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

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

ASOCIACIÓN FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DEL BAJO ARAGÓN LOS CALATRAVOS
CIF:G44196939
c/Ciudad Deportiva Santa María Nº:6, Bajo
44600 - Alcañíz
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DEL BAJO ARAGÓN "LOS CALATRAVOS"

Forma jurídica

ASOCIACIÓN SIN ANIMO DE LUCRO

Número de socios (en caso de asociaciones)

630

Número de miembros Junta/Patronato

11

Dirección - CP - Población

CIUDAD DEPORTIVA Nº6 BAJOS 44600 ALCAÑIZ

Sector/Ámbito de actuación.

PERSONAS AFECTADAS POR PROCESOS NEURODEGENERATIVOS QUE PROVOCAN DETERIORO COGNITIVO, COMO SON LAS DEMENCIAS (ALZHEIMER, VASCULAR, FRONTOTEMPORAL, DEMENCIA POR PARKINSON, ETC) Y FAMILIAS Y PERSONAS CUIDADORAS DE LOS PACIENTES AFECTADOS POR ESTE TIPO DE PATOLOGÍAS.
PRESTAMOS SERVICIOS DE CARÁCTER SOCIOSANTIARIO, ESPECIALIZADOS, EN EL ÁMBITO DEL DETERIORO COGNITIVO.

Actividad principal

La actividad principal de esta asociación es ofrecer un Plan de Intervención Terapéutico, a través de diferentes terapias no farmacológicas, especializado, para personas afectados por una demencia o por otra patología neurológica que conlleve deterioro cognitivo. Este tipo de intervención se puede realizar de manera grupal, individual, presencial u on line.
Igualmente,ofrecemos servicios de orientación y apoyo a las familias afectadas, a través de un Servicio de Información, Orientación y Acogida a familias afectadas y un servicio de Apoyo Psicológico especializados en el ámbito de las demencias.
Por otro lado, desarrollamos un programa, pionero en Aragón, en materia de diagnóstico

temprano de procesos de deterioro cognitivo. Nuestro Servicio Unidad Memoria, pone a disposición de los médicos especialistas , del Sector Sanitario Público de Alcañiz, una valoración neurospsicológica completa (prueba necesaria para el diagnóstico precoz de enfermedades neuro degenerativas y que no cubre el sistema sanitario, actualmente).
Además,desarrollamos actividades de sensibilización en torno a la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, a través de jornada, charlas, talleres formativos, noticias en nuestra redes sociales, etc.

Colectivo principal atendido

Personas afectadas por deterioro cognitivo y sus familias.

Año comienzo actividad.

2004

Número de personas empleadas - media anual

10

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

9

Número de voluntarios

30

Persona contacto

YOLANDA GARCÉS ROYO (COORDINADORA DE LA ENTIDAD).

E-mail contacto

info@afedabaloscalatravos.com

Página web

https://afedabaloscalatravos.com/

GENERAL

Tendencias Globales

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

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor

impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

Nuestra entidad elabora un presupuesto general para cada ejercicio, teniendo en cuenta la situación económica de la asociación, en cada momento y, tras, realizar un estudio de posibles ayudas o subvenciones así tiene establecida una línea de auto financiación propia que garantiza la viabilidad económica de nuestros programas y servicios. Por otro lado, tanto su coordinadora como junta directiva, estudia los cambios de gobierno a nivel político para concertar entrevistas con los nuevos gobernantes y trabaja para crear alianzas y redes de colaboración que faciliten su labor. Además, somo conscientes de cuidar el impacto medioambiental que pueda generar nuestra actividad. Por ello, reciclamos de manera habitual, tratamos de generar el menos papel posible y ser ahorrativos en materia de consumo de agua y luz.
A nivel tecnológico estamos convencidos de que las nuevas tecnologías son necesarias en los cuidados de las personas mayores y que existen muchos recursos que pueden ayudar a optimizar nuestra actividad. En los últimos años hemos implementado dentro de nuestro Plan de Intervención, un software de estimulación cognitiva (Neuronup) y otro de rehabilitación física (Rehametrics).Igualmente, hemos ampliado nuestros pefiles en redes sociales (facebook, instagram y canal de youtube), conscientes de que es necesario estar presente a través de las redes sociales y dedicar tiempo de nuestros profesionales a que su gestión sea la correcta. A nivel social, somos un agente social de cambio en nuestra zona geográfica. Colaboramos con otras organizaciones sociales, con los centros escolares, con el servicio de fiscalía, etc. A través de participación en consejos de ciudad, consejos de salud, colaboración con programas de formación en prácticas, proyectos en contra del absentismo escolar, etc.

