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

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DE HUESCA
CIF:G22173280
Pza. San Vicente nº:4 Bajo.
22002 - HUESCA
Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Huesca.

Forma jurídica

Asociación sin ánimo de lucro

Número de socios (en caso de asociaciones)

451 asociados

Número de miembros Junta/Patronato

Alzheimer Huesca cuenta con 9 miembros de Junta Directiva en 5 cargos

Dirección - CP - Población

Plaza San Vicente nº4, bajos 22002 HUESCA

Sector/Ámbito de actuación.

Huesca y su provincia

Actividad principal

- Facilitar la asistencia a los enfermos y mejorar su calidad de vida al máximo posible.
- Asistir a los cuidadores a través del intercambio de experiencias personales y de información así como apoyo psicológico y moral a través de la escucha, grupos de auto-ayuda y cuantas actividades puedan ser útiles.
- Asesorar a los familiares en materiales legales, sociales y económicas.
- Proporcionar y difundir información sobre las demencias seniles al objeto de conseguir una asistencia adecuada.
- Concienciación social en colaboración y contacto con otras entidades y Asociaciones afines.

Para la consecución de los citados fines, la Asociación podrá promover actividades llevadas a cabo por voluntariado, los propios socios y/o profesionales idóneos para cada situación.

Colectivo principal atendido

Colectivo de mayores y personas con diagnóstico de enfermedad de Alzheimer u otras demencias y sus familiares cuidadores

Año comienzo actividad.

1994

Número de personas empleadas - media anual

22,93 personas

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

26 personas

Número de voluntarios

41 voluntarios

Persona contacto

Directora-Gerente- Nekane Rosa

E-mail contacto

direcciongerencia@alzheimerhuesca.es

Página web

http://www.alzheimerhuesca.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

1.1 Información adicional

Aunque todos los temas globales y generales inciden en nuestra entidad, su importancia no es la misma. Por ello, nuestra entidad prioriza los diferentes temas en función de su impacto, tanto presente como potencial. La priorización es como sigue:
1º Temas sociales: esencialmente los derivados de la situación personal de las personas

que padecen Alzheimer y otras demencias, y de sus familiares. Ellos constituyen la razón de ser de nuestra Asociación. Actualmente, la Asociación también prioriza a las personas mayores en su ámbito de actuación con o sin diagnóstico de enfermedad. Otro tema social vinculante para Alzheimer Huesca es el grado de concienciación y sensibilización de la sociedad con la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, con el ánimo de ser un punto de referencia para todas aquellas personas afectadas residentes en la provincia de Huesca, ámbito de actuación de la organización.
2º Temas económicos: dado que la entidad se financia, en su mayor parte, gracias a las cuotas de sus asociados, debe ser flexible a las necesidades de los usuarios y las familias, observando que cada vez más requieren de tratamientos no farmacológicos bien considerados para esta patología.Asimismo, como se establece en el PLAN ESTRATÉGICO DE ALZHEIMER HUESCA 2021-2023, una de las amenazas en el análisis DAFO es la posible disminución del importe de las pensiones; un hecho que la entidad reivindica y que, muy lejos de que disminuyan, puedan aumentar.
3º Temas políticos: esencialmente nos afectan las administraciones públicas vinculadas a la gestión de los temas sociales (Departamento de Bienestar Social y Familias, oficina de Inscripción e Inspección de centros, Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en Huesca y Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Huesca) y a los temas sanitarios (Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud del Gobierno de Aragón) y judiciales (Dirección General de Justicia e Interior y Protección Civil del Gobierno de Aragón): Los organismos citados anteriormente son considerados como "reguladores críticos" de nuestra actividad.
4º Temas tecnológicos: fundamentalmente las TIC, por cuanto favorecen el acceso a la opinión pública a través de redes sociales y la disponibilidad de recursos de atención online para nuestros asociados. Actualmente, las TIC están implantadas en las terapias rehabilitadoras con los usuarios mediante programas específicos de estimulación con un impacto positivo y una proyección a instarar dichas terapias en el domicilio de las personas afectadas. Asimismo, la acción social de la entidad se promueve a través de las nuevas tecnologías.
5º Temas medioambientales: No juegan un papel relevante, dado que nuestra actividad no genera un impacto considerable en el medioambiente.
A todas las cuestiones anteriores se les reconoce en el seno de la entidad la importancia que poseen y son objeto de integración sistemática en la toma de decisiones cotidiana y también en la planificación anual de la entidad, como, por ejemplo:
- Los temas sociales son considerados a nivel de Junta Directiva e integrados en el Programa de Acción Social que viene desarrollando la entidad desde hace muchos años para mejorar la sensibilización social de las enfermedades de sus usuarios.
- Los temas económicos son tratados y considerados a nivel de administración, relaciones con el grupo de interés "socios? y fundrising, Existe un Plan de Viabilidad y Control Económico.
- Los temas políticos son tratados por la Junta Directiva en el marco de relación con el grupo de interés "reguladores". Existe un Plan de relaciones Externas y Gestión de Alianzas.
- Los temas tecnológicos son tratados de manera transversal a toda la entidad en la medida que se identifican las tecnologías que pueden apoyar y facilitar nuestra actividad. Existe un Plan de Excelencia Asistencial y Tecnología.

