

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO - INAEM**

CIF:Q5000438A

Avda. Alcalde Ramón Sainz de Varanda 15.

50009 - ZARAGOZA

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

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

#### **Forma jurídica**

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

#### **Número de socios (en caso de asociaciones)**

N/A

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

El Consejo General, órgano de participación, control y colaboración, está presidido por el Consejero competente en materia de empleo y se compone por:

- 4 representantes del Gobierno de Aragón
- 4 de las organizaciones empresariales
- 4 de las organizaciones sindicales

#### **Dirección - CP - Población**

Av. Ramón Sainz de Varanda, nº15. 50009 Zaragoza

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

Administración pública

#### **Actividad principal**

El Inaem, como servicio público de empleo del Gobierno de Aragón, es el encargado de la ejecución de la legislación de empleo y formación profesional.

#### **Colectivo principal atendido**

Personas trabajadoras - empleadas y desempleadas - y empresas.

#### **Año comienzo actividad.**

Por Ley 9/1999, de 9 de abril. se crea el Inaem, organismo autónomo adscrito al Departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma competente en materia de trabajo.

#### **Número de personas empleadas - media anual**

En 2016, el Inaem cuenta con 482 personas empleadas

**Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

434 personas empleadas estables. Según régimen jurídico, 397 personal funcionario y 37 laboral fijo.

**Número de voluntarios**

N/A

**Persona contacto**

Araceli Crespo Valer

**E-mail contacto**

acrespov@aragon.es

**Página web**

www.aragon.es/inaem

**1 GENERAL**

**1.a Tendencias Globales**

**1.- Considera que su entidad 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 entidad y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la entidad a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

Las variables de contexto; políticas, situación económica general, cambios sociales o tecnológicos, estructura demográfica, sistema educativo,... condicionan los retos a los que se enfrenta el Inaem cuya misión es -Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de las personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de las empresas-.

Se analizan los datos sobre estas variables segmentandolos por género, edad, nivel formativo, tiempo en desempleo, discapacidad, etc. y permiten visualizar claramente los impactos y resultados obtenidos para adecuar enfoques y estrategia y así poder dar respuesta a toda la población aragonesa y, en particular, a los colectivos más vulnerables y

con mayores dificultades para aproximarse al mercado de trabajo.

Esto nos permite diseñar una política orientada al pleno empleo y a garantizar la formación y la readaptación profesional a través del Plan Estratégico 2016-2019, el Plan para la mejora del empleo en Aragón 2016-2019 y las Políticas Activas para el Empleo 2017.

Todo ello debe ser flexible y avanzar hacia la mejora continua, en función del análisis del impacto de las actuaciones que se van impulsando.

El empleo, además del valor económico, tiene sobre todo un valor social, puesto que representa la mejor protección contra la exclusión, contribuye a la igualdad de oportunidades que ayuden a transformar la realidad, a corregir las injusticias y a procurar los necesarios y urgentes equilibrios entre la diversidad y la cohesión social.

Algunas acciones concretas en temas globales que se están desarrollando dentro del actual Plan Estratégico:

- Económico:

> Todos los servicios y programas desarrollados por el Inaem, se dirigirán prioritariamente a aquellos sectores estratégicos para la Comunidad Autónoma de Aragón y permitirán reorientar el modelo productivo como el sector de la logística, el sector TIC, la industria agroalimentaria o la industria cultural, que serán punta de lanza en el desarrollo económico del territorio, así como a aquellos sectores con mejores perspectivas de generación de empleo.

> El trabajo en el marco del diálogo social, que se configura como el punto de partida para avanzar en el desarrollo económico y social.

> Apoyo decidido al fomento del espíritu empresarial.

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

- Político:

> Plan para la mejora del empleo en Aragón 2016-2019 fruto del diálogo social.

> Alianzas que se manifiestan en los convenios firmados por el Inaem con diferentes instituciones (entidades, organismos públicos....) para añadir valor a los servicios ofrecidos, siempre mediante el enfoque de complementariedad y mejora del alcance.

- Medioambientales:

> Concienciación entre los empleados por estas materias.

> Implantación de acciones para mejorar la eficiencia energética y la gestión de residuos.

> Exigencia a grandes proveedores y entidades colaboradoras de compromisos en la gestión medioambiental.

- Tecnológicos:

> Recoge acciones sobre desarrollo de nuevas tecnologías como palanca de cambio en la forma de facilitar servicios y programas a nuestros clientes y a la sociedad en general.

