Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS 061 ARAGÓN
CIF:Q5000442C
Avda. Navarra 78. Edif Inocencio Jiménez
50071 - ZARAGOZA
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN

02 - Dirección - CP - Población

Avda. de Navarra, 78
CP: 50011
Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Sector Sanitario

04 - Año comienzo actividad.

Año 2000

05 - Número de personas empleadas

311

06 - Persona contacto

Amparo García Castelar
(Directora Gerente 061 ARAGÓN)

Esther Domínguez Plo
(Técnico de Calidad 061 ARAGÓN)

07 - E-mail persona contacto

agarciacas@salud.aragon.es

calidad061@salud.aragon.es

08.- Página web

https://061aragon.es/

GENERAL

Tendencias Globales

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

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

La Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 ARAGÓN (en adelante 061 ARAGÓN) es una institución de ámbito autonómico, perteneciente al Servicio Aragonés de Salud y adscrita al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.
Su finalidad es dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente que se produzcan por parte de la población, movilizando en cada caso el recurso que se estime más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad.
El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (CCU), centraliza la información y la coordinación de los recursos sanitarios, tanto públicos como privados, y asegura una comunicación fluida y permanente entre todas las entidades y organismos sanitarios y no sanitarios participantes en la resolución de la urgencia y emergencia sanitarias.
Todas las unidades del 061 ARAGÓN actúan de forma coordinada con el resto de dispositivos de la cadena asistencial del Servicio Aragonés de Salud (tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada), así como con otros servicios de emergencia no sanitarios: 112, Policía, Bomberos, Guardia Civil, etc.
El 061 ARAGÓN entra en funcionamiento en marzo de 2000 y tanto su creación como su funcionamiento se rige por la legislación de referencia.
Por tanto, los temas globales económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales son importantes para la organización y establecen las bases para nuestra organización y funcionamiento.

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

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

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

2.1. Información adicional

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN revisa a intervalos planificados su Plan Estratégico en base al Propósito y Visión de la organización y a las líneas estratégicas del SALUD y el

Departamento de Sanidad.
Para su desarrollo, utiliza la metodología del Cuadro de Mando Integral (CMI) que asegura la sistemática de gestión y actualización de los planes, en coherencia con las necesidades de los Grupos de Interés (GI).
La Misión, Visión y Valores se traducen en los objetivos estratégicos de este plan, para los que se definen los factores y sub-factores críticos de éxito y se establecen indicadores para medir su cumplimiento.
Este Plan Estratégico implica a todos los GI y se despliega a través del Contrato Programa con el SALUD y de los Contratos de Gestión anuales con las unidades, departamentos, áreas, servicios, Comisiones y Grupos de Trabajo adscritos a las mismas, estableciendo los planes de acción necesarios para su consecución.
El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, establece anualmente los objetivos institucionales para el desarrollo de sus líneas estratégicas que a su vez, emanan de las establecidas por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud a través de la firma del Contrato Programa. Estas líneas estratégicas son comunicadas por el Equipo Directivo a los coordinadores y responsables de unidades, áreas, departamentos y servicios de la organización, así como a las distintas Comisiones y Grupos de Trabajo y se despliegan a través de los Contratos de Gestión y Planes de Mejora anuales.
Para ello, se utilizan los canales de transmisión de información establecidos en el procedimiento Comunicación Interna (PC0502), siendo objeto de revisiones periódicas realizadas según los criterios establecidos en el procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (PC0503).
Anualmente, el Equipo Directivo (ED) del 061 ARAGÓN realiza la previsión anual de gastos e ingresos derivados de la actividad y del desarrollo de nuevas acciones, siendo la Dirección de Gestión y el Área de Gestión Económica las responsables de gestionar los recursos económicos de la organización mediante el control y registro de la ejecución del presupuesto y el control de la tesorería y contabilidad (PC0606).
En función de esta previsión, el ED realiza una propuesta al SALUD para su aprobación. Una vez aprobada, el ED pacta con el SALUD los objetivos presupuestarios del Contrato Programa anual en el que engloban todas las acciones a desarrollar (incluidas las acciones propias en materia de acción social).
Así mismo, desde el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) se determinan anualmente las ayudas de acción social en materia de ayudas por estudios, ayudas por guardería, sepelios por fallecimiento y anticipos ordinarios y extraordinarios.
En estas resoluciones (publicadas anualmente en el BOA), se especifica el ámbito de aplicación, la cuantía económica y el procedimiento para solicitar estas ayudas.
El 061 ARAGÓN, ha implantado, evalúa y mantiene un Sistema de Gestión, estableciendo las responsabilidades de cada unidad, área, departamento y servicio, así como la metodología de trabajo, su misión y funciones, con el objetivo fundamental de la mejora continua de toda la organización a favor de la satisfacción de los distintos grupos de interés, cubriendo las necesidades y expectativas generadas en cada momento, teniendo en cuenta los criterios y estándares en él establecidos.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

3.1. Información adicional.

Anualmente, el Equipo Directivo (ED) del 061 ARAGÓN realiza la previsión anual de gastos e ingresos derivados de la actividad y del desarrollo de nuevas acciones siendo la Dirección de Gestión y el Área de Gestión Económica las responsables de gestionar los recursos económicos de la organización mediante el control y registro de la ejecución del presupuesto y el control de la tesorería y contabilidad.
En función de esta previsión el ED realiza una propuesta al SALUD para su aprobación. Una vez aprobada, el ED pacta con el SALUD los objetivos presupuestarios del Acuerdo de Gestión anual en el que engloban todas las acciones a desarrollar (incluidas las acciones propias en materia de acción social).
Así mismo, desde el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) se determinan anualmente las ayudas de acción social en materia de ayudas por estudios, ayudas por guardería, sepelios por fallecimiento y anticipos ordinarios y extraordinarios.
En estas resoluciones (publicadas anualmente en el BOA) se especifica el ámbito de aplicación, la cuantía económica y el procedimiento para solicitar estas ayudas.
En nuestro compromiso con los ODS (Energía asequible y no contaminante) estamos desarrollando un proyecto de viabilidad del uso de energía fotovoltaica en el Parque de Vehículos del Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).
Así mismo, a través del desarrollo de Proyectos de Mejora de calidad en el SALUD, se implementan herramientas para la optimización de recursos y cuidado del medioambiente.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

El 061 ARAGÓN, ha implantado, evalúa y mantiene un Sistema de Gestión, estableciendo las responsabilidades de cada unidad, área, departamento y servicio, así como la metodología de trabajo, su misión y funciones , con el objetivo fundamental de la mejora continua de toda la organización a favor de la satisfacción de los distintos grupos de interés, cubriendo las necesidades y expectativas generadas en cada momento, teniendo en cuenta los criterios y estándares en él establecidos.
En el 061 ARAGÓN se han definido los siguientes grupos de interés en función de la Misión y del Plan Estratégico de la organización:
1. Ciudadanos: Son los clientes finales que reciben los servicios asistenciales del 061 ARAGÓN, pacientes actuales y futuros que demandan una atención sanitaria.
2. Organizaciones sanitarias: Organizaciones y profesionales sanitarios que son clientes intermedios en la medida que nos pueden derivar pacientes o garantizar la continuidad de cuidados necesaria a partir de nuestros servicios.
2.1. Atención Primaria: Remite pacientes al 061 ARAGÓN para dar continuidad a la asistencia siendo a su vez receptor de los clientes principales.
2.2. Atención Especializada: Remite pacientes al 061 ARAGÓN para dar continuidad a la asistencia siendo a su vez receptor de los clientes principales.
3. Organizaciones no sanitarias: Clientes intermedios que remiten alumnos al 061 a los que

se imparten las actividades de docencia
4. Sistema Sanitario: El 061 ARAGÓN es un órgano dependiente del Departamento de Salud y dentro de éste del Servicio Aragonés de Salud.
5. Personas: El personal de la organización que constituye el cliente interno de la misma.
6. Proveedores: Todos los proveedores de productos y servicios dando especial importancia a las alianzas establecidas.
7. Sociedad: Representantes de la Sociedad, organizaciones con las que colaboramos y representantes de los ciudadanos así como los medios de comunicación, tomando especial relevancia las alianzas establecidas.

La percepción así como la retroalimentación de información de nuestros grupos de interés sirve como elemento de entrada en las revisiones estratégicas anuales de nuestro Sistema de Gestión. En función de los resultados obtenidos en el análisis de esta información se establecen los objetivos institucionales (Contrato Programa 061-Departamento de Sanidad, Acuerdos de Gestión (unidades, departamentos, áreas y servicios) y Plan de Mejora (Comisiones y Grupos de Trabajo)).

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

5.1. Información adicional

Desde su inicio en marzo de 2000, el 061 ARAGÓN ha trabajado en establecer los sistemas de información necesarios para la detección de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y su incorporación a la estrategia de la organización.

Ejemplo de ello son la realización de encuestas de satisfacción de usuarios, el establecimiento de un sistema de gestión de quejas, agradecimientos, reclamaciones, felicitaciones y solicitudes de información, la elaboración de protocolos y guías clínicas de actuación con Atención Primaria y Especializada y participación en programas especiales conjuntos como el Código Infarto, Código Ictus, Cuidados Paliativos, Traslado del Paciente Agitado y las distintas Estrategias del SALUD (ver Contrato Programa 061-Departamento de Sanidad) que se implementan recogiendo las necesidades y expectativas de las distintas partes intervinientes, realizando así mismo jornadas conjuntas de revisión de dichos protocolos, guías y planes especiales.

Así mismo, como parte de su desarrollo estratégico, a través de las firmas de convenios y acuerdos de colaboración, quedan reflejadas las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Mediante estos convenios y acuerdos, el 061 se coordina con otras entidades sanitarias y no sanitarias que participan en el proceso de atención y coordinación sanitaria (Guardia Civil, Bomberos, Policía...), estos convenios se revisan y renuevan periódicamente. En cada uno de ellos se determina la constitución de una Comisión de Seguimiento (miembros, funciones y periodicidad de reunión) para la evaluación de cada uno de los convenios y acuerdos establecidos.

El 061 ARAGÓN imparte docencia a otros centros sanitarios y no sanitarios relativa a la atención de urgencias y emergencias sanitarias en el ámbito extra-hospitalario. Las necesidades y expectativas se recogen en los acuerdos de colaboración así como en las encuestas de satisfacción a clientes y alumnos. Para ello, el 061 ARAGÓN dispone de procedimientos de actuación para la gestión de la Coordinación entre Centros (PC0704) y de la Docencia Externa (PC0709) que se revisan y actualizan para su adaptación a las

necesidades y expectativas de estos grupos de interés tal y como se refleja en el Plan Anual de Seguimiento de Alianzas.
Las necesidades y expectativas de las personas de la organización son recogidas a través de la realización de la encuesta de calidad de vida profesional, del desarrollo de las Comisiones y Grupos de Trabajo, la organización de grupos focales, las reuniones periódicas con las unidades departamentos, áreas y servicios o bien del sistema de gestión de sugerencias establecido a través de la Intranet 061 y las distintas memorias anuales de las Unidades, Departamentos, Áreas, Servicios, Comisiones y Grupos de Trabajo.
Las necesidades y expectativas de los proveedores quedan plasmadas en los pliegos de los contratos y en las ofertas que realizan así como en el contacto directo de las reuniones de seguimiento mantenidas con el Equipo Directivo, procediendo a su evaluación y siendo uno de los grupos de interés que queda plasmado en el Plan Anual de Seguimiento de Alianzas.
Las necesidades y expectativas de la sociedad se recogen a través de las reuniones mantenidas entre el Equipo Directivo o responsable en quien delegue, con las asociaciones y organizaciones mediante las que se alcanzan acuerdos y convenios de colaboración. Fruto de estos encuentros, son por ejemplo el Convenio de Colaboración entre el 061 ARAGÓN y la Agrupación de Sordos de Zaragoza y Aragón, por el que se creó el Plan de Asistencia Urgente para Personas Sordas de Aragón (PAUSA) o los convenios y acuerdos con la Universidad de Zaragoza y Universidad de San Jorge. Así mismo, el 061 ARAGÓN participa en la educación sanitaria a asociaciones de pacientes, colegios y otros centros mediante la organización de actividades docentes en primeros auxilios y soporte vital básico.
A través del proceso de Planificación Estratégica, el Equipo Directivo realiza al menos anualmente la revisión de todos los resultados obtenidos para determinar si los sistemas de información así como los indicadores establecidos son válidos para captar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y detectar áreas de mejora que incorporar al Plan estratégico de la organización.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

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

6.1.. Información adicional.

