiente y las acciones con las que puede contribuir el personal para mejorar el medioambiente.
- Visita del Presidente del Clúster de la Energía de Aragón CLEAR a la DDA para presentar dos proyectos respaldados por el asesor de estrategia del Alcalde de Zaragoza:
 - a. Parque fotovoltaico para los cuarteles de la carretera de Huesca. Tras la reunión con las UCO, se descarta emplazamiento Sur. Se busca emplazamiento norte. Necesitan información técnica para desarrollar el proyecto.

o b. Instalación para producción hidroeléctrica reversible.

Requiere una importante inversión económica, producción muy importante e impacto estratégico que facilita la continuidad en la producción energía sostenible y la independencia energética española. Se identifica que el embalse superior proyectado está en el interior del CENAD y necesitan autorización para realizar catas.

BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas en comunicación ambiental, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Difusión a los MCS de los proyectos medioambientales en los que se está colaborando con otras Instituciones y tienen gran relevancia para la sociedad, como es el caso de la cesión Demanial por parte del Ministerio de Defensa de terrenos del Campo de maniobras de San Gregorio (Zaragoza) al Ayuntamiento de Zaragoza, para ampliar significativamente la superficie destinada a la repoblación de árboles.

CRITERIO 6. MEDIAMBIENTAL. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. 11.7: Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.	Plan de obras. Accesibilidad a las instalaciones.
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. 12.5: Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Proyecto 5.2.2 Minimizar el consumo de los recursos puestos a nuestra disposición, y disminuir la huella de carbono de la DDA.
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes	Plan de gestión medioambiental Política ambiental, objetivos e indicadores del plan.

ANEXO 1. ÍNDICE INDICADORES GRI

CONTENIDOS GENERALES 102 INDICADORES ESENCIALES		
Estrategia y análisis	102-14	p.5
	102-15	p.5
Perfil de la organización	102-1	p.7
	102-2	p.7
	102-3	p.7
	102-4	p.7
	102-5	p.7
	102-6	p.7
	102-7	p.7
	102-9	p.7
	102-10	p.7
	102-11	p.7
	102-12	p.8
	102-13	p.8
	102-8	p.8
Ética en integridad	102-16	p.11, 12, 13
	102-17	p.13
Gobierno de la Organización	102-18	p.15
	102-22/23	p.15
Participación de los grupos de interés	102-40	p.20
	102-41	p.21
	102-42	p.21
	102-43	p.21
	102-44	p.21
Análisis de la materialidad y datos de la Memoria	102-45	p.24
	102-46	p.24
	102-47	p.24
	102-48	p.25
	102-49	p.25
	102-50/52	p.25
	102-51	p.25
	102-53	p.25
	102-54	p.25
	102-55	p.25

INDICADORES ASPECTOS ESPECÍFICOS		
CATEGORÍA 200 ECONOMÍA		
Prácticas de adquisición	204	p.59
CATEGORÍA 300 MEDIOAMBIENTE		
Materiales	301	p.75, 80
Energía	302	p.75, 77, 80
Aguas y efluentes	303	p.75
Emisiones	305	p.77
Evaluación ambiental de proveedores	308	p.60
Residuos	306	p.75
CATEGORÍA 400 SOCIAL		
Empleo	401	p.65
Salud y seguridad en el trabajo	403	p.56
Formación y enseñanza	404	p.53
Diversidad e igualdad de oportunidades	405	p.49, 50
Comunidades locales	413	p.68
Evaluación social de proveedores	414	p.60
Salud y seguridad de los clientes	416	p.38
Marketing y etiquetado	417	p.40, 69
Privacidad del cliente	418	p.35
Mejoras laborales	412	p.65, 66