

MEMORIA SOCIAL 2023

Con, por y para las personas
con discapacidad



Índice

01 Presentación	03	06.4 Servicio de ayuda a domicilio	51
01.1 Patronato	04	06.5 Estacionamientos, conserjerías y centralitas	56
01.2 Dirección	05	06.6 Instituto ortopedico	58
01.3 Plantilla media	06	06.7 Puntos de venta. Kioskos	60
01.4 Personas atendidas	06	06.8 Servicio de paqueteria	60
02 Actividades	07	06.9 Restaurante Dfabula	61
03 Servicios de apoyo a la discapacidad	14	07 Servicios centrales	62
03.1 Centros de apoyo social	14	07.1 Comunicación e imagen	62
03.2 Centros de rehabilitación integral	19	07.2 Relaciones laborales y recursos humanos	66
03.3 Centros de actividades socioculturales	21	07.3 Proyectos y programas	67
04 Centros de formación	25	07.4 Administración	69
05 Centros asistenciales	27	07.5 Departamento de compras	70
05.1 Residencia Pomarón	27	07.6 Calidad y riesgos laborales	71
05.2 Residencia Josemi Monserrate	31	07.7 Secretaría técnica	73
05.3 Centro de día Vadorrey	37	07.8 Sistemas informáticos	75
06 Promoción de la empleabilidad	44	07.9 Mantenimiento y limpieza	79
06.1 Agencia de colocación	44	07.10 Cumplimiento normativo	83
06.2 Atención telefónica	45	08 Reconocimientos	85
06.3 Consultoria de Investigación	48	09 Directorio	88

01 Presentación

Fundación Dfa es actualmente la entidad más representativa de las personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Aragón, y una de las mayores del Estado Español, tanto por el número de personas que aglutina, como por las actividades que viene desarrollando desde 1976.

Desde su puesta en marcha, como una iniciativa social sin ánimo de lucro, la entidad está reconocida como un bien social por su labor y experiencia en la integración sociolaboral de las personas con discapacidad y por su modelo de intervención, pionero en España.

La filosofía de la entidad radica en el continuo avance y crecimiento para llegar cada vez a más personas y brindarles la formación, atención e información que necesiten.

Hasta el año 2006 se actuaba con el nombre de Asociación Disminuidos Físicos de Aragón, año en que se extinguió la Asociación con cesión global del activo y pasivo a Fundación Disminuidos Físicos de Aragón con objeto de flexibilizar su gestión y hacerla más eficaz. Por último, el 4 de diciembre de 2008, cambia su denominación: Fundación Disminuidos Físicos de Aragón, pasa a llamarse Fundación Dfa.





01.1 Patronato

Presidenta

Marta Valencia Betrán

Secretario

Juan Carlos Castro Fernández

Vocales

Manuel Ramírez Benito

Eric Soley Pérez

Leonardo Catalán Barluenga

Armando Carcas Blasco

Miguel Ángel Correas Mir

Alberto Serrano Lahoz

Mercedes Ventura Bóveda

Juan Royo Abenia



01.2 Dirección

Director General

Luis Molina Martínez

Área de Centros Sociales

Pilar Moreno Lorente

Área de Centros Asistenciales

Pilar Pérez Casino

Área de Rehabilitación Integral

Desireé Garrido Ramos

Área de Empleo

Santiago Guerrero Hernández

Área de Servicios

Antonio Pérez Esteban

Área de Recursos Humanos

Marina Ladrero Pablo

Área de Secretaría Técnica

Pedro José Subías Escolán

Área de Administración

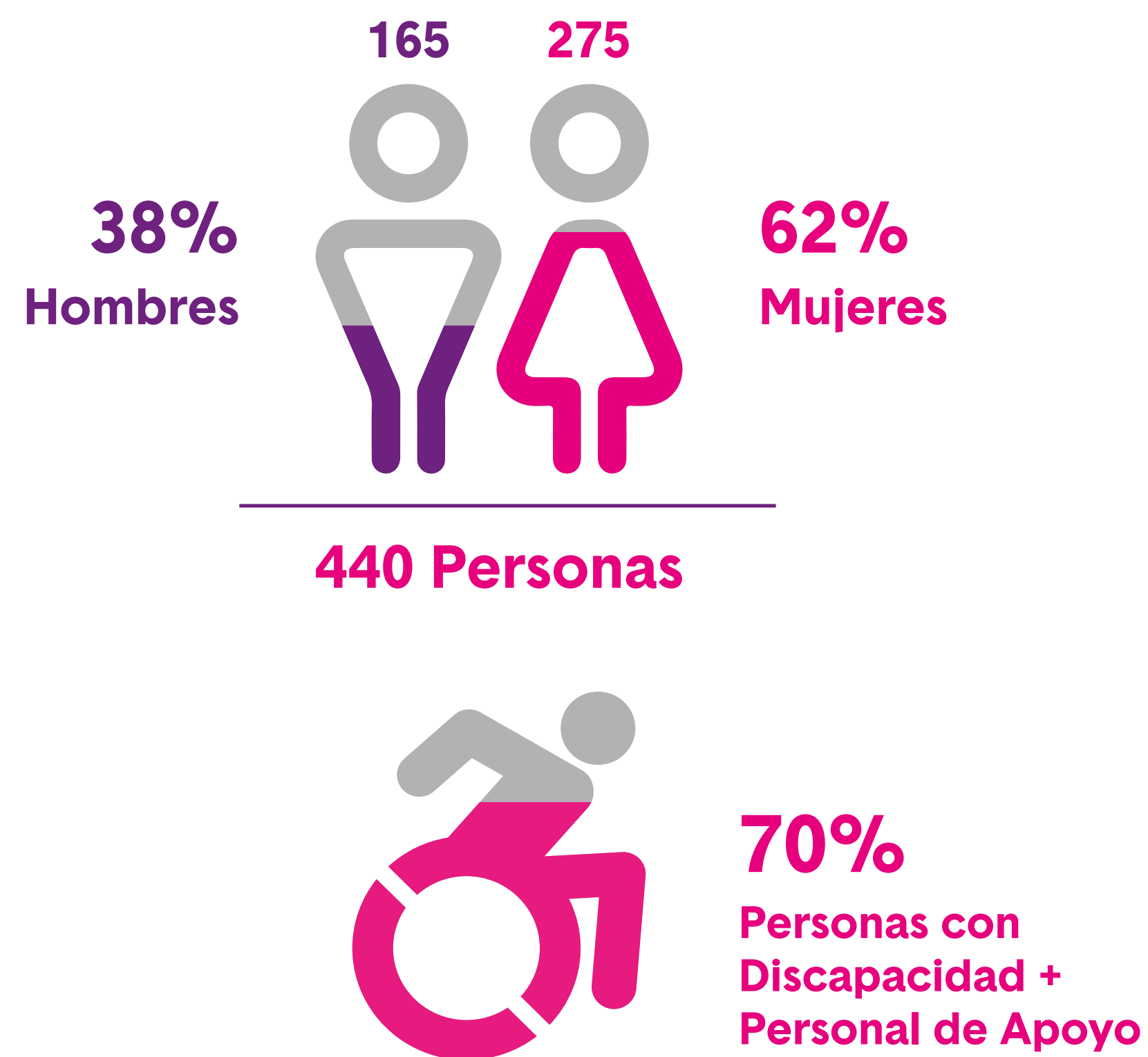
Juan Manuel García García

Área de Infraestructuras

Beatriz Aranda Naudin

01.3 Plantilla media

En 2023 la media de la plantilla de trabajadores de Fundación Dfa era de 440 personas,



01.4 Personas atendidas

Fundación Dfa cuenta con 54.200 usuarios. De ellos, atendió en 2023 a 12.915 personas.

CENTROS	PERSONAS ATENDIDAS
Centros de Apoyo Social	3.441
Agencia de Colocación	2.118
Centro de Actividades Socioculturales	129
Residencia Pomarón	22
Residencia Josemi Monserrate	29
Centro de Día Vadorrey	65
Centro de Formación	512
Centro de Rehabilitación Integral	2.011
Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas*	3.800
Servicio Ayuda a Domicilio	38
Teleasistencia	750
TOTAL	12.915

* Clientes

02 Actividades

La ceremonia de entrega de los Premios Zangalleta se convirtió un año más en el acto central de la fundación durante el primer semestre, mientras que la segunda parte del año vino marcada por el regreso de la Fiesta por la Integración, reconvertida en La Fiesta Dfa, que volvió a celebrarse en el Parque de Atracciones en el mes de septiembre.

Entrega Premios Zangalleta

La XXVIII Edición, cuya ceremonia de entrega se celebró en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli, sede del Gobierno de Aragón fue conducida por Ana Moreno, periodista de Aragón TV, que arrancó con el discurso de bienvenida de Sira Repollés. La consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón tuvo un recuerdo para Eduardo Hernaz y José Miguel Monserrate, dos personas clave en la trayectoria de la entidad.

Las galardonadas en 2023 fueron:

Tristone FlowTech Spain, grupo líder en soluciones de tecnología de flujo para la industria automotriz, y que

genera trabajo para personas con discapacidad en el taller de Dfa en Tarazona.

El CRIE de Alcorisa, que ha diseñado una programación específica en materia de discapacidad y ha implementado una pedagogía que fomenta el desarrollo de conductas inclusivas y de respeto.

Miguel Ángel Morel, por sus 40 años de desempeño en el ámbito de los Servicios Sociales. Como asesor técnico del IASS, colaboró en la puesta en marcha del Plan del Mayor y del Plan de Gestión de Calidad Residencial en los centros del IASS, entre otras actuaciones.

Finalmente, el **Ayuntamiento de Utebo**, por su inversión de cerca de 3 millones de euros en los últimos años para transformar en accesibles calles que ahora permiten a la ciudadanía desplazarse por ellas con mayor comodidad.



Nuevo local para Atención Telefónica

En abril de 2023 estrenamos las nuevas instalaciones en la calle Jorge Sánchez Candial de Zaragoza, dedicadas a Atención Telefónica. Se trata de un espacio totalmente accesible en el que se ubican los servicios de central telefónica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y el de cita previa de la Dirección de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón. Además, hasta este local se ha trasladado el servicio de Investigación y Encuestas de Fundación Dfa.



La consejera municipal de Políticas Sociales visitó las instalaciones en agosto de 2023 para hacer balance del primer año de la central telefónica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, con 123.000 comunicaciones atendidas por un equipo formado por 14 personas con discapacidad.

Visita de la Delegada del Gobierno

En el mes de mayo, la por entonces Delegada del Gobierno en Aragón Rosa María Serrano visitó las instalaciones del edificio Josemi Monserrate, donde pudo conocer de primera mano los servicios que ofrece Fundación Dfa a las personas con discapacidad.

Festival Fin de Curso

Un año más, el Centro de Convivencia de Mayores Laín Entralgo se quedó pequeño para acoger a amistades y familiares de los usuarios y usuarias del Centro de Actividades Socioculturales en su Festival Fin de Curso.

41 personas, con la participación del voluntariado de la entidad, nos hicieron disfrutar con las alocadas situaciones que se sucedían en una 'nada común' comunidad de vecinos. Música y baile completaron un Festival que terminó con una gran ovación.



Semana Europea de la Movilidad

Con motivo de la celebración de la Semana Europea de la Movilidad celebrada del 16 al 22 de septiembre, Fundación Dfa instaló una yincana de sensibilización a través de la cual el público pudo experimentar una parte de las dificultades a las que se enfrentan cada día las personas con movilidad reducida. Una puerta abatible, obstáculos en la acera o las estanterías de un supermercado son algunas de las barreras que reproduce la yincana y a las que se enfrentaron decenas de personas a lo largo de la mañana.

Sensibilización en centros escolares

Durante 2023, Fundación Dfa ha continuado con su labor de sensibilización en torno a la discapacidad para concienciar y dar visibilidad a los diferentes problemas y necesidades a los que se enfrentan las personas con discapacidad, además de para dar a conocer los servicios de la fundación.

Concretamente, el año pasado se desarrollaron 167 yincanas y acciones de sensibilización en centros educativos de Aragón, incluido el mundo rural, en las que participaron más de 3.000 personas.



Estas acciones de sensibilización incluyen jornadas dedicadas a la función del voluntariado y a los beneficios que aporta, tanto a la persona con discapacidad como a la persona voluntaria.

Somos Diversidad

En 2023 se lanzó la segunda fase del proyecto 'Somos Diversidad': 'Desmontando Mitos'. Orientada al alumnado de los centros aragoneses de Educación Secundaria, se trata de una actividad interactiva dirigida por el profesorado que plantea siete temas sobre discapacidad para debatir en grupo que son posteriormente 'desmontados' por personas con discapacidad, a través de un USB dentro de una caja ilustrada por la artista plástica Arantxa Recio (Harsa).

Además, más de un millar de niños y niñas del segundo ciclo de educación primaria disfrutaron del juego lúdico-pedagógico 'Ciudades Accesibles' en torno a la lona que sirve de tablero de juego y el dado y fichas gigantes.

Como muestra de la repercusión del proyecto 'Somos Diversidad', destacar que se han recibido peticiones desde centros educativos y universidades de Sevilla, Madrid, Murcia, Las Palmas, Albacete, Ferrol, La Rioja o incluso Colombia.