> El Plan de Transformación Digital en la prestación de servicios permite incorporar nuevas soluciones basadas en las tecnologías de la información y comunicación focalizándose en ampliar nuestros servicios eliminando la presencia física en la red de oficinas.

> Plan Director de Sistemas de Información que se basa en el despliegue de comunicaciones con fibra óptica y conexión directa a la RACI en las oficinas de mayor tamaño

> Desarrollo del proyecto de la agenda del tutor de oficina de empleo mediante la que

podrá tener una comunicación personalizada con los demandantes asignados.

> Diseño de una herramienta dinámica en un entorno web (Sistema de Prospección del Mercado de Trabajo) que facilite datos de forma constante sobre las necesidades de formación y la tendencia en la creación de empleo.

- Sociales:

> Se establecen prioridades, cuotas a cumplir o medidas de acción positiva que garantizan la igualdad de género.

> Acuerdo sobre medidas en materia de desarrollo profesional y conciliación de la vida personal, familiar y laboral (excesos horarios, régimen de jornada irregular....).

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

Si

### **2.1. Información adicional**

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

---

**Puntuación sección 100,00 %**

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

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

Se plantea y planifica de forma voluntaria y diferenciada en el corto, medio y largo plazo mediante el diseño e implementación de planificaciones estratégicas.

#### **3.1. Información adicional**

El Inaem planifica su gestión a medio y largo plazo a través del Plan Estratégico de carácter cuatrienal (legislatura) y que se despliega en planes operativos anuales, lo que facilita una adaptación y flexibilidad que permite ir viendo los logros y aspectos mejorables. Para el diseño del Plan Estratégico se efectúa una fase previa de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, con una clara segmentación y diferenciación entre grupos internos y externos.

Es en el Plan Operativo donde se determinan las acciones prioritarias que van asociadas a un eje de actuación y a las líneas estratégicas definidas.

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

La entidad analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

#### **4.1 Información adicional**

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

marcados por la Política de Empleo del Gobierno de Aragón, con el Plan anual de políticas de empleo (PAPE) y con su Plan Estratégico. La planificación de las fuentes de ingresos se realiza mediante los acuerdos realizados con el Gobierno de Aragón, el Gobierno del Estado y los programas del Fondo Social Europeo. La asignación presupuestaria destinada tanto a la gestión de los RR.HH., mantenimiento de centros de trabajo e inversiones se planifican de acuerdo con el Proceso de Gestión de recursos financieros.

Así mismo el Inaem realiza una ejecución sostenida y planificada en el tiempo de los diferentes programas de empleo y formación, de tal forma que permita una ejecución óptima del presupuesto.

Informes mensuales de seguimiento de la ejecución presupuestaria, permiten su análisis, evaluación e implantación de mejoras. Por otro lado, anualmente se presenta la Cuenta General con el balance y la cuenta de Resultados y Liquidación del presupuesto.

La planificación anual de los recursos materiales necesarios para la correcta prestación de los programas y servicios parte de un análisis previo de las partidas de inversiones previstas, consumos generados en ejercicios anteriores, informes de impacto ambiental de nuestras instalaciones realizados por empresas o entidades externas y planes de seguridad vigentes contra la violencia externa en el puesto de trabajo.

Esta planificación se realiza teniendo en cuenta el Plan Estratégico y con una incidencia especial en la introducción de las nuevas tecnologías en los servicios que prestamos.

En 2016 se ha actualizado el programa de inventario como soporte para la renovación de equipos necesarios para el servicio. Así mismo, el Inaem realiza un seguimiento del material consumible, energía y comunicaciones, por unidades y con ratios comparativos entre las propias unidades, con el objetivo de potenciar el consumo responsable entre las personas de la organización y los partners, incluyendo a estos últimos cláusulas medioambientales de recogida y tratamiento de tóner, papel, bajo consumo de agua, etc. y en los contratos de servicios, tales como limpieza, mantenimiento de jardines, etc.

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

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

### **5.1. Información adicional**

En nuestro caso depende de la distribución de fondos de la Conferencia Sectorial de Empleo. En función de los resultados del año anterior se distribuye los fondos entre las diferentes Comunidades Autónomas. Aragón en el ejercicio 2016 recibió 6.573.587 euros más de lo presupuestado en función de los buenos resultados del año anterior. Esto supuso un incremento del 13,86%.