2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma

individual a temas como los anteriores?

Si

2.1. Información adicional

Si bien es posible realizar avances individualmente, es conveniente aliarse con otras entidades que trabajen hacia los mismos objetivos, para aglutinar recursos y esfuerzos. Nuestra entidad tiene identificadas las pertinentes "plataformas" formadas por entidades similares. Dichas plataformas nos permiten participar en proyectos susceptibles de abordar en mejor disposición los temas económicos, políticos, sociales, tecnológicos y medioambientales. Asimismo, nos permiten abarcar un mayor conocimiento de la población sobre los servicios que ofrece la entidad.

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

3.1. Información adicional

En el año 2021, ha sido elaborado el Plan Estratégico Alzheimer Huesca 2021-2023 estructurado en dos partes diferenciadas. La primera se titula ?Reflexión estratégica? y recoge un profundo análisis de la asociación, de su mercado y de su entorno, a fin de definir las ventajas competitivas necesarias para asegurar su éxito en el futuro. La segunda parte se denomina ?Despliegue de la estrategia? y recoge los objetivos y planes de acción que hay que aplicar en el período de vigencia de este plan para que Alzheimer Huesca alcance las ventajas competitivas deseadas.
Durante el 2023, último año de vigencia del Plan, hemos podido obtener datos constatables que nos muestran buenos resultados y un impacto positivo para la entidad. Asimismo, se está desarrollando un nuevo Plan Estratégico para los próximos años.

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 entidad dispone de un Cuadro de mando Estratégico, que recoge sus objetivos del Eje Estratégico Viabilidad Económica.
Además, se realiza un presupuesto anual que es objeto de control continuo por parte de la Junta Directiva de la entidad.
Anualmente se fijan los planes de acción y los proyectos necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad.
Mediante el ya citado Plan Estratégico se analizan y evalúan los planes de acción y sus líneas estratégicas.
Respecto a los recursos propios de la entidad, se ha elaborado el Manual de Organización y Funciones con el fin de proporcionar una visión global de la organización y su evolución,

servicios ofrecidos, cadena de valor y estructura orgánica, con definición de las misiones y funciones de cada puesto de trabajo para lograr la optimización de los recursos internos.
En 2022 se ha aprobado un Plan de Acción Solidaria y Medioambiental.
En 2023 se ha creado el Comité de Dirección, responsable de supervisar la salud económica de la entidad, los resultados operativos, así como las quejas/incidencias para poder evaluar acciones en caso de desviación importante. En el último Comité de Dirección, realizado el 18 de agosto de 2023, todos nuestros resultados fueron positivos sin desviaciones a considerar. A la espera del próximo trimestre para ver la evolución de la situación de la entidad e instaurar medidas en caso necesario.

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 la asamblea general se decide qué se hace con el resultado positivo del ejercicio. Se proponen proyectos o acciones concretas donde destinarlo, que son aprobadas en la misma asamblea o se delega la decisión final en la Junta Directiva.
Actualmente, existen nuevos contactos con diferentes agentes sociales, políticos y sanitarios que nos informan sobre las necesidades de otras zonas demográficas, facilitando el acercamiento de nuestros servicios y su implantación.

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.

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

6.1. Información adicional

La entidad posee una identificación clara de todos sus grupos de interés, con una definición expresa de la composición de cada grupo. A su vez, cada grupo de interés está clasificado en los diversos segmentos que lo componen. Por último, la entidad ha ponderado el peso porcentual del impacto de cada grupo de interés sobre la entidad, de lo cual resulta una priorización de la importancia global de cada grupo de interés para la actividad y sostenibilidad de la entidad.
Valorando la incidencia de nuestros servicios en la población general, el peso porcentual del impacto de cada grupo de interés podría variar con el paso del tiempo, según las necesidades que se van planteando en cada momento; no influyendo esto en la relación entre ambos.

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

Se ha realizado la identificación de necesidades y expectativas (NyE) de los siguientes segmentos de grupos de interés:
- Socios cuidadores
- Socios colaboradores
- Personas

Para realizar dicha identificación de NyE se han convocado reuniones con "focus groups" de cada uno de los segmentos citados. Las diferentes NyE se han identificado de manera explícita y se han priorizado por orden de importancia para el segmento en cuestión.
En función de estas NyE de los citados grupos de interés se elaboró el método de analizar su satisfacción (encuestas de satisfacción, octavillas) para analizar y crear acciones de mejora a través de los diversos grupos de trabajo interno.