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

No

2.1. Información adicional

Aunque tratamos de hacer frente a las novedades en materia de gobiernos, normativas, situación financiera o crisis, como por ejemplo la vivida con el pasado COVID-19, el tejido social y las asociaciones sin ánimo de lucro, como la nuestra, precisan de estructuras más grandes (Federaciones, Confederaciones y otras plataformas de representación), que puedan ejercer mayor presión y reivindicación ante diferentes necesidades al igual que supongan plataformas de representación antes los diferentes equipos de Gobierno.

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

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

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

3.1. Información adicional

Trabajamos con planes estratégicos de actuación a corto-medio plazo, de unos dos/tres años, en las que se contemplan las necesidades sociales, sobre todos, del colectivo afectado por demencias, así como se prioriza sobre los diferentes programas de atención. Igualmente, se analiza los presupuesto de la entidad y se identifican aquellos programas de mayor coste, para establecer planes de financiación, más a largo plazo, que nos permitan terminar de desarrollaros, como adquirir un vehículo nuevo o un equipamiento necesario. Dentro de estos plantes estratégicos se contemplan también medidas de ahorro energético y otras colaboraciones sociales que puedan alinear nuestra actividad con el cumplimiento de los ODS (Agenda 20-30).

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

La organización aplica y evalúa mediante sistemas de control y análisis y los evalúa regularmente para lograr la optimización de los recursos de los que dispone.

4.1 Información adicional

La viabilidad económica de nuestros programas y actividades es imprescindible para nuestra organización. Sin un plan de financiación a medio plazo, que permita cubrir imprevistos u optimizar los recursos de los que ya disponemos, no es posible funcionar y, menos, haber cumplido veinte años ya como entidad del tercer sector. La organización vela por el control presupuestario así como decide dónde invertir o cómo gestionar las diferentes ayudas o subvenciones que gestiona. Además, al trabajar con principios de trasparencia y al tener que justificar las subvenciones concedidas, nuestra gestión se somete también a un control exahustivo por parta de la administración pública y también por entidades privadas que financian nuestros proyectos. Por otro lado, cada año se evalúa el plan financiero de la entidad para buscar nuevas formas de financiación y para mejorar nuestro sistema de control y optimización de recursos.

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

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

5.1. Información adicional

En el caso de existir algún remanente económico o contar con una mayor partida presupuestaria obtenida, la Junta Directiva valora el destino de la misma o la diversificación de ese remanente, teniendo en cuenta las necesidades del colectivo que atendemos y dando prioridad a los principales recursos que gestionamos. La junta directa, junto con la coordinadora de la entidad, realiza una serie de propuestas en las que invertir o gastas ese excedente y se plantean ante la Asamblea General de Socios, para su aprobación o decisión final, como máximo órgano de Gobierno.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

6.1. Información adicional

Desde nuestra organización tenemos claros los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos, principalmente usuarios, familias y cuidadores principales y voluntarios. Los procedimientos de actuación con un grupo u otro son diferentes así como los profesionales de referencia para cada uno de ellos. Por otro lado, tenemos identificadas a las empresas colaboradas y nuestros patrocinadores. Y, también, en este aspecto, a los colaboradores económicos (públicos y privados), que apoyan y financian nuestros programas. Se tiene correspondencia específica y canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos. De esta relación se encarga la coordinadora de la entidad que vela por las buenas relaciones institucionales y por la correcta visibilidad social del papel realizado por nuestra entidad. Por último tenemos una base de datos de medios de comunicación que nos ayudan en la difusión de nuestras noticias y actividades, sobre todo los de carácter local y comarcal.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

7.1. Información adicional

Respecto a los grupos de interés más significativos para nuestra actividad: usuarios directos, tanto personas afectadas como sus familias y cuidadores principales, tenemos identificadas sus necesidades, tanto a través de la evaluación de los diferentes profesionales que intervienen con cada uno de ellos, como a través de encuestas de satisfacción que se pasan a todos nuestros usuarios directos. Igualmente se tiene evaluadas las necesidades e intereses de las personas voluntarias que colaboran con nuestras actividades, a través de cuestionarios de satisfacción, evaluación de actividades, de cursos de formación, etc. Respecto a patrocinadores y donantes particulares no tenemos analizada esta información hasta la fecha, pero sí qué cualitativamente recogemos sus impresiones en diferentes eventos y entrevistas que mantenemos con ellos, además de que se recoge, cuantivamente, la permanencia o renovación, año tras año, como colaborador y/o el motivo de la baja como tal.

Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización

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

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

8.1. Información adicional.

Los diferentes miembros de la junta directiva conocen perfectamente la organización de la

entidad así como su misión, visión y plan estratégico a medio plazo. Todos ellos participan activamente en el control y toma de decisiones al respecto de las diferentes actividades y cuestiones relacionadas con la entidad, colaborando de manera estrecha y coordinada con la profesional que realiza la función de Coordinadora general de la entidad. Se relacionan de manera fluida, a través de un grupo de whataspp y de reuniones convocadas, con frecuencia mensual. Igualmente a través de teléfono e e-mail. Esta forma de comunicación favorece la toma de decisiones ante cuestiones cotidianas. Para temas de mayor relevancia de debaten y votan en reunión de Junta o se convoca a la Asamblea General de Socios, si es tema lo requiere. Por otro lado, sus datos personal se publican en la web y se registran en el Registro Autonómico de Asociaciones del Gobierno de Aragón, para cumplir con criterios de transparencia. De manera interna hay normas que impiden el conflicto de intereses particulares, como: no poder tener cargos políticos activos y ser miembro de nuestra Junta Directiva o que un trabajador/a de la entidad, no puede formar parte a la vez de la Junta Directiva. Todos ellos ostentan su cargo de representación de forma totalmente altruista y supervisan y controlan tanto los presupuestos económicos como los planes de actividades y líneas estratégicas de cada ejercicio.

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

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

9.1.- Información adicional.

Nuestra entidad cumple con la normativa exigida en materia de transparencia para las entidades declaradas de Utilidad Pública y por ello sus cuentas son auditadas una vez al año, por el Gobierno de Aragón y el Gobierno de España, para lo que se lleva un plan contable específico para entidades sin fines lucrativos y que se gestiona desde una asesoría fiscal externa, contrtaada para ello, junto a la gestión que la coordinadora de la entidad realiza para cumplir indicadores de transparecia. Además,la Junta Directiva presenta, anualmente, la memoria de actividades y económica, así como el presupuesto de cada ejercicio, ante la Asamblea General de Socios y se publica en su página web, una vez es aprobada por ésta (https://afedabaloscalatravos.com/transparencia). Toda la documentación relativa a la gestión económica y distribución de los recursos está a disposición de todos los socios que quieran consultarla. Además, usamos nuestras redes sociales para difundir las ayudas recibidas, los donativos de diferentes actos benéficos a nuestra favor, etc., para contribuir a la transparencia en relación a la gestión de nuestra organización.

10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?

La organización es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

10.1. Información adicional

Nuestra entidad trata de ser lo más transparente posible con la sociedad en general y con todos los grupos de interés. La información referente a la gestión económica y fuentes de

financiación pública y privada está detallada y subida a la página web de la entidad. Además se facilita una copia a cada socio que acude a las Asambleas Generales Ordinarias que se convocan anualmente, para aprobar las cuentas y actividades del ejercicio pasado y el presupuesto y plan de actuación del ejercicio siguiente. Además muchos datos, vinculados a la gestión y organización de nuestra entidad, se publican en redes sociales para fomentar el conocimiento por parte de toda la sociedad y que se pueda ver el compromiso de nuestra organización de trabajar con criterios de transparencia y buen gobierno.

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

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

11.1.- Información adicional

Todas las personas que trabajan y qué ostentan cargos de representación de esta entidad, conocen un código de buenas prácticas, específico, que se diseño conjuntamente por nuestra Confederación Española de Asociaciones de Familiares de enfermos de Alzheimer (CEAFA). Este código ético se encuentra expuesto en el tablón de anuncios de nuestra sede y publicado en nuestra página web. Igualmente nos acogemos al código ético de COCEMFE ESTATAL, como entidad miembro de esta confederación de asociaciones del ámbito de la discapacidad física y orgánica (https://www.cocemfe.es/conocenos/modelo-de-gestion/codigo-etico/). Por otro lado, tenemos protocolos de actuación para los profesionales, según el servicio que prestan y sus claúsulas de confidencialidad anexas a sus contratos. Igualmente, trabajamos para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos y para ello tenemos una empresa contratada (ECOMPUTER).