Instalación de placas solares

Fundación Dfa intensificó su apuesta por la sostenibilidad con la instalación de 240 placas solares de autoconsumo en la cubierta del edificio Josemi Monserrate, lo que permitirá ahorrar casi el 30% del consumo de la factura de la luz. Las obras concluyeron el pasado mes de junio tras destinarse 156.201 euros, una inversión que se amortizará en siete años al precio actual de la energía. Además, la actuación permitirá ahorrar 38 toneladas al año de emisiones equivalentes de dióxido de carbono.

El Bosque de los Zaragozanos

Fundación Dfa ha participado en la iniciativa 'El bosque de los zaragozanos', una forma de contribuir a la creación de nuevos espacios naturales con el objetivo de potenciar la salud de los zaragozanos y zaragozanas.

Seis personas residentes en los centros Pomarón y Rey Fernando, junto a cuatro usuarios y usuarias del Centro de Día y una representación del personal de residencias y voluntariado, contribuyeron a la



plantación de 150 árboles en el espacio situado en Garrapinillos siguiendo las instrucciones y consejos del personal de ECODES y el Ayuntamiento de Zaragoza, impulsores de la iniciativa.

Sello RSA+

A finales de 2023 Fundación Dfa recibió el Sello de Responsabilidad Social de Aragón Plus (RSA+) 2024, que distingue a las empresas que destacan por su compromiso social y que favorecen una cultura de organización y una propuesta de valor que contribuye a un crecimiento económico, inclusivo y sostenible.

El RSA+ se fundamenta en principios con los que Fundación Dfa se identifica plenamente, como son los de transparencia, sostenibilidad, respeto al personal empleado, excelencia en la gestión, además del cuidado del medio ambiente.

Convenio con Fundación Ibercaja

Fundación Dfa y Fundación Ibercaja han renovado un año más el convenio de colaboración económica para fomentar el servicio de Dfaemplea, la Agencia de Colocación de Dfa dedicada a favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad.



Sala Entreluces

El Museo Pablo Gargallo de Zaragoza ha inaugurado, con el apoyo de entidades de la discapacidad (ONCE, Atades, Colegio la Purísima y Fundación Dfa), la sala 'Entre luces', una sala accesible cuyo objetivo es el disfrute del arte y la cultura a través de los sentidos para todas las personas, independientemente de sus limitaciones, y que cuenta con múltiples recursos de accesibilidad.



3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Como cada año, el concurso 'Buscamos Imagen' sirvió para ilustrar la campaña de Fundación Dfa con motivo del 3 de diciembre, Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El cartel ganador de la XXVII Edición es obra del ilustrador de Zuera (Zaragoza) Luis Roldán (Mr.L), que con un concepto muy sencillo hizo llegar su mensaje al jurado: «Todas las personas tenemos derecho a desarrollarnos, a tener calidad de vida, a perseguir

nuestros intereses y a disfrutar de autonomía. Para ello, las personas con discapacidad pueden requerir ciertos apoyos, así que la idea era hacer un llamamiento a la ciudadanía y a las instituciones para que no dejemos a nadie atrás. No hay objetivo inalcanzable si se cuenta con los apoyos necesarios».

La obra elegida en segundo lugar fue la diseñada por Alfredo León, de Aoiz (Navarra). Su composición representaba un tenedor al que le falta una púa, una metáfora que sirve para equiparar el valor de todas las personas que puedan tener algún tipo de discapacidad, tanto física como intelectual, pero que pueden cumplir con su función de igual modo.

Necesidades sociosanitarias de las personas con discapacidad física en Aragón

El departamento de Investigación y Encuestas de fundación Dfa ha desarrollado el proyecto 'Detección y Estudio de las necesidades sociosanitarias de las personas con discapacidad física en Aragón, elaborado en base a 944 encuestas telefónicas a personas mayores de 16 años con algún grado de discapacidad física.

Según las conclusiones del estudio, un 42,5% de las personas encuestadas reconoce haberse sentido

discriminada por su discapacidad en algún momento de su vida, con mayor frecuencia en el ambiente laboral, en las relaciones sociales o en actividades de ocio.

En cuanto a las necesidades, la lista la encabezan las barreras arquitectónicas: Un 18,8% de las personas encuestadas apunta como un problema el estado de las calles y las aceras, la presencia de bordillos, la ausencia de rampas o la instalación de grandes maceteros o mobiliario, que impiden moverse de forma adecuada.

En relación a la atención sanitaria, una gran mayoría (85,1%) la requirió a lo largo del último año, mientras que un 26,5% recibió atención psicológica. Pese a estos guarismos, más de una tercera parte admite no tener cubiertas sus necesidades por parte de la Seguridad Social.

La tercera de las grandes necesidades detectadas está enfocada hacia la inclusión social. La empatía, el respeto y el trato adecuado deberían ser parte intrínseca de la población, pero un 12,8% de la muestra admite encontrarse con problemas.

Charla con Clínica HLA Montpellier: Ginecología y Discapacidad

Fundación Dfa, junto a la Clínica HLA Montpellier, ofrecieron la charla 'Ginecología y Discapacidad', impartida por la doctora Adelina Salazar, ginecóloga de la Clínica HLA Montpellier. La jornada contó además con la experiencia personal de Marina Joven, terapeuta ocupacional y voluntaria de Fundación Dfa.

En la charla se denunciaron las barreras que sufren las mujeres con discapacidad, como la falta de espacios amplios, de camillas adaptadas o de grúas para realizar transferencias. Por estas u otras razones, una de cada



tres mujeres con discapacidad en España nunca ha sido explorada en una consulta ginecológica.

Otro de los problemas a los que se enfrentan estas mujeres es la falta de un plan o protocolo de formación que impide que sean atendidas de forma adecuada en una consulta.

Salón del Empleo 2023

Dfaemplea, la agencia de colocación de Fundación Dfa, estuvo presente en el II Salón del Empleo organizado por Zaragoza Dinámica en el Auditorio de Zaragoza con el objetivo de poner en contacto a empresas y demandantes de empleo.

Las técnicas de empleo atendieron a numerosas personas interesadas en el trabajo de Dfaemplea, su funcionamiento, actividades, talleres y ofertas de empleo durante las 4 horas que duró el evento, donde además se recogieron más de 100 currículos sólo en papel.

XXX Certamen Literario

En esta edición del concurso anual del Centro de Actividades Socioculturales, los premios recayeron en



la zaragozana Elena Navarro en la categoría de Poesía por 'Confusión', y en el escritor y periodista madrileño Alberto de Frutos con 'La herencia del viento' en la categoría de Narrativa.

En la categoría de Poesía, el segundo premio recayó en 'Mientras vivas' de Alberto Frutos, y en 'Hojas rescatadas del viento', de Venancio Rodríguez.

En cuanto a Narrativa, el segundo premio fue para 'Aquel día', de Concha Mora, y el tercero para 'La decisión de María', de Jesús Hurtado.

Red de centros



Servicios de apoyo a la discapacidad

Apoyo Social

Rehabilitación Integral

Actividades Socioculturales



Centros asistenciales

Residencias

Centro de Día



Centros de formación



Promoción de la empleabilidad

Agencia de Colocación

Instituto Ortopédico

Puntos de Venta

Bar Restaurante Dfabula

Atención Telefónica

Gestión Documental

Gestión de estacionamientos,
conserjerías y centralitas

Servicio de Paquetería

Servicio de Ayuda a domicilio

Consultoría de Investigación

03 Servicios de apoyo a la discapacidad y dependencia

3.1 Centros de apoyo social

Los Centros Apoyo Social son “la puerta de entrada” a la red de centros y servicios que presta Fundación Dfa, estando presente en las tres capitales aragonesas. A través de una acción profesional, continuada y sistemática en régimen ambulatorio, complementa a los Servicios Sociales Generales.

Se ofrece un servicio de información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento en materia de discapacidad, garantizando a las personas usuarias del mismo, una atención suficiente, adecuada e individual. Se contribuye a favorecer y potenciar la autonomía personal, la inclusión y la participación social, poniendo al alcance de cualquier persona la información y el asesoramiento para su participación activa, fortaleciendo, a su vez, los derechos de las personas con discapacidad.

Además de dirigirnos a la persona con discapacidad y a sus familias, también consideramos necesario dirigirnos a cualquier entidad o colectivo que tenga algún interés

en aproximarse al ámbito de la discapacidad, así como a la sociedad en general.

A través de un equipo especializado integrado por diferentes profesionales de diversas disciplinas como trabajo social, abogacía, medicina y en mejora de la accesibilidad, se procura encontrar una respuesta clara y útil a las cuestiones diversas y complejas planteadas por las personas usuarias. Para ello realizamos actuaciones preventivas, tratamiento social, intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.

Los **objetivos principales** que tiene trazados este servicio son:

Ofrecer asesoramiento e información sobre los recursos sociales existentes en función de la problemática específica e individual.

Intentar paliar las desigualdades en la gestión de los recursos sociales.



Promover la mejora de la accesibilidad para que las personas con discapacidad física puedan desarrollar de forma autónoma las actividades cotidianas.

Asesorar y ayudar a las personas con discapacidad para el reconocimiento y el respeto de sus derechos en igualdad de oportunidades al resto de la ciudadanía.

Fomentar el respeto a la diversidad y la solidaridad con las personas con discapacidad física.

Para alcanzar estos objetivos, existen tres **programas de actuación**

Programa de Intervención social especializado.

Asesorías especializadas: asesoría en materia jurídica y médica y asesoría técnica en materia de mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras.

Actividades de intervención comunitaria.

Todas las intervenciones que se realizan y la metodología que se utiliza, establecen a la persona y a sus necesidades como eje y centro sobre el que convergirán y girarán todas estas actuaciones.

Durante el año 2023, 3.441 personas y 172 entidades participaron en alguno de los programas de los Centros de Apoyo Social realizándose 11.505 actuaciones de diferente índole.

A. Programa de intervención social especializado

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas participantes en este programa, tres equipos de trabajo ubicados en las tres provincias aragonesas son los encargados de propiciar y facilitar las intervenciones personales y sociales necesarias mediante acciones de prevención, atención directa, gestión, orientación, apoyo y valoración.

Las **principales actuaciones** realizadas bajo este programa son las siguientes:

Identificación de la necesidad: La personas que acuden, encuentran el contexto adecuado para exponer sus necesidades siendo las trabajadoras sociales quienes además pueden detectar posibles situaciones de riesgo o dificultad no manifiesta. A la vez, se ponen en valor las capacidades que cada persona presenta.

Información y orientación social: uno de los hándicaps con los que nos encontramos al trabajar es el gran desconocimiento, por parte de un amplio número de personas, sobre cuáles son los recursos con los que cuenta, que tipo de prestaciones o servicios les pueden ser reconocidos por las diferentes administraciones. Pretendemos acercar los recursos sociales (tanto específicos como generales) y potenciar su utilización.

Tramitación y gestión de los servicios y/o prestaciones existentes: tiene por objetivo acompañar y capacitar a las personas durante la gestión y tramitación de los recursos

Coordinación: es necesario ponerse en contacto con otros profesionales para la atención de la demanda. Se establecen canales de comunicación y coordinación con otros profesionales de los Servicios Sociales Públicos y/o con otros recursos de protección social que también están interviniendo con la persona beneficiaria.

Seguimiento y evaluación: con la finalidad de estar al lado de las personas y determinar si el planteamiento de la actuación es el adecuado. También posibilita identificar nuevas demandas.



En 2023, **3.391 personas y 87 entidades** accedieron al programa de intervención social, llevándose a cabo **10.656 intervenciones**.

La distribución, si atendemos al centro desde el que se realizaron y al tipo de acción, se distribuyó de la siguiente manera:

	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Nº personas y entidades beneficiarias (*)	293	254	2.931	3.478

INTERVENCIONES	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Información y asesoramiento	566	456	4.631	5.653
Tramitación y Gestión	4	6	2.096	2.106
Coordinación	17	40	752	809
Entrevista Social	207	158	901	1.266
Seguimiento	110	27	643	780
Acciones grupales	42	0	0	42
TOTAL	946	687	9.023	10.656

B. Asesorías especializadas

I. Asesoría Jurídica y médica:

Desde el Departamento de Secretaria Técnica se ha realizado durante el 2023, como viene siendo habitual y a través de una estrecha colaboración con el programa de Intervención social, diversas intervenciones que son remitidas para dar una solución jurídica:

Durante 2023 se han atendido en la asesoría jurídica a 317 personas para tratar cuestiones relacionadas con materias tales como incapacitaciones civiles, certificados de discapacidad, incapacidades laborales, accesibilidad, etc. Realizando todo tipo de trámites y recursos relacionados con dichos ámbitos.

Se han presentado **26 recursos en vía administrativa**.

Se han tramitado **12 incapacitaciones civiles**.

Se han llevado a cabo **9 juicios**.

66 personas han sido valoradas por el perito forense.

II. Asesoría técnica en materia de mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras:

Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir su vida de forma autónoma e independiente. En este sentido, es fundamental que el entorno en el que habitan permita y favorezca su desenvolvimiento autónomo. Por eso, Fundación Dfa dispone de un servicio en materia de promoción de la accesibilidad universal y supresión de barreras necesario para el proceso de normalización de las personas con discapacidad y muy beneficioso para el resto de la población en general.