En 2023, se han identificado las NyE de la acción voluntaria a través de encuestas. Asimismo, en el grupo de socios cuidadores se han diferenciado subgrupos de los cuales se están empezando a conocer las NyE, ya que son incipientes; obteniendo resultados a finales del año 2023.

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.

Según los estatutos, el principal órgano es la asamblea general y, en su representación, la Junta Directiva. La Junta Directiva es nombrada por la asamblea general.
Los actuales cargos de la Junta Directiva gozan de plena confianza por parte de la asamblea. No perciben ningún tipo de compensación.
La Junta Directiva ha sido renovada parcialmente en el año 2022, buscando una implicación más activa en la marcha de la entidad. Este mismo año han sido modificados los estatutos, abriendo la posibilidad de que los trabajadores de la entidad formen parte de la Junta Directiva (salvo Presidencia y Tesorería) y ampliando la composición de la Junta de 6 a 8 miembros.

El procedimiento denominado "Guía de Cultura y Liderazgo" establece junto con el "Código ético" de la entidad, un conjunto de valores, normas y conductas afectando directamente a todos los grupos de interés, siendo la Junta Directiva la responsable de su cumplimiento; siendo claro ejemplo para todos ellos.

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

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y

accesible a los diferentes grupos de interés. 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.

El presupuesto anual se presenta anualmente a la asamblea general antes del primer semestre de cada año.
Las cuentas anuales se presentan en la misma fecha y están auditadas por auditoría externa y por el Gobierno de Aragón a través del canal de entidades de utilidad Pública.
Se realiza memoria económica y/o de actividades con periodicidad anual y quedan a disposición del público en la página web de la entidad.
Se presentan resultados a los GI en diferentes convocatorias de reunión programadas para dicho fin, presentando tanto resultados económicos como operativos.

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 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 principal medio a través del cual se aplica la transparencia a las actividades y resultados de la entidad es la página web.
Los socios reciben la información de la entidad con carácter previo a la celebración de la asamblea general anual.
Las personas son conocedoras de esta información mediante las reuniones mensuales que realiza la globalidad del equipo.

Existe una sistemática de reuniones con los diferentes grupos de interés que nos permiten acercar los resultados y ser transparentes, resolviendo las dudas que puedan surgir.
En 2023, se ha reestructurado la página web con el objeto de dar transparencia a la entidad y ofrecer información clara. En el mes de junio, se realizó una presentación de la misma abierta a la población en general, con invitación expresa a los grupos de interés de la entidad.

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 a disposición de todas las personas de la organización.

11.1.- Información adicional

Existen documentos que regulan aspectos como la protección de datos, la prevención de riesgos laborales, etc.
En el caso concreto de reinicio de la actividad tras el paréntesis impuesto por la crisis sanitaria del COVID, la entidad ha elaborado un manual de medidas para la protección de sus trabajadores, que ha sido difundido de manera personalizada a nivel interno, y otro

manual en lo que atañe específicamente a las medidas de protección de los usuarios y sus familiares, que ha sido difundido a los socios cuidadores.
En el 2021 se elaboró un Protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral.

La entidad dispone de un Manual de Organización y Funciones que regula la cadena de gobernanza de la entidad, así como la misión y funciones de cada persona que integra el equipo de trabajo de la entidad. Este manual puede consultarse por cualquier persona interesada en él.

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, se forma/informa a todas las personas de la organización.

12.1. Información adicional

Existe una definición oficial de misión, visión y valores de la entidad que son los que figuran en su página web. Todos los trabajadores de la entidad son conocedores de ello. No obstante, actualmente se está procediendo a la revisión de la misión, visión y valores, reformulándolos a la manera del "propósito" organizacional que propugna el nuevo Modelo EFQM 2020.
Mensualmente se realiza una reunión de equipo denominada JueJuntas, en la que se aprovecha para recordar la misión, visión y valores de la entidad.
Además, Dirección-Gerencia mantiene una serie de encuentros anuales con cada miembro de la plantilla, que permiten comprobar y fomentar el conocimiento y alineación de cada persona con la misión y valores de la entidad.