---

**Puntuación sección 91,67 %**

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

**6.- Tiene identificados su entidad los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, posibles financiadores y donantes, 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 y diferenciada de cada uno de ellos.

### **6.1. Información adicional**

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

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la entidad.

### **7.1. 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.

En el caso de la formación para el empleo, el análisis y detección de necesidades formativas, se realiza de forma sistemática y a través de un proceso normalizado.

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 Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/entidades públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la entidad, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

Los líderes del Inaem definen y revisan objetivos estratégicos, establecen prioridades y gestionan expectativas de los principales grupos de interés. El Equipo de Dirección actualiza y concreta la misión, visión y valores del Inaem, para un periodo de 4 años, valorando cualquier tipo de cambio en cuanto a qué somos (misión), qué ofrecemos, a

quién (grupos de interés), dónde queremos llegar (visión) y de qué manera (valores). Así mismo, los líderes, realizan un seguimiento mensual de como los ejes de actuación y las líneas estratégicas se despliegan y se alcanzan objetivos.

La comunicación interna es clave para apoyar estructuralmente el proyecto institucional y crear un clima propicio para el buen desempeño. La difusión y comunicación de la estrategia del Inaem se desarrolla, en primer lugar, por la Directora Gerente y el Equipo Directivo al resto de líderes (mandos medios) de la organización.

El Manual de Responsabilidad y Liderazgo , apoya la comunicación, el trabajo en equipo y el compromiso ético en valores. Su actualización, en 2017, con el nuevo Código de Conducta es una acción de mejora procedente de las recomendaciones de las evaluaciones EFQM. Determina las pautas de comportamiento y buen gobierno de los líderes y empleados del Inaem, en los ámbitos de gestión y relaciones con los grupos de interés. Con esto, se asegura que las personas actúan con integridad y que su comportamiento está alineado con los valores de la organización

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

En el Plan Estratégico 2016-2019 (Plan Lidera) se diseña un mapa de riesgos como mecanismo de seguimiento y mejora del modelo de gestión. En base a las siguientes fases: 1) Identificación los grupos de interés y áreas de riesgo. 2) Identificación, análisis y priorización de riesgos en función del impacto y la probabilidad de ocurrencia. 3) Definición marco de actuación, se clasifican riesgos estratégicos, operacionales, personas, comunicación y reputacionales (transparencia y mala praxis).

## **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la entidad?**

Expone y transmite activamente publicidad e información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés y ante la sociedad. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

### **9.1.- Información adicional.**

Mecanismos de rendición de cuentas:

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

## **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, las redes y acuerdos/compromisos que la rigen y la obtención de recursos?**

La entidad es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

### **10.1. Información adicional**

El Inaem comunica a través de:

- Plan de Medios

- Memoria anual de actividad
- Memoria anual de RSC
- Presencia en redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn, Blog.....

**11.- En cuanto a normas de actuación, ¿dispone la entidad de unas pautas o normas de actuación propias, claras y consecuentes con la acción de la entidad?**

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

**11.1.- Información adicional**

En el Manual de Responsabilidad y Liderazgo se incluyen pautas de comportamiento ético. En su última actualización se incorpora un Código de Conducta que determina las pautas de comportamiento y buen gobierno de los líderes y empleados del Inaem, en los ámbitos de gestión y relaciones con los grupos de interés. Con esto, se asegura que las personas actúan con integridad y que su comportamiento está alineado con los valores de la organización. El documento se entrega con el Manual de Acogida y su difusión y consulta se realiza a todos los niveles a través de la intranet corporativa y web del Inaem.

El Manual de Acogida contiene, además, la actuación de la organización y de sus personas. Se encuentran las directrices básicas para conocer los datos fundamentales del Inaem; sus valores corporativos, quién forma el organismo, sus diferentes servicios y direcciones provinciales, a quién debe dirigirse el colaborador/a para dar respuesta a las necesidades que le surgirán en el día a día, etc.

Todo ello se complementa con acciones del mentorizaje dentro del Plan Mentoring que se pone en marcha para cada empleado que se incorpora a las Oficinas de Empleo o a un puesto de trabajo distinto del que venía desarrollando.

También existen pautas de actuación en temas de comunicación y relación con los medios desarrolladas a través del Plan de Comunicación y circulares que lo desarrollan.

