

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS

Empresa evaluada

INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO - INAEM

CIF:Q5000438A

Avda. Alcalde Ramón Sainz de Varanda 15.

50009 - ZARAGOZA

Zaragoza

01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Instituto Aragonés de Empleo (INAEM). Gobierno de Aragón.

02 - Dirección - CP - Población

Av. Ramón Sainz de Varanda, nº 15.

50009 - ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

Administración Pública

04 - Año comienzo actividad.

Por Ley 9/1999, de 9 de abril, se procedió a la creación del Instituto Aragonés de Empleo, organismo autónomo adscrito al Departamento de Economía, Industria y Empleo,

05 - Número de personas empleadas

Actualmente en el INAEM hay 453 trabajadores.

06 - Persona contacto

Araceli Crespo Valer

07 - E-mail persona contacto

acrespov@aragon.es

08.- Página web

<http://www.aragon.es/inaem>

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)**

- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Sin duda, las variables de contexto: políticas, situación económica general, cambios sociales o cambios tecnológicos, estructura demográfica, sistema educativo,.... condicionan la agenda de las administraciones y la capacidad (medios materiales y humanos) con que se despliegan las políticas. La misión de las administraciones de servir los intereses generales suponen que, además de recibir esa influencia o condicionamiento, se deba estar atento para adecuar enfoques y estrategia.

El INAEM tiene en cuenta temas como:

- **Tecnología:** Incorporando en su Plan Estrategico 2016-2019 acciones concretas para desarrollar tecnología orientada a la mejora de la gestión y prestación del servicio al cliente (despliegue de servicio a través de dispositivos móviles, uso de redes sociales, mejoras en la web.....)
- **Medioambientales:** se han adoptado, con éxito medidas destinadas a lograr una utilización eficiente de los recursos públicos y la contención del gasto corriente. Los indicadores de impacto ambiental muestran tendencias sostenidas o positivas (reducción de los consumos) en los últimos años.
- Los retos económicos y sociales estén en el ADN del Instituto ya que sus objetivos generales son garantizar la efectiva igualdad de oportunidades y la no discriminación, trabajar a través del diseño de sus acciones y medidas en un sistema eficaz de protección y ayuda ante situaciones de desempleo, todo ello asegurando políticas adecuadas de integración laboral dirigidas especialmente a colectivos con dificultades de inserción, apoyo subvenciones para la promoción del empleo autónomo y la creación de microempresas en la Comunidad Autónoma de Aragón y a la contratación de trabajadores.

Desde el INAEM se está trabajando en las siguientes actuaciones y medidas orientadas a fomentar la Economía social:

1. Medidas de apoyo a la integración laboral de las personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo: unidades de apoyo a la actividad profesional, ayudas de coste salarial, ayudas a proyectos de inversión generadores de empleo y ayudas de adaptación a puestos de trabajo.
2. Medidas de apoyo a Empresas de Inserción para personas en situación o riesgo de exclusión social: ayudas al empleo, a la inversión, para la contratación de técnicos de inserción y de directores y gerentes de estas empresas.
3. Medidas de apoyo y promoción del empleo y de la competitividad de cooperativas de trabajo asociado y de las sociedades laborales: ayudas a la incorporación como socios trabajadores de personas desempleados, ayudas directas a la inversión y ayudas de asistencia técnica.
4. Acciones de fomento, formación y difusión de la economía social

Para impulsar todas estas medidas y acciones se cuenta para el presente ejercicio 2016,

con los necesarios créditos presupuestarios dentro del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Empleo.

Motivaciones:

- Impulso de la Economía Social y refuerzo de la atención a los colectivos con mayores dificultades.

- Mejor respuesta a las expectativas de los sectores destinatarios de las medidas.

En el actual Plan Estratégico del INAEM 2016-2019 se desarrollan acciones concretas de impulso a nuevas fórmulas de economía social.

- Respecto al establecimiento de alianzas con administraciones, entes públicos y privados, etc....el INAEM, desde su creación, ha trabajado conjuntamente en la prestación de servicios con los agentes sociales, organismos públicos, entidades sin ánimo de lucro, centros privados de formación, etc... Estas alianzas se realizan de forma sistematizada a través de procesos (ejemplo FOR 02-03) que finalizan con el seguimiento y evaluación de estas alianzas.

Se trabaja, dentro del último Plan Estratégico, con el objetivo de fortalecer, definir e impulsar un modelo de alianzas que resulte eficaz y de valor.

Puntuación sección 100,00 %

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

3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el largo plazo de la empresa

3.1. Información adicional

El INAEM considera crítico para el cumplimiento de su misión, planificar la gestión a corto, medio y largo plazo. Es por esto que con carácter cuatrienal define el Plan Estratégico y, anualmente, se revisan y aprueban los planes de acción.

4.- ¿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.

4.1. Información adicional.

El Inaem, desde su competencia mantiene un enfoque 100% ajustado a los retos económicos y sociales, especialmente relacionados con la empleabilidad y el progreso económico de la sociedad aragonesa, e incluso, más allá de su competencia ha desplegado acciones de trasfondo social (recogida de juguetes, mercadillos,...), respecto de los medioambientales, más que mantener una partida presupuestaria concreta, se potencia desde la estrategia y desde el cumplimiento de los valores del organismo afrontar esta temática integrando permanente la visión medioambiental: los ahorros de energía, el tratamiento de los materiales reciclables o la difusión de comportamientos medioambientalmente saludables entre las personas que componen su plantilla es un hecho frecuente y sistematizado.

En el ámbito de la economía social, tres son los programas que estimulan y apoyan a un sector y a unas personas, con especiales dificultades para acceder y mantenerse en el mercado de trabajo.

1. Ayudas a Centros Especiales de Empleo.
2. Ayudas a las Empresas de Inserción Laboral.
3. Ayudas a Cooperativas y Sociedades Laborales.

Para ello, en 2016, se destina el siguiente presupuesto:

Apoyo a los Discapacitados 8.086.215,75 euros

Desarrollo Local 500.000 euros

Fomento de Cooperativas y Sociedades Laborales 1,280.750 euros

Puntuación sección 62,50 %

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su empresa 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 empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

El proceso de definición y revisión del Plan Estratégico se caracteriza por prestar un alto nivel de participación de las personas del INAEM y del análisis de información relevante de los grupos de interés.

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

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

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

6.1. Información adicional

El INAEM tiene en cuenta de forma permanente las expectativas y necesidades, tanto para la prestación operativa de sus procesos y servicios como para la determinación de su Plan Estratégico y acciones correspondientes. Esta información está gestionada por la sección de Integración de Sistemas de Información encargada de la recogida, análisis y difusión de datos e informaciones relevantes relacionadas con el mercado laboral de la Comunidad Autónoma, facilitando, al Instituto, y al resto de agentes, la toma de decisiones, el diseño y la gestión de las políticas de empleo y formación.