Para la implantación del SGC en 2004, y con la colaboración de los profesionales del 061 ARAGÓN, desde el Departamento de Calidad se procedió a la documentación de todos los procesos elaborando procedimientos, instrucciones técnicas, manuales operativos, guías y protocolos de actuación para contribuir a la estandarización de dichos procesos en las distintas unidades, departamentos, áreas y servicios.
El Departamento de Calidad realizó la presentación de la documentación del Sistema de Gestión a través del Mapa de Procesos a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios en las reuniones de implantación del sistema.
La implantación de la intranet del 061 sirvió de soporte para facilitar el conocimiento de la documentación de los procesos a todos los profesionales.

Así mismo se ha establecido un sistema de control de la documentación con el objetivo de garantizar su protección y actualización. Este sistema de control se describe en el procedimiento PC0402 Control de la documentación e instrucciones técnicas derivadas del mismo.
Todos los procesos se describen en el documento (anexo al Manual de la Calidad) MCA2 Inventario y definición de procesos a través de las fichas de proceso en el que se definen además las responsabilidades y funciones de los equipos de proceso (gestor y miembros del equipo).
La Unidad de Personal informa a los trabajadores de nueva incorporación de la disponibilidad a través de la Intranet del 061 del Manual de Acogida del Nuevo Empleado 061 ARAGÓN (MAC060101) en el que se determinan los documentos de referencia de cada unidad, departamento, área y servicio que engloban todos los aspectos de código ético (ejemplo de ello son los procedimientos de información a pacientes, familiares y profesionales sanitarios, comunicación de situaciones especiales de pacientes a los trabajadores sociales a los que está adscrito cada paciente, archivo y custodia de la documentación clínica, seguridad de la información, notificación de incidentes relacionados con la seguridad del paciente, sistema de declaración de enfermedades transmisibles, normas internas de gestión medioambiental., comunicación de accidentes sin contrario..etc). Así mismo, además de la entrega de los documentos generales necesarios para la contratación, cada profesional debe cumplimentar una claúsula de confidencialidad y el compromiso de cumplimiento de las normas de seguridad de la información y, en el caso de los profesionales que están en contacto directo con pacientes, la declaración de estar libres de delitos sexuales según establece la normativa vigente.
Además, en la firma del contrato todos los trabajadores deben comunicar a la Unidad de Personal del 061 ARAGÓN cualquier cambio o circunstancia que les inhabilite para ejercer su profesión en el servicio correspondiente.
Como organismo dependiente del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, a través de la LEY 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas, estamos sujetos al régimen de promoción, impulso y garantía de la integridad y la ética públicas en el sector público de Aragón y en las personas y entidades que se relacionan directamente con el mismo, así como en la creación de la Agencia de Integridad y Ética Públicas.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

En el 061 Aragón se disponen de canales de comunicación para la declaración de incumplimiento de código ético, ejemplos de ello son los siguientes:
Se ha constituido un grupo de trabajo denominado Grupo de Seguridad Clínica, Gestión del Riesgo Sanitario y Calidad Asistencial, cuyo objetivo es la gestión de las causas que generan errores en la práctica asistencial mediante la identificación de los mismos y sus factores contribuyentes, así como aprender de su análisis para disminuir la incidencia de eventos adversos en nuestro medio, haciendo la práctica asistencial más segura para el paciente y aumentando la calidad de la misma mediante la puesta en marcha de planes de mejora, utilizando para ello una herramienta denominada SiNASP (Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente) que garantiza la confidencialidad del proceso.

Otros ejemplos son el Plan de Prevención contra la violencia en el lugar de trabajo que establece los pasos a seguir para cualquier profesional que sufra esta circunstancia, sistemas de notificación de alertas sanitarias, sistemas de notificación de enfermedades transmisibles, sistema de acreditación la certificación negativa de no estar inscrito en el Registro Central de Delincuentes Sexuales, todos estos procedimientos y planes se desarrollan utilizando para ello vías de comunicación que garantizan la confidencialidad y la seguridad de la información.
Así mismo, el 061 ARAGÓN está adherido al Plan de Igualdad entre hombres y mujeres del Servicio Aragonés de Salud, y establece objetivos para el cumplimiento de las medidas establecidas en el plan, destacando entre ellas el nombramiento del Responsable del seguimiento del Plan de Igualdad en el 061 así como la realización de una encuesta de percepción para igualdad de trato entre hombres y mujeres en 2018. A través de la Intranet del 061 ARAGÓN, todos los profesionales tienen acceso al buzón de quejas y sugerencias en materia de igualdad entre hombres y mujeres del Servicio Aragonés de Salud.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN, establece anualmente los objetivos institucionales para el desarrollo de sus líneas estratégicas que a su vez, emanan de las establecidas por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud a través de la firma del Acuerdo de Gestión.
Estas líneas estratégicas son comunicadas por el Equipo Directivo a los coordinadores y responsables de unidades, áreas, departamentos y servicios de la organización, así como a las distintas Comisiones y Grupos de Trabajo.
Dentro de nuestro Plan Estratégico, en el área de profesionales competentes, satisfechos e implicados, establecemos como factores críticos de éxito la participación y la transparencia.
De acuerdo a nuestro procedimiento de establecimiento de objetivos (PC0501), en función de las líneas estratégicas establecidas en el Acuerdo de Gestión y a las propuestas de mejora derivadas de la revisión anual del Sistema de Gestión, el Equipo Directivo en colaboración con los Departamentos Técnicos de la organización, elaboran la propuesta de objetivos que se remite a los coordinadores y responsables de unidades, departamentos, áreas y servicios, para su difusión a los profesionales, abriéndose un plazo de cinco días naturales con el objetivo de sugerir modificaciones, si procede.
Estos objetivos son cuantificables y coherentes con las líneas estratégicas y la misión, visión y valores de la organización.Una vez transcurrido este plazo y teniendo en cuenta, si procede, las sugerencias presentadas, se redacta el documento definitivo del Contrato de Gestión que se presenta a los coordinadores y responsables para la firma de los profesionales adscritos a cada unidad, departamento, área y servicio, mostrando así su compromiso con el cumplimiento de los objetivos pactados.
En función de la planificación establecida para la evaluación de los objetivos tanto institucionales como los establecidos para cada unidad, departamento, área y servicio en los contratos de gestión, los Departamentos Técnicos proceden a su seguimiento y evaluación, informando de los resultados obtenidos al Equipo Directivo.

Posteriormente, estos resultados se difunden a los coordinadores y responsables de las unidades, departamentos, áreas y servicios en la primera reunión anual de Consejo de Gestión.
Los valores del 061 como organización son comunicadas a todos los grupos de interés a través de la Memoria anual de Responsabilidad Social y la página web del 061 (061.aragon.es)

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

La empresa desconoce si tiene obligación legal de implementar una manual de riesgos penales o si suministramos productos o servicios a grandes organizaciones afectadas por dicha Directiva, o bien no le aplica esta legislación.

9.1. Información adicional

El 061 ARAGÓN establece en cada uno de sus procedimientos del Sistema de Gestión así como en el Manual de Acogida al nuevo empleado, referencia a la legislación vigente aplicable. Dispone de documentos específicos en los que se determina por ejemplo la obligación de los profesionales a la cumplimentación médico-legal (parte al juzgado, certificado de defunción, vale oficial de estupefacientes, violencia doméstica...) o bien la obligación de cumplimiento de normas de seguridad de información o cualquier otra normativa legal.
En materia de prevención de riesgos laborales dependemos del Servicio de Prevención de la Secretaría General Técnica del Dpto. de Sanidad quien establece la normativa a seguir para el cumplimiento legal en esta materia.
Así mismo el 061 ARAGÓN dispone de la Dirección General de Servicios Jurídicos quien vela por el cumplimento de la normativa legal en todo el Servicio Aragonés de Salud.

Plan de Responsabilidad Social

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

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

10.1. Información adicional.

Tal y como hemos especificado en esta autodiagnóstico, pertenecer a la administración pública conlleva el cumplimiento de la legislación vigente y el desarrollo de acciones en Responsabilidad Social.
Los factores críticos de éxito de nuestro Plan Estratégico se engloban dentro de la Responsabilidad Social, no obstante, en el 061 ARAGÓN no disponemos de un Plan de Responsabilidad Social como tal si no que está integrado dentro de nuestro Sistema de Gestión (Calidad, Medioambiente y Sistemas de Información) ni disponemos de una Memoria de Responsabilidad Social.
A través de la firma del Contrato Programa con el Departamento de Sanidad, el 061 establece líneas estratégicas y objetivos asociados que garanticen el cumplimiento del Plan

de Igualdad, el Plan contra la Violencia de Género y otros objetivos sociales y medioambientales.
Los objetivos de Contrato Programa son revisados con el Departamento a intervalos planificados y los resultados sirven como elemento de entrada en la revisión estratégica de nuestro Sistema de Gestión.
El 061 ARAGÓN participa desde 2015 del Plan de Responsabilidad Social de Aragón obteniendo en 2016, 2017,2018 el sello RSA en categoría Gran Empresa y en 2019,2020,2021 el sello RSA en categoría Entidad no lucrativa.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

11.1. Información adicional.

Tal y como reflejamos en el apartado anterior, a través del Contrato Programa con el Departamento de Sanidad, el 061 se compromete al cumplimiento del Plan contra la Violencia de Género y el Plan de Igualdad.
Se han realizado nombramientos de profesionales del 061 ARAGÓN para el seguimiento de estos planes y se establecen objetivos anuales para el cumplimiento y evaluación de los mismos a través de las estrategias establecidas por el Dpto. de Sanidad-061 en el Contrato Programa firmado anualmente.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

El 061 ARAGÓN ha establecido una metodología para obtener la información relativa a la percepción que el usuario tiene del cumplimiento de sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios prestados por la organización. La satisfacción de los clientes constituye una de nuestras áreas estrágegicas que comprende factores críticos de éxito que contribuyen a conseguir una atención y asistencia excelente.
La información es recopilada y analizada, realizando un seguimiento de los resultados obtenidos de estos análisis y utilizándolos como medida del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión hacia la mejora continua.
Como vías para obtener esta información en el 061 ARAGÓN se utilizan encuestas de satisfacción de usuarios, reclamaciones y quejas y felicitaciones así como sugerencias recibidas por otros centros sanitarios y no sanitarios relativas a nuestros servicios.
El 061 ARAGÓN realiza a intervalos planificados encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de atención sanitaria, con el objetivo de obtener información relevante de la percepción que éstos tienen con respecto a estos servicios, que nos permita medir su grado de satisfacción, estas encuestas son voluntarias y anónimas. Mediante estas encuestas se recogen las sugerencias y opiniones vertidas por los usuarios para detectar

áreas de mejora, asegurando así la mejora continua de la organización.
Así mismo, al finalizar cada actividad formativa relativa a los servicios de docencia se realiza a la entidad solicitante y a los alumnos una encuesta voluntaria y anónima para conocer su grado de satisfacción sobre los distintos aspectos de la actividad a la que ha asistido (PC0709).
El 061 ARAGÓN ha establecido un sistema de gestión de quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos de acuerdo al procedimiento Medición del grado de satisfacción (PC0801),
Los informes derivados de este análisis son revisados por la Comisión de Mejora Continua para la detección de áreas de mejora y la elaboración del Plan de Mejora anual y utilizados como elementos de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (PC0503) para la evaluación de la aplicación y eficacia del sistema, así como para el establecimiento de los objetivos anuales. Así mismo, existe una retroalimentación de información con el usuario puesto que éste puede solicitar a la organización la información que precise acerca de la atención recibida en el servicio que se le ha prestado.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

El Equipo Directivo del 061 ARAGÓN revisa periódicamente el Sistema de Gestión para comprobar la adecuación, consistencia, efectividad y evolución continua del mismo. Para ello, convoca una reunión anual de carácter ordinario a la que asiste el Equipo Directivo y los departamentos técnicos de apoyo. Estas reuniones pueden convocarse con carácter extraordinario si la situación lo requiere, es decir, si se prevén cambios o nuevos proyectos que afecten a la organización.
Entre otros, los temas tratados en esta reunión es el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio (cuadros de mando y memoria anual de actividad) y la retroalimentación del cliente (informe de resultados de encuestas de satisfacción e informe anual de revisión de reclamaciones, felicitaciones, solicitudes de información e informes de incidencias) así como el informe anual de seguimiento de alianzas y recomendaciones para la mejora continua. En esta reunión se analizan los resultados obtenidos de los cambios implantados en nuestros procesos y en función de dicho análisis se establecen acciones para la mejora continua de los mismos.
Así mismo, en relación a nuestra Cartera de Servicios, la misión del proceso PRE1 Planificación Estratégica, es la de diseñar los servicios y alinear la actividad de la organización para responder de forma eficaz y eficiente las necesidades y expectativas de los distintos GI.
A través del subproceso PRE1-S1 Diseño del servicio, cada vez que se modifica un servicio o se pone en marcha un servicio nuevo, se elabora un Plan de diseño y desarrollo y se valida mediante un servicio piloto que se satisfacen las necesidades para las que fue diseñado, registrando los resultados obtenidos en dicho plan.
Una vez validado el servicio piloto, se procede a la puesta en marcha definitiva del mismo si el resultado ha sido positivo o bien al diseño de un nuevo Plan de diseño y desarrollo si el resultado no se ajusta a las especificaciones finales requeridas.
La puesta en marcha de servicios piloto es una herramienta para identificar áreas de

mejora de los procesos implicados.
En el diseño del servicio así como en su implementación participan los distintos grupos de interés implicados. A través de los procesos transversales y participación en programas especiales del Servicio Aragonés de SALUD (Estrategias SALUD) damos respuesta a las necesidades y expectativas detectadas de nuestros usuarios (pacientes).