Durante el año 2023, la distribución de las intervenciones realizadas, ha sido la siguiente:

Intervenciones en zonas comunes de edificios privados	61
Intervenciones en zonas privadas de edificios privados	21
Intervenciones edificios de uso público	23
Intervenciones en vía pública	18
Nº de actuaciones	123

Se ha colaborado activamente con diferentes instituciones como ha sido el caso del Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa (Zaragoza), la subdelegación del Gobierno de Huesca, Ayuntamiento de Huesca, Hospital Clínico Universitario (Zaragoza), Colegio Profesional de Médicos (Zaragoza) entre otras.



C. Actividades de intervención comunitaria

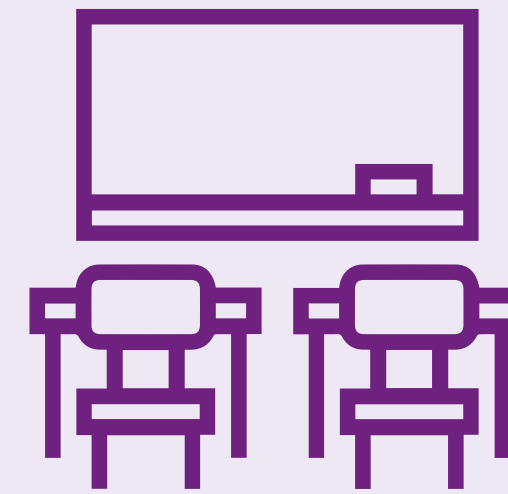
Uno de los objetivos de nuestra entidad es conseguir una sociedad más solidaria y que conozca la discapacidad; para ello, en colaboración con otros servicios de la Fundación, realizamos diversas actividades comunitarias a fin de fomentar valores y acercar la realidad de la discapacidad a toda la población.

En el año 2023, además de las actividades de sensibilización realizadas en el ámbito educativo que se desarrollan más adelante, han sido 50 las entidades con las que se ha trabajado, realizándose 125 actuaciones.

En la tabla siguiente se puede ver la clasificación de estas actividades:

Actividades de difusión y sensibilización	39
Coordinación y trabajo en red	83
Formación técnica	3
Total intervenciones comunitarias	125

Actividades de sensibilización en el ámbito educativo



187 actividades

- 152 en Zaragoza
- 20 en Teruel
- 15 en Huesca

Alumnas/os que han participado en nuestras actividades



4.007 alumnas/os

- 3.347 en Zaragoza
- 332 en Teruel
- 328 en Huesca

3.2 Centros de rehabilitación integral

En 2023, 2011 personas acudieron a alguno de los Centros de Rehabilitación Integral de Dfa para mantener y mejorar su salud o la de los suyos, un 3% más de personas usuarias que en 2022.

A. Centros de fisioterapia

Actualmente Fundación Dfa dispone de cinco centros de Fisioterapia y Rehabilitación Integral en Aragón:

Centro de Pomarón

Creado en 1999 como centro pionero, en 2023 atendió a 404 usuarios diferentes y se realizaron 9.062 sesiones de rehabilitación (5363 individuales, 1107 Grupales y 2591 circuitos en gimnasio).

Centro Rey Fernando de Aragón

Ubicado en el Centro Rey Fernando de Aragón. Durante el año 2023 ha atendido a 136 usuarios distintos y se realizaron 6.789 sesiones.

Centro Josemi Monserrate (Vadorrey)

Inició su actividad en 2017. Un total de 379 personas fueron atendidas en sus instalaciones durante 2023. Se llevaron a cabo 18.627 sesiones (7.076 individuales, 354 participaciones en sesiones grupales y 13.197 circuitos en gimnasio).

Centro de Huesca

Durante el año 2023, se ha atendido a 76 personas, realizándose 906 sesiones de tratamiento individual y 383 participaciones en Sesiones de Espalda Sana y 394 sesiones de Rehabilitación en Gimnasio.

Centro de Teruel

Centro inaugurado en octubre de 2014, durante el año 2023 ha atendido a 94 personas, realizándose 729 sesiones de tratamiento individual y 860 participaciones grupales de Espalda Sana.



En los **centros de rehabilitación y fisioterapia** se han atendido a **1.089 personas usuarias** durante 2023.

B. Centros de desarrollo infantil y atención temprana

Fundación Dfa cuenta con el Servicio de Atención Temprana en el marco de un Contrato con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En él se atienden de forma global a niños entre 0 y 6 años que presentan alguna alteración en su desarrollo. En 2023, ha atendido un total de 683 niños y sus familias, de los cuales 171 han comenzado tratamiento en el año 2023. Se han realizado 52.544 sesiones de tratamiento.

Igualmente, como actividad privada, cuenta con el Servicio de Atención Post-temprana dirigido a niños mayores de 6 años. Durante el 2023 se atendió a 247 personas y sus familias, de los cuales 86 comenzaron tratamiento en 2023. Se realizaron 10.739 sesiones de tratamiento.

Dicha actividad se desarrolla en dos centros:

CDIAT Pomarón en funcionamiento desde 2003, en 2023 prestó atención a 370 niños y sus familias en el programa de Atención Temprana y 116 familias en el Servicio de Atención Post-Temprana.

CDIAT Vadorrey, inaugurado en agosto de 2014, atendió en 2023 a 313 niños de Atención Temprana y 118 niños de Post-Temprana.

Ambos centros están equipados con despachos de Atención individual, salas de psicomotricidad, fisioterapia y estimulación precoz, y sala de Estimulación Multisensorial.

Equipo humano

Para atender a los usuarios de nuestros centros, se cuenta con una plantilla de 70 profesionales, integrada por: Médico Rehabilitador, Neurólogo, Logopedas, Psicólogos, Terapeutas Ocupacionales, Fisioterapeutas, Trabajadores Sociales y Auxiliares.



En **atención temprana** se han atendido a **683 niños/as de 0 a 3 años** y a sus familias.



En **atención post-temprana** se han atendido a **247 jóvenes mayores de 6 años** y a sus familias.

3.3 Centro de actividades socioculturales

Servicio dirigido a favorecer la ocupación del tiempo libre, facilitando el acceso a un ocio inclusivo a las personas con discapacidad física, dotándolas de las herramientas necesarias para disfrutar de él y del resto de recursos culturales, en igualdad de condiciones con el objetivo de conseguir su inclusión social y cultural.

Para la consecución del mismo, durante el 2023 se ha contado con la colaboración de 71 (un 10% más que el año anterior) personas voluntarias que han participado en las diferentes actividades planteadas, siendo a 31 de diciembre, 47 personas las que conforman el equipo de voluntariado.

Además, existe un grupo de 34 personas que desarrollan su acción voluntaria en la Residencia Pomarón, Residencia Josemi Monserrate y el Centro de Día Vadorrey.

El perfil de las personas beneficiarias, un total de 129 en el año 2023, es principalmente el de personas con discapacidad física, siendo el 44,18% mujeres.

Actividades

Durante 2023, se llevaron a cabo diversas acciones socioculturales:

1. Talleres

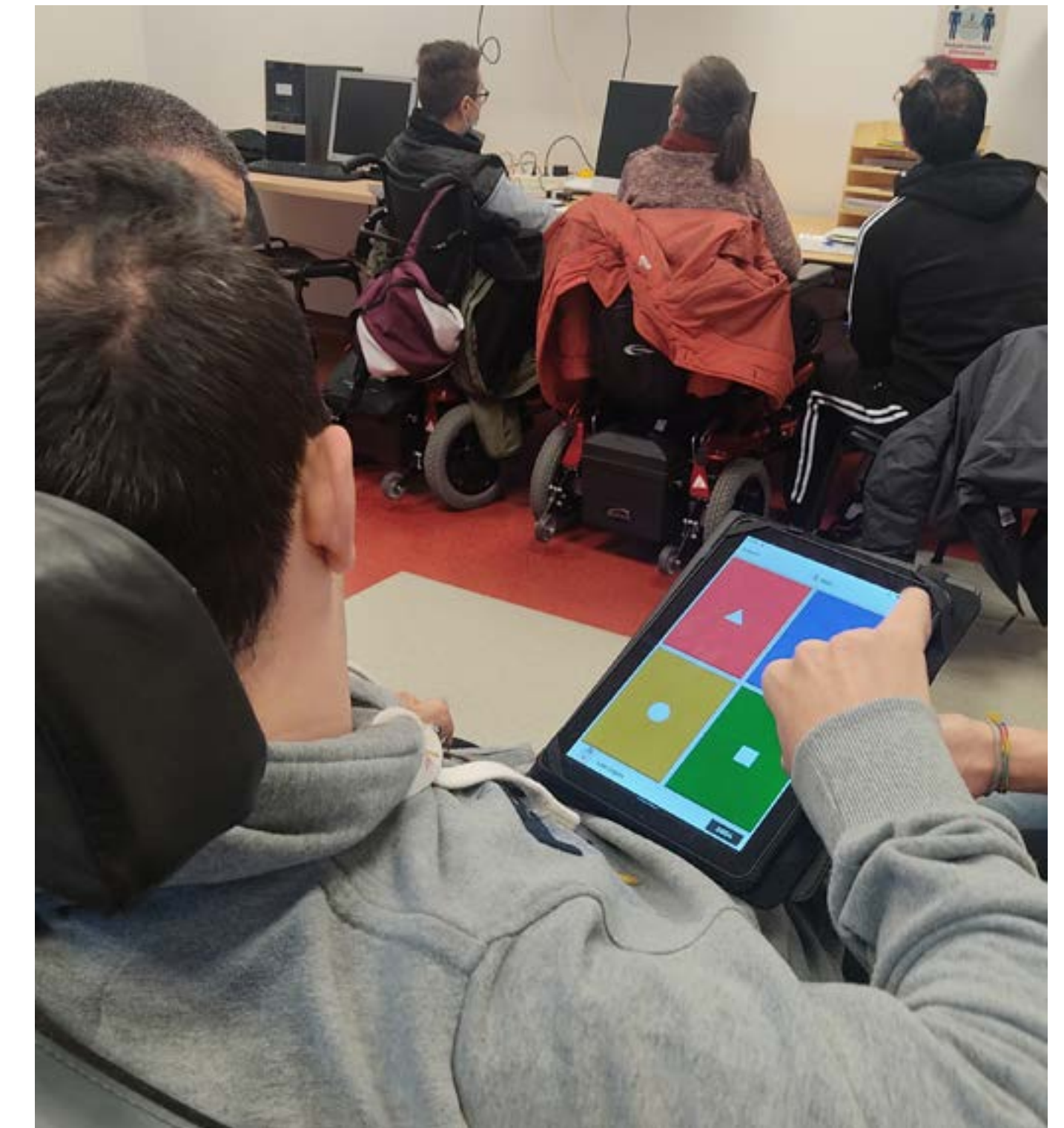
Estos se realizaron en horario vespertino, de lunes a viernes, abordando una variedad de temas y contando con una participación muy heterogénea. Se dividieron en dos períodos: febrero a junio, y octubre a febrero del siguiente año.

En el primer período del año se programaron 4 talleres presenciales: "Pinta y Crea", Teatro, Activa tu cuerpo y mente, y Happy Hour. Además, se llevaron a cabo dos talleres en colaboración con el Centro de Tiempo Libre de FIIS: Revista y Costura. También se mantuvieron opciones de participación en línea, como italiano y el club de lectura. En total, se inscribieron 31 participantes y 16 personas voluntarias durante este primer período.

En el segundo periodo, se ofrecieron 7 talleres, beneficiándose de ellos 31 usuarios/as y colaborando 11 personas voluntarias. La oferta ha sido teatro, pintura, italiano y el Club de Lectura, éstos dos últimos

online. Además, se han realizado, junto con el CTL "Conectando" y Costura creativa.

En total, durante el 2023, el número de personas con discapacidad que participaron en al menos un taller de este tipo ascendió a 38.



2. Actividades de fin de semana

Se programaron 31 actividades lúdicas y culturales con una participación total en una o más actividades, de 68 personas que disfrutaron de los recursos culturales de la ciudad: museos, exposiciones, actividades deportivas, fiestas del Pilar...

Además, durante el 2023 se ha dado continuidad al "Grupo de Jóvenes". Dos viernes al mes (cada quince días) en horario de tarde, se han realizado las actividades de ocio dirigidas de manera exclusiva al grupo más joven de personas usuarias. Este grupo lo han conformado 14 jóvenes con discapacidad, 3 voluntarias y el técnico.



3. Actividades vacacionales

Semana Santa. El destino elegido fue Moraira (Alicante). 16 personas con discapacidad y 7 personas voluntarias, coordinadas por el Equipo técnico disfrutaron de diversas actividades culturales como las visitas a Sagunto y al Museo Arqueológico de Elche o conocimiento del Palacio Ducal del Gandía entre otras.

Verano. El programa vacacional de verano se llevó a cabo en la localidad de Sabiñánigo (Huesca), en el albergue de Pirenarium. 15 personas con discapacidad participaron en el mismo divididos en dos turnos de 4 días (27 – 30 julio / 03 – 06 agosto). Al igual que en semana santa, se contó con la colaboración de 7 personas voluntarias.