12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?

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

12.1. Información adicional

Todas las personas que trabajan en la entidad, tanto de manera retribuida como voluntariamente, conocer la misión, visión y razón de ser de la entidad así como los objetivos y fines sociales a cumplir en base a los cuales se desarrollar nuestros programas y actividades. Los voluntarios reciben una formación específica, inicial, en la que se les traslada esta información, que se facilita también en un pequeño dossier escrito. Los trabajadores son formados en los objetivos de la entidad por la coordinadora de la misma y otras profesionales más veteranas. Todos ellos, firman un compromiso de confidencialidad que asegura el procedimiento adecuado para tratar y proteger los datos personales de las personas con las que trabajamos, y proceder de acuerdo a la normativa de protección de datos. Desde la coordinación de la entidad se establecen reuniones y actividades internas en las que se refuerza la misión de la entidad y el compromiso con el colectivo que representamos.

Plan de Responsabilidad Social

13.- 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

13.1. Información adicional

Desde hace unos años que hemos identificado la importancia de contar con un Plan de Responsabilidad Social, y aunque hemos desarrollado pequeñas medidas, no hemos podido consolidar un plan como tal. Por ello también, hemos realizado la formación que ofrece el Gobierno de Aragón en este aspecto y estamos comprometidos con tratar de obtener el Sello de Reconocimiento de Responsabilidad Social. Hemos tomado medidas de flexibilidad laboral para nuestras trabajadoras, para implementar medidas que permitan la conciliación laboral, como horarios flexibles y adaptado a las necesidades de cada uno, teletrabajo, etc.). Igualmente, se ha reconocido la subida del SMI a toda la plantilla para no generar desigualdades laborales entre las diferentes trabajadoras. Por otro lado, se han implementado medidas de control de impresión en papel y se ha optado por digitalizar informes de usuarios y resto de documentos de trabajo, apoyandonos en diferentes recursos informáticos y software de gestión. Además, hemos implementado las nuevas tecnologías en nuestros programas de intervención terapéutica para tratar de ahorrar papel y otros suministros básicos. Igualmente, tratamos de fomentar los canales de comunicación con familias y usuarios a través de las redes sociales e email, para evitar las circulares masivas en papel.
En los últimos años, se ha cambiado toda la instalación eléctrica de la sede de la entidad a bombilla led de bajo consumo, para ahorrar en luz pero también para ser más corresponsables en medidas de cuidado del medio ambiente.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos objetivos.

14.1. Información adicional

Tal y como hemos detallado anteriormente, hemos establecido objetivos con indicadores de evaluación que nos permitan verificar que estamos implementado medidas de responsabilidad social y que nuestra entidad está evolucionando en este aspecto.
Por ello también, realizamos este cuestionario de auto diagnostico, para que un experto en la materia, nos devuelva su criterio al respecto y poder seguir pautas e indicaciones al respecto para terminar desarrollando nuestro propio Plan de Responsabilidad Social. Para una entidad pequeña como la nuestra, es muy importante este proceso de peritaje o validación por parte del profesional experto, facilitado por el Gobierno de Aragón.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

15.1. Información adicional

De manera anual realizamos una encuesta de valoración de los servicios prestados, de atención directa al Usuario; centro terapéutico, grupo de intervención en DCL (deterioro cognitivo leve), ayuda a domicilio y servicio de transporte adaptado. Así tenemos esta recogida sistemática de información que nos permite analiza el nivel de satisfacción por parte de usuarios y familias. Igualmente recogemos datos cualitativos de valoración de servicios prestados en la diferentes entrevistas que mantenemos con las familias o sobre los comentarios que los propios usuarios realizan durante el desarrollo de las actividades.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

16.1. Información adicional

Nunca hemos pasado hasta la fecha encuestas de satisfacción nuestros financiadores y donantes, pero lo vamos a hacer para el próximo año. Solemos conocer su satisfacción a través de la información recogida en entrevistas y encuentros con ellos. Igualmente, podemos analizar esta satisfacción cuando renuevan sus colaboraciones con nosotros. La mayoría de nuestros financiadores lo son año tras año, un dato que nos lleva a la conclusión de que confían en nuestro trabajo y que por lo tanto apoyan nuestra misión como asociación representante del colectivo afectado de Alzheimer en nuestra zona.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

17.1. Información adicional

Identificamos necesidades de mejora a través de la observación directa de nuestros usuarios finales, así como de los datos recogidos en la encuestas de satisfacción que les pasamos una vez al año. Por otro lado, realizamos sesiones de evaluación y seguimiento profesionales en las que se comentan las posibles mejoras detectadas y por lo tanto se ve la manera de implementarlas en los diferentes servicios, para el siguiente ejercicio. Muchas de estas mejoras son valoradas también con la Junta Directiva de la entidad, a través de diferentes reuniones con la coordinadora general de la misma, que es la persona responsable de trasladar esta información a los representantes legale de la misma.