Se realiza de forma sistemática y normalizado en el Proceso FOR-1 ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS con Indicadores de RENDIMIENTO: Identificación de las necesidades formativas previo a la planificación anual de iniciativas de formación e Indicadores del Proceso: PERCEPCIÓN: Especialidades formativas que no

han sido homologadas por las entidades colaboradoras

Buena Práctica: Herramienta de Detección de necesidades "PLAN DETECTA"

Descripción:

NECESIDADES DE FORMACION PARA EL EMPLEO EN ARAGON.

El INAEM diseña la programación de la formación para el empleo en base a los resultados de los estudios de diagnóstico y prospección del mercado de trabajo que realiza el propio Instituto. La planificación se realiza teniendo en cuenta la coyuntura económica y las condiciones del empleo de acuerdo a la información que general otros actores del sistema de formación.

La metodología propia del INAEM para detectar necesidades y programar formación adecuados a los perfiles profesionales que demandan las empresas se concreta en actividades que integran técnicas cuantitativas y cualitativas, conformando un modelo plural de fuentes de información.

Puntuación sección 100,00 %

1.d Gobierno de la empresa

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

Existe un documento con normas o pautas de actuación

7.1.. Información adicional.

Existe un Manual de Acogida que contiene la actuación de la organización y de sus personas en el momento de la incorporación. Se complementa con acciones dentro del Plan Mentoring para cada empleado que se incorpora a las Oficinas de Empleo o a un puesto de trabajo distinto del que venía desarrollando.

En el Manual de Responsabilidad y Liderazgo se incluyen pautas de comportamiento ético.

También existen pautas de actuación en temas de comunicación y relación con los medios desarrolladas a través de Círculos.

Por otro lado el INAEM tiene instrucciones específicas de normas y pautas para el procedimiento relativo a altas, bajas y modificaciones de usuarios que acceden a las aplicaciones y sobre actuaciones para la creación y modificación de ficheros que contienen datos de carácter personal. Existe declaración jurada para la protección de datos en la que se le informa que el incumplimiento de las obligaciones dará lugar a la exigencia de responsabilidades.

Por último, las definiciones generales de su plan estratégico establecen los valores de la organización y del comportamiento de sus personas. Este enfoque se revisa con periodicidad cuatrienal y se texta su aceptación y la perfección de satisfacción de las personas en encuestas "Voz del empleado" o en metodologías 360º.

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

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

8.1. Información adicional

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Título III. Derechos y deberes. Código de conducta de los empleados públicos.

Título VII. Régimen disciplinario.

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

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

9.1 Información adicional

La misión, visión y valores de la organización se definen desde la participación y con el liderazgo de la dirección y se comunica y comparte por toda la organización a través de distintas herramientas (intranet, boletín de noticias, Plan de comunicación - Directora Gerente a mandos medios y en cascada hasta llegar a todas las unidades).

Por último, la satisfacción respecto del cumplimiento de los principales valores se testa desde la encuesta de clima laboral (Voz del empleado) de realización bienal.

10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia.

10.1. Información adicional

Este tema está bastante regulado en el Estatuto Básico del Empleado Público (Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público) que en su Capítulo VI señala los Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta

Los empleados públicos deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados.

Los principios y reglas establecidos en este capítulo informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos.

Principios que se recogen entre los valores de la organización expresados en su Plan Estratégico 2016-2019 y en el Manual de Responsabilidad y Liderazgo.

Por otra parte existe normativa relativa a la transparencia de la administración europea, nacional y a nivel de la Comunidad Autónoma de Aragón la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón y, por último, el Consejo de Transparencia de Aragón.

Puntuación sección 175,00 %

1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

11.1. Información adicional.

Tal y como se contempla en su Plan Estratégico 2016-2019 el INAEM actualmente trabaja en la recopilación y ordenación de todas las acciones realizadas en los últimos años en lo relativo a la RSC bajo una perspectiva holística que incluye:

- Formación en RSC
- Elaboración de un Plan de RSC del INAEM
- Seguimiento y evaluación del PLAN.

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

No se plantean objetivos ni indicadores

12.1. Información adicional.

Sin respuesta

Puntuación sección 25,00 %

2 CLIENTES

2.a Satisfacción de cliente

13.- ¿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

13.1. Información adicional

Con periodicidad bienal se realizan encuestas de satisfacción a clientes, segmentando demandantes de empleo, empresas que reciben servicios y alumnos de cursos de formación.

Las encuestas se realizan midiendo su satisfacción general, para posteriormente realizar un análisis segmentado en dos variables, provincia y sexo.

Se han analizado varios atributos relacionados con la satisfacción percibida por los usuarios, en los distintos servicios del Instituto.

Recogida de datos. Valoración de atributos

Para la recogida de datos se ha solicitado a los usuarios la valoración de cada uno de

estos aspectos a partir de una escala de 0 a 10, siendo el 0 la puntuación menos favorable y 10 la más favorable, y brindando la posibilidad de agregar observaciones, comentarios o sugerencias al respecto.

La prospección de los datos se realiza mediante encuesta telefónica, utilizando para ello un aplicativo que permite la obtención de los resultados particulares y agregados objeto de estudio.

La revisión realizada en 2015 ha supuesto mejoras en los siguientes aspectos:

- Reducción del tiempo de encuesta
- Analizar el resultado de satisfacción percibida
- Simplificación de la cantidad de ítems
- Separación por bloques de los servicios a valorar en los cuestionarios

Se trabaja en la renovación de las encuestas a clientes con un nuevo enfoque. Se han introducido encuestas de seguimiento de cada uno de los servicios prestados: gestión de ofertas, prospección..., en general, encuestas de servicio y encuesta de producto. Nuevo proceso de automatización de encuestas de producto al finalizar la acción. Esta mejora se realiza a través de un Plan piloto de encuestas a empleadores por oferta de empleo gestionada y cerrada.

Los servicios de Orientación profesional que se ofrecen a través de acciones grupales se terminan, en todos los casos, con un cuestionario de evaluación final que se aplica de forma sistemática, desde hace años, a todos los participantes de la acción. Existen mecanismos de evaluación de las acciones también si son realizadas por nuestros colaboradores y aliados. De estos resultados se identifican propuestas y aspectos de mejora que serán trabajados por el grupo de mejora de Orientación.

El mecanismo de seguimiento de la satisfacción de alumnos de cursos de formación va más allá de la encuesta puesto que se sigue el 100 % (universo) de los alumnos formados.

Se mantienen Cartas de servicios en Oficinas de empleo, espacio empresas y formación.

La información obtenida es referente para la adecuación de la prestación de servicios

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

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

14.1. Información adicional

Se realizan periódicamente grupos focales, encuestas de evaluación y DAFO. El proceso de gestión se basa con regularidad en sistemáticas DAFO, y desde ella se revisa la eficacia y eficiencia de los programas. Adicionalmente, en cada legislatura se realiza un Estudio de evaluación del impacto de los programas a través de una entidad independiente.