En 2023, se han definido el propósito, visión y valores, redefiniendo la cultura de la entidad. Adicionalmente, a fin de dotarle al propósito de un mayor poder inspirador y de conectar con aspectos más emocionales, se ha definido el siguiente lema: "Nuestro premio es tu confianza". Este propósito inspirador es utilizado en las conversaciones que Alzheimer Huesca mantiene con sus principales grupos de interés.
La metodología de seguimiento y control de los valores está definida en la Guía de Cultura y Liderazgo, incluyendo el tratamiento de las quejas, incidencias y reclamaciones.
Las personas que prestan servicio en la entidad valoran anualmente el liderazgo y la cultura de Alzheimer Huesca mediante una encuesta.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

13.1. Información adicional

Si bien los líderes de la entidad promueven los valores de la organización y son modelo de referencia de integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto interna como externamente, la entidad no ha abordado hasta la fecha un Plan de Responsabilidad Social

de manera formal.
En cualquier caso, la organización está sensibilizada con la Responsabilidad Social, se ha definido y segmentado recientemente el grupo de interés "Sociedad" y se han comenzado a dar los primeros pasos en el ámbito de la responsabilidad social.
Prueba de ello, este año, la entidad se ha presentado por tercer año al Plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA) y a la revisión del presente cuestionario del diagnóstico. Seguimos trabajando en mejorar los niveles de cada ítem de este cuestionario.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

14.1. Información adicional

No existe un Plan de Responsabilidad Social como tal, si bien existen documentos aislados que tratan parcialmente sobre determinados aspectos de la responsabilidad social de la entidad: medioambiente, financiación, ética, acoso...

CLIENTES

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

La organización tiene implantados desde hace varios años:
- Buzón de sugerencias
- Encuestas de satisfacción de socios cuidadores con periodicidad anual.
- Encuestas de satisfacción de socios colaboradores con periodicidad anual.
- Sistema de análisis de resultados de satisfacción de usuarios, con despliegue de objetivos anuales.

Se produce una entrevísta semestral con cada socio-cuidador de seguimiento de la evolución de cada caso.
Se elabora un informe de aquellas incidencias de cierta gravedad, que se producen en relación a los usuarios, y se tramitan y solucionan a través de la Junta Directiva.
En relación a los socios (colaboradores y cuidadores) se realiza un informe anual donde conocemos la percepción de estos, así como el porcentaje de respuesta y realizamos acciones de mejora a través de grupos con los propios socios.
En 2022 se ha elaborado un procedimiento para el tratamiento de incidencias, quejas y reclamaciones de usuarios.
En 2023. contamos con el Procedimiento de Relación con los Grupos de Interés, en el que se recogen los contenidos, la periodicidad, el canal y la responsabilidad de las acciones de comunicación a realizar sistemáticamente por la entidad en relación a los clientes.

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

En 2020 se ha comenzado a aplicar una encuesta de satisfacción de los socios-colaboradores, entendiendo como tal aquellos socios que pagan su cuota a la asociación, aunque no tengan a su cargo a ningún familiar afectado por Alzheimer u otras demencias.

De momento no se mide la satisfacción de manera estandarizada de las entidades que proporcionan financiación a la asociación, Sin embargo, conocemos de manera informal las opiniones y la satisfacción de algunos de los organismos financiadores a través de entrevistas grabadas para las acciones sociales.

En 2023, conocemos los resultados del grado de satisfacción de los socios - colaboradores.
Nuestra forma de conocer la satisfacción con los organismos financiadores es a través de la evolución de los importes concedidos cada año, la continuidad anual y entrevistas con los responsables políticos de los departamentos que nos conceden ayudas de forma regular.

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

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

17.1. Información adicional

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación. Se dispone de procedimiento documentados que guían los procesos de acogida de usuarios y de intervención terapéutica, con su respectiva batería de indicadores, que son objeto de seguimiento trimestral.
Además, diariamente se producen reuniones operativas de coordinación técnica, en las que se establecen objetivos de cumplimiento de tareas diarias.
A través de las encuestas de satisfacción a los diversos grupos de interés y de las acciones de mejora, implantamos paulatinamente dichas propuestas con el fin de satisfacer las necesidades de usuarios y familias.
Las acciones de mejora de mayor peso, se incorporan en el Plan Estratégico para su implantación a corto, medio y largo plazo (creación de nuevos servicios, ampliación de horarios, uso de nuevas tecnologías...).
En 2022, a raíz de la elaboración del Procedimiento de Tratamiento de Incidencias, esencial para facilitar a los clientes la interacción con la entidad y proporcionar feedback sobre su experiencia. Adicionalmente, el control que establece dicho procedimiento incluye la adopción de las medidas necesarias para restablecer las condiciones del servicio a plena satisfacción del usuario y para paliar los inconvenientes que la incidencia haya podido causar, además de actuar sobre las causas de las incidencias detectadas para evitar su repetición.