Innovación en los productos y servicios

18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades

nuevas o emergentes.

18.1. Información adicional

Nuestro compromiso en materia de intervención no farmacológica, con objetivo terapéutico, en los procesos de deterioro cognitivo, nos lleva a estar siempre en formación para actualizarnos sobre nuevas terapias y herramientas de intervención. Igualmente, asistimos y participamos en jornadas científicas, congresos, etc para conocer nuevas formas que nos permitan mejorar nuestros servicios así como innovar en la metodología aplicada o sobre las herramientas de trabajo. Desde la coordinación y equipo técnico profesional de atención, se está siempre atentos a nuevos programas y servicios que existen en el mercado, para conocerlos y estudiar la posibilidad de implementarlos en nuestra entidad. De hecho en los últimos años, hemos implementando dos herramientas web específicas en rehabilitación; una para la parte cognitiva y otra de rehabilitación física. Somos conscientes de que la innovación es necesaria para mejorar la calidad asistencial prestada, al igual que nos ayuda a optimizar nuestros recursos.

Calidad de los productos y servicios

19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

19.1. Información adicional

Todos nuestros programas y servicios cuentan con un análisis previo de la situación social y de las necesidades específicas de nuestro colectivo, al igual que el impacto social que puede tener en nuestro territorio, la prestación de un nuevo servicio o producto. Estas necesidades se evalúan a través de diferentes indicadores tanto cuantitativos como cualitativos al cierre de cada año para tratar de implementar mejorar y para ver si se ha dado respuesta a las mismas necesidades sociales que se detectaron en el análisis previo.

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral, facilitando la realización de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

20.1. Información adicional

Contamos con un sistema propio de evaluación interno sobre nuestros programas y servicios, necesario para poder valorar si responden a las necesidades detectadas. Los resultados de esta evaluación son los que marcan las mejorar o cambios sobre los servicios prestados o nos impulsan a crear otros nuevos para dar respuesta a nuevas necesidades o peticiones recibidas por parte de nuestros clientes (usuarios y familias). Además, contamos con una canal para recibir quejas y sugerencias respecto de todos los servicios prestados, así como un registro diario de incidencias acontecidas durante en desarrollo de nuestra actividad.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

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

21.1. Información adicional

Desde nuestra entidad, facilitamos información específica de todos nuestros servicios y actividades, informando de horarios, objetivo de intervención, perfil de personas destinatarias de los mismos, requisitos de acceso, coste en el caso de que tenga co-pago o si se trata de servicios gratuitos, beneficios de los mismos, etc. De hecho, contamos con dípticos informativos específicos, detallados, para cada uno de nuestros servicios. Y nos esforzamos por darlos a conocer, tanto en nuestras redes sociales y página web, como en formato físico o presencial, colocándolos en zonas de interés, para nuestro colectivo: centros de salud, centros base de servicios sociales, farmacias, etc. Por supuesto también en la propia sede de la entidad, en la que se encuentran todos expuestos en el hall así como las tarifas de servicios, selladas por el Gobierno de Aragón y su Servicio de Inspección de Centros Sociales.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

22.1. Información adicional

Respecto a las personas voluntarias existe un mecanismo de evaluación recogido en el Plan de Voluntariado de la Entidad. Además, la trabajadora social de la organización mantiene entrevistas con todas las personas que colaborar como voluntarias y recoge información al respecto de su satisfacción como colaborador así como sugerencias o propuestas que ellos mismos nos trasladan. Además, de cuidar la despedida cuando una persona decide terminar su actividad como voluntaria.
En relación a las personas trabajadoras, alguna vez hemos pasado encuestas de satisfacción, pero no lo hacemos de manera regular (es otra tarea pendiente). No obstantes se tienen reuniones de personal para recoger quejas, sugerencias de mejora, etc. al respecto de la organización y trato que las personas trabajadoras sientes por parte de la organización.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