El diseño del Plan estratégico se basa en el trabajo de escucha a los grupos de interés (focus group, encuestas, entrevistas, talleres....).

El INAEM, en 2015, ha creado 15 Grupos de Mejora con la misión analizar y proponer

mejoras al propio trabajo o actividad. En estos grupos han participado 94 personas de diferentes unidades y perfiles. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos. Es una forma habitual de trabajo que permite la mejora de la atención al ciudadano y la modernización del Instituto.

Existe un proceso normalizado SEC-02-01 Quejas y Sugerencias revisado en 2015

Puntuación sección 100,00 %

2.b Innovación en los productos y servicios

15.- ¿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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

15.1. Información adicional.

El sistema de gestión incorpora el benchmarking con otros servicios públicos de empleo permanentemente.

Se participa en Jornadas de Buenas Prácticas con otros servicios públicos de empleo.

A nivel interno se realizan Jornadas de Buenas Prácticas entre las Oficinas de Empleo de toda la Comunidad Autónoma.

Dentro del Plan Detecta se realizan distintas técnicas de recogida de datos y fuentes de información:

- Jornadas técnicas de adecuación de la formación ocupacional a las necesidades del mercado de trabajo
- Información recabada de los Agentes de Empleo y desarrollo local
- Reuniones de trabajo
- Análisis de datos de la gestión propia del INAEM

Puntuación sección 100,00 %

2.c Calidad del servicio

16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

16.1. Información adicional.

El Instituto Aragonés de empleo cuenta con un Plan de comunicación que engloba un plan de medios "Emplea 2016". A través de él lidera la comunicación de todas las medidas, programas y herramientas puestas a disposición de trabajadores y empresas, divulgando los contenidos específicos, para garantizar que en todo el territorio autonómico y en todos

los estratos sociales y económicos se dispone de la información necesaria para hacerlas lo más eficaces y accesibles que sea posible.

El plan de medios de la campaña se ha diseñado atendiendo siempre a criterios objetivos tales como el coste económico y la eficacia prevista del plan.

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

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

17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?

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

17.1. Información adicional.

En relación al impacto, el INAEM tiene definidos Indicadores de impacto. Los más importantes son los relacionados con la inserción laboral tras recibir un servicio:

- Formación laboral impartida:

Refiere a la contratación del alumno en el plazo de 6 a 12 meses desde la finalización, con éxito, de una acción formativa.

En Aragón, durante el año 2015, han sido contratados posteriormente a la realización de un curso un 45,5 % de los alumnos a los 6 meses, y el 55,5 % al año de finalización.

Acuerdos con Compromiso de Contratación:

- Programas específicos de ayudas económicas para la formación destinados a empresas y la contratación posterior de los trabajadores formados.

En el año 2015 la inserción posterior implicó la contratación posterior de un 69 % de los trabajadores formados.

Otro indicador de impacto son las colocaciones:

- % de colocaciones que se producen tras el envío a Ofertas de empleo: 2, 82%

- % de colocaciones que se producen tras la recepción de cualquier servicio del INAEM: 26,57%

La recepción y tratamiento de las quejas y sugerencias de nuestros clientes es un tema de gran importancia en el Instituto y esta normalizado en el proceso "SEC-02 Gestión de regimen Juridico y Administración" mediante el subproceso SEC-02-01 "Quejas y Sugerencias" actualizado y mejorado en febrero del 2015. Este Subproceso tiene indicadores de rendimiento:

- Porcentaje de quejas en relación a los demandantes de empleo

- Tiempo en resolver las quejas

Por otro lado las Cartas de Servicio publicadas por el INAEM cuenta con compromisos relativos a las quejas y sugerencias. En este sentido destacar que el Informe emitido por la Inspección General de Servicios en su "INFORME SOBRE SUGERENCIAS Y QUEJAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN" (2014 y 2015)

destaca que "La Dirección General de Tributos y el INAEM son las Unidades que responden con un mayor grado de calidad a las quejas que les presentan".

Por último el INAEM ha diseñado en el último año encuestas de producto dentro de su sistema Business Intelligence, en concreto encuestas tras la recepción de un servicio de Formación y Encuestas de Ofertas

BUENA PRACTICA: uso del Sistema Business Inteligente para encuestas de producto como sistema de explotación de la información para análisis

Encuestas de Ofertas: permite acceder a los resultados de las encuestas contestadas por las empresas sobre la gestión de las ofertas, una vez concluida la gestión.

Desde el BI se accede a:

- Resultados Encuesta: con resumen de la valoración y resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.

Se puede segmentar por

- Fechas de Oferta concluida
- Fechas de encuesta contestada
- Provincia UAG de registro de la oferta
- Oficina de registro de la oferta
- Comunidad Autónoma de ubicación del puesto ofertado
- Provincia de ubicación del puesto ofertado
- Comarca de ubicación del puesto ofertado
- Municipio de ubicación del puesto ofertado
- Ocupación (1 dígito) del puesto ofertado
- División CNAE (actividad económica del empleador)
- Situación Oferta (concluida o concluida por caducidad)
- Situación Encuestas: muestra datos de las Ofertas en función de la Situación de las Encuestas

Productos de Formación para el empleo, se trata de un sistema de explotación de la información desarrollado que debe cubrir las necesidades de reporting que se obtiene de los cuestionarios realizados por los alumnos a la finalización de los cursos. La información también está segmentada.

En el Plan Estratégico 2016-2019 se sigue trabajando en esta línea de encuesta de producto.

Puntuación sección 87,50 %

2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

18.1. Información adicional.

En la página web del INAEM existe:

- un espacio para la Transparencia que enlaza con el Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón y que publica las Subvenciones concedidas Inaem
- un apartado de noticias en las que se van publicitando todas las novedades sobre programas y servicios ofrecidos por el Inaem. Por otro lado en la propia página web se publicitan convocatorias, normativa en general, plazos, y requisitos. También existe

apartado de publicaciones donde podemos encontrar resultados de estudios, estadísticas, evaluaciones. Anualmente se publica una Memoria de actividades.

Existe un Manual de comunicación y participación que marca los canales de comunicación y a través de circulares se cubre necesidad de establecer unas pautas de trabajo en relación con las apariciones en medios de comunicación tanto de los Responsables de Unidades como de todos los funcionarios que desempeñan su trabajo en el INAEM.

El Plan de comunicación apoyado por el plan de medios tiene los siguientes aspectos de especial interés:

Mercado de trabajo

Programas formativos

Escuelas Taller y Talleres de Empleo

Certificados de profesionalidad

Ayudas y asesoramiento al Emprendimiento

Fomento de la contratación

Fomento y mejora del empleo en Cooperativas y Sociedades laborales

Servicios a las Empresas

Intermediación laboral y Ofertas de Empleo

Acuerdos con compromiso de contratación

Programas de orientación e inserción, presenciales y On line

Red Eures

Medidas de apoyo a personas con mayores dificultades:

Personas con discapacidad

Jóvenes

Parados de Larga Duración

Oficina Electrónica

Gestión de la demanda de empleo por Internet

Comunicación de la contratación vía Web

Políticas activas de empleo

Convenios de colaboración

Prácticas

Así como otros temas de interés para la mejora de los recursos humanos en las empresas y de la empleabilidad de los trabajadores.