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

14.1. Información adicional.

La gestión e innovación en la tecnología sanitaria incide directamente en la calidad de los servicios prestados por ello es un factor crítico de éxito en nuestra área de sostenibilidad.
La detección de estas necesidades puede provenir de la organización, de los profesionales o bien de nuestros grupos de interés. Las fuentes de información para la detección de necesidades se canalizan a través de las siguientes vías:
Comisiones y grupos de trabajo.
Asistencias a congresos y jornadas.
Reuniones técnicas y sesiones clínicas.
Actividades de benchmarking.

A través de las comisiones y grupos de trabajo se recogen las sugerencias de los profesionales relativas a la incorporación de nuevas tecnologías.
Ejemplos: Solicitudes de inclusión de medicamentos a la Comisión de Farmacia, peticiones de material nuevo a la Comisión de Equipamiento, participación en proyectos de investigación y creación de grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos.
Las asistencias a congresos y jornadas constituye una fuente de información clave para la sugerencia por parte de los profesionales de la incorporación de innovaciones tecnológicas que se proponen según su naturaleza y previa justificación, a las diferentes comisiones para el estudio de su viabilidad así como al ED para su aprobación final.
Las reuniones técnicas y sesiones clínicas realizadas para el diseño de proyectos y para compartir experiencias en colaboración con otras organizaciones, suponen una fuente de información para el desarrollo de nuevas tecnologías necesarias para su puesta en marcha.

Los intercambios de experiencias realizados como fruto de las reuniones de benchmarking relativas tanto a la actividad sanitaria como a la actividad docente constituyen una fuente de información relevante para el desarrollo de la gestión de la tecnología en el 061 ARAGÓN.
La inversión que suponen estas innovaciones se aprueba previamente a su puesta en marcha en el plan de necesidades de la organización (4 b) de acuerdo a criterios de viabilidad / efectividad de la nueva tecnología, disponibilidad de recursos, directrices del SALUD y profesionales con formación suficiente. Casos excepcionales son la inclusión de nuevos medicamentos o de material fungible cuya adquisición se realiza previa solicitud a las distintas comisiones y aprobación final por el ED.

Esta metodología se aplica sistemáticamente en el 100 % de las innovaciones tecnológicas desarrolladas, tanto las relacionadas con la gestión de la tecnología en el sistema informático y de telecomunicaciones como las relacionadas con la gestión de la tecnología sanitaria.

Este año 2016 se ha constituido en el 061 ARAGÓN una Comisión de Innovación cuyas funciones son entre otras :
? Promover el fomento y desarrollo de una cultura innovadora en la organización.
? Analizar, seleccionar y priorizar las propuestas de proyectos de innovación sobre criterios objetivos.
? Asignar los recursos necesarios para la realización de los proyectos de innovación seleccionados.
? Designar un responsable y un equipo multidisciplinar aecuado a la planificación, ejecución, control y documentación de cada proyecto de innovación.
? Monitorizar y evaluar el progreso de los diversos proyectos.
Así mismo, el 061 ARAGÓN participa en el Proyecto de Compra Pública Innovadora vinculado a las urgencias sanitarias en Aragón, que permitirá dotar al CCU de la tecnología para coordinar y gestionar la atención sanitaria urgente en Aragón,optimizando el uso de los recursos asistenciales, facilitando el acceso a la información sanitaria y participando en la promoción de la salud, la prevención, el cuidado de la enfermedad y la educación sanitaria de los pacientes.

Calidad de los productos y servicios

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

Cada paciente dispone de un formulario de aviso, informe clínico y registro de enfermería o informe de traslado individualizado al que se le asigna un código identificativo único por fecha y número de aviso. Así el 100 % de los pacientes disponen de información clínica individualizada relativa a la gestión de la demanda sanitaria planteada.
Todos los pacientes pueden solicitar información relativa a la atención sanitaria recibida mediante una solicitud de información dirigida a la Secretaría de Dirección. Siguiendo la misma sistemática otras organizaciones sanitarias y no sanitarias pueden solicitar información relativa a las actividades de coordinación realizadas en la gestión de la atención sanitaria dirigiendo su solicitud a la Secretaría de Dirección. Desde Secretaría de Dirección se procede a la gestión de la solicitud por los miembros del ED emitiendo un informe de respuesta para el 100 % de las solicitudes recibidas.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

17.1. Información adicional.

La Cartera de Servicios del 061 ARAGÓN se establece desde su inicio en su identidad legal (Orden de 25 de julio de 2014, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, sobre actualización de la Cartera de Servicios del Sistema de Salud de Aragón) y está a disposición de todos los Grupos de Interés a través de la página web del Gobierno de Aragón.
El Equipo Directivo planifica anualmente las acciones necesarias para la difusión de la Cartera de Servicios del 061 ARAGÓN, que se plasman en el Plan de Comunicación Externa (Seguimiento de Alianzas). Así mismo esta Cartera de Servicios es difundida en las actividades docentes y de educación sanitaria realizadas.

En el 061 ARAGÓN se han establecido canales para garantizar la transmisión de la información necesaria para el desarrollo de la cartera de servicios de la organización tanto interna como externamente. Estos canales son gestionados a través de los siguientes procesos:
PRE1 Planificación Estratégica / PRE1-S3 Gestión de alianzas (PC0712 Comunicación externa)
PRS1 Gestión de Recursos Humanos / PRS1-S3 Comunicación interna (PC0503 Comunicación interna)

Los distintos sistemas de información establecidos, nos proporcionan la información generada de nuestra actividad de cuya gestión en relación a la monitorización del registro de información, explotación y análisis es responsable el proceso PRS4 Gestión de Sistemas de Información. A través de este proceso se monitoriza la información registrada en el desarrollo de todos los procesos de la organización, se explota y analiza para la elaboración del cuadro de mando integral.
Como factor crítico de éxito en el área de satisfacción de clientes de nuestro Plan Estratégico, la información adecuada constituye un factor crítico de éxito ligado a objetivos estratégicos del Acuerdo de Gestión anual.

Así mismo, la transparencia en la información recibida constituye un factor crítico de éxito en cuanto a las condiciones laborales dentro del área de profesionales competentes, satisfechos e implicados (perspectiva rosa) de nuestro PE, ligado a objetivos estratégicos en el PG anual.
Los profesionales de la organización reciben sistemáticamente información relevante relativa a la actividad realizada (cuadros de mandos mensuales de actividad, informes mensuales de incidencias, reclamaciones y solicitudes de información, información económica trimestral relativa al gasto-consumo realizado). A su vez, las reuniones sistemáticas establecidas a través del PCI permiten el intercambio de información entre los profesionales de la organización tanto vertical como horizontalmente 3 d

Todos los profesionales de la organización pueden solicitar la revisión de la información derivada de la atención sanitaria, con fines docentes y de investigación mediante la cumplimentación de una solicitud de información dirigida a la Directora Gerente para su gestión (PC0714).

Seguridad de la información

Para garantizar la seguridad de la información derivada de la atención sanitaria en el 061 ARAGÓN se han establecido distintos sistemas de seguridad de la información como realización de copias de seguridad o cluster de servidors y establecimiento de claves de acceso así como procedimientos para la salvaguardia del sistema informático y de comunicaciones (PC0703), externalización del servicio de archivo y custodia de la documentaciaón clínica o la sistematización de la gestión de solicitudes de información de pacientes y otras organizaciones o con fines docentes y de investigación, cláusulas de confidencialidad con empresas externas, firma de compromiso de cumplimiento de normas de seguridad de la información en los nombramientos de los profesionales.Estos sistemas de seguridad engloban el 100 % de la información generada en el desarrollo de los procesos clave.

Así mismo se han elaborado procedimientos e instrucciones técnicas para garantizar la transparencia informativa sobre el servicio a los pacientes (por ejemplo a través de la información clínica y consentimiento informado) y a los alumnos de los cursos (manuales de los alumnos).

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

En el cumplimiento de su misión, el 061 ARAGÓN se compromete a garantizar la disponibilidad y organización de recursos humanos que aseguren una asistencia satisfactoria de las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias en el menor tiempo posible y con los mejores niveles de adecuación y eficacia así como el desarrollo de acciones que contribuyan a la capacitación científico-técnica excelente y a la motivación y satisfacción de sus profesionales.

Por ello, la competencia del personal, su satisfacción e implicación en el trabajo diario, constituye un objetivo estratégico del 061 ARAGÓN cuyo logro se fundamenta en la consecución integrada de los cuatro factores críticos de éxito (capacitación profesional, adecuación del trabajo, condiciones laborales e implicación).
La gestión por procesos constituye una herramienta fundamental para favorecer un entorno laboral que contribuya a conseguir que los profesionales de la organización sean profesionales competentes, satisfechos e implicados.
Las necesidades y expectativas de las personas de la organización (cliente interno) son recogidas a través de la realización desde el año 2005 de la encuesta de calidad de vida profesional. Esta encuesta se remite periódicamente a todos los profesionales de la organización y son explotadas por los servicios centrales del Salud que nos remiten el informe de resultado que es analizado por el Equipo Directivo comunicando los resultados a los profesionales de la organización, así mismo constituye un elemento de entrada en la revisión anual del Sistema de Gestión. De los resultados de esta revisión se establecen

objetivos y acciones a desarrollar que contribuyan a mejorar los resultados en el grado de satisfacción de las personas de la organización.

Anualmente en el 061 ARAGÓN se planifican reuniones periódicas del ED con los coordinadores y responsables de unidades, departamentos, áreas y servicios así como con los equipos de las unidades asistenciales. Las Comisiones y Grupos de Trabajo establecen un cronograma anual de reuniones con el objetivo de realizar un seguimiento de los mismos. Estas reuniones constituyen un foro de captación de las necesidades y expectativas de los profesionales de la organización, así como del grado de satisfacción de los mismos con el Sistema de Gestión constituyendo esta información un elemento de entrada en la revisión anual del Sistema de Gestión, estableciendo objetivos y acciones a desarrollar que contribuyan a mejorar los resultados en el grado de satisfacción de las personas de la organización.

Ejemplo de ello ha sido la recuperación de determinadas Comisiones y Grupos de Trabajo como órganos de participación de los profesionales en la gestión de la organización.

En materia de Igualdad, en 2018 se realizó una encuesta de percepción de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres del Servicio Aragonés de Salud, en el informe correspondiente a dicha encuesta se plasman los resultados en base a distintos perfiles, por sexo, por grupos de edad, por sectores, por su clasificación profesional, por grupos profesionales; en cuanto a las conclusiones se deduce que la medida de conciliación más valorada entre los participantes es la flexibilidad horaria habiendo disfrutado de dichas medidas de conciliación el 24,90% del personal en los últimos 5 años

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

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

19.1. Información adicional

La ordenación del régimen del personal estatutario de los servicios de salud se rige por los principios y criterios establecidos en la legislación vigente y sus normas de desarrollo. En el área de profesionales competentes, satisfechos e implicados se establecen entre otros factores críticos de éxito como la equidad, estabilidad, autonomía, transparencia, organización, cargas y medios.
La contratación indefinida se realiza a través del sistema de Oferta Pública de Empleo (OPE) y la movilidad entre centros por el Concurso de Traslados (CT).
La selección y contratación del personal estatutario temporal se realiza de acuerdo a la legislación vigente y sus normas de desarrollo, teniendo en cuenta la programación funcional de la organización y los pactos con las organizaciones sindicales. Para estas

contrataciones, el Servicio Aragonés de Salud dispone de una bolsa de trabajo de personal estatutario, que es gestionada por el 061 ARAGÓN.
En el caso de agotamiento de listados de alguna categoría profesional de las gestionadas por el 061 ARAGÓN a través de la bolsa de trabajo de personal estatutario del Salud, se procede de la siguiente forma y con la prioridad señalada:
1º Solicitar aspirantes del resto de Bolsas en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
2º Efectuar una convocatoria específica al efecto.
3º Solicitar demandantes de empleo a las correspondientes Oficinas Públicas de Empleo.
En cualquier caso, es el 061 ARAGÓN (órgano de contratación) el que adopta las medidas que resulten precisas para garantizar la adecuada cobertura de los puestos de trabajo necesarios para el desarrollo de la cartera de servicios de la Institución.
Excepcionalmente una vez agotada la posibilidad de contratar a través de las listas de la Bolsa, se procederá a convocatoria pública del puesto requerido o a solicitar candidatos al INAEM.