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

Se dispone de un observatorio que permite efectuar un seguimiento de la oferta de servicios que efectúa la competencia. Se analiza dicha oferta y se compara con la propia de la entidad, planteando posibles desarrollos en los servicios actuales.
Con motivo de la crisis del coronavirus se han aplicado técnicas de desarrollo de nuevas propuestas de valor de servicios novedosos que pretenden acercar ciertos tratamientos rehabilitadores al domicilio de los usuarios.
Se atienden las necesidades demandadas por las familias a través de las encuestas renovando e incorporando programas y/o servicios como la implantación de las TICs en el tratamiento no farmacológico (terapias).
Desde este año, se implanta el Plan Individualizado de Atención (PIA) siendo este un programa de actividades personalizadas y específicas, necesarias para atender las diferentes necesidades y, mejorar o mantener, la calidad de vida de cada una de las personas que atendemos (enfermo-cuidador). El PIA tiene una revisión semestral con periodicidad anual.

En 2023, la entidad se ha volcado en la investigación conjunta con las demás entidades de Alzheimer que forman parte de la Federación Aragonesa para la implantación de una nueva herramienta tecnológica, llamada ALEXA, como apoyo y acompañamiento de las personas usuarias.
Asimismo, se han implantado nuevas terapias tecnológicas como son: NeuronUp, Reminiscencia virtual, La gramola de tu vida y Terapias interactivas con animales.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

19.1. Información adicional

Viendo las necesidades que han surgido de la crisis sanitaria que hemos vivido, se han implantado programas en marcha como las TICs, servicios complementarios (peluquería y podología), terapias rehabilitadoras a domicilio y otras que están incluidas en el Plan Estratégico para desarrollarlas a corto, medio y largo plazo.
Muchos de estos servicios han sido solicitados y detectados a través de un análisis previo de las necesidades expuestas por los socios cuidadores y por las necesidades sanitarias

del momento, así como por el deterioro generado en nuestros usuarios producido por la situación de la COVID-19.
Las nuevas propuestas de servicio se ofertan directamente a nuestros socios mediante redes sociales y comunicación directa.
También se comunican al publico en general mediante acciones de difusión como el Día Mundial, publicidad en el transporte propio de la entidad, redes sociales, medios de comunicación y colaboraciones con parte de nuestros grupos de interés (grupos profesionales).
El posible cliente puede conocer estos servicios a través de un primer contacto con la entidad mediante entrevista individual. Dentro del procedimiento de acogida de usuarios, se establecen las diferentes pasos para realizar la acogida, incluyendo la forma de informar al potencial usuario y la transparencia en dicha información, así como el trato a dispensar desde el primer contacto.
Se ha elaborado nueva cartelería informativa para los servicios novedosos de la entidad y una cartera de servicios.

En 2023, se ha renovado la cartelería y publicidad en todos los vehículos de la entidad. Además, se han promocionado los servicios de la entidad a través de cuñas de radio y prensa.
Asimismo, existe un canal de comunicación directa con los clientes de la entidad a través del WhatsApp; respetando la confidencialidad a través de "Comunidades".

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

20.1. Información adicional

Este seguimiento individual se garantiza a través del Plan Individualizado de Atención (PIA), las encuestas de satisfacción a los socios, y el procedimiento de tratamiento de incidencias, quejas y reclamaciones.
Merece especial mención las revisiones semestrales del Plan Individualizado de Atención (PIA) de cada usuario, que establece el procedimiento de intervención terapéutica. De este modo, se garantiza el seguimiento de cada caso y su evolución, en coordinación con los socios cuidadores, que firman cada renovación del PIA.
Por su parte, tanto el servicio de terapia ocupacional, como el servicio de fisioterapia, realizan una evaluación periódica de la evolución de los pacientes.
Se realiza un recuento de bajas, incidencias, quejas y reclamaciones y se clasifican por tipología, que son analizadas por el Comité de Sostenibilidad y Dirección trimestralmente y puestas en conocimiento de los empleados en las reuniones mensuales programadas para su reconducción y evitar su repetición.

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

Tanto a través de la página web, como telefónicamente, por email o de manera presencial, se proporciona información detallada de los servicios que se ofrecen y de sus condiciones de prestación.
Existen folletos informativos con las tarifas a aplicar, que explican de manera sencilla al potencial usuario las condiciones de prestación de los diversos servicios.
De hecho, uno de los programas de la entidad (intervención familiar) está orientado precisamente a labor informativa de los productos y servicios de la entidad.
Se ha elaborado una cartera de servicios demandada por los socios cuidadores.
Asimismo, en la entrevista individual de acogida, se informa y presenta los servicios y recursos detallados de la entidad.
La familia del usuario, antes de que éste se incorpore al proceso de intervención terapéutica, firma el Plan Individualizado de Atención (PIA), en el que se informa de los objetivos y métodos de intervención. Cada seis meses, se revisa el PIA en colaboración con la familia del usuario (socios cuidadores).