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

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan en la entidad la misión, la cultura (razón de ser de la entidad, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la entidad?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos

**12.1. Información adicional**

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

El plan de comunicación interna define las prioridades de comunicación y regula la forma en la que deben fluir los mensajes en la organización, definiendo responsabilidades, frecuencia y canales idóneos. Define las pautas que rigen los flujos de información sobre la



estrategia. Los mensajes de tipo estratégico se clasifican en: 1) valores institucionales. 2) estrategia y prioridades. 3) resultados del P.E. 4) resultados y seguimientos de acciones o metas. La difusión y comunicación de la estrategia del Inaem se desarrolla, en primer lugar, por la Directora Gerente y el Equipo Directivo a los líderes de la organización, en paralelo y mediante el plan de comunicación interna se realizan reuniones en cascada de los directores de unidades para llevar a todo el personal la estrategia definida. Por último, la satisfacción respecto del cumplimiento de los principales valores se testa desde la encuesta de clima laboral (voz del empleado) de realización bienal.

---

**Puntuación sección 125,00 %**

## **1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **13.1. 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.

En 2016 el Inaem participa en el Plan RSA de la C.A. de Aragón. Obtiene el Sello de Responsabilidad Social, elabora la Memoria de Responsabilidad Social y el personal del Inaem, durante 2016 y 2017, participa en las acciones formativas en la materia que impulsa el IAF.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

#### **14.1. Información adicional**

El Plan Estratégico 16-19, Plan LIDERA recoge las acciones y objetivos que el Instituto se marca para promover la Responsabilidad Social :

- Fomentar espacio de diálogo con los grupos de interés.
- Publicar Memoria RS.
- Participar en formación sobre RS.
- Crear un espacio en la web del organismo sobre RS, que sirva de divulgación y repositorio.
- Mejorar la percepción social y el reconocimiento.
- Elaborar un código de conducta.
- Adecuar programas de inserción para personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Incluir la perspectiva de género en las nuevas medidas.
- Avanzar en el conocimiento de las expectativas del cliente y su relación con la

satisfacción de servicio recibido.

- Medir el impacto de los programas y servicios.
- Optimización de recursos e infraestructuras tecnológicas.

.....

El Cuadro de Mando del Plan Estratégico mide el grado de cumplimiento de los objetivos a través de los indicadores definidos.

Como mejora, recogida del informe diagnóstico RSA de 2016, se ha iniciado, en 2017, la recogida de indicadores CRI.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

## **2 CLIENTES**

### **2.a Satisfacción de cliente**

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

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

##### **15.1. Información adicional**

a) Con periodicidad bienal se realizan encuestas de satisfacción a los grupos de interés: demandantes de empleo, empresas que reciben servicios y alumnos de cursos de formación.

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

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

- Recogida de datos. Valoración de atributos

Se valora en una escala de 0 a 10 y se brinda de agregar observaciones, comentarios o sugerencias al respecto.

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

- Mejoras en 2015:

- 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

b) Se trabaja en la renovación de las encuestas a clientes con un nuevo enfoque, encuestas de servicio y encuesta de producto. Se han introducido encuestas de seguimiento en servicios claves como la gestión de ofertas y la prospección. Este nuevo enfoque se pone en marcha en 2016 a través de un plan piloto de encuestas a empleadores por oferta de empleo gestionada y cerrada. En 2017 se realizarán las encuestas con mejoras respecto al tiempo de aplicación .

c) Otros mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios:

- 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 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.

- La satisfacción de alumnos de cursos de formación va más allá de la encuesta de satisfacción general sobre los servicios del Inaem. Se evalúa la calidad de las acciones formativas mediante cuestionario de satisfacción al 100 % (universo) de los alumnos formados.

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

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

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

### **16.1. Información adicional**

El Inaem se financia de Fondos estatales, europeos y autonómicos.

- Del Gobierno de Aragón a través de los Presupuestos Generales de Aragón, de las partidas presupuestarias asignadas a la Consejería de Economía, Empleo e Industria a la que está asignado el Inaem.

- Los fondos estatales se distribuyen anualmente en la Conferencia sectorial de Empleo y Asuntos Laborales siguiendo dos criterios:

- 50% se asigna en función de la importancia relativa de cada CCAA el año anterior

- 50% en función del grado de cumplimiento de los objetivos fijados en el anterior Plan anual de políticas de empleo

Existen auditorías externas de control financiero (Intervención, Cámara y Tribunal de Cuentas).