23.1. Información adicional.

Partimos de la base de que nuestra plantilla de trabajadoras con todas mujeres, por lo que no cabe la discriminación por cuestión de género. Respecto al proceso de selección de nuevo personal se cuida para no incurrir en ningún tipo de discriminación por este hecho, ni tampoco por edad, origen racial, etc. La Junta Directiva y la coordinadora de la entidad, velan por el cumplimiento de los derechos laborales y la regularización salarial según convenio o normativa marco. Incluso reconoce mejoras voluntarias para aquellas trabajadoras más veteranas o que ejercen alguna función extra, en relación con sus homólogas. Además tenemos un política interna de plena confianza en el equipo y de facilitar los permisos para citas médicas, asuntos personales o familiares de todas las trabajadoras de la entidad. Cualquier medida nueva adoptada en este sentido es comunicada a toda la plantilla de trabajadoras.

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

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

Existen actuaciones formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal para algunos colectivos de personas empleadas

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

Tenemos una política interna de facilitar la conciliación personal y familiar todo lo posible con el equipo de trabajadoras. Por ello se facilitan cambios de horario, dentro de nuestras posibilidades, parte de la jornada laboral desarrollada en teletrabajo, horarios flexibles en épocas puntuales (verano, adaptación a los colegios, navidad, etc). Esta política es conocida por todas las trabajadoras y se estudian las peticiones que cada una realiza en materia de conciliación, para hacer todo lo posible por adaptar nuestra dinámica de trabajo a sus necesidades.

Formación y desarrollo profesional

25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?

Cada responsable de departamento/área identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona o en relación a las funciones desempeñadas por voluntariado.

25.1. Información adicional.

En nuestro caso es la coordinadora de la entidad la que identifica necesidades de formación y la que plantea /ofrece, los cursos de formación al resto de la plantilla. Igualmente, se admiten propuesta por parte de las trabajadoras para realizar formación que ellas mismas sugieran. En este caso, la coordinadora estudia el presupuesto y forma de poder realizarse la misma. Además, siempre informa de la oferta formativa que se tiene acceso por nuestra federaciones, confederación y plataformas del tercer sector a las que pertenecemos, para fomentar la formación continua entre nuestra plantilla.
Por otro lado, la entidad, pone a disposición 30 horas al año, remuneradas para que las

trabajadoras puedan realizar los cursos que más les puedan interesar, sean afines a sus competencias laborales dentro de nuestra organización o no.
Respecto a la personas voluntarias, se trabaja coordinadamente con la oferta formativa de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Se comunica e invita a todos los voluntarios a realizar estos cursos y píldoras formativas, que suelen ser 3 o 4 al año.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias.

26.1. Información adicional.

Como hemos explicado antes, nuestra organización facilita acciones formativas, cada año, para mejorar las competencias técnicas de cada puesto de trabajo. Dentro de estos cursos, igualmente, se ofrece formación para mejorar las competencias personales y fomentar el trabajo en equipo. Cada dos años, se organiza una formación/taller practico de temas vinculados con el bienestar emocional, específico para el equipo de trabajo; mindfunless, risoterapia, etc.
Por su parte, para las personas voluntarias, igualmente, se ofrecen cursos de crecimiento personal y de estrategias como gestión del conflicto, trabajo en equipo, liderazgo, etc. Además, desde la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, también se facilitan cursos de formación para la acreditación de competencias para las personas voluntarias.

Seguridad y Salud

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

27.1. Información adicional.

Nuestra entidad tiene contratada una empresa para el Plan de Vigilancia de la Salud de las trabajadoras. De manera anual se revisa y actualizan los riesgos laborales según cada puesto de trabajo y se hace seguimiento de las enfermedades laborales. Hasta la fecha, nunca hemos tenido un accidente laboral en nuestra actividad. No obstante cada año se recuerdan pautas de salud labora, para evitar enfermedades o accidentes laborales, así como se realizan cursos de formación para recordar temas importantes como la higienes postural, los primeros auxilios, etc.
En el caso de que exista una enfermedad laboral, la organización, se coordina con su Mutua de Salud, para ver opciones de rehabilitación o atención médica para sus trabajadoras.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