El INAEM dispone de una Cartera Global de servicios.

Por otro lado la transparencia de cara al empleado es también un tema fundamental para el instituto que trabaja permanentemente en el diseño de una intanet que ayude al trabajo diario y ofrezca la información necesaria, fomentando sistemas de comunicación y participación. Con estos objetivo se trabaja el diseño de entornos colaborativos.

Puntuación sección 75,00 %

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Satisfacción de las personas empleadas

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

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

19.1. Información adicional

Voz del empleado encuesta de clima laboral bienal.

Características metodológicas del estudio: Voz del Empleado de INAEM. 2015

Método de recogida de información Encuesta online

Escala de valoración utilizada 1 (nada satisfecho) - 5 (totalmente satisfecho)

Universo de estudio Personal del INAEM: Tamaño del universo 459 empleados. Tamaño de la muestra 213 encuestas (46,41% de participación)

Error muestral: + 4,92% para un nivel de confianza del 95% y en condiciones de dispersión desfavorables ($p=q=50\%$)

Segmentación de la muestra (3 variables)

Provincia, Centro de Trabajo y Responsabilidad sobre otras personas

Medición y análisis del %de Insatisfacción

En general, los empleados de INAEM se encuentran satisfechos con el INAEM.

Los factores mejor valorados han sido:

- Condiciones laborales.
- Valores, imagen y estilo.

Los factores peor valorados, ordenados son:

- Reconocimiento.
- Formación.
- Relaciones con otras unidades.
- Participación de los empleados.
- Retribución.

Los factores que más han mejorado entre 2013 y 2015, son:

- Retribución.
- Promoción.

Los factores que más han empeorado entre 2013 y 2015, son:

- Relaciones dentro del equipo natural de trabajo.
- Recursos.

Se detecta los aspectos con mayor necesidad de plan de mejora y se planifican acciones de mejora:

En el Plan Estratégico 2016-2019 se incorporan actuaciones que despliegan líneas estratégicas para la mejora de:

- Mejora de la Comunicación interna
- Fomento del reconocimiento
- Mejora de la Formación (Adecuando competencias y perfiles. Desplegando un plan de formación de perfeccionamiento de capacidades y competencias de atención al cliente).

En la Fase de acogida, proceso normalizado SEC-06-03 Gestión de Acogida, se realiza encuesta anual sobre el proceso de acogida a personal incorporado el año anterior y que al menos lleve 4 meses en el puesto de trabajo. Análisis en base a la percepción de las personas. Indicadores de Percepción: Grado de satisfacción con el manual de acogida.

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

20.- ¿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 cultura.....)?

Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

20.1. Información adicional

El INAEM está dentro de las 30 empresas incluidas en el Chater de la Diversidad, pacto social creado a nivel mundial a iniciativa de la Comisión Europea y que nace como un código de compromiso voluntario y gratuito para apoyar los principios de inclusión y de no-discriminación en el entorno laboral.

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

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

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

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

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

La no discriminación también está respaldada jurídicamente en el mismo artículo del Estatuto Básico, en los apartados h) e i) -derecho al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral- y - a la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión o

discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social-.
En la plantilla del Inaem, hay un 69.94% de mujeres y un 30.06% de hombres,

Las retribuciones a igual puesto de trabajo se garantizan por el propio Estatuto Básico del Empleado Público.

Puntuación sección 50,00 %

3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

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

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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

En relación a la conciliación de la vida familiar, el Inaem como organismo autónomo dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, aplica a su personal, tanto funcionario como laboral las medidas adoptadas por la Administración de la Comunidad Autónoma tanto en el Acuerdo Administración Sindicatos como en el VII Convenio Colectivo, así como desde septiembre de 2012 por Orden del Departamento de Hacienda se establece el régimen general de jornada y horario de trabajo, por la que autoriza un horario flexible entre las 7.30 y 9 y desde las 14 horas hasta las 18.30 de tal forma que permite la máxima flexibilidad en la distribución del tiempo de trabajo, así suprimió el intervalo de descanso obligatorio sin cómputo horario al mediodía, de tal forma que quien permanece en su puesto de trabajo en dicha franja horaria, se le computa como tiempo de servicio efectivo.

Esta medida aplicada en el Inaem supone un paso adelante en la flexibilidad del horario y conciliación de la vida familiar, con el objeto de que la introducción de un horario más racional y flexible, conduzca a un mejor aprovechamiento del trabajo y a armonizarlo con las necesidades familiares. En aplicación de esta medida el Inaem habilita en sus centros un office (con horno, microondas y frigorífico), para que el personal pueda comer en el centro y evitar los desplazamientos, permitiendo así ajustar la jornada.

Desde la aprobación del Plan Concilia de la Diputación General de Aragón, aplicable al personal funcionario y laboral, los empleados disponen de las siguientes medidas para conciliar la vida familiar y laboral (Acuerdo del Gobierno de Aragón de 9 de mayo de 2006). Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, artículo 4.6, 4.9 y artículo 6 (5 de septiembre de 2006, BOA 29/09/06) y VII Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, artículos 8.6, 10 y 14 (BOA 18/08/06).

En relación con el resto de medidas para conciliar la vida familiar, recogido en el acuerdo de la propia administración con los sindicatos, está la medida de flexibilidad de jornada en una hora de entrada o salida del centro de trabajo dentro del horario de obligada presencia entre las 9 horas y las 14 horas, para el personal que tiene a su cargo a menores de 12 años, hijos con discapacidad, personas mayores o que no se puedan valer por si mismas.

El personal del Inaem que tiene solicitada esta medida es de 94 personas, un 20% de la plantilla.

Otras medidas a tener en cuenta dentro de la conciliación es la Reducción de jornada por guarda legal, también aplicable al personal con hijos menores de 12 años o mayores discapacitados, así como a quien tenga a su cargo personas mayores familiar con enfermedad grave, permite reducir la jornada de trabajo hasta un medio de su jornada con la correspondiente reducción retributiva. Esta medida la tienen solicitada 20 personas del Inaem lo que supone un 4,35% de la plantilla.

Entre otras medidas, estaría el permiso de paternidad, por adopción, maternidad, lactancia /una hora diaria o acumulada por licencia retribuida de 41 semanas, disfrutar de vacaciones pendientes después del permiso de maternidad,

Otros tipos de permisos: Por hijos prematuros (máximo 2 horas/ diarias)

Para recibir atención médica y someterse a técnicas de fecundación asistida. Para asistir a clases de preparación al parto y realización de exámenes prenatales. Acompañar al medico a los hijos y parientes dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad. Por enfermedad grave (hasta 5 días laborables) Por asistencia a reuniones de coordinación en los centros de educación especial.