A todo lo mencionado anteriormente hay que sumarle la realización de las Actividades de Sensibilización en Centros Educativos de la provincia de Zaragoza, 141 para este año 2023. Más de 3000 alumnas y alumnos de los ciclos de primaria y secundaria han participado en estas actividades.

Dentro del programa de voluntariado, en el 2023 se han incorporado de 14 nuevas voluntarias y se han realizado 7 sesiones formativas (generales y



específicas) dirigidas al equipo de voluntariado de la entidad. En ellas se trabajaron diferentes aspectos en relación con la acción voluntaria: formación sobre Fundación Dfa y su programa de voluntariado, acreditación de competencias o formación sobre la actuación del voluntariado en actividades vacacionales. En su mayoría, las formaciones las realizó el Equipo Técnico de Actividades Socioculturales aunque también, el voluntariado participó en otras sesiones organizadas por la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y La Caixa.

Complementando a las sesiones formativas, se han realizado diversas reuniones de coordinación con el equipo de voluntariado.



A las sesiones formativas y de coordinación mencionadas, hay que añadir las sesiones de sensibilización, promoción del voluntariado y el ocio inclusivo realizadas en diferentes centros educativos con alumnado de edades con alumnado de bachiller, ciclos formativos y taller de empleo que además han contado con la colaboración del voluntariado de la Fundación.

En 2023, también se llevaron a cabo las sesiones de ocio en la Unidad de Lesionados Medulares (ULME) del Hospital Miguel Servet. Alrededor de 179 pacientes y sus familias tuvieron la oportunidad de disfrutar de un espacio de descanso y distracción fuera de la rutina hospitalaria. La programación de estas sesiones estuvo a cargo del Equipo de Voluntariado "ULME", compuesto por 5 personas, así como de los grupos y artistas que colaboraron de manera desinteresada en la unidad.

En los meses de mayo y octubre de 2023, dentro de la semana del voluntariado corporativo de Reale Seguros, se acogió a 8 personas voluntarias de esta empresa en diferentes actividades organizadas por el Centro de Actividades Socioculturales

En referencia al alumnado de prácticas se ha acogido a alumnado procedente de diferentes niveles educativos y acciones formativas: El CP Dinamización de



Actividades de Tiempo Libre Educativo Infantil y Juvenil (1 alumna), Grado Superior de Integración Social (1 alumna), Grado de psicología (1 alumno). Además, en el mes de junio se acogió a cuatro alumnas Erasmus + procedentes del Instituto Lestonnac situado en el centro de Beaumont de Lomagne (Francia).

En nuestra misión de ser entidad de referencia para la discapacidad en el ámbito sociocultural, se participó durante el 2023 en el grupo de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza para la organización de la semana cultural del Pilar. Además, formamos parte de la comisión lúdica para la organización de la III Semana de la Juventud de Zaragoza (CJZ), en la cual participamos activamente.

Siguiendo con la descripción de colaboraciones, continuamos estando presentes en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, a través de la cual participamos en octubre en una mesa de experiencias sobre el voluntariado y en noviembre en la Feria de Voluntariado organizada en el Escuela de Ciencias Sociales y del Trabajo (UNIZAR). También hemos colaborado de manera activa en la Red de profesionales de voluntariado impulsada por COCEMFE estatal y en el grupo de trabajo de ocio y turismo accesible de ésta misma entidad. Además, con motivo de la Semana de la Movilidad durante el 2023 se colaboró con ADUT – Ayto. de Utebo y con el Ayto. de Zaragoza realizando en ambas localidades una acción de sensibilización abierta al público en general.

Instalaciones

Además de la programación de actividades de tiempo libre, campañas de sensibilización y las actividades de promoción y formación del equipo de voluntariado, desde este departamento se gestiona el albergue adaptado situado en la localidad de Sabiñánigo (Huesca) de 21 plazas, dirigido a personal laboral, voluntariado y colaboradores de la Fundación. 329 personas han hecho uso de estas instalaciones beneficiarias estando el albergue ocupado durante 164 días este año.



04 Centros de formación

Fundación Dfa cuenta con cuatro centros de formación: dos en Zaragoza, uno en Huesca y otro en Teruel.

Durante 2023, 512 alumnos se han formado en nuestros centros, de los cuales 224 eran personas con discapacidad.

Se han impartido 22.585 horas lectivas en 37 acciones formativas pertenecientes a planes formativos de las siguientes entidades: Instituto Aragonés de Empleo, Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, CERMI Aragón; así como Planes de Formación propios de Fundación Dfa.

De manera conjunta con el Ayuntamiento de Zaragoza se ha impartido en los Centros de Mayores formaciones de nuevas tecnologías (Gestiones básicas a través de internet, Smartphone medio)

Además, hemos participado con Fundación Sant Joan de Déu en un programa experiencial de empleo financiado con fondos Tándem destinado a la formación en Atención sociosanitaria, de 16 personas de colectivos con riesgo de exclusión social.

También se ha facilitado la realización de prácticas, a un total de 165 alumnos/as del propio centro, de otros centros de formación ocupacional, de Institutos de Educación Secundaria, de la Universidad de Zaragoza y de la Universidad San Jorge, así como de otras Universidades de fuera de la Comunidad Autónoma como la

Universidad Internacional de la Rioja, la Universidad Pontificia de Salamanca, Rovira Virgili.

Desde 1996 se vienen impartiendo Programas de Formación Profesional, para alumnos con necesidades educativas especiales, en colaboración con el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en los perfiles profesionales de "Auxiliar de Servicios Administrativos" y "Auxiliar de Arreglos y Adaptaciones de Artículos Textiles". En el 2023 han sido 39 las/os alumnas/os que han pasado por estas aulas.

Así como el "Programa de Formación para Personas Adultas" donde participaron una media de 28 alumnas/os.

Durante 2023 se han terminado o comenzado varios proyectos ligados a los Programas de Formación/Empleo financiados por INAEM.

En el mes de febrero inició el Programa experiencial de empleo DFAsiste III en las especialidades de "Atención a Personas en el Domicilio" y "Atención a Personas



512 alumnos/as se han formado en nuestros centros.
224 eran personas con discapacidad.

Dependientes en Instituciones Sociales” con 10 alumnas/os trabajadoras/es. Los diez alumnos han conseguido cualificarse en ambos Certificados

El Centro de Formación trabaja estrechamente con otros servicios de Fundación Dfa, la Agencia de Colocación, los Centros de Apoyo Social y el departamento de Recursos Humanos. El objetivo es facilitar y dotar a las personas con discapacidad de las herramientas necesarias para acceder a un puesto de trabajo, mejorando sus competencias y actualizando sus conocimientos, si es necesario.

Este hecho hace que los programas formativos que se imparten respondan a las demandas actuales del mercado laboral, en aras de lograr la máxima efectividad de la formación recibida.

Equipo humano

La plantilla del centro está formada por 40 trabajadores/as de media anual.

El Centro cuenta con la Certificación de Calidad en la norma ISO 9001:2015. Tiene también la Carta de Servicios según norma UNE 93200, así como la Certificación en Medioambiente según ISO 14001.



05 Centros asistenciales

05.1 Residencia Pomarón

Es un servicio social especializado de Fundación Dfa que sirve de hogar permanente a personas con discapacidad física. Los residentes reciben atención integral personalizada y realizan actividades que facilitan su desarrollo personal e inclusión social.

Inaugurado en 1993, es un centro abierto con un proyecto social en el que participan los usuarios, familias, voluntarios/as, comunidad y el equipo multiprofesional, apoyados por los demás centros de la Fundación, en especial por el Centro de Rehabilitación Integral, Centro de ocio y tiempo libre, Centro de Apoyo Social, Ortopedia y Ayudas Técnicas y Centro de Formación.

En 2023, residieron en el centro una media de 22 personas –10 mujeres y 12 hombres con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 37 y los 76 años.

Las 22 plazas de las que dispone el centro están concertadas con el Gobierno de Aragón (IASS).

Su grado de dependencia para la mayoría de las actividades de la vida diaria es:

Grado de Dependencia	Nº de Personas
Grado III	16 personas
Grado II	1 personas
Grado I	1 persona
Sin grado	4 personas

La función principal de la Residencia es ofrecer atención personalizada potenciando al máximo las capacidades de las personas, su autonomía y participación en la sociedad y en la toma de decisiones de su vida. Para ello, se cuenta con los demás centros y servicios de la Fundación.

Instalaciones y equipamiento:

Está situada en la Calle José Luis Pomarón 11 de Zaragoza y consta de dos plantas adaptadas para el bienestar de los residentes.

En la planta baja se sitúan el hall, estancia de día, sala de estar, almacenes, vestuario de personal, aseos comunes, despacho de Dirección y zona de cafetería con máquinas de autoservicio.

En la planta primera se sitúan 12 habitaciones dobles con baño, una de ellas destinada a enfermería; zona de estar, comedor, office, zona de control y descanso para trabajadores, aseo de trabajadores, lavandería-lencería y almacén de no perecederos.

Personal

La plantilla está compuesta por dirección, médico, enfermera, educador, auxiliares, personal de limpieza y personal de apoyo del resto de Centros de Dfa: médico rehabilitador, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, profesores y técnicos de animación, ocio y tiempo libre.

Además, se han realizado prácticas y actividades de docencia a 5 personas del Taller de Empleo DFA y FISS Certificado de profesionalidad



Formación del personal

Se ha realizado la siguiente formación continua para toda la plantilla:

Curso	Asistentes	Duración
Resolución conflictos y estrés	Auxiliares	3 horas
Desfibrilador y primeros auxilios	Auxiliares	8 horas
Desfibrilador (reciclaje)	Auxiliares	4 horas
Marco ético	Responsable	4 horas
Manipulador alimentos	Auxiliares	2 horas
Gestión emocional	Auxiliares, Educador	4 horas
Liderazgo	Enfermera	30 horas
Dyrigess	Enfermera	Oct 2023 a Jun 2024
Simulacro y evacuación	Todo el personal	3 horas

Actividades de atención medico-sanitaria

Las patologías más frecuentemente atendidas son los dolores en general y del aparato locomotor, la incontinencia e infecciones urinarias, respiratorias, otitis, hipertensión, úlceras por presión, dispepsia o hiperlipidemia, entre otras.

Actividades:

Logopedia

Los residentes beneficiarios de este servicio han sido 8.

Se han dedicado 4 horas a la semana a tratar las disfagias por el riesgo de atragantamiento, correcta forma de ingesta de líquidos, etc.; la respiración, con objeto de que aumente su capacidad vital y la movilidad y fuerza de los órganos bucofonatorios.

Fisioterapia

Este servicio pretende conseguir la mayor independencia posible en las actividades de la vida diaria, manteniendo o aumentando la funcionalidad y controlando el dolor.

Se han beneficiado de este servicio un total de 20 residentes.

Se han realizado 2.338 sesiones de rehabilitación y gimnasio.

Trabajo Social

Atención en todos los aspectos de asistencia social que precisen, como tramitación de documentación, pensiones, dependencia, viajes, coordinación. Y la atención a los aspectos familiares que den respuestas a demandas de la familia. Se han realizado 269 intervenciones

Área de Ocio y Tiempo Libre

Pretende conseguir que las personas con discapacidad física de la residencia hagan un buen uso de su tiempo libre, promoviendo actividades lúdicas festivas satisfactorias en su entorno y en la comunidad y estimular su autonomía para que organicen su propio tiempo libre y de ocio. Actividades realizadas en 2023: talleres varios de manualidades, juegos de ordenador, certamen literario de DFA, tardes de helados, concurso de postales de Auxilia, participación y decoraciones temáticas como la Navidad, talleres on line, juegos de disfraces, adivinanzas, cartas solidarias, cuenta chistes y video conferencias.

Área de desarrollo personal y social

Proporciona el apoyo psicosocial necesario para su propia aceptación y ajuste personal, así como desarrollar las habilidades sociales que le permitan una mayor y mejor inclusión social y conseguir que adquieran el máximo nivel cultural y educativo posible que sus capacidades les permitan para favorecen su autonomía, participación en la sociedad y en la toma de decisiones.

Contenidos: habilidades sociales, resolución de conflictos, control de rumores y falsa información, relaciones familiares, actividades de autoestima, asertividad y autocontrol, superación personal, trabajo en grupo, sesiones de psicoterapia en grupo con Cocemfe, etc.

Voluntariado

Se desarrolla un programa de voluntariado que está centralizado y coordinado por el Centro de Actividades Socioculturales.

Participan en actividades de ocio y tiempo libre y acompañamientos.

El número total de voluntarios/as que han realizado actividades durante el año ha sido de 28.

Programa de intercambio

Se ha realizado un programa de intercambio con otros centros residenciales pertenecientes a COCEMFE España mediante el cual, los residentes intercambian su lugar de residencia y actividades, permaneciendo durante 15 días en otra ciudad, lo que les reporta beneficios sociales y personales.

Calidad

La Residencia está certificada en Calidad ISO 9001-2015 por la empresa DNV y pasa las correspondientes auditorías internas y externas.