El resto de las categorías profesionales no incluidas en bolsa se proveen, en primer lugar, mediante convocatoria pública realizada por el 061 ARAGÓN y, en segundo lugar solicitando candidatos a las Oficinas Públicas de Empleo, con aplicación en ambos casos de los baremos correspondientes a las categorías contempladas en bolsa, en virtud de su nivel académico de título exigido para el ingreso, siendo necesario realizar previamente una prueba de aptitud, superada la cual se procede a la aplicación del baremo correspondiente para determinar el orden de prioridad en la adjudicación.

En el caso de la categoría profesional de médico de emergencias se precisa superar una prueba de capacitación específica previamente a su contratación cuya gestión es realizada por el 061 ARAGÓN. En la actualidad, se ha solicitado al SALUD que este requisito se establezca también para la categoría de enfermería de emergencias con el objetivo de hacer equivalente los criterios de selección para acceder a las bolsas de contratación en virtud del principio e equidad para los profesionales que forman nuestros equipos de emergencias.

La provisión de puestos de carácter directivo, jefaturas de unidades y coordinadores de equipo se proveen por el sistema de libre designación conforme a lo establecido en la legislación vigente en cuanto al sistema de provisión, requisitos para acceder a la convocatoria y resolución de la misma.
La evaluación y revisión de la planificación y gestión de los recursos humanos es realizada por el ED en las revisiones estratégicas anuales a través de los objetivos e indicadores establecidos en el Acuerdo de Gestión anual y en la encuesta de calidad de vida profesional.
En estas revisiones estratégicas el ED realiza la evaluación de la cartera de servicios de la organización cuya modificación conlleva a la definición de nuevos puestos de trabajo y revisión de contrataciones temporales.
Así mismo la evaluación y revisión de la adecuación de la plantilla a los servicios prestados se realiza periódicamente por el ED a través de las revisiones de los cuadros de mandos de actividad, ejemplo de ello son la adecuación estacional de plantillas y de unidades asistenciales.
La capacitación de los profesionales entendida como nivel de cualificación y formación

continuada constituyen factores críticos de éxito dentro del área de profesionales competentes, satisfechos e implicados de nuestro Plan Estratégico, en el cumplimiento de la misión del 061 ARAGÓN.
En este sentido, el 061 ARAGÓN aúna sus esfuerzos en el desarrollo de acciones que contribuyan a la capacitación científico-técnica excelente y a la motivación y satisfacción de sus profesionales.

Como fruto de la implantación del Sistema de Gestión, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo relativas a los procesos desarrollados en la organización, se definen en la documentación de referencia de cada uno de los procesos en los que intervienen.

Así mismo, para la identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización en el 061 ARAGÓN se utilizan los siguientes mecanismos:
a) Formación Continuada:
La formación continuada se gestiona a través del proceso PRS1 Gestión de Recursos Humanos / subproceso PRS1-S2 Gestión del conocimiento (5 a).
Anualmente la Comisión de Docencia y Formación Continuada diseña un Plan de Formación que incluye actividades formativas clasificadas según categoría profesional y competencias asignadas a cada puesto de trabajo.
Este diseño se realiza en base a las líneas estratégicas de la organización y a las necesidades manifestadas por los profesionales a través de las solicitudes de actividades formativas, de las sugerencias remitidas a la Comisión de Docencia y Formación Continuada y de las propuestas de mejora planteadas por los equipos de proceso.La propuesta del Plan de formación del 061 ARAGÓN previa aprobación por el Director Gerente se remite al SALUD para su aprobación definitiva.
Una vez aprobado el Plan de formación del 061 ARAGÓN por el SALUD, desde el Departamento de Formación del 061 ARAGÓN se procede a su difusión a todos los trabajadores para su conocimiento.
En el Departamento de Formación se dispone de un registro informático de todos los cursos realizados hasta la fecha dentro de los planes de formación del 061 ARAGÓN.
Así mismo, la intranet del 061 ARAGÓN y concretamente de la página de formación ha supuesto una mejora tanto en la difusión del Plan de Formación como en su gestión, permitiendo acceder a todos los profesionales a la documentación del curso previamente a su realización, a noticias de interés general en materia de formación y a los principales buscadores de revistas científicas como medio de consulta.
El Plan de Formación incluye al 100 % de los profesionales y al 100 % de las categorías y se difunde a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
Además, en los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de teleoperación y transporte sanitario urgente, se establecen los requisitos de formación inicial y continuada del personal perteneciente a estas empresas.

b) Programa de formación FOCUSS
El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS) junto con representantes de diversas áreas del Sistema Sanitario Público de Aragón, han diseñado el programa de Formación Organizada en Competencias Utilizadas en el Sistema de Salud (FOCUSS) cuyo objetivo

principal es mejorar las competencias de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón favoreciendo la adquisición de conocimientos, destrezas y capacidades organizativas contemplando la realización de programas de formación práctica en aquellos centros o servicios cuyo funcionamiento cumpla los criterios establecidos.
Este programa puede ser solicitado por cualquier trabajador del Sistema Sanitario Público de Aragón siempre que cumpla los requisitos previos establecidos para cada programa y que los procedimientos y técnicas que se vayan a aprender estén disponibles en sus centros de trabajo o esté prevista su puesta en marcha.
Desde el I+CS se remite anualmente al Departamento de Formación del 061 ARAGÓN la lista de programa FOCUSS de la convocatoria anual y el formulario de solicitud de participación para su difusión a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
Desde el 061 ARAGÓN se remiten al I+CS las solicitudes de los profesionales del 061 ARAGÓN para la valoración de su participación en los programas FOCUSS. En el Departamento de Formación se registra la participación de estos profesionales y la valoración que realizan del programa una vez finalizado.

El 061 ARAGÓN ha organizado los siguientes programas FOCUSS dirigidos a personal sanitario de AP:
Coordinación en la asistencia a la urgencia domiciliaria entre el 061 y el Equipo de Atención Primaria
Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (facultativos).
Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (enfermería).
Para ello previamente, desde el Dpto. de Formación se remite al I+CS las propuestas de reconocimiento como centro formador, del propio programa de formación, del coordinador de la actividad y de los formadores para su aprobación.
En el Departamento de Formación se registra la información de la acreditación de estas actividades, las valoraciones de los alumnos por los coordinadores de cada programa y las evaluaciones de los docentes.

c) Comisiones y grupos de trabajo y equipos de proceso
En el 061 ARAGÓN se han creado comisiones y grupos de trabajo y equipos de proceso que fomentan la capacidad de trabajar en equipo y la participación de los profesionales de la organización. Los objetivos establecidos por estos órganos de participación están alineados con las líneas estratégicas de la organización.
En la actualidad existen ocho comisiones cuyo régimen de funcionamiento en cuanto a organización, funciones, renovación y ampliación está regulado por el reglamento interno para la constitución de comisiones y grupos de trabajo.
Estas comisiones pueden solicitar a la Dirección Gerencia la creación de grupos de trabajo para el desarrollo de un proyecto a actividad determinada. Así mismo, a propuesta de la Dirección se pueden constituir grupos de trabajo no pertenecientes a ninguna comisión por no tratar temas de su competencia.

d) Programas de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad
Mediante Orden de 26 de mayo de 2000 del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, estableció el programa de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad, que tiene la misión de impulsar a los profesionales del Servicio Aragonés de Salud para

que presten unos cuidados excelentes.
El Programa de Apoyo es uno de los procesos de soporte del Servicio Aragonés de Salud que mantiene como marco de referencia para su evaluación y mejora, al modelo de excelencia EFQM, favoreciendo la introducción de nuevas metodologías y conocimientos en todo lo relativo a la mejora de la calidad de los servicios de salud y la atención sanitaria, siendo sus objetivos fundamentales:
Promover actividades de mejora de la calidad de los cuidados de salud
Facilitar el intercambio de experiencias entre los profesionales
Crear una estructura estable que potencie y apoye el diseño y puesta en marcha de nuevas iniciativas de mejora de la calidad
Anualmente desde la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud se realiza la convocatoria para la selección de proyectos en los Programas de Apoyo para la participación de los profesionales de los distintos centros.
Las solicitudes son remitidas a los servicios centrales del Servicio Aragonés de Salud para su preselección por la Comisión de Valoración y Seguimiento que propone el número de proyectos seleccionados y los recursos asignados a los mismos dependiendo de las disponibilidades presupuestarias solicitando a los Gerentes de Sector su valoración respecto a los proyectos presentados en su ámbito de actuación.
Así, el Equipo Directivo del 061 ARAGÓN realiza la valoración de los proyectos presentados remitiendo su propuesta a la Comisión de Valoración y Seguimiento para su aprobación final.
Cada proyecto cuenta con un equipo de mejora constituido por el coordinador y los miembros del equipo y sigue la metodología de los ciclos de mejora continua de la calidad, basados en el modelo PDCA de Deming. Una vez desarrollado el proyecto, los equipos de mejora realizan una memoria final que remiten al Coordinador de Calidad del 061 ARAGÓN para su valoración y posterior entrega del certificado de participación emitido por el Director Gerente.

e) Sesiones clínicas:
Las sesiones clínicas en las que se revisan en equipo casos especiales o la actualización de conocimientos en determinadas técnicas o patologías así como la realización de protocolos y guías clínicas constituyen un mecanismo para la identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
La realización de sesiones clínicas y la elaboración y revisión de protocolos y guías clínicas se han establecido como objetivos en el Acuerdo de Gestión entre el ED y el SALUD y en los Contratos de Gestión (CG) entre el ED y las unidades asistenciales para fomentar estos mecanismos de aprendizaje así como la participación de los profesionales de la organización.

f) Sistema de carrera profesional
En el año 2008 entra en vigor el sistema de carrera profesional para todas las categorías del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud , mediante este sistema se trata de poner en marcha actuaciones para fomentar la participación, incentivación y motivación de los profesionales persiguiendo, de esta manera, que este personal desempeñe su actividad laboral en un marco óptimo para prestar un servicio de calidad favoreciendo una actualización permanente de conocimientos, competencias, habilidades y actitudes constituyendo a su vez un sistema de reconocimiento al esfuerzo personal para mejorar la

calidad en su trabajo.
La carrera profesional se articula en niveles. Cada nivel define el grado de excelencia alcanzado en el desarrollo profesional. Así para poder acceder a un nivel superior, además de reunir los requisitos de tiempo definidos para cada nivel de carrera y acreditar el Grado de acreditación de competencias requerido, los profesionales deben superar las evaluaciones correspondientes a los méritos exigibles para cada nivel.

g) Promoción interna
Mediante la entrada en vigor del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad en materia de promoción interna temporal para el personal estatutario fijo del Servicio Aragonés de Salud (Orden de 28 de diciembre de 2005, del Departamento de Salud y Consumo), por necesidades del servicio, el 061 ARAGÓN como sector sanitario puede ofrecer al personal estatutario fijo el desempeño temporal, y con carácter voluntario, de funciones correspondientes a nombramientos de una categoría del mismo nivel de titulación o de nivel superior, siempre que ostente la titulación correspondiente.
Anualmente (primer trimestre del año), el 061 ARAGÓN realiza una convocatoria para la formación de listas de aspirantes para la promoción interna temporal. La selección para el desempeño de funciones en promoción interna temporal se realiza mediante la valoración de méritos, mediante pruebas de aptitud o mediante la combinación de ambos sistemas.
Así, la promoción interna permite a las personas de la organización desarrollar su capacitación y conocimiento en otros puestos de trabajo posibilitando el intercambio de funciones y la promoción profesional.
Desde su entrada en vigor se han beneficiado de este sistema cinco profesionales siendo tres promociones internas dentro de la organización y dos promociones internas intersector.