Una parte muy importante, son las medidas aprobadas en la mesa de negociación de ayudas de acción social, que las pueden solicitar el personal del Inaem para ello se publica el plazo de presentación de solicitud y se remite un correo electrónico al personal del Inaem para dar publicidad al proceso. Se debe de estar en alta un mínimo de 10 meses dentro de los 12 meses anteriores en cuantía proporcional al tiempo de servicios efectivos prestados.

Decreto 184/2005 de 6 de septiembre de 2005 del Gobierno de Aragón, por el que se regula las prestaciones de acción social a favor de los empleados de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Entre otras las modalidades que hay para solicitar son :

- Ayuda para minusválidos
- Ayuda para guarderías
- Ayuda de estudios para hijos y huérfanos de empleados
- Ayuda de estudios para empleados.
- Ayuda por gastos de sepelio
- Ayuda de carácter excepcional.

En el Inaem en el año 2015 las solicitaron unas 210 trabajadores que casi supone un 45,65% de la plantilla.

Puntuación sección 75,00 %

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

22.1. Información adicional.

El INAEM completa la oferta formativa del IAAP con un Plan de Formación ejecutado con presupuesto propio que se adecúa en mayor grado a sus necesidades. Este PPlan de

Formación cuenta con la implicación de los líderes de forma permanente.

En líneas generales, las necesidades formativas se detectan a través de la participación de todas las unidades en un ejercicio de abajo hacia arriba. Las propuestas recibidas son priorizadas por el Equipo de Calidad quien presenta un Plan de Formación Interna que es aprobado por el Equipo Directivo. Finalmente y en función de los recursos disponibles se comparte con el IAAP la realización de las acciones.

El Plan de Formación Interna se publica anualmente en la intranet y en todas las vías de comunicación disponibles.

Mejoras realizadas:

2014: se pone en marcha la Aplicación de Autoevaluación como herramienta que contribuye a la formación continua y a mejorar el conocimiento en la organización

2015: fomento de la participación en la Administración Pública.

2016: El Plan de Formación se organiza en áreas: operativa, competencial, procesos, atención al cliente.....

Dentro del Plan Estratégico 2016-2019 se plantean distintos procesos de formación de desarrollo de competencias alineadas a los objetivos de la organización. Ejemplos:

Equipo de líderes- Reuniones eficaces

Equipo de Calidad- Formación en procesos

Técnico de empleo: Formación que fomente la especialización

Prospectores: Metodología comercial.

Compartiendo enfoques con el Servicio Público Estatal se forma al personal en áreas de atención al público. El Objetivo principal era el control de emociones y conflictos,

En el PE 2016-2019 se plantea como línea de acción la - Mejora de la formación de las personas- y en concreto la acción de despliegue de un plan de formación de perfeccionamiento de capacidades y competencias de atención al cliente. Entre otros esta el objetivo de identificar buenas practicas y realizar formación con ponentes de otros servicios públicos u entes que, en función de los resultados o notoriedad de sus procesos aporten valor añadido.

En 2014 se impartieron 5.190,5 horas de formación interna en las que participaron 306 personas.

En 2015 se aumentaron a 8.356,5 horas y la participación fue de 435 trabajadores.

23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?

Existe un plan de formación y las personas empleadas pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

23.1. Información adicional

Se gestiona a través de un proceso normalizado y sistemático reflejado en el Subproceso SEC 06-05 Formación Interna actualizado en marzo del 2015:

1. Anualmente Gerencia junto con Secretaría analiza las necesidades de formación del personal. Al margen de la formación planificada, a lo largo del año, pueden surgir necesidades de formación a cubrir, las cuales se incorporan a la planificación de cursos internos como anexos al Plan de Formación Interna.
2. La Secretaria General, a través de la Sección de Personal, solicita a Jefes de Servicio y Directores Provinciales una propuesta con las necesidades de formación de su personal. Estas unidades coordinan la recogida de información sus sedes y en las Oficinas de Empleo, unificando las demandas y sistematizando la información.
3. Estas propuestas se recogen en Fichas de Descripción de Acciones Formativas y se envían a sección del personal.
4. Selección de Propuestas y priorización por el Equipo de Calidad y aprobación por el Director Gerente
5. Tras el análisis se envían al IAAP las propuestas priorizadas con sus correspondientes fichas.
6. Los cursos aprobados por el IAAP se publican en el Plan de Formación en el BOA.
7. Se realiza una planificación de la formación para atender a las necesidades que no han sido cubiertas por el plan del IAAP. Se definen los cursos que se necesitan con los objetivos generales.
8. El Jefe del Servicio correspondiente define contenidos, duración, coordinador y ponentes.
9. Difusión de la Programación anual a través de la Intranet del Inaem.
10. Secretaria General coordina junto con el coordinador el inicio del curso. El coordinador contacta con los profesores.
11. Los interesados solicitan el curso, o pueden ser designados directamente por los Directores Provinciales o Jefes de Servicio. La selección del personal se realiza en base a los objetivos definidos. Comunican al coordinador del curso las personas que van a asistir.
12. En cada curso se cumplimentan Listados de Asistencia y se pasa también un Cuestionario de Evaluación Final del curso.
13. El Secretario General firmará Certificado de participación de profesores y coordinadores. La Directora Gerente firma título de aprovechamiento a los alumnos.
14. Se elabora un Informe con los resultados de cada curso y se abre un expediente por cada uno de ellos.

Este subproceso cuenta con Indicadores de rendimiento (fórmula de cálculo, periodicidad, responsable y fuente)

Número de horas de formación por empleado

Tanto por ciento de plantilla que ha recibido formación en el ejercicio actual

y con Indicadores de percepción (fórmula de cálculo, periodicidad, responsable y fuente)

Grado de cumplimiento de la planificación (Plan de Formación)

Grado de satisfacción respecto de la formación recibida.

BUENA PRACTICA:

El Plan Estratégico del Instituto Aragonés de Empleo 2012/2015, estableció en su Iniciativa Estratégica nº 7: Mejorar los sistemas de conocimiento e información en el

Inaem, por ello se implantó el plan de acción, ¿Poner en marcha test de ayuda para evaluar el grado de conocimiento sobre las diferentes Convocatorias?, cuyo objetivo es promover la formación continua entre las personas que componen la plantilla del Inaem y mejorar el

conocimiento de los diferentes programas y medidas que se ofrecen a empresas y trabajadores, con el fin último de integrar el conocimiento y mejorar la prestación de servicios.

Se trata de una formación en el puesto de trabajo que será evaluada mediante test y que permitirá certificar su conocimiento.

Esta herramienta de formación interna está ubicada en la Intranet, es de acceso general.

Se introducen test de autoevaluación conforme se va produciendo la

publicación de las diferentes políticas activas de empleo que gestiona el organismo. Una vez superado el test, la aplicación emite un diploma con una acreditación de 4 horas de formación interna.