05.2 Residencia Josemi Monserrate

Es un servicio social especializado de Fundación Dfa que sirve de hogar permanente a personas con discapacidad física. Los residentes reciben atención integral personalizada y realizan actividades que facilitan su desarrollo personal e inclusión social.

Inaugurado en julio de 2019, es un centro con una capacidad de 29 usuarios, abierto con un proyecto social en el que participan los usuarios, familias, voluntariado, comunidad y el equipo multiprofesional, apoyados por los demás centros de la Fundación en especial por el Centro de Rehabilitación Integral, Centro Cultural y Recreativo, Centro de Apoyo Social, Ortopedia y Ayudas Técnicas y Centro de Formación.

En 2023, residieron en el centro una media de 29 personas - con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 29 y los 67 años.

Grado de Discapacidad	33-50%	51-70%	71-90%	91-100%
Nº de personas residentes	0	4	18	7

La función principal de la Residencia es ofrecer atención personalizada y potenciar al máximo las capacidades de las personas, su autonomía y participación en la sociedad y en la toma de decisiones de su vida. Para ello, se cuenta con los demás centros y servicios de la Fundación.

Instalaciones y equipamiento

La Residencia parte del concepto de centro integrado, es decir, además de los equipamientos y prestaciones ofrecidas a los usuarios y que garantizan las condiciones establecidas en la legislación aplicable al efecto, el centro en el que se integra la Residencia cuenta con una serie de actividades y servicios conexos que mejoran el entorno en el que se establece la Residencia y permite un mayor grado de desarrollo individual, participación en actividades y, en definitiva, una mejora cualitativa de la calidad de vida de los residentes.



Está situada en la finca urbana de la calle Jesús Gracia nº 2 de la que ocupa parte de la primera planta. Todo ello independizado del resto de departamentos del edificio, disponiendo de entradas propias y exclusivas.

Por otro lado, el Centro está dotado de una serie de servicios e instalaciones abiertos a los usuarios de la Residencia tales como:

Terraza con huerto urbano: En la parte superior del edificio se ha habilitado un espacio diáfano de 411 metros cuadrados donde los usuarios pueden subir y disfrutar de un espacio al aire libre de esparcimiento.

Servicio de Ocio y Tiempo libre: En el edificio Josemi Monserrate se efectúan diversas acciones de ocio y tiempo libre, con un catálogo de actuaciones que se desarrollan durante todo el año y que por poner unos ejemplos van desde teatro, charlas de libros, conferencias, talleres de cocina, música, participación en fiestas populares de la ciudad, viajes vacacionales, etc.

Sala Polivalente: Esta sala permite múltiples usos de diverso carácter y matiz: presentaciones de libros, cuenta cuentos, charlas de temas jurídicos, vivenciales, aquellas cuestiones que interesen a los residentes del centro.

En el centro también se llevan a cabo, en un área diferenciada, servicios de atención temprana, el centro de día para personas con discapacidad y rehabilitación.

La superficie de la Residencia propiamente dicha es de 1.099,38 m². Es completamente accesible, dispone de dos ascensores y rampa para acceder a ella.

En la planta 1ª se ubican las 28 habitaciones, 26 individuales (una destinada a enfermería) y 2 dobles, todas con baño, salón-comedor, zona de descanso-control, lavandería-lencería, aseo común, vestuarios y almacén.

Personal

La plantilla ha estado compuesta por dirección, médico, enfermera, educador, 16 auxiliares, personal de limpieza y personal de apoyo del resto de Centros de DFA: fisioterapeutas, trabajadora social y técnicos de animación, ocio y tiempo libre.



Además, realizaron prácticas 4 personas del Taller de Empleo DFA y 2 personas de CFGS Integración Social.

En cuanto a formación del personal, se realizaron los siguientes cursos:

CURSO	ASISTENTES	DURACION
Marco ético	Dirección	4 horas
Desfibrilador y primeros auxilios	3 auxiliares y 1 enfermera	8 horas
Plan de Emergencia y simulacro	7 auxiliares y dirección	4 horas
Manipulador de Alimentos	12 auxiliares	2 horas
Resolución de Conflictos y Estrés	14 auxiliares	3 horas
Gestión emocional en Atención Sociosanitaria	15 auxiliares y 1 educadora	4 horas
Desarrollo de competencias para liderar y gestionar equipos de trabajo	Jefa de turno y dirección	30 horas
Gestión Óptima de Conflictos en los equipos	Dirección	8 horas

Actividades de atención medico-sanitaria

Las patologías más frecuentemente atendidas son los dolores en general y del aparato locomotor, la incontinencia e infecciones urinarias, respiratorias, otitis, hipertensión, úlceras por presión, dispepsia o hiperlipidemia, entre otras.

Actividades

Fisioterapia

El área de rehabilitación integral atiende a los usuarios de la residencia en el gimnasio y de forma individual en las habitaciones de los residentes que así lo precisen.

Este servicio trabaja con el objetivo principal de mantener y mejorar la autonomía de las personas mediante el control de la sintomatología propia de sus patologías (espasticidad, debilidad muscular, pérdida de equilibrio).

Cuando acuden por primera vez, se realiza una valoración y junto con su historia clínica se establece un protocolo de tratamiento. Para ello, el gimnasio cuenta con la aparatología requerida como son planos inclinados, camillas, paralelas, cinta de correr, plataforma vibratoria...

La fisioterapia que se realiza busca que los residentes puedan desplazarse tanto por el interior como por el exterior del centro de forma autónoma, mejorando así su calidad de vida y atendiendo sus condiciones psicomotoras. Todo esto, se lleva a cabo, mediante la ejecución de un circuito compuesto de varias estaciones, en las cuales, trabajan diferentes regiones musculares. Por otra parte, también cuentan con

una sesión semanal individual con una fisioterapia, con la que se realizan ejercicios o movilizaciones según las necesidades de cada usuario.

Se han beneficiado de este servicio, un total de 29 residentes.

Se han realizado 1276 sesiones de rehabilitación y 2.685 de gimnasio.

Trabajo Social

Desde trabajo social se ha continuado la atención tanto a residentes como a familiares.

Entre las actuaciones realizadas están las entrevistas sociales para los nuevos ingresos, así como la revisión de los usuarios actuales, gestiones y trámites en Dependencia, INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social), IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales), siendo los tramites más habituales las revisiones de certificados, revisiones de PIA en Dependencia, solicitud de ayudas puntualmente, en la mayoría de los casos relacionadas con la renovación de ayudas técnicas a través de SALUD, terapia psicológica o las relacionadas con el transporte accesible o el ocio, así como atención a familias que lo soliciten. En total se han realizado 228 intervenciones, de las cuales 60 han estado relacionadas este año 2023 con el programa taxi accesible.

Área de Ocio y Tiempo Libre

Objetivo

Conseguir que las personas con discapacidad física de la Residencia hagan un buen uso de su tiempo libre, promoviendo actividades lúdicas festivas satisfactorias en su

entorno y en la comunidad y estimular su autonomía para que organicen su propio tiempo libre y de ocio.

Contenidos

Talleres varios, manualidades, juegos, Halloween, pinturas, emociones.

Celebración mensual de fiestas de cumpleaños.

Visita y paseos alrededores

Actividades con el CCR

- Taller de pintura, revista, costura, teatro, activa cuerpo y mente y happy hour.
 - Fiesta Halloween y Navidad.
 - Fiesta de Carnaval: disfraces, photocall y vermut en la terraza.
 - Viaje de vacaciones en Semana Santa y verano.
-

Área de desarrollo personal y social

Objetivo

Proporcionar el apoyo psicosocial necesario para su propia aceptación y ajuste personal, así como desarrollar habilidades sociales que le permitan una mayor y mejor inclusión social y conseguir que adquieran el máximo nivel cultural y educativo posible que sus capacidades le permitan para favorecer su autonomía, participación en la sociedad y en la toma de decisiones.

Actividades

Manualidad del día de los enamorados para regalar a los compañeros (una pinza de corazón).

Ambientación del comedor por el día de los enamorados.

Tarde de cocina: hicieron un hojaldre con sobrasada con miel, pan, yogures, tarta de manzana, sándwich, galletas, bizcocho...

Taller de emociones durante una tarde a la semana durante todo el año: aprendemos a meditar con la respiración, vemos videos de cómo influyen nuestras emociones en nuestro cuerpo, cerebro y corazón, masterclass de autoestima con David Gómez Punset, Marian Rojas Estapé y Nazareth Castellanos y Paz Calap.

Prácticas del Instituto Océano Atlántico: hicieron un cuadro con hojas, risoterapia, pizza, acertijos y juegos, pintaron estuches con pinturas de tela, musicoterapia y fiesta con karaoke de final de curso de prácticas.

Taller de nutrición: se trabajó la pirámide de los alimentos, se realizaron menús saludables, probaron frutas exóticas, hicieron pan en el horno, yogures...etc

Participación en el concurso de Auxilia de creatividad con tazas.

Se realizó el árbol de la memoria con fotos de cuando eran pequeños, con sus padres o familiares importantes en su vida...

Taller de terapia con animales, junto con la Protectora Adala, tuvimos una tarde con una perrita...

Vermut en la terraza.

Elaboración de helados naturales.

Algunas tartas para los cumpleaños: tiramisú, manzana, queso, de galletas...

Colaboración con el Colegio Juan de Lanuza con un proyecto inclusivo, creando un avisador para cuando esté mojado un pañal, reciba una señal al móvil o al reloj.

Concurso Cermi de pintura, siete obras presentadas con témperas.

Taller de musicoterapia con Manuel, un voluntario, a través del piano, canalizar y reconocer emociones...

Disfraces para Halloween, ambientación y photocall.

Concurso de Postales navideñas: 1-Aurora, 2- Sergio, 3-Geles.

Manualidad del papa Noel con lanas.

Concurso Auxilia on line VII etapa nivel básico, ganadora M^a Ángeles Longares con un tercer premio.

Salidas

Rebajas por Puerto Venecia.

Exposición del juguete en el Patio de la Infanta.

Curso de Pro-create en Apple de Puerto Venecia, luego de compras y a comer al El Molino.

Museo del Fuego.

Zaragoza Florece.

Con los residentes del intercambio (Cocemfe):

- » Visita al Pilar.
- » Visita al Acuario.
- » Museo de Zaragoza y comida en el Dfabula.

Día de la Movilidad en la Plaza del Pilar.

Fiesta por la Integración en el Parque de Atracciones.

Feria de la Artesanía en Pilares.

Puerto Venecia para compras navideñas.

Plaza del Pilar para ver el Belén, los puestecitos navideños y chocolate con churros.

Plaza del Pilar, Belén y comida en el Dfabula con otro grupo de residentes.

Actividades con Amanixer: Asociación Aragonesa de Mujeres con Discapacidad.

Participación en talleres y charlas, sesiones de psicoterapia individuales.



05.3 Centro de día Vadorrey

El Centro de Día Vadorrey está ubicado en el edificio de Fundación DFA denominado Centro de referencia y Recuperación para la Atención de Personas en situación de Dependencia "Josemi Monserrate" en C/ Jesús Gracia 2, de Zaragoza.

El Centro de Día Vadorrey es un servicio especializado de acogimiento diurno, para personas con discapacidad física, que por la naturaleza de su afectación exigen tratamientos específicos.

El objetivo es promover, hasta donde sea posible, sus capacidades, especialmente en autonomía, independencia en las actividades de su vida diaria e inclusión social; así como proporcionar soporte a la familia y favorecer la estancia en su domicilio.

El Centro de Día presta atención individual, habilitación personal y social, rehabilitación y convivencia a quienes, por sus necesidades, no pueden permanecer en su hogar durante todo el día.

En el centro se realizan actividades de terapia ocupacional y de nivelación cultural, de rehabilitación física y psicosocial, fisioterapia, logopedia, actividades de ocio y cultura, y se dispone de servicio de comedor.

Cuenta con un equipo de profesionales compuesto por educadores, terapeuta ocupacional, fisioterapeutas, logopeda, trabajadora social, auxiliares-cuidadores y personal de limpieza y mantenimiento. La mayoría de estas personas con discapacidad.

El Centro de Día Vadorrey tiene capacidad para 75 personas.

En 2023 han sido atendidas un total de 65 personas.

Edad: De 23 a 70 años.

Sexo: 27 mujeres y 38 hombres

Grado dependencia		Grado de discapacidad (%)	
I	10	<65	3
II	17	65-75	12
III	27	76-85	20
Sin grado	11	>85	29
		Sin grado	1

Servicio de fisioterapia

Conseguir la mayor autonomía posible en las AVD (actividades de la vida diaria).

Mantener las adquisiciones musculares, articulares y funcionales de los usuarios que son atendidos en el Centro.

Paliar el dolor en casos en los cuales la enfermedad se cronifique.

Contenidos que se trabajan:

Aportar al usuario los estímulos psíquicos indispensables.

Corrección de la marcha (para aquellos que la ejecutan).

Normalizar en la medida de lo posible el tono muscular en casos de espasticidad, hipertonía e hipotonía.

Tratamientos de contracturas musculares, lesiones tendinosas, musculotendinosas y articulares.

Tratamientos de bloqueos articulares.

Tratamientos de alteración en el sistema circulatorio.

Tratamientos de dificultad respiratoria

Trabajar en el desarrollo o mantenimiento de las informaciones propioceptivas.