La evaluación y revisión de la metodología establecida es evaluada y revisada por el Equipo Directivo en las revisiones estratégicas anuales utilizando como elementos de entrada todos los resultados anteriores.

La recompensa y reconocimiento de nuestros profesionales se realiza a través del sistema de retribuciones, ayuda de acción social, sistema de reconocimiento de carrera profesional y participación en los distintos órganos de participación del 061 ARAGÓN.

a) Retribuciones
El sistema retributivo del personal estatutario está regulado por ley (Ley 55/2003, de 16 de Diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud) y se estructura en retribuciones básicas y retribuciones complementarias.
Las retribuciones básicas responden a los principios de cualificación técnica y profesional mientras que las retribuciones complementarias se orientan prioritariamente a la motivación del personal, a la incentivación de la actividad y a la calidad del servicio, a la dedicación y a la consecución de los objetivos planificados.
La cuantía de las retribuciones se determinan anualmente en las correspondientes Leyes Presupuestarias.
La Dirección de Gestión y Servicios Generales y bajo su responsabilidad el personal de la Unidad de Retribuciones es el encargado del control de la información necesaria para la

elaboración de la nómina así como de su realización.

b) Ayudas de acción social
Anualmente se determinan desde el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) las ayudas de acción social en materia de ayudas por estudios, ayudas por guardería, sepelios por fallecimiento y anticipos ordinarios y extraordinarios.
En estas resoluciones (publicadas anualmente en el BOA) se especifica el ámbito de aplicación, la cuantía económica y el procedimiento para solicitar estas ayudas.
Para su solicitud el personal del 061 ARAGÓN debe cumplimentar anualmente los impresos oficiales y entregarlos al personal de la Unidad de Personal para su revisión, una vez revisados son remitidos al Director de Gestión y Servicios Generales quien da el visto bueno y posteriormente al Director Gerente para su aprobación. Posteriormente, el personal de la Unidad de Personal remite un listado de las solicitudes al Servicio Aragonés de Salud para la comunicación de la autorización del gasto.

c) Sistema de reconocimiento de carrera profesional
La Carrera Profesional es la manera de reconocer al profesional, de forma objetiva, su esfuerzo personal para mejorar la calidad en su trabajo y al propio tiempo, de ofrecerle un estímulo de superación permanente, instrumentando un modelo de incentivación que permita su progresión a lo largo de toda su vida laboral.
Este sistema de carrera profesional aplicable a todas las categorías del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, es una herramienta que introduce un nuevo principio retributivo basado en lo que es y en lo que hace cada profesional e incorpora elementos diferenciadores y evaluables con los que se reconocen y estimulan la labor asistencial, de investigación, docencia, formación y habilidades de aquellos profesionales que, de forma voluntaria, deseen incorporarse a este sistema.

e) Pertenencia a comisiones y grupos de trabajo
Una vez finalizada la pertenencia a una comisión o grupo de trabajo, a todos los miembros participantes además de acreditar dicha pertenencia, se le reconoce su labor y dedicación mediante la expedición del correspondiente certificado.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

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

La gestión administrativa del personal del 061 ARAGÓN se realiza a través del programa informático de recursos humanos de acuerdo al Pacto de fecha 7 de julio de 2006, de la Mesa Sectorial de Sanidad, en materia de permisos, vacaciones y otras medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud que refunde la normativa anterior y amplía las modificaciones

establecidas por el Plan integral para la conciliación de la vida personal y laboral en la Administración (Plan Concilia / Ley 30/ 1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificados algunos preceptos por la Ley 3/ 2007 de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres).

La Comisión de Dirección del 061 realiza a principios de año la planificación anual de nuevas acciones orientadas hacia la ampliación o modificación de la cartera de servicios de la organización que conlleva la definición de las necesidades de recursos humanos teniendo en cuenta, entre otras, las distintas situaciones administrativas generadas por la aplicación del Plan Concilia.

En el ámbito del 061 ARAGÓN, opera el Comité de Seguridad y Salud interprovincial de Urgencias y Emergencias como órgano colegiado de participación conjunta de todos los empleados públicos y destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Administración, donde están representados todos los trabajadores mediante los delegados/as de prevención designados por las Organizaciones Sindicales representativas. Se reúne cuatro veces al año con carácter ordinario y los asuntos a tratar son los relacionados en materia de Seguridad y Salud con objeto entre otros de adoptar/decidir las medidas que previamente ha propuesto la Comisión Adaptación de Puestos Trabajo.

Igualmente, cuando hay alguna información que desde Gerencia 061 se considera necesario su tratamiento, por afectar a algún colectivo o categoría profesional, se convoca la Junta de Personal, a la que acuden los distintos miembros de los sindicatos, el Servicio Prevención de Riesgos Laborales y los representantes de la Administración.

Legislativamente el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios Salud en cuyo capítulo III se trata la Planificación y Ordenación del Personal (artículos 10 al 16) recogiéndose el Foro Marco para el Diálogo Social como instrumento de diálogo e información de carácter laboral, dependiente de la Comisión de RRHH del Sistema Nacional de Salud, y como medida de la planificación de los Recursos Humanos.

La gestión administrativa del personal del 061 ARAGÓN se realiza a través del programa informático de recursos humanos del Gobierno de Aragón (SIRHGA). En este programa se registra todas las situaciones administrativas en materia de conciliación de cada profesional, una vez autorizadas desde el Servicio de Selección y Provisión de Personal Estatutario del SALUD formando parte de su expediente laboral.

Además, el Servicio de Prevención Riesgos Laborales del SALUD refleja en su memoria anual las distintas actuaciones llevadas a cabo en las distintas unidades asistenciales (UME, SUAP y CCU) realizando un informe pormenorizado de las características de los puestos trabajo, determinando si están o no exentos de riesgos por embarazo.

En el Estatuto Marco (año 2003) se recogen en los capítulos X y XI diversos permisos y licencias y situaciones administrativas en aras de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; de la misma manera se materializaron en el Pacto de Conciliación de 2006 dichas medidas, de las cuales se modificaron la excedencia por cuidado de hijos y por cuidado de familiares en el año 2013.

Como medidas concretas de conciliación destacaríamos: la flexibilización horaria por personas dependientes, permiso por maternidad/paternidad, reducción de jornada por guarda legal, excedencia por cuidado de hijos y familiares.

La instrucción del 3 de julio de 2017, del Director Gerente del SALUD, sobre el disfrute de la bolsa horaria por motivos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, prevista en el apartado II.2 del Acuerdo de 16 de mayo de 2017, de la Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se constituye una

bolsa horaria de 16 horas anuales por motivos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral consistente en un crédito anual para garantizar dicha conciliación.
Por necesidades del servicio, y cuando una plaza o puesto de trabajo se encuentre vacante o temporalmente desatendido, podrá ser cubierto en comisión de servicios, con carácter temporal, por personal estatutario de la correspondiente categoría y especialidad. En este supuesto, el interesado percibirá las retribuciones correspondientes a la plaza o puesto efectivamente desempeñado, salvo que sean inferiores a las que correspondan por la plaza de origen, en cuyo caso se percibirán éstas. El personal estatutario podrá ser destinado en comisión de servicios, con carácter temporal, al desempeño de funciones especiales no adscritas a una determinada plaza o puesto de trabajo. En este supuesto, el interesado percibirá las retribuciones de su plaza o puesto de origen. Quien se encuentre en comisión de servicios tendrá derecho a la reserva de su plaza o puesto de trabajo de origen.

Ejemplo de mejora para la gestión administrativa del personal ha sido incrementar la autonomía de gestión de los coordinadores integrando la aplicación informática GPT que permite una mayor agilidad en la gestión y toma de decisiones relativas al personal adscrito a su unidad.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

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

21.1. Información adicional.

La formación continuada se gestiona a través del proceso PRS1 Gestión de Recursos Humanos / subproceso PRS1-S2 Gestión del conocimiento.
Anualmente la Comisión de Docencia y Formación Continuada diseña un Plan de Formación que incluye actividades formativas clasificadas según categoría profesional y competencias asignadas a cada puesto de trabajo.
Este diseño se realiza en base a las líneas estratégicas de la organización y a las necesidades manifestadas por los profesionales a través de las solicitudes de actividades formativas, de las sugerencias remitidas a la Comisión de Docencia y Formación Continuada y de las propuestas de mejora planteadas por los equipos de proceso.
El Plan de Formación incluye al 100 % de los profesionales y al 100 % de las categorías y se difunde a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
En los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de teleoperación y transporte sanitario urgente, se establecen los requisitos de formación inicial y continuada del personal perteneciente a estas empresas.
Así mismo, la participación de nuestros profesionales en Comisiones y Grupos de Trabajo constituyen órganos de participación en los que se recogen las necesidades de formación de nuestros profesionales y se establecen objetivos para satisfacer dichas necesidades y expectativas, ejemplo de ello son las sesiones de difusión de protocolos y guías clínicas de

actuación.
Cabe destacar durante la crisis sanitaria producida por la pandemia, el desarrollo de actividades formativas (internas y externas) a través de la plataforma de teleformación Moodle y la metodología de Simulación Clínica. Durante 2021 se han desarrollado actividades de teleformación a traves de la plataforma Moodle del 061, lo que ha permitido adaptarse a la evolución de la pandemia y a las necesidades de los profesionales de la organización. El Grupo de trabajo de Docencia 061 ha adaptado el Catálogo de Acciones Formativas incorporando esta nueva metodología docente. Como objetivo durante el periodo 2022-2023 se establece el desarrollo del proyecto de certificación de la Unidad de Simulación Clínica del 061 (Proyecto de Mejora 2022).

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

22.1. Información adicional

La capacitación de los profesionales entendida como nivel de cualificación y formación continuada constituyen factores críticos de éxito dentro del área de profesionales competentes, satisfechos e implicados de nuestro PE en el cumplimiento de la misión del 061 ARAGÓN.
En este sentido el 061 ARAGÓN aúna sus esfuerzos en el desarrollo de acciones que contribuyan a la capacitación científico-técnica excelente y a la motivación y satisfacción de sus profesionales.

Como fruto de la implantación del SGC, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo relativas a los procesos desarrollados en la organización se definen en la documentación de referencia de cada uno de los procesos en los que intervienen.

La formación continuada se gestiona a través del proceso PRS1 Gestión de Recursos Humanos / subproceso PRS1-S2 Gestión del conocimiento.

a) Plan de Formación Continuada

Anualmente la Comisión de Docencia y Formación Continuada diseña un Plan de Formación que incluye actividades formativas clasificadas según categoría profesional y competencias asignadas a cada puesto de trabajo.
Este diseño se realiza en base a las líneas estratégicas de la organización y a las necesidades manifestadas por los profesionales a través de las solicitudes de actividades formativas, de las sugerencias remitidas a la Comisión de Docencia y Formación Continuada y de las propuestas de mejora planteadas por los equipos de proceso.La propuesta del Plan de formación del 061 ARAGÓN previa aprobación por el Director Gerente se remite al SALUD para su aprobación definitiva.
Una vez aprobado el Plan de formación del 061 ARAGÓN por el SALUD, desde el Departamento de Formación del 061 ARAGÓN se procede a su difusión a todos los trabajadores para su conocimiento.
Así mismo, la puesta en marcha de la intranet del 061 ARAGÓN y concretamente de la

página de formación ha supuesto una mejora tanto en la difusión del Plan de Formación como en su gestión, permitiendo acceder a todos los profesionales a la documentación del curso previamente a su realización, a noticias de interés general en materia de formación y a los principales buscadores de revistas científicas como medio de consulta.
El Plan de Formación incluye al 100 % de los profesionales y al 100 % de las categorías y se difunde a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
En los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de teleoperación y transporte sanitario urgente, se establecen los requisitos de formación inicial y continuada del personal perteneciente a estas empresas.

b) Programa de formación FOCUSS
El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS) junto con representantes de diversas áreas del Sistema Sanitario Público de Aragón, han diseñado el programa de Formación Organizada en Competencias Utilizadas en el Sistema de Salud (FOCUSS) cuyo objetivo principal es mejorar las competencias de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón favoreciendo la adquisición de conocimientos, destrezas y capacidades organizativas contemplando la realización de programas de formación práctica en aquellos centros o servicios cuyo funcionamiento cumpla los criterios establecidos.
Este programa puede ser solicitado por cualquier trabajador del Sistema Sanitario Público de Aragón siempre que cumpla los requisitos previos establecidos para cada programa y que los procedimientos y técnicas que se vayan a aprender estén disponibles en sus centros de trabajo o esté prevista su puesta en marcha.
Desde el I+CS se remite anualmente al Departamento de Formación del 061 ARAGÓN la lista de programa FOCUSS de la convocatoria anual y el formulario de solicitud de participación para su difusión a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
Desde el 061 ARAGÓN se remiten al I+CS las solicitudes de los profesionales del 061 ARAGÓN para la valoración de su participación en los programas FOCUSS. En el Departamento de Formación se registra la participación de estos profesionales y la valoración que realizan del programa una vez finalizado.