Puntuación sección 100,00 %

3.e Seguridad y salud.

24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

24. 1. Información adicional.

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

A lo largo del año 2015 y 2016 todos las oficinas de empleo han tenido evaluación de los puestos de trabajo se ha finalizado la evaluación de centros y sobre todo se ha realizado evaluación en riesgos psicosociales, terminando este año en febrero de 2016.

Cada año coordinado por las unidades de personal de cada Dirección Provincial y un técnico de prevención de riesgos laborales de la unidad de prevención de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, se han realizado simulacros de evacuación en la mayor parte de los centros,

Dentro de las medidas de salud laboral, cada año por el servicio de prevención se cita la personal para reconocimientos médicos, el personal pasa cada dos años este reconocimiento, este año, 2016, ha sido citado un 46,52% de la plantilla.

Desde 2015 existe un protocolo de actuación violencia externa en el lugar de trabajo, en los centros del INAEM. Este protocolo contiene instrucciones (recomendaciones) y anexos que en su caso se deben cumplimentar para la comunicación de los incidentes de violencia externa.

- Recomendaciones de actuación del trabajador ante los incidentes del riesgo de conducta agresiva. Pautas de actuación en caso de agresión

- Recomendaciones en caso de que la situación de violencia persista, qué debe hacer el responsable y como comunicar la incidencia.

- Parte de agresiones,

- Carta al juzgado de Instrucción

- Carta de la Directora Gerente al empleado agrado

- Comunicación a, agresor

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

Se han realizado varias ediciones de un curso on-line con una duración de 15 horas de "Prevención y actuación contra la violencia externa en centros de trabajo".

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

En lo relacionado a la SEGURIDAD EN LOS EDIFICIOS Y LOCALES DONDE SE PRESTA SERVICIO se dispone de :

Análisis de riesgo:

El Inaem gestiona 27 locales donde presta sus servicios (26 de pública concurrencia (OO.EE y CFE) y 1 de servicio público (D.P. Huesca)).

Riesgos:

Responsable:

El Secretario General, los Directores Provinciales, los Directores de Oficinas de Empleo y los Directores de Centros de Formación para el Empleo.

Acciones:

Plan de Autoprotección y Evacuación de todos los locales, donde se definen los Jefes de Emergencias, los Equipos de Primera Intervención y los Equipos de Segunda Intervención, planos de vías de evacuación y carteles indicativos.

Protocolo de actuación en casos de violencia en el lugar de trabajo. Circular : AP 1/15

Se mantendrá al día el mantenimiento de instalaciones y la comunicación de las incidencias por parte de los responsables de las unidades que se alojen en estos edificios, de acuerdo con el protocolo AP 1/15. El Servicio de Prevención de Riesgos, mantiene un plan anual de evaluación de Centros de Trabajo y evaluación de puestos de trabajo, cuyos informes son base para que el Secretario General y los Directores Provinciales corrijan las deficiencias observadas.

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

Todos los años, se realiza formación para los trabajadores del Inaem , en prevención de riesgos laborales, coordinada esta formación en algunos casos por la Unidad de Prevención de la Función Pública, así en el año 2015, se realizan 26 cursos de prevención, a los que acuden un total de 78 trabajadores a los hay que añadir un curso on line para personal de oficinas de empleo de -Prevención y Actuación contra la violencia en los

centros de trabajo-, que lo realizan 75 personas, y cuatro ediciones del curso presencial -Emociones y Conflicto en la Atención al público-, con una participación de 66 personas, en formación de riesgos laborales ha pasado un total de 214 trabajadores de la plantilla lo que supone 46,52% de la plantilla que en horas supone 2.401 horas de formación en esta área.

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

Puntuación sección 100,00 %

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

25.1. Información adicional

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local.

Establecimiento de cláusula en los proveedores de limpieza, en la que se garantiza el reciclado del 100% del papel, depositándose en contenedores especiales, con recepción de recibos de entrega trimestrales; Contratación de servicios de reciclaje de tóner y cartuchos de tinta, para la recogida de los mismos.

Realización de obras e instalaciones a través de proveedores locales en las oficinas comarcales.

Ejemplo:

Contrato a la Ecomensajería "la Veloz" cooperativa de trabajo que agrupa actividades socioeconómicas y ecológicas,

Por otro lado exige a sus proveedores que incluyan en sus acciones temas sociales. Ejemplo: en la formación para prioritariamente Desempleados, las acciones formativas que tienen una duración superior a 150 horas, incluyen el módulo de formación complementaria "Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género" y en la formación para prioritariamente Ocupados, las acciones formativas deben incorporar actuaciones dirigidas a promover la igualdad de género y la sensibilización medioambiental, siendo obligatoria su presencia tanto documental en los cursos presenciales como dentro de la plataforma en la modalidad de teleformación, así como la realización de algún ejercicio práctico

Puntuación sección 75,00 %

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una

posible clasificación) o de otra forma?

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas

26.1. Información adicional

Los proveedores son evaluados antes de su inscripción en el Registro de Centros y deben superar una determinada puntuación. Según sus características esta puntuación debe estar entre unos baremos ya prefijados.

Periódicamente se realiza una visita para comprobar que el centro sigue cumpliendo con todos las obligaciones y requisitos establecidos.

Subproceso: FOR 02-01 INSCRIPCIÓN Y ACREDITACIÓN DE CENTROS DE FORMACIÓN. Revisado en 2014

Puntuación sección 100,00 %

4.c Homologación de proveedores

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

Existe un sistema de homologación en el que se incluyen requisitos de Responsabilidad Social Corporativa

27.1. Información adicional

El INAEM dispone de un Manual de inscripción y acreditación de centros de formación en el que se contemplan y valoran diversos aspectos del proveedor a homologar.

Para ser inscrito, y en su caso acreditado, en el Registro de centros y entidades de de formación, se realiza una valoración a los centros y entidades de formación por lo que deben acreditar que las instalaciones cumplen los requisitos de carácter general establecidos en la normativa reguladora, así como los siguientes:

-Las instalaciones de los centros y entidades de formación deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, seguridad y sobre prevención de riesgos laborales exigidos por la legislación vigente.

-Deben disponer de los medios tendentes a facilitar la accesibilidad universal, de manera que no suponga discriminación de las personas con discapacidad y se dé efectivamente la igualdad de oportunidades, de acuerdo con lo previsto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como en sus normas de desarrollo.

Las acciones formativas deben de tener la calidad requerida para que la formación profesional para el empleo responda a las necesidades de los trabajadores ocupados y desempleados y de las empresas. A través de la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad se garantiza que las organizaciones consigan estándares de calidad en los productos y servicios que ofrecen a sus clientes (se valora la implantación de la ISO 14:001 Sistemas de Gestión Ambiental y otros SGC).