Luchar contra las posiciones viciosas y mejorar su autonomía.

Temporalidad: Se dedican para el servicio de fisioterapia 28 horas semanales, repartidas en sesiones de rehabilitación en pequeño grupo (grupos compuestos por personas con un cuadro físico semejante), sesiones de gimnasio (aparatos) y sesiones de tratamiento individual. Todos los usuarios pasarían por el servicio de fisioterapia una media de 4 horas semanales.



Servicio de terapia ocupacional

Mejorar y desarrollar destrezas físicas y psíquicas que permitan a nuestros usuarios adquirir habilidades y hábitos que les ayuden a mejorar su calidad de vida, fomentando su autonomía personal, mejorando su autoestima y generando en ellos un sentimiento de ocupación y utilidad.

Contenidos:

Actividades de la vida diaria:

Destrezas manipulativas, motricidad gruesa y fina.

Coordinación óculo manual.

Desarrollo de actividades que comportan un producto final con el fin de que sean responsables en la producción de su trabajo y fundamentalmente se sientan ocupados.

Temporalidad: Han realizado la actividad de 6 a 10 horas a la semana.

Trabajo Social

Desde trabajo social se ha continuado la atención tanto a usuarios como a familiares, realizándose atención tanto en el centro de día como en el centro de apoyo social sito en la calle Andrés Gurrupide, en este último principalmente con familiares.

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones: entrevistas sociales para los nuevos ingresos, información inicial para usuarios o familias interesadas en tramitar plaza concertada o privada en el centro.

También se ha continuado realizando diferentes gestiones en Dependencia, revisiones del certificado de discapacidad, cambio de pensiones en INSS o trámites para solicitar transporte accesible.

Durante este año se han tramitado ayudas puntuales en diferentes convocatorias tanto para ayudas técnicas como para accesibilidad en domicilio de varios usuarios del centro.

En total se han realizado 343 intervenciones, de las cuales 118 han estado relacionadas durante este 2023 con el programa taxi accesible.

Logopedia

Mejorar la capacidad de comunicación, haciendo frente a la distinta sintomatología presente en el habla, lenguaje, voz y deglución.

Objetivos

Paliar las dificultades presentadas a nivel de voz

Mejorar la inteligibilidad en el habla

Mejorar la deglución

Trabajar el componente morfosintáctico del lenguaje

Trabajar el componente semántico del lenguaje

Mejorar el componente pragmático del lenguaje

Mejorar la lectoescritura

Mejorar las capacidades de carácter cognitivo

Patologías tratadas en el año 2023

Parálisis Cerebral Infantil (Disartria)

Afasia

Parkinson

Daño cerebral sobrevenido (Disartria)

Esclerosis Múltiple

Ataxia de Friedeich

Miastenia grave

Temporalidad: Se dedican para el servicio de logopedia 16 horas semanales

Habilidades sociales y de ocio-tiempo libre

Servicio de apoyo psico - social

Ofrecer a los usuarios atendidos en el Centro el apoyo psico-social que requieran tanto a nivel individual como colectivo para favorecer una mayor aceptación personal y una mejor interacción social.

Para la consecución del objetivo se han trabajado con los usuarios los siguientes contenidos a nivel individual y grupal:

Relación con los padres. Respeto del espacio mutuo en casa.

Relación con la pareja. Respeto del espacio mutuo/Conflicto de pareja. Respeto.

Relaciones de amistad.

Relaciones interpersonales.

Resolución de conflictos.

Control de la ira.

Control de impulsos.

Reconducción de conductas sexuales incorrectas e inadaptadas.

Entrenamiento en habilidades sociales.

Trastornos obsesivos compulsivos.

Trastorno alimenticio.

Educación en la alimentación.

Superación de estados anímicos bajos. Estados depresivos.

Periodo de duelo ante fallecimiento compañeros y familiares.

Asertividad.

Autoestima.

Aceptación y superación de la discapacidad.

Aceptación de las enfermedades degenerativas.

Preparación para la aceptación de un futuro ingreso en residencia.

Dinámicas grupales para trabajar los temas siguientes: autoestima, autoconocimiento, control de las emociones negativas, empatía.

Temas generales tratados con las familias:

Seguimiento de la salud del usuario.

Relación padres hijos.

Seguimiento de la conducta del usuario en casa.

Relación de pareja. Respeto del espacio mutuo en casa.

Relación con la pareja. Conflicto de pareja. Respeto.

Apoyo emocional. Desahogo.

Trastornos obsesivos compulsivos.

Coordinación con la familia para seguir la misma línea de trabajo con el usuario.

Temporalización: En el apoyo individual no hay una temporalidad fijada, sino que se destina todo el tiempo que sea necesario. Las actividades a nivel grupal y de dinámicas, las programan y llevan a cabo principalmente la terapeuta ocupacional y los educadores, destinando en principio de dos a cuatro tardes al mes. A nivel de trabajo social todos los temas que surgen se derivan a la trabajadora social del centro de Apoyo Social y que está de referencia en el Centro de Día.

Actividades de ocio y tiempo libre:

Fomentar la socialización de nuestros usuarios a través de actividades lúdicas y culturales, así como dotarles de recursos para que empleen mejor y más útilmente su ocio.

Se trabaja a través de las siguientes actividades:

Participación en campeonatos de juegos de mesa, domino y guiñote.

Juegos individuales con el ordenador.

20 sesiones de juego de Bingo.

20 sesiones de juegos grupales tipo dicciopinta, pi, adivina quién soy...

Animación a la lectura a través de la actividad de audiolibro.

Video-fórum, sobre diversos temas de su interés.

Este año debido a la situación especial de la pandemia, se han suspendido todas las salidas al exterior, excursiones y cualquier actividad lúdica de carácter grupal (fiestas, coral, celebraciones), respetando así el protocolo establecido por la pandemia.

Programa Cognitivo

Objetivos generales:

Desarrollo de las capacidades cognitivas básicas

Mejorar la autonomía en el aprendizaje

Estimular el pensamiento divergente

Objetivos específicos:

Mejorar el desarrollo de las actividades.

Mejorar el razonamiento lógico.

Desarrollar la conciencia de los propios procesos de pensamiento.

Favorecer la creación y uso de estrategias de pensamiento y de solución de problemas.

Asegurar la aplicación (transferencia) de significados a otras tareas y situaciones.

Desarrollar actitudes de confianza en sí mismo, de autonomía y autoestima y motivación hacia el desarrollo intelectual.

Temporalidad: Han desarrollado la actividad de 3 a 6 horas a la semana.

Programa Informático

Objetivo

Adquirir conocimientos y técnicas necesarias para el manejo del ordenador y el uso de internet, obteniendo conocimientos e información que permita incrementar la autonomía personal y social, a pesar de la discapacidad que posean.

Contenidos:

Funcionamiento básico del ordenador/Ratón y teclado/Archivos y carpetas

Aplicaciones y programas

Internet/Buscadores/Correo electrónico

Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram.

Iniciación a Excel, Photoshop y Paint.

Al estar trabajando con personas con diferentes tipos de discapacidad, se utiliza diferentes tipos de periféricos que ayude al usuario al manejo correcto del ordenador.

Temporalidad: Todos los usuarios pasan por el servicio informático entre 3 y 8 horas semanales.



06 Promoción de la empleabilidad

06.1 Agencia de colocacion

La Agencia de Colocación de Fundación Dfa, en coordinación y colaboración con el servicio público de empleo, realiza actividades de intermediación laboral que tienen como finalidad proporcionar a las personas trabajadoras con discapacidad un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores el personal más apropiado a sus requerimientos y necesidades, en nuestro caso, siempre personas con discapacidad física o sensorial.

Durante 2023 se ha mediado en 535 contratos para personas con discapacidad, un 13% más que el año anterior. Para ello, 2.118 personas con discapacidad fueron atendidas y se realizaron 7.579 intervenciones.

En 2018 el departamento de Sistemas y Redes de Fundación Dfa desarrolló “dfaemplea”, una aplicación móvil para ayudar en la búsqueda de empleo y favorecer la formación de las personas con discapacidad. En 2023, se han publicado 505 ofertas de trabajo.

En su objetivo de lograr la máxima concienciación respecto a las capacidades laborales de las personas con discapacidad, también se ha contactado con 104 empresas para ofrecerle el servicio de la Agencia de Colocación e informarles sobre la legislación vigente en materia de contratación de personas con discapacidad.

Las ofertas de empleo -propias y ajenas- se difunden semanalmente en medios especializados. Otras vías de difusión son la revista Zangalleta dirigida a los colaboradores de la Fundación, la página web de la entidad www.fundaciondfa.es, así como a través de las redes sociales.

Equipo humano

Se cuenta con un equipo itinerante en las tres provincias aragonesas compuesto por 9 profesionales.

06.2 Centro de atención telefónica

Actualmente el Centro de Atención Telefónica está compuesto por un equipo multidisciplinar de más de 70 personas altamente cualificadas que cuentan con una dilatada experiencia en la gestión de numerosos proyectos.

Casi la totalidad de la plantilla (97%) tiene discapacidad física y algunos de ellos poseen movilidad reducida, por lo que encuentran en su puesto de trabajo un lugar accesible, cómodo y apto para su desarrollo profesional.

A lo largo del año, 80 personas han trabajado en el centro de Atención Telefónica, 65 mujeres y 15 hombres, lo que supone un 81.25% de mujeres frente a un 18.75% de hombres.

Desde el Centro de Atención Telefónica gestionamos las comunicaciones de la entidad, atendemos a más de 750 usuarios privados de Teleasistencia y prestamos diferentes servicios de atención al cliente: secretaría virtual, gestión de agendas, servicios postventa, acciones de fidelización de clientes, actualización de bases de datos o digitalización, entre otros. Además, estamos especializados en estudios sociales y de mercado, centrándonos principalmente en la realización de encuestas telefónicas.

También, desde el Centro de Atención Telefónica se gestionan servicios de digitalización y gestión documental. Durante el mes de Julio, hemos realizado un trabajo de digitalización para la empresa Grupo Tenorio (10000 documentos aprox.).

Los hitos reseñables acontecidos en 2023 en el Centro de Atención Telefónica han sido: la colaboración con la Dirección General de Familias, en su parte administrativa,



con 3 operadoras, la renovación de la licitación del Servicio de Atención Telefónica Especializada para la Dirección Provincial del IASS, el inicio del servicio para la Fundación para el apoyo de la autonomía y capacidades de las personas de Aragón, el comienzo de 3 servicios para la Fundación ATAM: Equipo Clínico. T-Resuelve y Gelpy y la renovación de 2 personas para el Servicio de mecanización, en la base de datos de discapacidad, de solicitudes iniciales, revisiones y variación de datos de los expedientes para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, para la Dirección Provincial del IASS.

Respecto al personal, hemos ofrecido a los trabajadores cierta flexibilidad horaria para compatibilizar su vida laboral y personal, favoreciendo así el bienestar del equipo que forma parte del Call Center y una serie de cursos de Gestión de Llamadas y Gestión de Estrés en el ámbito laboral para mejorar la calidad del trabajo.

A continuación, y a modo de resumen, se indican los principales servicios realizados desde el Centro de Atención Telefónica durante 2023.

Servicios de atención telefónica

A lo largo de 2023 hemos seguido atendiendo a los usuarios de Teleasistencia Fija y Móvil de Vivelibre.

Además, se ha comenzado a trabajar con usuarios del Proyecto Rumbo, llegando a 175, así como la formación de los operadores para el proyecto ACAP del que tuvimos en diciembre el primer usuario. En la actualidad tenemos aproximadamente 800 usuarios en la plataforma.

Se han atendido:

1.467 llamadas.	17.480 alarmas.	32.501 agendas.
-----------------	-----------------	-----------------

Se ha seguido trabajando en la recepción y tramitación de incidencias de diferentes empresas externas, añadiendo los servicios de Equipo Clínico, TResuelva, Gelpy y la atención al nuevo Call Center del Proyecto Apoyos Conectados. En concreto:

Con la empresa R.S.C. (Mémora) se han gestionado un total de 1.726 llamadas.

En el servicio de IACPOS, gestión de incidencias y venta de entradas de la Alhambra, gestionado por 2 operadores de dedicación exclusiva, se han gestionado más de 24.000 tickets de incidencias.

En los servicios de ATAM:

- Equipo Clínico: 643 llamadas
 - TResuelve: 511 llamadas
 - Gelpy: nos pusimos en contacto con más de 3000 usuarios.
-

Aranova: gestión de incidencias en su web.

Servicio de Aesticom: recepción de 7.976 incidencias de dicha administradora de fincas, gestionadas por 2 operadoras.

Continuamos prestando servicios a los diferentes teléfonos de Atención de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón y se ha iniciado un servicio nuevo para el Ayuntamiento de Zaragoza:

Servicio de Atención Telefónica Especializada para la Dirección Provincial del IASS, con 9 operadores/as, 1 trabajadora social y un total de 61.669 llamadas atendidas.

Servicio de Atención Telefónica a Personas Mayores en la CCAA de Aragón, licitado por el IASS. Cubre horario de tardes, noches y fines de semana con 4 operadores y 1 coordinador (trabajador social). Se han atendido un total de 1.387 llamadas.