28.1. Información adicional.

Nuestra entidad está comprometida con una gestión de compra local y vinculada a los proveedores de nuestro territorio. De hecho la mayoría de productos y servicios contratados son de proveedores de nuestra localidad o alrededores. Igualmente, se tiene en cuenta a empresas colaboradoras con nuestra organización, para luego consumir sus productos o servicios en el caso de ser necesarios. De la misma manera, se hace con empresas familiares de personas usuarias de nuestros servicios; en el caso de ser necesarios los suyos, se adquieren en una de estas empresas familiarmente vinculadas a nuestra entidad. Intentamos hacer un consumo de kilómetro cero, a proveedores de nuestra zona, para evitar el impacto medioambiental en material de transporte y para fomentar la economía circular, en la medida de lo posible.
Muchas veces compramos materiales de segunda mano o adquirimos mobiliario donado por empresas o entidades, a los que nosotros damos uso. Al igual, que se fomenta el uso de material reciclado, siempre que se pueda, para la realización de nuestras actividades, por ejemplo los talleres de arteterapia y laborterapia.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

29.1. Información adicional.

Además de trabajar con proveedores de kilómetro cero y con empresas vinculadas a nuestra actividad, como asociación, tenemos en muy en cuenta a empresas que trabajan en el sector de la discapacidad y tratamos de trabajar con ellas, siempre que nos es posible. Por ejemplo, nuestros seguros están con la empresa ILUNION SOCIAL, ya que trabaja con personas con discapacidad. Nuestra empresa de limpieza también en un centro especial de empleo, así como la empresa que se encarga de la destrucción de documentación confidencialidad. Cuando tenemos que contratar empresas para algún evento siempre se tiene en cuenta su responsabilidad social, la procedencia de sus materiales (comercio justo para cafés tertulia, por ejemplo, producto de kilómetro cero para invitados charlas o conferencias, etc).

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

30.1. Información adicional.

Nuestra entidad colabora con diferentes proyectos ajenos a la misión y fines de la misma.
Colaboramos con el IES Bajo Aragón y con el ciclo de ESO del Colegio La Inmaculada, en un programa contra en absentismo escolar, admitiendo a su alumnado con "medida de expulsión", como recurso alternativo a esta expulsión a casa. Así se contribuye a la sensibilizaciòn social del alumnado.
Por otro lado, colaboramos anualmente en la Jornada Apúntate a lo Sano, organizada por el IES Bajo Aragón, junto el Ayuntamiento de Alcañiz, para contribuir a una sensibilización en el ámbito educativo sobre las diferentes enfermedades y discapacidades. Cada año se aborda un tema social o ambiental (este 2024, se centro la actividad sobre el reciclado y en 2023, sobre la importancia del sueño para la salud).
También acogemos a diferente alumnado en prácticas de FP, certificados de profesionalidad, cursos del INAEM, etc, para fomentar la especialización en los cuidados a personas con dependencia.
Por otro lado, colaboramos con el Servicio de Fiscalía de Menores, en actividades socioeducativas reparadoras, que se ejecutan en nuestro Centro Terapéutico de Día.
Nuestra filosofía es la de trabajo en red comunitario y de colaborar con todas las entidades o agentes sociales que nos lo propongan.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con la actividad principal de la organización.

31.1. Información adicional.

Nuestra entidad siempre colabora con aquellos proyectos que pueden estar vinculados a nuestra actividad o naturaleza, como entidad del tercer sector. Por lo tanto, los proyectos con los que se colabora son aprobados por la Junta Directiva y desarrollados por los trabajadores y voluntarios de la entidad. Algunos de ellos están dotados de presupuesto como tal, pero otro no lo requieren, simplemente con la voluntad de participar. Cuando hay algún gran evento, como actos de MOTO GP, festivales, etc y alguna entidad precisa de voluntariado, nosotros invitamos a colaborar a los nuestros, así como también participamos algunas trabajadoras, colaborando como voluntarias para otras entidades de acción social.
Tratamos de estar siempre presenten en las actividades comunitarias para contribuir al desarrollo socio económico local y para seguir dando a conocer nuestra actividad y servicios.
Este último curso escolar 23/24 también hemos colaborado en un programa de sensibilización escolar, junto al Ayuntamiento de Alcañiz y su programa "Alcañiz soy sana", con la que hemos llevamos un cuenta cuentos a través de una experiencia intergeneracional con el 3º curso de primaria de los 9 colegios de nuestra localidad.