Para realizar la homologación (es decir acreditación de certificados de profesionalidad e

inscripción de especialidades formativas), se realiza una valoración del Centro o entidad y de sus especialidades que deberá alcanzar una puntuación para que se haga efectiva.

Puntuación sección 50,00 %

4.d Interacción con los proveedores

28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

28.1. Información adicional

La relación con los proveedores ya homologados, se realiza mediante:

- Aplicación informática con sistemas de mensajería y soporte para que soliciten diversas gestiones.
- Además tenemos una comunicación directa con la asociación de proveedores de las tres provincias y en este foro se plantean frecuentemente diversos temas que ayudan a mejorar el funcionamiento del conjunto.
- Se participa activamente en foros, eventos, etc., recogiendo ideas innovadoras, que puedan tener impacto en la sociedad, en los grupos de interés externos para su estudio, en el ámbito de las políticas activas de empleo.
- Se realizan jornadas e intercambios de buenas prácticas con organizaciones de referencia nacional e internacional.

Puntuación sección 100,00 %

5 SOCIAL

5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

29.1. Información adicional.

El INAEM desde el 2014 lleva haciendo de forma progresiva campañas de responsabilidad social para ayudar a diferentes entidades que se dedican a ayudar a las personas con más necesidades.

Desde el 2014 se hacen campañas de recogidas de alimentos en toda nuestra red de oficinas para que nuestras personas tengan la posibilidad de aportar su granito de arena. Se colabora con el banco de alimentos de Aragón.

Igualmente también se han realizado desde el 2014 campañas de recogida de ropa en colaboración con caritas Aragón. Igualmente se han realizado en toda nuestra red de oficinas de toda la Comunidad Autónoma de Aragón.

También desde las navidades del 2014 se colabora con Aragón radio en la campaña la noche más mágica, siendo nuestro organismo centro de recogida de juguetes en Zaragoza, Huesca y Teruel.

Son campañas que se van repitiendo a lo largo de todo el año. Aun nos queda sistematizarlo y plasmarlo a nivel global dentro de nuestra organización.

Desde nuestra oficina de Compromiso de Caspe se lleva realizando un mercadillo navideño entre el personal de esta oficina. Las personas de la oficina llevan cosas que no usan y las ponen a la venta entre ellos, el dinero recaudado va íntegramente a diferentes entidades sociales del barrio.

Desde su primera edición el Inaem ha participado con un equipo de personas dentro de la carrera de empresas de ESIC <http://www.carreraempresasesic.com/>

Este año 2016 se acaba de poner en marcha a iniciativa de trabajadores un torneo de padel para fomentar el espíritu deportivo y de colaboración entre las personas que conforman nuestra organización.

Inaem dispone de plazas con reserva de uso para discapacitados en aquellos edificios que gestiona (Por ejemplo, Gerencia Av./ Alcalde Sainz de Varanda) y ha obtenido, recientemente, de los municipios esa misma reserva en la vía pública (por ejemplo Dirección Provincial de Zaragoza en Av./ José Atares).

Otras actividades que son un ademas de lo que es nuestra actividad de institucion destacar:

Colaboración, desde 2015, con Proyecto de Inserción Socio-Laboral ?Vives Emplea?, en Zaragoza gestionado por la Fundación Acción contra el Hambre. En la actualidad en su 3ª edición, de julio a diciembre de 2016, la colaboración del INAEM es para informar y derivar a posibles participantes que quieran incorporarse a itinerarios de inserción grupales e individuales.

El Instituto participa de forma activa en:

- Observatorio de Familia
- Plan de Inmigración
- Observatorio de Violencia de Género
- Grupo de Participación del pueblo gitano
- Mesa Técnica de Inclusión Social.
- Observatorio Aragones de las Comarcas.
- Comisión de Seguimiento de los Refugiados

Puntuación sección 50,00 %

5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el

negocio de su empresa?

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

30.1. Información adicional.

EL INAEM en nuestro actual Plan Estratégico tenemos como misión -Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de los trabajadores, empleados y desempleados, y de las empresas.- Esta es nuestra razón de ser.

Nuestros valores actuales son: vocación de servicio, profesionalidad, ética y transparencia e innovación y mejora continua.

Nuestro Organismo Público va orientado a ayudar a diferentes colectivos de la organización teniendo como un fin vital y global que eso repercuta en la mejora de la Sociedad. Nuestro negocio es prestar un servicio adecuado y satisfactorio a nuestra diversidad de clientes. Esto está muy alineado con proyectos sociales de diferente índole, muchas entidades sociales pueden llevar a cabo sus proyectos por la ayuda económica, humana y material que les prestamos.

Se está desarrollando la alineación transversal de nuestras acciones de RSC con una implementación y estrategia permanente con planes de acción específicos y revisión de resultados obtenidos.

Programa -Aprendiendo a Emprender- proyecto que tiene como objetivo fomentar el espíritu emprendedor desde la escuela. Esta iniciativa se está desarrollando actualmente en su 5ª edición y en ella colaboran los Departamentos del Gobierno de Aragón, de Educación, Cultura y Deporte, y Economía, Industria y Empleo (a través del INAEM), y la Obra Social de IBERCAJA. El INAEM presta asesoramiento y supervisión a los jóvenes emprendedores.

El INAEM fue distinguido con el premio Empresa Responsable con la Inserción (Programa ARINSER). Este galardón premia a entidades, empresas y personas que colaboran con las empresas de inserción. La candidatura del INAEM fue propuesta por AREI, la Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción. El premio fundacional ERI distingue aquellas empresas y entidades públicas que han impulsado la creación y puesta en marcha del Sello Empresa Responsable con la Inserción.

Además, este galardón premia a las entidades, empresas y personas que colaboran con las empresas de inserción y a aquellas que han participado en los grupos de trabajo que se han realizado para su creación, puesta en marcha y difusión del esquema de certificación.

El sello ERI está avalado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Fundación -la Caixa-.

Puntuación sección 75,00 %

5.c Transparencia con el entorno

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?

Sí, se comunican a las personas empleadas formalmente y se fomenta su participación, como puede ser en proyectos de voluntariado, colaboración con asociaciones

31.1. Información adicional

El INAEM en todas sus campañas de responsabilidad social corporativa de diversa índole que realiza (recogida ropa, alimentos y juguetes) se comunica a todo nuestro personal por diferentes canales. Se manda una notificación personalizada, igualmente se publica en nuestro boletín interno de noticias explicando la campaña, de qué forma se puede participar y cómo surge la misma. De la misma forma, se determina una persona responsable interna encargada de gestionarla y prestar asistencia a las dudas o necesidades del personal interna referente a cada campaña. De la misma forma estas campañas de RSC del nuestro organismo se comunican a todos nuestros usuarios y Partners a través de nuestras canales en las redes sociales (Facebook, Twitter, linkedin y blog corporativo).