Así mismo el 061 ARAGÓN ha organizado los siguientes programas FOCUSS dirigidos a personal sanitario de AP:
? Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (facultativos).
? Urgencias y Emergencias extrahospitalarias a desarrollar en UVI móvil (enfermería).
? Urgencias extrahospitalarias: Territorio común entre AP y 061 dirigido a profesionales de enfermería de AP.
Para ello previamente, desde el Dpto. de Formación se remite al I+CS las propuestas de reconocimiento como centro formador, del propio programa de formación, del coordinador de la actividad y de los formadores para su aprobación.

En el Departamento de Formación se registra la información de la acreditación de estas actividades, las valoraciones de los alumnos por los coordinadores de cada programa y las evaluaciones de los docentes.

c) Comisiones, grupos de trabajo y equipos de proceso

En el 061 ARAGÓN se han creado comisiones y grupos de trabajo que fomentan la capacidad de trabajar en equipo y la participación de los profesionales de la organización. Los objetivos establecidos por estos órganos de participación están alineados con las líneas estratégicas de la organización.

d) Programas de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad
Mediante Orden de 26 de mayo de 2000 del Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, estableció el programa de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad, que tiene la misión de impulsar a los profesionales del Servicio Aragonés de Salud para que presten unos cuidados ?excelentes?.
El Programa de Apoyo es uno de los procesos de soporte del Servicio Aragonés de Salud que mantiene como marco de referencia para su evaluación y mejora, al modelo de excelencia EFQM, favoreciendo la introducción de nuevas metodologías y conocimientos en todo lo relativo a la mejora de la calidad de los servicios de salud y la atención sanitaria, siendo sus objetivos fundamentales:
? Promover actividades de mejora de la calidad de los cuidados de salud
? Facilitar el intercambio de experiencias entre los profesionales
? Crear una estructura estable que potencie y apoye el diseño y puesta en marcha de nuevas iniciativas de mejora de la calidad
El ED del 061 ARAGÓN realiza la valoración de los proyectos presentados remitiendo su propuesta a la Comisión de Valoración y Seguimiento para su aprobación final e incorporación en los Contratos de Gestión de la organización.
Cada proyecto cuenta con un equipo de mejora constituido por el coordinador y los miembros del equipo y sigue la metodología de los ciclos de mejora continua de la calidad, basados en el modelo PDCA de Deming. Una vez desarrollado el proyecto, los equipos de mejora realizan una memoria final que remiten al Coordinador de Calidad del 061 ARAGÓN para su valoración y posterior entrega del certificado de participación emitido por el Director Gerente.

e) Sesiones clínicas:
Las sesiones clínicas en las que se revisan en equipo casos especiales o la actualización de conocimientos en determinadas técnicas o patologías así como la realización de protocolos y guías clínicas constituyen un mecanismo para la identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
La realización de sesiones clínicas y la elaboración y revisión de protocolos y guías clínicas se han establecido como objetivos en el Acuerdo de Gestión entre el ED y el SALUD y en los Contratos de Gestión (CG) entre el ED y las unidades asistenciales, para fomentar estos mecanismos de aprendizaje así como la participación de los profesionales de la organización.

f) Sistema de carrera profesional
En el año 2008 entra en vigor el sistema de carrera profesional para todas las categorías del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, mediante este sistema se trata de poner en marcha actuaciones para fomentar la participación, incentivación y motivación de los profesionales persiguiendo, de esta manera, que este personal desempeñe su actividad laboral en un marco óptimo para prestar un servicio de calidad favoreciendo una actualización permanente de conocimientos, competencias, habilidades y actitudes

constituyendo a su vez un sistema de reconocimiento al esfuerzo personal para mejorar la calidad en su trabajo.
La carrera profesional se articula en niveles. Cada nivel define el grado de excelencia alcanzado en el desarrollo profesional. Así para poder acceder a un nivel superior, además de reunir los requisitos de tiempo definidos para cada nivel de carrera y acreditar el Grado de acreditación de competencias requerido, los profesionales deben superar las evaluaciones correspondientes a los méritos exigibles para cada nivel.

g) Promoción interna
Mediante la entrada en vigor del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad en materia de promoción interna temporal para el personal estatutario fijo del Servicio Aragonés de Salud (Orden de 28 de diciembre de 2005, del Departamento de Salud y Consumo), por necesidades del servicio, el 061 ARAGÓN como sector sanitario puede ofrecer al personal estatutario fijo el desempeño temporal, y con carácter voluntario, de funciones correspondientes a nombramientos de una categoría del mismo nivel de titulación o de nivel superior, siempre que ostente la titulación correspondiente.
Anualmente (primer trimestre del año), el 061 ARAGÓN realiza una convocatoria para la formación de listas de aspirantes para la promoción interna temporal. La selección para el desempeño de funciones en promoción interna temporal se realiza mediante la valoración de méritos, mediante pruebas de aptitud o mediante la combinación de ambos sistemas.
Así, la promoción interna permite a las personas de la organización desarrollar su capacitación y conocimiento en otros puestos de trabajo posibilitando el intercambio de funciones y la promoción profesional.
Desde su entrada en vigor se han beneficiado de este sistema cinco profesionales siendo tres promociones internas dentro de la organización y dos promociones internas intersector.
La evaluación y revisión de la metodología establecida es evaluada y revisada por el ED en las revisiones estratégicas anuales utilizando como elementos de entrada:
? Resultados de la evaluación del grado de ejecución del plan de formación anual y del grado de satisfacción de los alumnos reflejados en la memoria anual de formación presentada por el Dpto. de Formación a la Comisión de Docencia y Formación Continuada.
? Resultados de la encuesta de calidad profesional relativos a la satisfacción con la formación recibida para el puesto (7 a).
? Resultados de la evaluación de los programas FOCUSS organizados por el 061 ARAGÓN y remitidos desde el I+CS.
? Resultados de la evaluación de los proyectos desarrollados por las comisiones y grupos de trabajo así como propuestas de mejora realizadas por los equipos de proceso.
? Resultados de la evaluación de los programas de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad.
? Resultados de la evaluación de los objetivos establecidos en el CP y en los CG relativos a la realización de sesiones clínicas y elaboración y revisión de protocolos y guías clínicas.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para

favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

23.1. Información adicional.

La prevención de riesgos laborales pretende mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales adscritos al 061 ARAGÓN con el objetivo de incrementar los niveles de protección de la seguridad y salud de los mismos durante la actividad diaria constituyendo un factor crítico de éxito de nuestro Plan Estratégico.
La organización preventiva del 061 ARAGÓN se coordina desde la Unidad Central de Prevención del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, que gestiona las actividades relacionadas con la evaluación, planificación y seguimiento de los riesgos para la salud y seguridad de los profesionales.
A su vez, en el ámbito del 061 ARAGÓN, opera el Comité de Seguridad y Salud interprovincial de Urgencias y Emergencias como órgano colegiado de participación conjunta de todos los empleados públicos, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Administración, donde están representados todos los trabajadores mediante los delegados/as de prevención designados por las Organizaciones Sindicales representativas.
Fruto de la implantación del SGC, se ha elaborado una instrucción que describe la sistemática utilizada en el 061 ARAGÓN para la comunicación de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que sufre el personal que pertenece a la organización, tanto a la Mutua de Accidentes como a la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón. Esta instrucción se refuerza con la remisión a todas las unidades, departamentos, áreas y servicios de un cartel informativo con el procedimiento a seguir por los profesionales en caso de accidente/ incidente.
El Servicio de Prevención ha realizado una evaluación de riesgos en las distintas unidades, departamentos, áreas y servicios de la organización.
A través del Comité de Seguridad y Salud, de las distintas comisiones y de las auditorías internas y externas del SGC, se han tramitado mejoras relativas a la seguridad de los profesionales de la organización, ejemplo de ello son los siguientes:
? Normas de seguridad vial y uso de rotativos y sirenas.
? Normas de seguridad con el helicóptero.
? Instrucción técnica de limpieza y desinfección de material y vehículos sanitarios.
? Instrucción técnica de gestión de residuos.
? Recomendaciones de protección contra el calor.
? Protocolos específicos: Actuación Gripe Aviar, Ébola,Coronavirus SARS-CoV-2, Marburgo.

En relación a la vigilancia de la salud se establece un reconocimiento inicial a la incorporación al trabajo con objeto de adoptar las medidas de prevención precisas y de informar y formar al trabajador de los riesgos asociados a su puesto de trabajo.
Además, anualmente a efectos de garantizar a los trabajadores la vigilancia de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, se establecen exámenes de salud que son voluntarios con carácter general.
Estos exámenes se llevan a cabo respetando el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud, comunicando

los resultados al trabajador afectado.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

24.1. Información adicional

La Dirección de Gestión y Servicios Generales y bajo su responsabilidad el Área de Gestión Económica (Unidad de Suministros) es la encargada de la gestión de todo el ciclo de compras y suministro de bienes y servicios a todas las unidades y departamentos del 061 ARAGÓN.
Para ello dispone del sistema informático SERPA (Sap) de la Diputación General de Aragón, además de hojas de cálculo para el control de existencias y una base de datos para el control y seguimiento de pedidos.
En el 061 ARAGÓN la adquisición de bienes y servicios se realiza según los siguientes procedimientos:
? Pedidos con cargo a la Adquisición centralizada.
? Adquisición de material Homologado
? Contrato menor.
? Procedimiento abierto.
o Sujeto a Regulación Armonizada (SARA)
o No Sujeto a Regulación Armonizada (No SARA)
? Procedimiento negociado.
? Acuerdo Marco

El criterio para la elección del procedimiento de compra o contratación se basa por un lado en la cuantía económica establecida en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y por otro lado, en las propias especificaciones de cada tipo de procedimiento.

La contratación centralizada de los bienes y servicios cuya uniformidad sea declarada necesaria para su uso común en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de los Organismos Públicos de ella dependientes, se regula mediante el DECRETO 207/2008, de 21 de octubre, del Gobierno de Aragón por el que se crea la Comisión de Contratación Centralizada y se regula la contratación centralizada de suministros y servicios.
En el 061 ARAGÓN, la adquisición de bienes y servicios que pertenecen a adquisición centralizada se gestiona a través de la página web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es) mediante un sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados.
Los bienes homologados que se pueden adquirir mediante adquisición centralizada son los que aparecen en el Catálogo de bienes homologados en la página web del Gobierno de

Aragón.
Las actividades necesarias para la gestión de los pedidos a través de la contratación centralizada de bienes homologados y no homologados se describen en el manual Sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados en la página web del Gobierno de Aragón. Además, la gestión de estos pedidos se realiza a través del sistema informático SERPA.

La adquisición de bienes a través de contrato menor se realiza tomando como criterio la cuantía económica establecida en la LCSP.
En este caso la tramitación del expediente exige la aprobación del gasto y la incorporación de la factura y el presupuesto.

Cuando la adquisición de bienes o servicios supera el importe establecido en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas para los contratos menores o el procedimiento así lo exige, la contratación de bienes o servicios se realiza mediante procedimiento abierto o procedimiento negociado, con o sin publicidad y contratos sujetos a regulación armonizada.
En ambos casos, la Dirección de Gestión y Servicios Generales del 061 ARAGÓN elabora un documento justificando la contratación además del certificado de existencia de crédito.
El Órgano de Contratación en base a la documentación anterior ordena el inicio del expediente de contratación y la aprobación del gasto y el procedimiento de adjudicación. El expediente de contratación consta además de:
? Pliego de cláusulas administrativas.
? Prescripciones técnicas particulares.
El pliego de cláusulas administrativas y las prescripciones técnicas particulares se presentan al Órgano de Contratación para su aprobación.
Una vez aprobado el expediente de contratación se procede a su tramitación (ordinaria, urgente o de emergencia) atendiendo al tipo de contratación establecido.
El órgano de contratación difundirá a través del Perfil del Contratante cualquier dato o información referente a la actividad contractual del órgano que exija la normativa: licitación, adjudicación etc.