Ante la posible confusión a la entrega de una tarifa general, se elaboran presupuestos personalizados a las necesidades de cada cliente. Esto facilita la toma de decisión a la hora de contratar un servicio.

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, se identifican mejoras y se implantan.

22.1. Información adicional

Desde 2017 se viene evaluando anualmente y de forma anónima, la satisfacción de las personas mediante encuestas. Los resultados obtenidos se analizan cuantitativamente. Por primera vez en 2019 se ha establecido una sistemática de despliegue de objetivos de mejora en la satisfacción de las personas para el año siguiente, mediante equipos de trabajo formados por los propios trabajadores, estableciendo y desarrollando acciones de mejora.

Existe un Procedimiento de Sistema de Reuniones Internas
Entrevistas personales entre Dirección - Gerencia y cada una de las personas que integran el equipo, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas respecto a su puesto de trabajo y la entidad en general.

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.

Los valores de la Asociación son: "la calidad de la gestión, el trabajo en equipo, la solidaridad, la transparencia, la innovación, la tolerancia, la igualdad de derechos y el respeto al medio ambiente."
En línea con los mencionados valores, la igualdad de oportunidades y no discriminación forma parte de los valores asumidos por la organización. Existe valoración económica anual para contrastar la no discriminación salarial y la aplicación de un mismo convenio colectivo para todo el personal de la entidad.
En 2021 se elaboró un protocolo para evitar el acoso laboral en todas las direcciones (ascendente-descendente, horizontal-vertical)

Elaboración de una Guía de Gestión de Personas.

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

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

Se cumplen escrupulosamente todas garantías legales que concurren en las personas en caso de reducción de jornada o de adaptación del horario laboral.
Las excedencias justificadas y los permisos retribuidos son aprobados con carácter general.
Se dan en lo posible todo tipo de facilidades cuando concurren circunstancias personales que requieren permisos (citas médicas, acompañamiento familiares, etc.).
Se establece un registro a nivel individual y grupal a través de reuniones periódicas y de escucha sobre necesidades personales, a fin de que, mediante la coordinación con los proyectos y el trabajo que lleva a cabo la entidad, se consiga mejorar la conciliación de horarios y jornadas.
Existe el programa SALUDMÁS dirigido a todo el equipo de la Asociación para facilitar el mantenimiento de la salud física y emocional, proporcionando atención fisioterapéutica, podológica y psicológica.

Formación y desarrollo profesional

25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas

empleadas y voluntarias?

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

25.1. Información adicional.

Se dispone de un procedimiento de sistemática de reuniones, que regula la organización de sesiones colectivas de formación y para compartir conocimiento.
En este marco, se programan píldoras formativa formando parte de las reuniones mensuales JueJUNTAS, sobre temas relacionados con el trabajo, con los procedimientos de trabajo y el establecimiento de indicadores y metodologías de trabajo.
Se consulta la formación que el personal necesita para valorar las necesidades del grupo y las individuales según las necesidades de su puesto de trabajo para realizar una valoración y determinar el tema y metodología para impartirla. En caso de coincidir fuera del horario de trabajo se establecen incentivos que lo compensen.

En la Guía de Personas existe un Plan de Formación Anual que incluye la formación propuesta por las personas del equipo individualmente relacionadas con su puesto de trabajo, la formación conjunta de equipo a propuesta de las personas que lo conforman, así como la propuesta por la propia entidad por necesidades del trabajo diario.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

26.1. Información adicional.

En la Guía de Personas existe un Plan de Formación Anual que incluye la formación propuesta por las personas del equipo individualmente relacionadas con su puesto de trabajo, la formación conjunta de equipo a propuesta de las personas que lo conforman, así como la propuesta por la propia entidad por necesidades del trabajo diario.
En el año 2023, se han realizado las siguientes sesiones formativas impuestas por la entidad: Formación auditores internos, ley de la dependencia, curso práctico de planchado y cuidado de la ropa, presentación del Código ético, Valores y Conductas, Prevención de Riesgos Laborales, Modelo EFQM referente al premio a la excelencia y Atención Centrada en la Persona. En cuanto a las sesiones propuestas por algún miembro del equipo para su propio desarrollo profesional: Tratamiento de los puntos de gatillo miofasciales mediante técnicas invasivas (Punción Seca).

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.