Puntuación sección 50,00 %

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

32.1. Información adicional

La Comunidad local es un entorno que el INAEM tiene muy presente en todas sus acciones. Destacar:

- Puntos de autoinformación tutorizados. Oficinas de atención al ciudadano instalados fuera de las oficinas de empleo a través de convenios firmados entre el INAEM y las entidades locales con el fin de acercar los servicios del INAEM a lugares de la Comunidad Autónoma de Aragón en los que no existe oficina de empleo, aprovechando el uso de las nuevas tecnologías.

en él se pueden recibir, entre otros, los siguientes servicios:

Información sobre ofertas de empleo.

Gestión de la demanda de empleo (renovación, actualización de datos, solicitud de informes, etc?).

Información sobre formación para el empleo.

Información sobre autoempleo.

- Los AEDL Trabajadores cuya contratación subvenciona el INAEM que tienen como misión principal colaborar en la promoción e implantación de políticas activas orientadas a la generación de empleo, al apoyo a emprendedores y a la dinamización de la actividad económica.

El INAEM dispone de planes de comunicación internos para nuestro personal y para el exterior. Igualmente disponemos de una completa red de canales de comunicación externos (Twitter, linkedin, Facebook y blog corporativo) donde se comunican noticias, proyectos e iniciativas públicas y privadas gratuitas enfocadas a la ayuda y mejora de diferentes tipos de colectivos que conforman nuestra sociedad a nivel local, nacional e internacional.

Por otro lado, nuestro organismo esta presente en presentar nuestras buenas practicas al resto de la sociedad para que puedan aprender y coger ideas para su mejora y futuro desarrollo adecuado a su caso concreto. En 2014 participamos en el V Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas con la buena práctica -Presencia del Inaem en los canales de la Web 2.0-, fruto de esta buena práctica surgió que se publicase la misma en el EBOOK Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas.

El Inaem ha organizado jornadas de puertas abiertas para enseñar la labor que realizamos en nuestro espacio empresas, servicio vertical especializado en una atención personalizada a sus necesidades.

Puntuación sección 75,00 %

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

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

Se analizan impactos ambientales de forma puntual

33.1. Información adicional

El INAEM, establece medidas y se ha adherido a iniciativas para minimizar el consumo de recursos. Las medidas adoptadas se demuestran efectivas a la vista de los resultados:

Medidas:

- Se realiza seguimiento de consumos en electricidad y agua y de su evolución
- sustitución de iluminarias en oficinas
- se busca la instalación de material informático de bajo consumo
- se siguen los consumos de papel y se compra con criterios de reciclado
- Certificado de Eficiencia Energética en locales propios del INAEM
 - Sistema de autocontrol de consumo de cada Centro de los suministros de almacén, electricidad, teléfono y gastos postales.
- Promoción de la utilización de mecanismos de uso eficiente del agua;
- Establecimiento de directrices de mantenimiento de una diferencia de temperatura no superior a 10º/12ºC entre la temperatura exterior y la que se produce en el interior con aire acondicionado y de no exigencia del climatizador en el arranque.
 - Plan de remodelación plantas y césped u otros sistemas de ahorro de agua. Transformación de los jardines en Xerojardines con el consiguiente ahorro de agua y

mantenimiento.
- Unificación de horarios.

Puntuación sección 25,00 %

6.b Estrategia frente al cambio climático

34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

Puntuación sección 25,00 %

6.c Plan de gestión ambiental

35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen medidas de reducción de costes de energía y otros materiales planificado y con metodología específica

35.1. Información adicional

A pesar del reducido impacto de la actividad del INAEM en el ambiente, se realizan medidas para el ahorro energético:

-Modernización de las instalaciones con criterios de eficiencia energética en todos los centros propios de INAEM de más de 500 m², con Certificado de Eficiencia Energética expedido por el CIRCE dentro del Plan de Racionalización del Consumo de Energía Eléctrica, Calefacción, Aire Acondicionado y Agua.

-Unificación de horarios de trabajo y de limpieza de todas las unidades para reducir costes de energía.

- Actualizado de termostatos de calefacción y refrigeración adaptados a la normativa con temporizadores programables a lo largo del año.

- Paulatina sustitución de iluminación tradicional por LEDS.

- Iluminación de los baños con sistema temporizador y volumétrico, así como sistema de doble descarga de agua.

- Sustitución de jardines tradicionales en el edificio CTA y Gerencia con criterios de xerojardinería y de uso eficiente de agua con plantas autóctonas.

- Difusión entre todo el personal de buenas prácticas de uso y sensibilización ambiental, de manera que la totalidad de los centros disponen de contenedores para la recogida y reciclaje de papel, tonner y plásticos.

- Informes anuales de ratios de gasto con indicadores por centro de trabajo.

Estas medidas adoptadas se demuestran efectivas a la vista de los resultados: Ratios de consumo

2014

2015

Consumo de electricidad/m2:	15,40 euros	12,92 euros
Consumo papel/empleado:	36,50 euros	39,89 euros
Consumo agua/empleado:	31,48 euros	30,13 euros

Puntuación sección 50,00 %

6.d Comunicación ambiental

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

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

36.1. Información adicional.

Para la comunicación a los empleados las actuaciones en materia ambiental se habilita un espacio en la Intranet del INAEM donde se publica Nota Interior sobre RESPONSABILIDAD SOCIAL MEDIOAMBIENTAL y acciones para lograr esta concienciación de todo el personal del Instituto así como de las relaciones con el exterior y conseguir sencillos hábitos de consumo responsable, como por ejemplo:

"deberá figurar en todos nuestros correos electrónicos la siguiente leyenda, como nota antes de la dirección.

Nota: Antes de imprimir este mensaje, por favor, compruebe que es necesario.

El Medio Ambiente es cosa de todos.

Al mismo tiempo se deben de iniciar acciones, siempre en función de los medios de que dispone cada unidad y sin detrimento del servicio, para el aprovechamiento, por la cara no utilizada, del papel ya usado. A modo de ejemplo: como borrador en aquellas impresoras específicas que lo permitan, para la confección de libretas de apuntes.... etc.

Este compromiso debe ser asumido por todo el equipo directivo, cuyas acciones deben servir de ejemplo al resto de componentes de las unidades que están bajo su dependencia. Todas las sugerencias e información interesante sobre aplicación de buenas prácticas en el campo de consumo moderado se puede hacer a través de la Intranet Corporativa, en el Foro General de Grupos de Participación y Mejora.

Las unidades que se distingan en la implantación de medidas de consumo moderado, serán reconocidas por la Dirección Gerencia y difundidas a través de la Intranet Corporativa como ejemplo de Buenas Prácticas."

Puntuación sección 50,00 %

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a Priorización de temas

37.- 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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

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

7.b Valoración Global

38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

6

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

39.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Compromiso de la dirección y de las personas de la organización con la actualización y mejora de los servicios mediante la adecuación a las necesidades de nuestros clientes y su satisfacción y la mejora continua en la gestión.

40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Simplificación de procesos y mejora en la medición de impactos de las acciones realizadas.

Puntuación encuesta 79,55 %