No disponemos de donantes a nivel presupuestario.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

### **17.1. 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...). Esta metodología permite conocer la opinión de todos nuestros agentes y usuarios de los servicios que coparticipan en el diseño, evaluación e identificación de mejoras.

En 2016, se han puesto en marcha 2 grupos de mejora nuevos con la misión de analizar y proponer mejoras al propio trabajo o actividad. En estos grupos participan personas de diferentes unidades y perfiles. Se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos. Es una forma habitual de trabajo que permite la mejora de la atención al ciudadano y la modernización del Instituto.

Igualmente a finales del 2016 se puso en marcha la nueva intranet del Inaem con un enfoque mucho más participativo. Destacar la puesta en marcha de entornos colaborativos genéricos y específicos, estos últimos enfocados hacia los grupos de trabajo como punto de encuentro para compartir documentos y opiniones, que permite trabajar en línea. La elección del lema del Inaem "Contigo hacia el empleo", fue la primera propuesta en la que participaron los trabajadores del organismo.

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

Existe un proceso normalizado Quejas y Sugerencias.

---

**Puntuación sección 83,33 %**

## **2.b Innovación en los productos y servicios**

### **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes/usuarios/beneficiarios y a las de los organismos financiadores?**

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

#### **18.1. Información adicional**

Mecanismos de aprendizaje y mejora para dar valor:

- 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 con distintos grupos de interés
  - Análisis de datos de la gestión propia del Inaem

Con la puesta en marcha del Plan Estratégico 2016-2019 se apuesta por lanzar productos y programas muy enfocados a las nuevas tecnologías, que faciliten el acceso de toda la sociedad aragonesa. Desde 2016 se ha mejorado la app del Inaem y se trabaja en un grupo de mejora de la página web [www.inaem.aragon.es](http://www.inaem.aragon.es) para hacerla mucho más accesible a nivel de usabilidad.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **2.c Calidad del servicio**

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta en marcha del producto o servicio?**

Se ofrece el nuevo producto/servicio mediante acciones de difusión y utilización de redes y se asesora de manera transparente al potencial cliente/usuario/beneficiario sobre su acceso y uso.

#### **19.1. Información adicional**

El Instituto Aragonés de Empleo cuenta con un plan de comunicación que engloba el plan de medios "Emplea 2016" que desarrolla la comunicación de todas las medidas, programas y herramientas puestas a disposición de trabajadores y empresas, divulgando los contenidos específicos, para garantizar que en todo el territorio autonómico y en todos los estratos sociales y económicos se dispone de la información necesaria para hacerlas lo más eficaces y accesibles que sea posible.

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

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

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

### **20.- ¿Cuáles son las características del servicio de evaluación y seguimiento de su entidad?**

Disponemos de un proceso normalizado del sistema de evaluación integral y proactiva en el que la entidad realiza un seguimiento personalizado a las personas usuarias/beneficiarias, que se revisa y mejora periódicamente

#### **20.1. Información adicional**

El Inaem, consciente de la necesidad de conocer sus capacidades y rendimiento para mejorar diseña y planifica las actuaciones previstas en su Plan Estratégico, realiza distintos y complementarios procedimientos de análisis y medición periódica que principalmente convergen en la elaboración de dicho Plan. Entre ellos destacar: el Cuadro de Mando de seguimiento del Plan Estratégico que permite conocer y corregir su ejecución, la medición y análisis de los indicadores de rendimiento de los procesos de gestión, la aplicación informática META de inteligencia de negocio (Business Intelligence) que analiza todos los datos relevantes de su actividad, las Evaluaciones EFQM o auditorias externas de calidad ,

el desarrollo de grupos de mejora del funcionamiento del organismo, los datos básicos de gestión de empleo mensuales en el análisis de la gestión realizada, la ingesta y mediciones comparadas del Plan Anual de Política de Empleo, que permite hacer un benchmarking con el resto de servicios públicos de empleo autonómicos y en el 2016, el nuevo proceso de aprendizaje comparativo dentro de los Servicios Públicos de Empleo Europeos. Todo ello con el propósito de la mejora continua del Inaem y los servicios que presta.

El Inaem tiene definidos indicadores de impacto de sus acciones. Los más importantes son los relacionados con la inserción laboral tras recibir un servicio:

- Formación laboral impartida:

En Aragón, durante el año 2016, han sido contratados posteriormente a la realización de un curso un 45,3 % de los alumnos a los 6 meses, y el 53 % al año de finalización.