Servicio de Atención telefónica para la Dirección General de Familias, gestionando la cita previa y dando información de familias numerosas, monoparentales y parejas de hecho, con 2 operadoras y 1 coordinadora (trabajador social). Se han atendido un total de 11.122 llamadas.

Servicio de Atención Telefónica de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, así como los trabajos administrativos que nos proporcionan. Se han destinado al servicio un total de 15 operadoras/es, 1 trabajadora social y 1 coordinadora. Además de los trabajos administrativos antes mencionados se han gestionado un total de 149.019 llamadas y buzones.

En cuanto a recepción y gestión de las llamadas de Fundación Dfa, se han tramitado:

Centralita: 32.887 llamadas.

Transportes: 2.942 llamadas.

Proyecto ACAP: 334 llamadas.

06.3 Consultoría de investigación

En Fundación Dfa ofrecemos un servicio especializado de estudios sociales y de mercado para empresas y administraciones públicas. Contamos con una red de campo propia, y profesionales con amplia experiencia en metodologías cuantitativas y cualitativas.

Desarrollamos a nivel interno todos los procesos de investigación, desde el diseño del estudio hasta el análisis y presentación de resultados.

En 2023 realizamos 42.600 encuestas telefónicas, más de 3.200 encuestas online y 600 encuestas presenciales. También a nivel cualitativo se hicieron entrevistas en profundidad y grupos de discusión.

Las investigaciones han sido muy diversas: evaluación de satisfacción y expectativas, experiencia de cliente, detección de necesidades, valoración de servicios municipales, etc. Además, se han abarcado diferentes temáticas: discapacidad, personas mayores, infancia, ahorro energético, sostenibilidad, salud, educación, etc.

A continuación, se muestran los **estudios desarrollados en 2023**:

- **Gestión de la opinión y expectativas de los usuarios del Sistema de Salud de Aragón.** Entidad contratante: Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios. Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

Se realizaron 25.145 encuestas telefónicas a usuarios de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón. Conlleva informe de resultados.

- **Encuestas de satisfacción a egresados de Grado y Máster de la Universidad de Córdoba.** Entidad contratante: Universidad de Córdoba.

A lo largo de 2 oleadas se realizaron 5.29 encuestas telefónicas a los egresados de Grado, Máster y Doctorado de la Universidad de Córdoba para conocer información de tipo académico y laboral. Cada oleada tenía un informe de resultados.

- **Barómetro de opinión de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza.** Entidad contratante: Ayuntamiento de Zaragoza.

En 2023 se realizaron 4.050 encuestas, en dos oleadas de 2.025 encuestas telefónicas cada una. Cada oleada llevaba un informe de resultados.

- **Medición del índice de satisfacción del cliente de Linde Healthcare – Baleares.** Entidad contratante: Linde Healthcare.

Realizamos un total de 808 encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios de Linde Healthcare que residen en Baleares.

- **Encuestas de satisfacción de clientes de la Sociedad Aragonesa de Gestión Agroambiental (SARGA).** Entidad contratante: SARGA.

Se han realizado un total de 936 encuestas telefónicas a clientes de SARGA del servicio de recogida de animales, realizando también el informe de resultados.

- **Encuesta de satisfacción a usuarios del tranvía de Zaragoza.** Entidad contratante: Tranvías de Zaragoza.

Se realizaron 600 encuestas presenciales a los usuarios del tranvía para evaluar su satisfacción. Se realizó informe de resultados.

- **Encuestas a personas con discapacidad en Molina de Segura.** Entidad contratante: ZIES, Investigación y Consultoría.

Se efectuaron 254 encuestas telefónicas a personas con discapacidad que residían en el municipio de Molina de Segura (Murcia).

- **Encuestas sobre el impacto social del Covid-19.** Entidad contratante: Universidad de Zaragoza.

Se efectuaron 1.408 encuestas telefónicas a nivel nacional para conocer cómo ha cambiado la situación de las familias tras la pandemia de Covid-19.

- **Encuestas sobre ahorro energético y sostenibilidad.** Entidad contratante: Invesmark.

Encuestas telefónicas realizadas en diferentes municipios españoles (Aranjuez, Cartagena, Ourense

y Valdemorillo), con el objetivo de conocer la situación del alumbrado público y otros aspectos medioambientales de la ciudad. En cada municipio se realizaron 200 encuestas telefónicas estratificadas por sexo y estrato de edad.

- **Encuesta de audiencias.** Entidad contratante: Gobierno de La Rioja.

Se realizaron 900 encuestas telefónicas a personas que residían en La Rioja para hacer un estudio de audiencias con la finalidad de conocer los medios de comunicación más utilizados en la región. La muestra se segmentó según estrato de edad, tamaño del municipio y área geográfica.

- **Estudio cualitativo sobre el sector cultural en el Principado de Asturias.** Entidad contratante: Invesmark.

Análisis cualitativo e informe de resultados de grupos de discusión realizados a profesionales vinculados con el sector cultural, con la finalidad de conocer la situación actual y principales necesidades del sector en el Principado.

- **Banca y entidades financieras amigables con las personas mayores.** Entidad contratante: Ayuntamiento de Zaragoza.

Estudio cualitativo para conocer las necesidades y problemas que tienen las personas mayores cuando acuden a su entidad bancaria. Se realizaron un total de 6 entrevistas en profundidad y 6 grupos de discusión. El estudio incluyó informe de resultados.



- **Encuesta sobre el bienestar subjetivo de la infancia en la ciudad de Zaragoza.** Entidad contratante: Ayuntamiento de Zaragoza.

Se realizaron un total de 3.192 encuestas a niños y niñas de 5º y 6º de Atención Primaria entre octubre de 2022 y enero de 2023. Estas encuestas, supervisadas por personal técnico de Fundación Dfa, se realizaron en 52 colegios de la ciudad Zaragoza a través de un cuestionario online.

- **Evaluación del estudio Piloto Dfa - DGA – Vivelibre**

Siguiendo con la evaluación realizada en 2021, para conocer la experiencia piloto desarrollada entre Fundación Dfa y Vivelibre que tenía como objetivo testar la aplicación de soluciones tecnológicas avanzadas en el fomento de la autonomía personal y el cuidado de la salud de personas con discapacidad, cronicidad y dependencia, se realizaron 45 encuestas telefónicas a usuarios que habían participado en el proyecto.

- **Estudio de bajas de larga duración en personas con discapacidad.** Entidad contratante: AECEMCO.

Se recopiló información sobre bajas de larga duración de las personas con discapacidad ocurridas entre 2019 y 2022 en 22 Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social (CEEIS) y Entidades Sociales adheridas a AECEMCO. También se realizó 1 grupo de discusión con responsables de recursos humanos y responsables de prevención de riesgos laborales.

- **Encuestas internas de calidad del servicio de Dfa (Teléfono IASS, Teléfono del Mayor y Familias).**

Se realizaron 2.846 encuestas telefónicas para evaluar la calidad de las llamadas y la satisfacción que tienen los usuarios con estos servicios de atención telefónica gestionados por Fundación DFA.

06.4 Servicio de ayuda a domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio de Fundación DFA se acreditó en abril de 2015, tiene como finalidad prestar un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y unas atenciones necesarias a las personas en su domicilio en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía con el objeto de evitar, o en su caso retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también apoyo al cuidador, cuando por razones sobrevenidas no pueda hacerse cargo de la persona a la que cuida, todo ello desde una perspectiva integral y normalizadora.

Desde Fundación DFA entendemos que el modelo asistencial prestado debe velar por una asistencia integral al usuario, basada en la coordinación con los recursos familiares y comunitarios y poniendo como centro de nuestras actuaciones a la persona. Por lo tanto, planteamos la elaboración de un modelo integrado entre la asistencia sanitaria y social que facilite la coordinación entre los diferentes profesionales que actúan.

Personas atendidas

El S.A.D de Fundación DFA ha atendido en el año 2023 a un total de 38 personas, con una media de 29,91 usuarias/os al mes. Notándose ligeramente el descenso en los meses de verano.

Incluimos en este siguiente apartado las altas, bajas, bajas temporales y reinicios del servicio durante el año 2023, no contamos los servicios que se mantienen de años anteriores, hemos gestionado 36 incidencias de tipo organizativo.

Altas	Bajas	Bajas temporales	Reinicios
6	3	14	13



Características de los servicios

Horas asignadas a los servicios

Cada servicio tiene asignado un determinado número de horas semanales en función de lo contratado por el usuario. En el año 2023 lo más frecuente es que los servicios hayan dispuesto de un tiempo de entre 2 y 4 horas semanales.

Frecuencia y franjas horarias de los servicios

Las frecuencias del servicio pueden ser quincenales, semanales, o diarios de lunes a viernes, la mayoría son de un solo día a la semana con mayor preferencia de las mañanas con un porcentaje de más de un 65% frente al 18 % de las tardes, los servicios de horario variable llegan a un 13 % de los usuarios.

Tareas realizadas

Para analizar el tipo de tareas que se realizan en los servicios, agrupamos las mismas de la siguiente forma:

Tareas de limpieza del domicilio que también pueden incluir lavar, planchar y reparar la ropa, comprar y/o cocinar.

Tareas de atención personal, que incluyen levantar/acostar, vestir/desvestir, higiene personal, alimentación, control de medicación simple, ejercicios sencillos de estimulación, Acompañar tanto dentro como fuera de casa, realizar gestiones u ocio.

Tareas del Hogar	Año 2023
Realizar solo limpieza	68,29%
Realizar limpieza, plancha y repaso de ropa	19,51%
Realizar limpieza, plancha, compras y cocinar	4,87%

Tareas de atención personal	Año 2023
Levantar, acostar, aseo etc.	7,31%



Horas de servicio

Las horas de servicio realizadas en los domicilios en el año 2023 han ascendido a 5.008 horas, notándose un incremento notable con los servicios del año anterior.

Convivencia

Son mayoría las parejas o familias que contratan el servicio para ayudar en el núcleo familiar, alcanzando estas un 76,31% de los usuarios, seguido de algo más del 18% de mujeres solas y a tener en cuenta la pequeña subida de hombres que lo contratan para sí mismos, siendo estos un 5,26% del total.

Lo que sí cabe destacar es que en prácticamente la totalidad de los casos de individualidad los usuarios cuentan con una red familiar y de apoyo cercana.

Edad

La franja de edad más atendida sigue siendo la que comprende entre los 70 y los 89 años, lo que deja claramente de manifiesto que, aunque nuestro servicio esté orientado a personas con discapacidad, las personas mayores son las que más demandan estos servicios.

Seguimiento de los servicios

La persona encargada de supervisión de Fundación Dfa realiza el seguimiento de los servicios mediante dos procedimientos: las visitas y llamadas telefónicas a los domicilios de las personas usuarias y por otro lado las entrevistas con las auxiliares que realizan el servicio.

Visitas	Total	Cobertura
De presentación	6	100%
De seguimiento o llamada telefonica	898	100%
Revisiones mediante entrevista con la trabajadora	96	100%

Visitas a los domicilios

En el año 2023 la encargada de S.A.D de Fundación DFA ha realizado un total de 904 visitas o llamadas a los usuarios del servicio. Se mantiene la tendencia a mantener la comunicación por vía telefónica en lugar de las visitas domiciliarias, fue una tendencia obligatoria durante la pandemia y que observamos que los usuarios prefieren mantener. Aun así, hemos estado en contacto con el total de los usuarios al menos 2 veces al mes.

Entrevistas con las auxiliares sociosanitarias

La encargada de S.A.D de Fundación DFA ha realizado en el año 2023 un total de 96 entrevistas individuales con las auxiliares que estaban en activo, en dichas reuniones se han revisado datos y situaciones y se han puesto en común ideas y soluciones para valorar y hacer accesibles las necesidades reales de los usuarios.

Las entrevistas son aproximadamente cada 15 días con cada auxiliar.

Recursos humanos

A lo largo del año 2023 han trabajado en SAD de Fundación DFA un total de 2 técnico-auxiliar sociosanitaria en jornada completa, 2 auxiliares de limpieza en domicilios, además de la encargada del servicio.

El total del personal que ha estado durante el 2023 son mujeres, con una media de edad que supera los 48 años y 3 de ellas con discapacidad física o sensorial.

Otros servicios

Cabe destacar que desde este departamento a lo largo del 2023 se han realizado diversos trabajos para otros sectores como:

Limpieza y mantenimiento de 2 comunidades de propietarios.