De acuerdo a la LCPS, los órganos de contratación del sector público pueden concluir acuerdos marco con uno o varios empresarios con el fin de fijar las condiciones a que habrán de ajustarse los contratos que pretendan adjudicar durante un periodo determinado, siempre que el recurso a estos instrumentos no se efectúe de forma abusiva o de modo que la competencia se vea obstaculizada, restringida o falseada.
Se desarrolla en dos fases:
? Primera fase: selección de empresarios
? Segunda fase: adjudicación de contratos fundamentados en ese Acuerdo
Debe concertarse al menos con tres empresas mediante cualquier procedimiento tipificado en la Ley: abierto, negociado restringido.

A partir de la publicación de la Resolución del 27 de enero de 2012 del Presidente de Cámara de Cuentas de Aragón, por la que se dispone la publicación de la Instrucción 1/2012, de 23 de enero, relativa al suministro de información sobre la contratación de las entidades del Sector Público de Aragón y a los medios telemáticos para su remisión a la

Cámara de Cuentas de Aragón (BOA nº 24 del 06/02/12), el 061 ARAGÓN como organismo de contratación perteneciente a la Administración Pública, debe remitir a la Cámara de Cuentas de Aragón la información relativa a los contratos que se establece en dicha instrucción.

Por todo ello, los expedientes de contratación que son generados a través de la aplicación informática Serpa II (R3) deben ser remitidos a la Cámara de Cuentas de Aragón. Además de los expedientes, deben remitirse las modificaciones y prórrogas contractuales que puedan sufrir posteriormente.
Así mismo debe traspasarse la información del cierre de estos expedientes una vez finalizado su plazo de ejecución (conclusión) o por ?cierre anticipado? (resolución del contrato).

La transmisión de esta información se realiza a través de la aplicación informática CONEX. Esta aplicación identifica los expedientes y modificaciones que son objeto de envío a RM.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

25.1. Información adicional

informática del Gobierno de Aragón SERPA, de un registro de proveedores en la que están registrados todos los proveedores que suministran bienes o prestan servicios al 061 ARAGÓN. Anualmente se realiza una evaluación de seguimiento de los proveedores incluidos en este registro.
Los proveedores que suministran bienes o prestan servicios por primera vez con la Diputación General de Aragón, deben darse de alta en el registro de ?Negociados de Relaciones con Terceros? del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón. Para ello, deben cumplimentar la ?Ficha de terceros? (ver anexo) y remitirla a dicho Departamento.
Una vez dado de alta al nuevo proveedor, el Jefe del Área de Gestión Económica procede a su registro en el archivo de evaluación de proveedores con la clave P (correspondiente a proveedor en período de prueba), procediendo a la evaluación inicial del mismo.

La evaluación inicial del nuevo proveedor se realiza en la reunión anual de seguimiento mediante la revisión de los pedidos realizados durante un año así como de las incidencias generadas.
Una vez transcurrido el período de prueba y superado éste, el Jefe del Área de Gestión Económica, cambia la clave P (período de prueba) del archivo de evaluación de proveedores por la clave correspondiente al resultado obtenido en la evaluación inicial pasando a la nueva fase de evaluación continuada.

Anualmente, el Jefe del Área de Gestión Económica, el Responsable del Servicio de Farmacia y los responsables de Dptos. de Telecomunicaciones e Informática y Calidad,

realiza una evaluación de seguimiento de los proveedores asignados, utilizando como criterios de evaluación las incidencias registradas y las posteriores acciones correctivas establecidas por los dichos proveedores y registradas por el personal responsable del seguimiento de las mismas.
Atendiendo al resultado obtenido en esta evaluación, se clasifica a los proveedores en tres categorías que a su vez, dan lugar a la prioridad en la selección de dichos proveedores para la adquisición de bienes y servicios:
? Categoría A: Prioridad 1.
? Categoría B: Prioridad 2.
? Categoría C: Prioridad 3.

Una vez recopilada la información necesaria para la evaluación, se procede a su estudio y análisis clasificando al proveedor según el número y tipo de incidencias generadas en las siguientes categorías:
? Categoría A: número de incidencias leves inferior o igual al 50% del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación).
? Categoría B: número de incidencias leves superior al 50 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación) / una o más incidencias de gravedad media inferior o igual al 25 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación).
? Categoría C: número de incidencias de gravedad media superior al 25 % del número de pedidos (realizados desde la última fecha de evaluación)./ una o más incidencias graves.

Estableciendo como incidencias leves, medias y graves:

Incidencias leves:
? Incidencias administrativas con establecimiento de posterior acción correctiva.
? Deficiencia en la calidad de los suministros con establecimiento de posterior acción correctiva.
? Otras incidencias que no afectan significativamente a la calidad de los servicios prestados por el 061 ARAGÓN con establecimiento de posterior acción correctiva.

Incidencias gravedad media:
? Incidencias administrativas sin establecimiento de posterior acción correctiva.
? Deficiencia en la calidad de los suministros sin establecimiento de posterior acción correctiva.
? Otras incidencias que no afecten significativamente a la calidad de los servicios prestados por el 061 ARAGÓN sin establecimiento de posterior acción correctiva.

Incidencias graves:
? Incidencias administrativas que imposibiliten la prestación de los servicios realizados por el 061 ARAGÓN.

? Deficiencias en la calidad de los suministros que imposibiliten la prestación de los servicios realizados por el 061 ARAGÓN.
? Otras incidencias que imposibiliten la prestación de los servicios en el 061 ARAGÓN.

La evaluación inicial de los contratistas se realiza tomando como criterio de evaluación los requisitos establecidos en el expediente de contratación.
En las condiciones establecidas en dicho expediente se determina la metodología de evaluación continuada del contratista, estableciendo las medidas a tomar cuando se detecten deficiencias o incumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos administrativos y técnicos del expediente.
La evaluación de seguimiento de los contratistas que prestan determinados servicios, se realizan mediante la supervisión periódica por la Dirección Gerencia de las prescripciones administrativas y técnicas establecidas en los contratos (ver Plan de Comunicación Externa) así como de los informes de actividad entregados por las empresas contratadas y de la gestión de las incidencias generadas.
Los resultados de las evaluaciones de seguimiento, quedan registrados en las actas de reuniones para su tratamiento en la reunión anual de proveedores y contratistas.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Se está empezando a implantar un sistema de Homologación en el que se tienen en cuenta las buenas prácticas de responsabilidad social

26.1. Información adicional

La contratación centralizada de los bienes y servicios cuya uniformidad sea declarada necesaria para su uso común en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de los Organismos Públicos de ella dependientes, se regula mediante el DECRETO 207/2008, de 21 de octubre, del Gobierno de Aragón por el que se crea la Comisión de Contratación Centralizada y se regula la contratación centralizada de suministros y servicios.

En el 061 ARAGÓN, la adquisición de bienes y servicios que pertenecen a adquisición centralizada se gestiona a través de la página web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es) mediante un sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados.
Los bienes homologados que se pueden adquirir mediante adquisición centralizada son los que aparecen en el Catálogo de bienes homologados en la página web del Gobierno de Aragón.
Las actividades necesarias para la gestión de los pedidos a través de la contratación centralizada de bienes homologados y no homologados se describen en el manual Sistema de gestión electrónico de adquisición de bienes homologados y no homologados? en la página web del Gobierno de Aragón.
Además, la gestión de estos pedidos se realiza a través del sistema informático SERPA.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y

conocer su opinión?

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

27.1. Información adicional

La comunicación externa entre el 061 ARAGÓN y otros centros y organizaciones se realiza por diferentes vías (reuniones, fax, correo electrónico, correo ordinario ...etc).

Anualmente, la Dirección del 061 ARAGÓN elabora un Plan de Comunicación Externa (PCE) en la que se establece un cronograma de reuniones para el seguimiento de alianzas con distintos centros y organizaciones (ver procedimiento PC0704 Coordinación entre centros), según el formato F071202 Plan de Comunicación Externa. El grado de ejecución de este plan sirve como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (PC0503).
Para la evaluación y seguimiento de los contratistas principales (servicio de recepción de llamadas y transporte sanitario urgente) en los pliegos de prescripciones técnicas se establece la constitución de una Comisión de seguimiento de ambos contratos.
Así mismo a intervalos periódicos se realizan encuestas a proveedores y los resultados son utilizados como elemento de entrada de evaluación del Sistema de Gestión.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

28.1. Información adicional.

Desde el inicio del 061 ARAGÓN estas alianzas se han establecido mediante convenios, acuerdos, contratos formales o colaboraciones mutuas así como a través de las alianzas inducidas establecidas por el SALUD con los distintos grupos de interés.
A través del Plan de Seguimiento de Alianzas se establecen mecanismos de colaboración con proveedores (seguimiento de contratos con empresas de transporte sanitario, teleoperación, telecomunicaciones, archivo y custodia de documentación clínica, limpieza...), participación en grupos de trabajo multidisciplinares con otros centros sanitarios (Código Infarto, Código Ictus, Cuidados Paliativos, Unidades Docentes...) y acuerdos de colaboración con otras entidades no sanitarias (112, Policía, Bomberos, Guardia Civil, Universidad de Zaragoza...)., asociaciones de pacientes, actividades de educación sanitaria con colegios, Plan integral de Seguridad Vial, Planes de Emergencia del Túnel de Bielsa y Somport., Protección Civil, Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, Jornadas Nacionales Formación y Actividad 061 y otros grupos de interés.
El 061 se ha adherido a la participación en proyectos de cooperación internacional a través de la labor que realizan los profesionales sanitarios implicados en dichos proyectos:
? Apoyo a la delegación médica vasca a Péru para dar respuesta a la emergencia de la COVID-19 (9 de julio-13 de agosto de 2020) dentro del marco del Convenio de

colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo y Médicos sin Fronteras.
? Participación de profesionales médicos y de enfermería en el Proyecto Star (Grupo EMTII) con el objetivo de garantizar la ayuda sanitaria española en situaciones de catástrofe internacional (suscrito entre el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) (mayo 2019-Actualidad) (ej. Misión Humanitaria tras el Ciclón de Mozambique mayo de 2019).
Participación de profesionales médicos con Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) (ej. Fase II del Proyecto Emergencia Haití (Atención médica y potabilización del agua)).

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

29.1. Información adicional.

No existe un presupuesto específico dirigido a proyectos sociales todo se realiza con los presupuestos en capítulos correspondientes a recursos humanos, material fungible e inventariable, e inversiones.

Transparencia con el entorno social de la organización

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

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

30.1. Información adicional

Nuestro Plan Estratégico en el que se ven implicados todos los Grupo de Interés, refleja como factores críticos de éxito dentro del área de sostenibilidad, la comunicación externa y el reconocimiento social, así mismo en el área de profesionales competentes, satisfechos e implicados se establece como factor crítico de éxito la implicación y participación de los profesionales de la organización.
En este sentido, el Equipo Directivo en su propuesta de objetivos en el Plan de Mejora establecido para los distintos Grupos de Trabajo, introduce actividades encaminadas a fomentar actividades de participación con los distintos Grupos de Interés.
Ejemplo de ello son las actividades de educación sanitaria a colegios y asociaciones (pacientes, mujeres...), Universidad de la Experiencia..., creación de grupos de trabajo con otros centros sanitarios y no sanitarios (ej. protocolo de traslado del paciente agitado en colaboración con hospitales, policía y la autoridad judicial), sesiones de difusión de protocolos relativos a limpieza, desinfección y gestión de residuos con las empresas concertadas de transporte sanitario urgente, sesiones de intecambio de conocimiento con otros centros sanitarios y de emergencia para el manejo de distintas técnicas en caso de situaciones de múltiples víctimas y catástrofes.

En estas actividades participan de forma voluntaria profesionales de nuestra organización pertenecientes a los distintos Grupos de Trabajo, así mismo las actividades de educación sanitaria son realizadas por las distintas unidades asistenciales de forma altruista.
Así mismo en nuestro Plan de Comunicación Externa (seguimiento de alianzas) se establecen las reuniones de seguimiento de objetivos establecidos con los distintos Grupos de Interés, a partir de las que se establecen y planifican acciones para la realización de estas actividades.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

31.1. Información adicional

Con el objetivo de garantizar una eficaz transmisión de la información, la Dirección del 061 ARAGÓN en colaboración con el Departamento de Calidad elabora anualmente un Plan de Comunicación Interna (PCI) que incluye la información a transmitir (asunto), el responsable de enviar la información (emisor), el destinatario de dicha información (receptor) y el medio de comunicación utilizado (canal). Este PCI se transmite a todos los profesionales de la organización a través de la Intranet 061 y se revisa anualmente en la reunión de revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.