- Acuerdos con Compromiso de Contratación:

En el año 2016 la inserción posterior a la formación en la empresa, implicó la contratación de un 74% de los trabajadores formados.

- Otro indicador de impacto son las colocaciones que en el mismo año:

- % de colocaciones tras el envío a Ofertas de empleo: 3,01%

- % de colocaciones tras la recepción de cualquier servicio del

Inaem: 30,45%

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

- Porcentaje de quejas en relación a los demandantes de empleo.

- Tiempo en resolver las quejas.

Por otro lado las Cartas de Servicio publicadas por el Inaem recogen los compromisos relativos a las quejas y sugerencias. En este sentido destacar que 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, se han diseñado, en el año 2016, encuestas de producto dentro de sus sistema Business Intelligence, en concreto encuestas tras la recepción de un servicio de formación y gestión de ofertas.

**BUENA PRACTICA:** uso del Sistema Business Inteligente para realizar, segmentadas por distintos parámetros, encuestas de producto como sistema de explotación de la información.

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

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

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

producto.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

## **2.d Transparencia sobre los productos o servicios de la entidad**

### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

a) En la página web del Inaem existe:

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

b) El plan de comunicación completado con el plan de medios proporciona una información completa sobre características, beneficiarios, inversiones y resultados de los servicios del Inaem y que tienen especial interés para la mejora de los recursos humanos en las empresas y de la empleabilidad de los trabajadores:

Mercado de trabajo

Programas formativos

Ayudas y asesoramiento al emprendimiento

Fomento de la contratación

Fomento y mejora del empleo en Cooperativas y Sociedades laborales

Servicios a las Empresas

Medidas de apoyo a personas con mayores dificultades

Políticas activas de empleo

Convenios de colaboración

Prácticas

c) El Inaem dispone de una Cartera Global de servicios que difunde, también en las redes sociales.

Proporcionar una información clara hace necesario establecer unas pautas en relación con las apariciones en medios de comunicación tanto de los responsables de unidades como de todos los funcionarios que desempeñan su trabajo en el Inaem que se recogen en el Manual de Comunicación y Participación y que se desarrolla mediante circulares.

d) Por otro lado la transparencia de cara al empleado es también un tema fundamental para el instituto que trabaja permanentemente en el diseño de una intranet que ayude al trabajo diario y ofrezca la información necesaria, fomentando sistemas de comunicación y participación. Con estos objetivos se han puesto en marcha en 2016 con el lanzamiento de la nueva intranet un apartado de entornos colaborativos para participar y debatir a nivel interno.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3 PERSONAS EMPLEADAS**

#### **3.a Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias**

##### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

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

##### **22.1. Información adicional**

Voz del empleado encuesta de clima laboral bienal.

Resumen de las características metodológicas y resultados en 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.

Resultados:

En general, los factores mejor valorados han sido:

- Condiciones laborales.
- Valores, imagen y estilo.

Los factores peor valorados:

- Reconocimiento.
- Formación.

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 mejora y se planifican acciones en el Plan Estratégico 2016-2019 incorporando líneas estratégicas para:

- 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 otra línea, se realiza encuesta anual sobre el proceso de acogida al personal incorporado el año anterior y que al menos lleve 4 meses en el puesto de trabajo.

El grado de satisfacción con la gestión de acogida del personal nuevo incorporado al Inaem en 2015 fue del 44% sobre el total y en el 2016 fue del 58% sobre el total.

Por último, destacamos la valoración del personal con la formación recibida (valoración sobre 10) en el 2015 fue el global del 8,04 y en el 2016 fue del 8,07.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**23.- ¿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.....)?**

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación, evaluándose los resultados obtenidos

#### **23.1. Información adicional.**

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

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

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 concursos de traslados, donde se refuerza los principios anteriormente descritos.

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

En la plantilla del Inaem, hay un 69% de mujeres y un 31% de hombres,

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

El Inaem esta dentro de las 30 empresas incluidas en el Charter 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.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

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

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

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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

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.

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).

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. 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.

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.

Comentar que en 2015 el porcentaje de plantilla que solicitaron alguna medida de conciliación fue del 22,91% y en 2016 del 29,76%. Después el volumen de plantilla que se acogió a una reducción de jornada laboral fue en 2015 del 4,92% y en 2016 del 5,7%. También solicitaron algunos trabajadores acogerse a la jornada flexible, en 2015 el porcentaje total fue del 17,99% y en 2016 del 24,06%.