La entidad posee un sistema de prevención de riesgos gestionado a través de un gestor de prevención externo.
Existe entrega de documentación de prevención acorde a cada puesto de trabajo y se realiza formación para afianzar conocimientos y estrategias.
La entidad establece examen de salud anual para prevenir consecuencias del puesto de trabajo de cada persona.
La entidad ha elaborado un protocolo Covid-19 que describe las medidas para la protección de los trabajadores de la asociación, en los siguientes niveles:
- Medidas organizativas
- Desplazamiento al puesto de trabajo
- Acceso al centro.
- Estancia en el centro
- Finalización de la jornada laboral
- Después del trabajo

También se establecen las medidas generales de higiene personal de los trabajadores, para la acogida de familiares de pacientes, la realización de reuniones de trabajo, la relación con servicios externos y demás cuestiones de interés en cuanto a uso de EPIs y normas de convivencia en el centro.
La entidad también ha elaborado unas medidas para la protección de los usuarios del centro y de sus familiares, que ha difundido entre ellos antes del reinicio de la actividad previsto en un futuro inmediato.
Actualmente la entidad cuenta con un Procedimiento de acoso para establecer un sistema de respeto y cumplimiento de los derechos de las personas y generar vías de denuncia para evitar trastornos psicológicos, emocionales y físicos para la existencia de un correcto clima laboral.

Aun habiendo finalizado la normativa relacionada con el COVID-19, según evoluciona la situación de contagio, la entidad establece de forma puntual la aplicación de medidas para evitar contagios en los servicios que presta. Asimismo, desde la entidad se proporciona información acerca de las campañas de vacunación contra el COVID-19 y la gripe, para aquellas personas interesadas en participar.

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.

La entidad dispone de una identificación del grupo de interés "proveedores", así como una segmentación de los proveedores del siguiente modo:
- Empresas de suministros, compras y servicios

- Empresas de material técnico-sanitario
- Servicios de profesionales técnico-sanitarios
- Empresas de servicios informáticos S.A.T.
- Empresas de mantemiento de instalaciones
- Servicio de transporte adaptado
- Servicio de catering

La entidad incorpora en el 2023 un nuevo proveedor de material industrial y gremios para obras y acondicionamiento.
Eliminación de residuos en los contenedores adecuados, así como la utilización del punto limpio de la localidad, reducción del consumo de papel.
Utilización de material reciclado en los servicios del Centro Terapéutico.
Desarrollo de actividades enmarcadas dentro del Plan Solidario y Medioambiental, con el fin de trabajar los ODS, en especial aquellos implicados en el desarrollo de nuestra actividad.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

29.1. Información adicional.

Dentro de la clasificación de los proveedores se han identificado los proveedores que ostentan la calificación de "esenciales" (no se citan aquí por motivos de confidencialidad).
Aunque no existe un procedímiento formal de "compras y evaluación de proveedores", se efectúa una valoración de los proveedores considerados esenciales, en la que se tiene en consideración la calidad del producto o servicio que proporciona el proveedor, el precio y otras consideraciones de tipo social y ambiental.

En la actualidad, la entidad cuenta con un Procedimiento de Gestión de Proveedores, que define y clasifica a los proveedores, y contempla larelación, homologación, control y evaluación de los proveedores y medida de la percepción de los proveedores.
Anualmente, se evalúa el grado de satisfacción de los proveedores críticos (aquellos que tienen mayor impacto en la entidad).

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?

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

30.1. Información adicional.

Uno de los servicios que ofrece la asociación es el "programa de acción social" consistente en sensibilizar a la sociedad sobre la problemática de la enfermedad de Alzheimer, así como dar a conocer la Asociación y la labor que realiza.
Dentro de este programa se encuadran actos, charlas, conferencias, jornadas, cursos o intervenciones varias, cuyo impacto cuantitativo en número de participantes o visitantes se contabiliza y analiza a fin de mejorar la programación cada año.
También existe organizado un servicio de voluntariado que busca implicar a la sociedad con las necesidades de los enfermos de Alzheimer y otras demencias. Se posee registro del número de voluntarios y de las horas totales de voluntariado que se realizan cada año, así como un Plan de voluntariado.
Actualmente existe un objetivo de mejora la acción voluntaria a través del Plan de Fomento del Voluntariado dirigido a conocer quiénes podrían prestar labores de voluntariado para rentabilizar la acción voluntaria (qué, quién y en qué plazo).
En 2022 se ha elaborado un Plan Solidario y Medioambiental, que pretende mejorar la contribución de Alzheimer Huesca a la sociedad y al medioambiente, planificando, ejecutando y evaluando acciones solidarias de carácter social y medioambiental, que estén alineadas con la estrategia de la entidad, por un lado, y con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la sociedad. Dicho plan contiene los compromisos y objetivos de la entidad en el campo social y medioambiental, con identificación de los indicadores que son objeto de seguimiento anual.