Al inicio de su relación laboral con la organización, todos los profesionales que prestan su servicio en el 061 ARAGÓN deben firmar el Modelo de Cláusula de Confidencialidad del SALUD (entregado en la Unidad de Personal) por la que se acepta el cumplimiento de las Normas de uso de los Sistemas de Información del Servicio Aragonés de Salud que detalla la política de seguridad de este organismo entre otros ámbitos en lo que se refiere a los medios de comunicación.
La comunicación externa entre el 061 ARAGÓN y otros centros y organizaciones se realiza por diferentes vías (reuniones, fax, correo electrónico, correo ordinario ...etc).

Anualmente, la Dirección del 061 ARAGÓN elabora un Plan de Comunicación Externa (PCE) en la que se establece un cronograma de reuniones para el seguimiento de alianzas con distintos centros y organizaciones (procedimiento PC0704 Coordinación entre centros). El grado de ejecución de este plan sirve como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección (ver procedimiento PC0503).

Además, en el 061 ARAGÓN se reciben solicitudes de información procedentes de otros centros e instituciones, particulares y medios de comunicación.
Otras solicitudes de información son las procedentes de profesionales del 061 ARAGÓN que solicitan información acerca de la actividad de la organización con fines docentes o de investigación.
Para la solicitud de esta información, el interesado debe cumplimentar una solicitud dirigida al Director Gerente, en la que figuren sus datos personales, objetivo de la revisión de la información y documentación acreditativa correspondiente y debe estar aurorizado por el Comité Ético de Investigación Clínica.

Estas solicitudes son supervisadas por el Director Gerente quien, una vez aprobadas las remite al Departamento de Calidad, Planificación y Sistemas de Información para su gestión.
Las unidades asistenciales del 061 ARAGÓN reciben de otros centros e instituciones, solicitudes para la difusión de información de la cartera de servicios del 061 ARAGÓN. Estas solicitudes son comunicadas por el responsable de la unidad al Departamento de Formación del 061 ARAGÓN para su tratamiento y gestión como una actividad docente (procedimiento PC0709).Estas actividades docentes son incluidas en la Memoria Anual de Actividad del 061 ARAGÓN.
Cuando el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) del 061 ARAGÓN gestiona avisos susceptibles de interés mediático, el médico regulador de emergencias informa de lo ocurrido a la Dirección del 061 ARAGÓN quien a su vez, lo pone en conocimiento tanto del Gabinete de Comunicación del Gobierno de Aragón que establece la estrategia informativa a seguir, como del Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.
La difusión e información de buenas prácticas tanto en atención y coordinación sanitaria como en docencia y en el resto de nuestros procesos se realiza en comunicaciones en congresos, jornadas, encuentros de benchmarking de sistemas de información, docencia y grupos de trabajo interdisciplinares (Grupo Norte de Emergencias, Código Infarto, Código Ictus...).
En diciembre de 2020 el 061 ARAGÓN obtuvo el Premio Responsabilidad Social de Aragón 2020 (categoría Entidades No Lucrativas) convocado por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) conjuntamente con CEOE Aragón, CEPYME Aragón, CCOO Aragón y UGT Aragón. En diciembre de 2020, el 061 ARAGÓN obtuvo este reconocimiento público a las mejores iniciativas y buenas prácticas en Responsabilidad Social y Sostenibilidad por la gestión realizada en la crisis sanitaria producida por el coronavirus SARS-CoV-2.
En 2022 el 061 ARAGÓN presentó su candidatura a los Premios nacionales CEX de buenas prácticas relativas al Talento: Identificación, gestión y desarrollo", quedando como finalista por Aragón.
Así mismo en septiembre de 2022 el 061 ARAGÓN ha participado como evaluadores de buenas prácticas en la convocatoria a Premios QIA 2022 y en el proyecto EvaluaCovid del Ministerio de Sanidad para la evaluación de la gestión de la crisis sanitaria de las administraciones públicas durante la pandemia.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

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

32.1. Información adicional

En el primer Plan de Mejora 2008-2009 ya se plasman acciones enfocadas hacia la mejora del Medioambiente, es en este mismo año cuando el Equipo Directivo toma conciencia de la necesidad de desarrollar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente,

que se ocupe de políticas, planificación, implementación, control y revisión, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, optimizar el rendimiento de los recursos materiales, técnicos, humanos y económicos, siendo respetuosos con el Medioambiente y minimizando la accidentalidad, evaluando riesgos e introduciendo medidas preventivas tendentes a su eliminación o disminución. En nuestro Plan Estratégico constituye un factor crítico de éxito el compromiso y la gestión medioambiental dentro del área de sostenibilidad.

En el 061 ARAGÓN se dispone de un procedimiento para identificar los aspectos ambientales controlables directamente o sobre los que se puede influir, reales y potenciales, presentes en los procesos que integran el Sistema de Gestión, y definir la sistemática para evaluar su significancia, con el fin de plantear los indicadores y actuaciones que permitan controlarlos y minimizar/eliminar su impacto ambiental.

Se aplica a la totalidad de las actividades y servicios que conforman los procesos desarrollados por la organización, tanto en la actualidad como en un futuro previsible, relacionados con nuevos desarrollos, planificaciones y/o modificación de los existentes, y ya sea en condiciones normales y anormales, o en situaciones razonablemente previsibles de emergencia.

Para la identificación de los aspectos ambientales ligados a la actividad de 061 ARAGÓN se utiliza el método de inputs/outputs, que es aplicado a cada uno de los subprocesos, y para cada una de las condiciones de operación. Los aspectos ambientales pueden ser identificados tanto en forma de elemento individual, como en forma de categorías o agrupaciones, en función de las posibilidades de la organización de acceder a niveles de mayor o menor detalle, o como resultado de la revisión del sistema y de la evolución de su significancia.Una vez identificados todos los aspectos ambientales presentes en cada uno de los subprocesos de 061 ARAGÓN, se realiza una evaluación de los mismos basada en una serie de parámetros, distintos en función de las condiciones de operación. Los resultados de la evaluación constituyen un elemento de entrada de la revisión del sistema estableciendo acciones que contribuyan a la mejora del medioambiente.

Ejemplo de ello son el establecimiento de un procedimiento para la minimización de la contaminación acústica por las sirenas de las ambulancias, la participación en el plan de gestión de residuos de Aragón, la elaboración de un procedimiento de gestión de residuos integrado con los centros sanitarios en los que están ubicadas nuestras unidades asistenciales o el protocolo de limpieza y desinfección de material y productos sanitarios que garantice el uso de productos respetuosos con el medio ambiente, o acciones encaminadas a la minimización del consumo de energía eléctrica, agua y papel, el control de stocks de almacenes en las bases de nuestras unidades para la minimización de material fungible y medicamentos caducados y por tanto minimización del gasto...etc.

En nuestro compromiso con los objetivos ODS y la Agenda 2030 del Gobierno de Aragón, el 061 va a desarrollar un proyecto de viabilidad del uso de energía fotovoltaica en el Parque de Vehículos del Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).

Compromiso frente al cambio climático

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

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

Economía circular

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

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

34.1. Información adicional

La Dirección del 061 ARAGÓN es consciente del impacto ambiental que pueden generar sus actividades, por tanto ha integrado en su Sistema de Gestión, la protección del medio ambiente y los requisitos legales y normativos vigentes.
En el 061 ARAGÓN se han implantado Instrucciones Técnicas cuyos objetivos son:

? Definir el proceso que rige la gestión integral y control de la producción de residuos.
? Establecer las normas e indicaciones necesarias para disminuir la cantidad de residuos y aumentar su reciclado.
? Definir las obligaciones y responsabilidades del personal del 061 ARAGÓN, tanto de la dirección como de los profesionales.
? Informar al personal del 061 ARAGÓN de la normativa existente sobre la gestión de residuos.
? Dar a conocer al personal del 061 ARAGÓN los procedimientos necesarios para gestionar correctamente los residuos generados tanto en la actividad asistencial como en la no asistencial.
? Concienciar de la importancia que tiene la correcta gestión de los residuos para la salud de los trabajadores y de los usuarios: ?Porque las actividades de gestión de los residuos generados por los centros sanitarios, si se realizan de forma inadecuada, son susceptibles de generar riesgos para la salud y para la calidad del medio ambiente? (DECRETO 29/1995, de 21 de febrero, de la Diputación General de Aragón, de gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de Aragón).
? Mejorar la sensibilización del personal del 061 ARAGÓN respecto al medio ambiente y a la disminución del gasto energético, concienciándonos sobre la importancia que tiene el comportamiento individual.
? Dar a conocer el impacto que generan nuestras actividades sobre el medio ambiente, aportando medidas a tomar para disminuirlo o minimizarlo.
? Proporcionar consejos al personal del 061 ARAGÓN para poder desarrollar buenas prácticas que ayuden a disminuir el gasto energético, conseguir un ahorro en los recursos naturales y disminuir la contaminación del medio ambiente, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y por consiguiente a la mejora en nuestra calidad de vida.

En este sentido, se incluyen en el Acuerdo de Gestión con el SALUD objetivos relacionados con la gestión del control de caducidades y gestión de residuos, control de temperaturas de medicamentos y control del aparataje electromédico.
Los resultados de estos objetivos son utilizados como elemento de entrada en la revisión del Sistema de Gestión por el Equipo Directivo para el establecimiento de acciones correctivas/preventivas y de mejora de la organización.
En nuestro Plan Estratégico, dentro del área de sostenibilidad, uno de nuestros factores

críticos de éxito es el compromiso y la gestión medioambiental. Por ello, en el Acuerdo de Gestión con el Departamento de Sanidad, así como en los Contratos de Gestión con nuestras unidades, departamentos, áreas y servicios se establecen acciones y objetivos que garanticen el buen uso así como la reducción del consumo de energía, materiales y residuos.
Ejemplo de ello son los objetivos establecidos para el control de caducidades de material fungible y medicamentos en nuestras unidades asistenciales y los relativos al mantenimiento de instalaciones e infraestructura.
Así mismo, la Comisión de Calidad y Medioambiente es la responsable de la evaluación de los procedimientos de gestión de residuos y limpieza y desinfección de materiales y vehículos sanitarios, informando de los resultados obtenidos a la Comisión de Dirección para la revisión del sistema y el establecimiento de acciones de mejora.
Todas las actuaciones en materia ambiental se comunican a los distintos grupos de interés utilizando para ello los canales de comunicación interna y externa establecidos en los planes anuales.
Los procedimientos de gestión de residuos, limpieza y control de caducidades son comunicados a nuestros profesionales a través de la intranet y a las empresas concertadas que participan en la prestación del servicio.
El grado de implantación de estos procedimientos se evalúa en las distintas auditorías internas y externas del Sistema de Gestión y los resultados se revisan en las reuniones de seguimiento de los conciertos con empresas contratadas así como en las reuniones anuales de la Dirección (ver objetivos de estos procedimientos en el apartado c.6.2)
Así mismo la gestión integrada de los residuos generados por nuestras uniddes asistenciales han sido difundidas a los centros sanitarios donde están ubicadas a través del Plan Integral de Residuos del Gobierno de Aragón.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

35.1. Información adicional.

Todas las actuaciones en materia ambiental se comunican a los distintos grupos de interés utilizando para ello los canales de comunicación interna y externa establecidos en los planes anuales de Comunicación Interna y Externa.
Los procedimientos de gestión de residuos, limpieza, control de caducidades ...etc son comunicados a nuestros profesionales a través de la intranet y a las empresas concertadas de limpieza, transporte sanitario, teleoperación.... y se realiza el seguimiento de los mismos mediante informes periódicos que son realizados por los distintos departamentos del 061 y revisados en las reuniones de seguimiento con dichas empresas.
Estas actuaciones han sido difundidas a otros centros sanitarios donde están ubicadas nuestras unidades asistenciales siendo un ejemplo nuestro plan integral de gestión de residuos.
Así mismo nuestros objetivos se difunden a los distintos Grupos de Interés a través de los mecanismos de seguimiento de alianzas establecido y se materializan a través del Contrato Programa con el Dpto. de Sanidad y los Acuerdos de Gestión con las distintas unidades,

departamentos, áreas y servicios de la organización.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Servicios con un alto nivel de calidad, muy bien valorados por nuestros usuarios, capacidad de reinvención en situaciones de crisis y establecimiento de alianzas potentes con otras organizaciones del sector.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Contar con presupuestos realistas asjustados a las necesidades reales de la organización y mejorar el clima laboral dada la gran dispersión geográfica de los profesionales adscritos a nuestra organización.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.