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 2016 solicitaron las ayudas de acción social 202 personas empleadas.

Otras medidas relacionadas con el acuerdo de 16 de Mayo de 2017 de la mesa Sectorial de Admon. General, sobre medidas en materia social y conciliación vida persona, familiar y laboral de la Función Pública: ampliación periodo jornada estival o bolsa para conciliación (jornada completa o medias jornadas) y nuevo régimen de compensación horaria.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

#### **25.- ¿Cómo identifica su entidad las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

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

##### **25.1. 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 plan 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 Plan Estratégico 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 2015 se impartieron 8.356,5 horas de formación interna en las que participaron 435 trabajadores.

En 2016 se aumentaron a 11.726 horas y la participación fue de 464 trabajadores.

A nivel de desglose por hombres y mujeres indicar que en 2015 los hombres recibieron 22,93 horas de formación anual y las mujeres un promedio de 27,35 horas de formación anual. En 2016 el porcentaje de horas anual recibida por las hombres fue de 28,47 horas y las mujeres de 34,04 horas en computo anual. Vemos que se produce un incremento tanto en hombres como en mujeres.

#### **26.- ¿Cómo se gestiona la formación en su entidad?**

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

## **26.1. Información adicional.**

### **BUENA PRACTICA**

Se gestiona a través de un proceso normalizado y sistemático reflejado en un subproceso de 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.

### 3.e Seguridad y salud.

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas y voluntarios, que pueden aportar sugerencias y mejoras que son analizadas y atendidas.

##### 27.1. Información adicional.

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

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.

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 realizan simulacros de evacuación en la mayor parte de los centros,

Dentro de las medidas de salud laboral, cada año por el servicio de prevención se cita la personal para reconocimientos médicos, el personal pasa cada dos años este reconocimiento, 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 al 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 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.

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 definido. 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 2016, se realizan 24 cursos de prevención, a los que acuden un total de 78 trabajadores a los hay que añadir un curso online para personal de oficinas de empleo de -Prevención y Actuación contra la violencia en los centros de trabajo-, que lo realizan 69 personas, realizando el curso en formato elearning.

En el año 2016, los trabajadores del Inaem que realizaron los cursos relacionados con la inteligencia emocional, gestión del tiempo y demás cuestiones relacionadas con la buena atención a nuestros usuarios (concretamente en oficinas de empleo) fueron 243 que sobre un total de 482, representa un 50.41%. Lo que a efectos de ratio supone un elevado número del personal de que se ha formado en este periodo.

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**

**28.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su entidad la selección de proveedores?**

La selección de proveedores se realiza en base a una evaluación anual de aspectos

ambientales, sociales, así como las iniciativas emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa (publicación de Memorias, políticas de RSC, etc...) y otros factores considerados de riesgo (productos procedentes de países de fuera de la OCDE, etc...)

#### **28.1. 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 100,00 %**

#### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

##### **29.- ¿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, revisando periódicamente la clasificación.

##### **29.1. 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.

En 2016 se implantan novedades en los criterios de valoración de las solicitudes de subvenciones de los Programas Integrales para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción

incluyendo mejoras en la clasificación y evaluación de las entidades proveedoras del servicio en base a criterios de calidad, responsabilidad social, igualdad, promoción de la



integración laboral y favorecer la plena inclusión social de las personas con discapacidad.

**Puntuación sección 100,00 %**

## **5 SOCIAL**

### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

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

##### **30.1. Información adicional.**

El Instituto participa de forma activa con sus acciones y programas en:

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

Por otro lado, desde el 2014, realiza campañas de responsabilidad social para apoyar a diferentes entidades que se dedican a ayudar a las personas con más necesidades.

- Recogida de alimentos en toda nuestra red de oficinas colaborando con el Banco de Alimentos de Aragón.
- Colaboración con Caritas Aragón en la recogida de ropa.
- Colabora con Aragón Radio en la campaña la noche más mágica, siendo nuestro organismo centro de recogida de juguetes.
- Organización del mercadillo navideño en la O.E. de Compromiso de Caspe. 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/>
- En el año 2016 se puso en marcha una iniciativa de trabajadores sobre un torneo de padel para fomentar el espíritu deportivo. Su experiencia fue buena con la participación de 16 personas.