La percepción del GI Sociedad es objeto de medida directa mediante un cuestionario de percepción social, que es aplicado a todas aquellas personas asistentes a los encuentros descritos anteriormente organizados por la entidad. En el año 2022, se ha obtuvo una media de 9,56 sobre 10 de satisfacción general.
Para el año 2023, estamos en proceso de medir esta percepción, ya que todavía no hemos cerrado nuestro Programa de Acción Social.

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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

31.1. Información adicional.

Los proyectos que desarrolla la entidad están plenamente alineados con los objetivos estatutarios y con la estrategia de la entidad. En el Plan Solidario y Medioambiental, aprobado en 2022, se identifican los ejes estratégicos con los que se alinean cada una de los proyectos y acciones sociales y medioambientales.

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 comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando

la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

32.1. Información adicional

Con carácter previo a su realización, los grupos de interés implicados son objeto de difusión de las diferentes actividades de carácter social que organiza la entidad a través de página web, redes sociales, memoria de actividades, reuniones personales, etc. e implicados proactivamente en estas mismas con una comunicación directa a través de canales propios.
Asimismo, a través de las reuniones mensuales interactivas, el personal conoce y participa en las formaciones y reuniones.

En 2023, para favorecer la implicación del GI Personas, se crea el I Concurso de Ideas, con el objetivo de que éstas participen de una forma proactiva en el planteamiento de nuevas ideas. Esta iniciativa pretende poner en valor las ideas novedosas o innovadoras de las personas vinculadas a la entidad.
.En junio de 2023, se realizó el primer concurso, con una participación de 22 ideas. La idea ganadora, la cual fue premiada, se pretende implantar a lo largo del año 2024.
Se dará continuidad a este Concurso a lo largo de los años.

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

No existe una sistemática de comunicación de buenas prácticas en el ámbito de acción social. Dichas prácticas se incluyen y se publican, junto al resto de la información de la entidad, en los diversos soportes de comunicación: notas de prensa, página web, redes sociales, etc.

En 2023, existen campañas promocionales para la difusión de los servicios de la entidad. Asimismo, con la reestructuración de la página web, se actualizan las noticias de forma permanente. En redes sociales, se realiza una publicación semanal con nuevas actualizaciones. Publicación anual en el periódico sobre los recursos que ofrece la organización.

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

34.1. Información adicional.

Alzheimer Huesca ha identificado aquellos aspectos de sus actividades y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente, así como los objetivos a alcanzar. El Plan Solidario y Medioambiental establece los objetivos medioambientales a alcanzar en los siguientes aspectos:
1 Consumo de papel
2 Consumo de energía eléctrica, gas y agua
3 Consumo de combustible

Se lleva a cabo un control de consumo de estos tres aspect0s desde el año 2020.
Existe un control de la huella de carbono que emite la entidad desde el año 2020.

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.

Se realizan esfuerzos sistemáticos para reducir el consumo de energía y los residuos, en línea con los objetivos medioambientales fijados en el Plan Solidario y Medioambiental.
Estos resultados no son objeto de información pública más allá de breves reseñas en la página web o en las redes sociales.
No existe un cálculo de emisiones o equivalentes, ni se fijan objetivos de reducción.

Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

36.1. Información adicional

Existen iniciativas puntuales compartiendo espacio para la realización de actividades con otras entidades sociales.
Asimismo, anualmente se realizan actividades con fines medioambientales.
Se realizan juegos de elaboración propia reutilizables para la realización de actividades en el Centro Terapéutico Recuerdos.

Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

37.1. Información adicional

La comunicación de los resultados de la política ambiental de la entidad se reduce a los

grupos de interés internos (personas y Junta Directiva). Se produce una comunicación de los resultados alcanzados cada año.
Además, los resultados medioambientales son objeto de difusión en la memoria anual de la entidad, que se difunde al público en general.
La organización ha incorporado en 2022 los ODS de la Agenda 2023 en las actividades que desarrolla para establecer un plan sistematizado de acción y comunicación sobre la política ambiental.

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

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?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La sensibilización general hacia la planificación estratégica, la sistematización en los procesos de prestación de los servicios, el tratamiento de quejas e incidencias, y la responsabilidad solidaria y medioambiental, la implantación de una nueva cultura que implica la participación de todos los grupos de interés, la consolidación de un cuadro de mando de indicadores operativos y estratégicos, la finalización del Plan Estratégico 2021 - 2023 obteniendo grandes logros, todo ello en línea con los preceptos del Modelo EFQM-2020

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Continuar trabajando en la aplicación de un sistema de gestión basado en nuevas tecnologías, mejorar el Mapa de Riesgos de la entidad, establecer la sistemática de un estudio demográfico que nos permita evaluar la capacidad que tiene la entidad para

atender las necesidades del entorno de los mayores y generar resultados a nivel cuantitativo de todos los objetivos.

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 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.