Transparencia con el entorno social de la organización

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se

comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

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

32.1. Información adicional

Todas nuestras iniciativas o propuestas se comunican formalmente a nuestras trabajadoras, grupos de interés y voluntarias, para fomentar su participación en las mismas, o también para darlas a conocer. Es importante la difusión de este tipo de colaboraciones o trabajos en red, para fomentar su impacto en la sociedad. Solemos usar nuestras redes sociales para ello y, también, los grupos de whatsapp de difusión.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

33.1. Información adicional

Tal y como hemos explicado anteriormente, todas nuestras colaboraciones y buenas prácticas son publicadas en nuestra redes sociales, para darlas a conocer y fomentar su impacto en la sociedad. Igualmente, publicamos nuestros proyectos conjuntos en nuestra web, así como las iniciativas o buenas prácticas que han sido reconocidas o merecedoras de algún premio, como recientemente lo ha sido una colaboración con el Hospital de Alcañiz, en fomento del diagnóstico temprano del deterioro cognitivo. La publicación de estas buenas prácticas permite también que otras entidades lo puedan replicar en sus territorios o zonas de acción.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

34.1. Información adicional.

Nuestra entidad trata de adoptar medidas de menor impacto ambiental e implementar el mejor uso de los recursos naturales en su actividad diaria. Hasta la fecha de ha tratado de reducir el consumo en luz. Se recicla la basura de manera diaria y trabajamos con materiales reciclados para nuestras actividades, como el taller de arteterapia y laborterapia. Por otro lado, tratamos de realizar un menor consumo el papel, apoyándonos en las nuevas tecnologías para los programas de intervención terapéutica.
Además en este último año, hemos realizado un taller de aprender a reciclar con nuestros usuarios de los grupos de intervención con menor deterioro cognitivo, para sensibilizar a

nuestros usuarios a reciclar en sus casas, ya que detectamos que reciclaban muy poco, por falta de costumbre. Con este taller hemos visto resultados positivos ya que hemos podido valorar como han aumentado las prácticas sobre reciclado en sus propios domicilios y en los familiares con los que conviven.

Compromiso frente al cambio climático

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

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

35.1. Información adicional.

Al igual que el compromiso interno por la optimización de recursos naturales y la menor contaminación posible, también está el compromiso frente al cambio climático, en la medida de nuestras posibilidades. Cada año se revisan, junto a la Junta Directiva, formas de minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad y las medidas acordadas se comunican a todas las personas que formamos parte de la entidad: trabajadoras, usuarios/as y personas voluntarias.
Incluso hemos usado nuestro taller de orientación a la realidad y nuestro taller de laborterapia para hacer murales expositivos que traten la importancia de cuidar del planeta para luchar contra el cambio climático.

Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

36.1. Información adicional

Nuestra organización aplica la filosofía de la economía circular siempre que puede puesto que está concienciada hacia un consumo responsable más sostenible, procurando general los menores residuos posibles y reciclar todo lo posible. De hecho, tenemos un grupo de personas voluntarias que trabajan con materiales reciclados y reusados para confeccionar artículos que luego se venden en mercadillos solidarios. Siempre que podemos aplicamos las 7 R de la economía circular, para tratar de reducir y reutilizar los materiales que se necesitan y los que usamos para nuestra actividad diaria. En nuestro Centro Terapéutico usamos mucho material reciclado para hacer juegos y actividades con nuestros usuarios, así no solo reciclamos el material que consumimos sino que le damos un nuevo uso al mismo. La entidades sin ánimo de lucro somos expertas en reparar antes de tirar y en optimizar nuestros recursos, durante el mayor tiempo posible.

Comunicación ambiental

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

37.1. Información adicional

Cualquier práctica relacionada con los aspectos ambientales se comunica a los grupos de interés y a través de nuestras redes sociales para contribuir a la sensibilización en esta materia, como un agente social más implicado en el cambio necesario para conseguir una ciudadanía concienciada hacia el cuidado de nuestro planeta y de nuestro entorno.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

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

Valoración Global

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

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Consideramos que nuestra entidad está trabajando bien en la línea de transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno, sobre todo desde que somos entidad declarada de utilidad pública. Igualmente, estamos trabajando por la innovación y la calidad en nuestros servicios.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

A parte de conseguir como tal tener implementado un Plan de Responsabilidad Social, creemos que debemos de trabajar más en la parte de satisfacción del cliente para desarrollar mecanismos de mejora en la evaluación de la satisfacción tanto de los principales usuarios, como de nuestros financiadores y donantes.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.