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 a 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.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **5.b Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad**

### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su entidad?**

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

#### **31.1. Información adicional.**

EL Inaem en su actual Plan Estratégico tiene como misión -Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de las personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de las empresas.

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

Es un organismo público orientado a ayudar a diferentes colectivos teniendo como fin vital y global que eso repercuta en la mejora de la sociedad. Su negocio es prestar un servicio adecuado y satisfactorio a una diversidad de clientes. Esto esta 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.

Destacar:

- Programa -Aprendiendo a Empezar- proyecto que tiene como objetivo fomentar el espíritu emprendedor desde la escuela.
- Programa ARINSER. El INAEM fue distinguido con el premio Empresa Responsable con la Inserción gracias a el y a propuesta de AREI (Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción).
- Programa de integración social y laboral de las personas con discapacidad reconocido, en 2016, con el premio DIVERSIS

Con el fin de garantizar el acceso de las mujeres a las medidas y programas para la mejora de la empleabilidad y el fomento del empleo, se establecen prioridades, cuotas a cumplir o medidas de acción positiva.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **5.c Transparencia con el entorno**

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

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

asociaciones de carácter más social.

### **32.1. Información adicional**

El Inaem, comunica a todo su personal, por diferentes canales, las campañas de responsabilidad social que realiza (recogida ropa, alimentos y juguetes). Una notificación personalizada por e-mail y la publicación en el boletín interno de noticias son las formas más utilizadas. Se explica la campaña, cómo surge y manera de participar. De la misma forma, se determina una persona responsable interna encargada de gestionarla y prestar asistencia a las dudas o necesidades del personal. También estas campañas de RSC se comunican a todos nuestros usuarios y partners a través de nuestras canales en las redes sociales (Facebook, Twitter, linkedin y blog corporativo).

El Plan de medios y la incorporación de un nuevo apartado dentro de nuestra página web y en la intranet referido a la transparencia, que incluye el Plan de RS, el Código de Conducta, enlace al portal de transparencia del Gobierno de aragón y las subvenciones concedidas por el INAEM son mejoras que completan la transparencia con el entorno.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **33.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la organización?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

#### **33.1. 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 con entidades locales para acercar los servicios del Inaem.
- Los Agentes de Empleo y Desarrollo Local que tienen como misión principal colaborar en la promoción e implantación de políticas activas orientadas a la generación de empleo, al apoyo a emprendedores y a la dinamización de la actividad económica.

El Inaem dispone de planes de comunicación internos para nuestro personal y para el exterior. Igualmente utiliza 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, el organismo participa en jornadas de presentación de buenas practicas y organiza jornadas de puertas abiertas.

Destacar:

- Participación 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-

- Jornadas de puertas abiertas del Espacio Empresas.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **6 MEDIOAMBIENTAL**

### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

#### **34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su entidad el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la entidad estableciendo medidas de actuación específicas

##### **34.1. 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:

- Seguimiento de consumos en electricidad y agua. Análisis y mejoras
- Sustitución de iluminarias en oficinas
- Instalación de material informático de bajo consumo
- Seguimiento de los consumos de papel y 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 50,00 %**

### **6.b Estrategia frente al cambio climático**

#### **35.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la entidad con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen planes que se comunican internamente

##### **35.1. Información adicional.**

- 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 (euros)

	2014	2015	2016
Consumo de electricidad/m2:	15,40	12,92	11,43
Consumo papel/empleado:	36,50	39,89	33,62
Consumo agua/empleado:	31,48	30,13	23,10

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### 6.c Plan de gestión ambiental

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

Existen planes de eficiencia implantados, en seguimiento y con evaluación periódica de los resultados obtenidos en certificaciones como la ISO 14001

##### 36.1. 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.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### 6.d Comunicación ambiental

#### 37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?

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

##### 37.1. 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 distinguen 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**

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

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

### **7.b Valoración Global**

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

7

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Plan estratégico 2016-2019 Plan LIDERA. El Inaem trabaja con planes estratégicos vinculados a cada legislatura, lo que facilita una adaptación y flexibilidad que permite ir

viendo los logros y aspectos mejorables de cada P.E., convirtiendo el actual en nuestra hoja de ruta, que viene marcada por lo que ya se ha alcanzado y lo que permitirá avanzar en el futuro.

**41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Avanzar en la definición de un Plan de Responsabilidad Social, acorde al plan estratégico y su integración en los procesos de gestión.

---

**Puntuación encuesta 89,29 %**