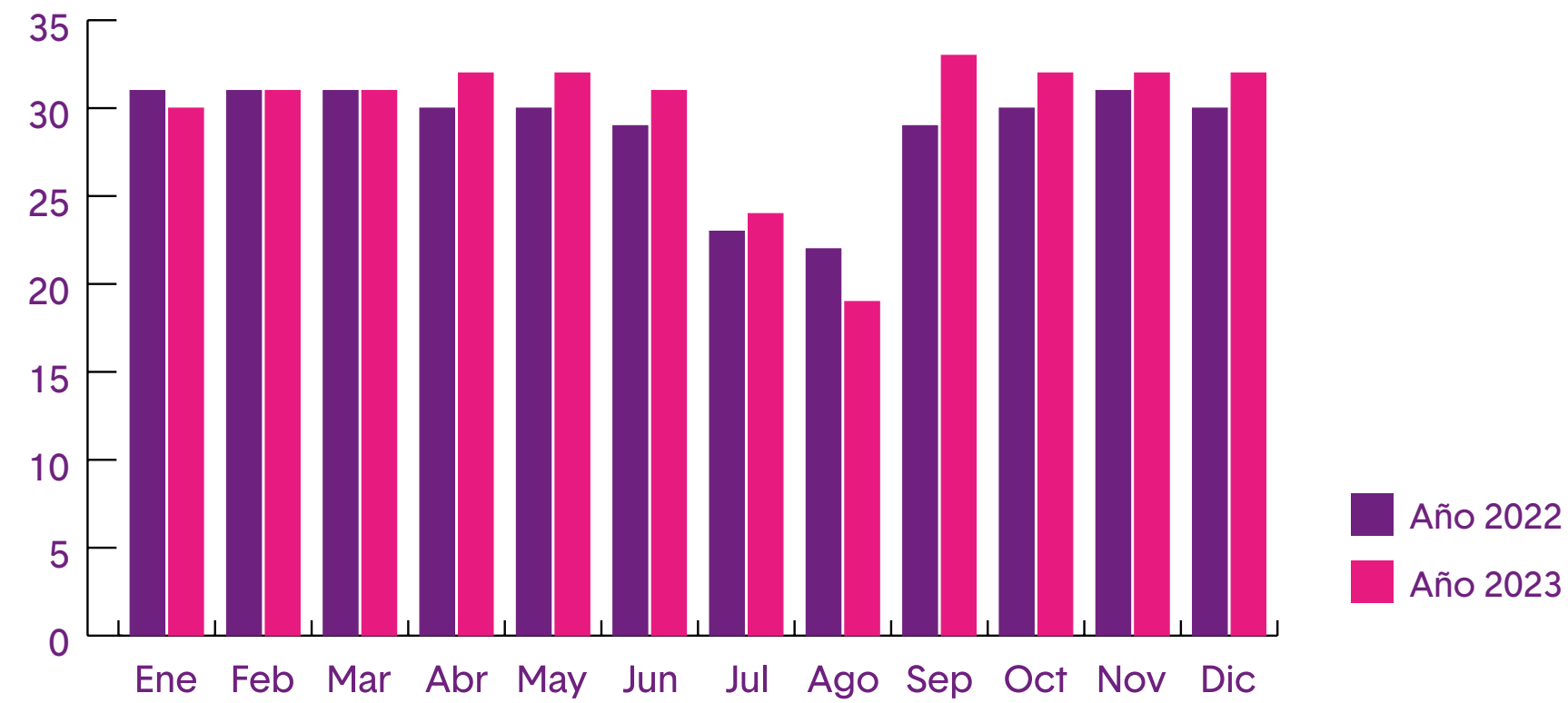
Limpieza de 7 locales de despachos de empresas privadas.

Durante este año y para cubrir las más de 1.829 horas de limpieza que hemos realizado en estas empresas, Fundación Dfa ha proporcionado trabajo a 3 personas, 2 con discapacidad física o sensorial reconocida por el organismo competente, de al menos el 33% y con contrato indefinido y la otra con contrato de interinidad.

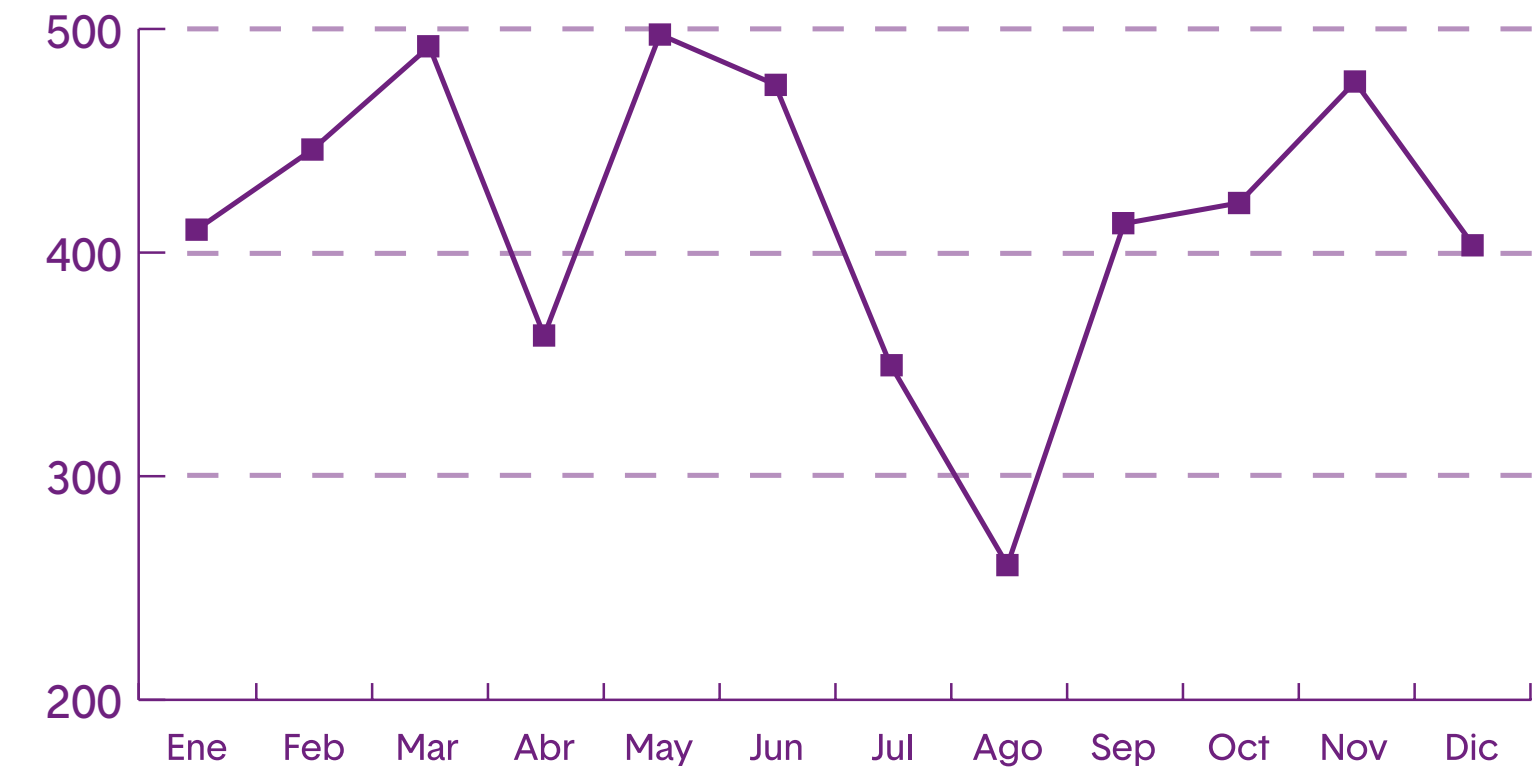


Principales indicadores. Ayuda a domicilio

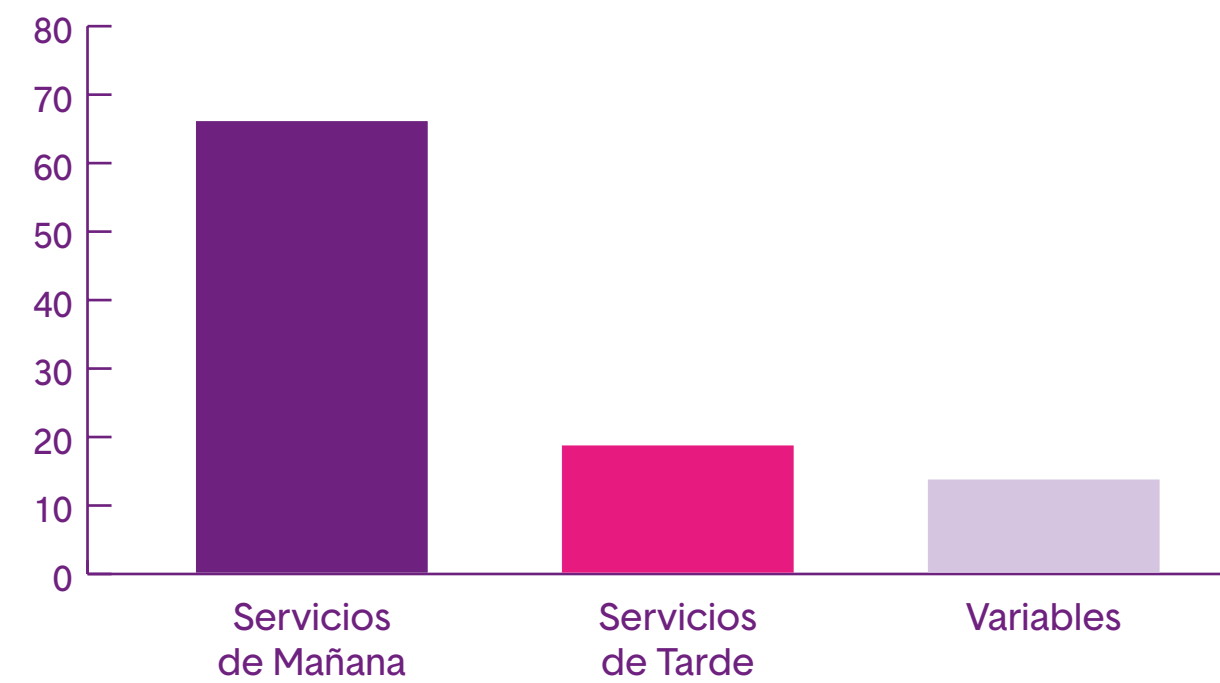
Atención por meses



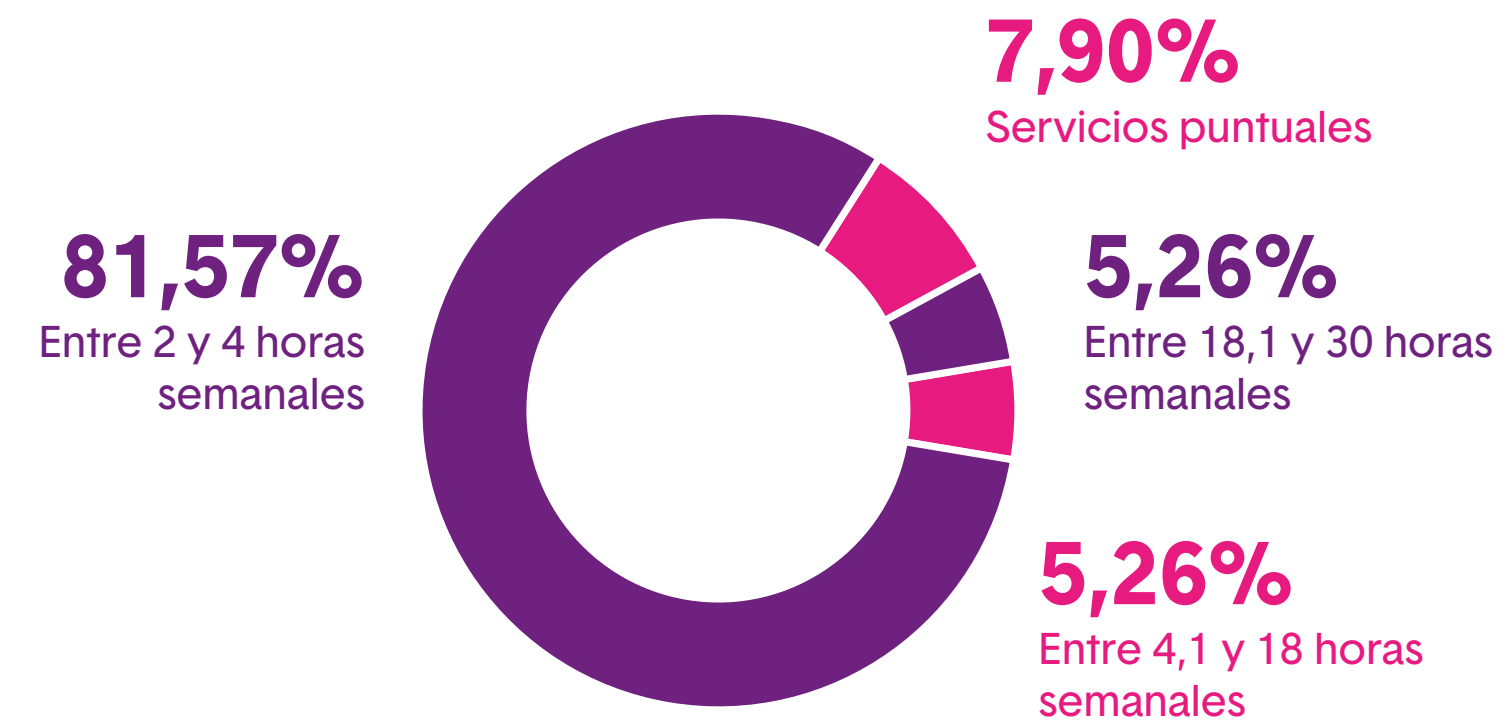
Horas mensuales



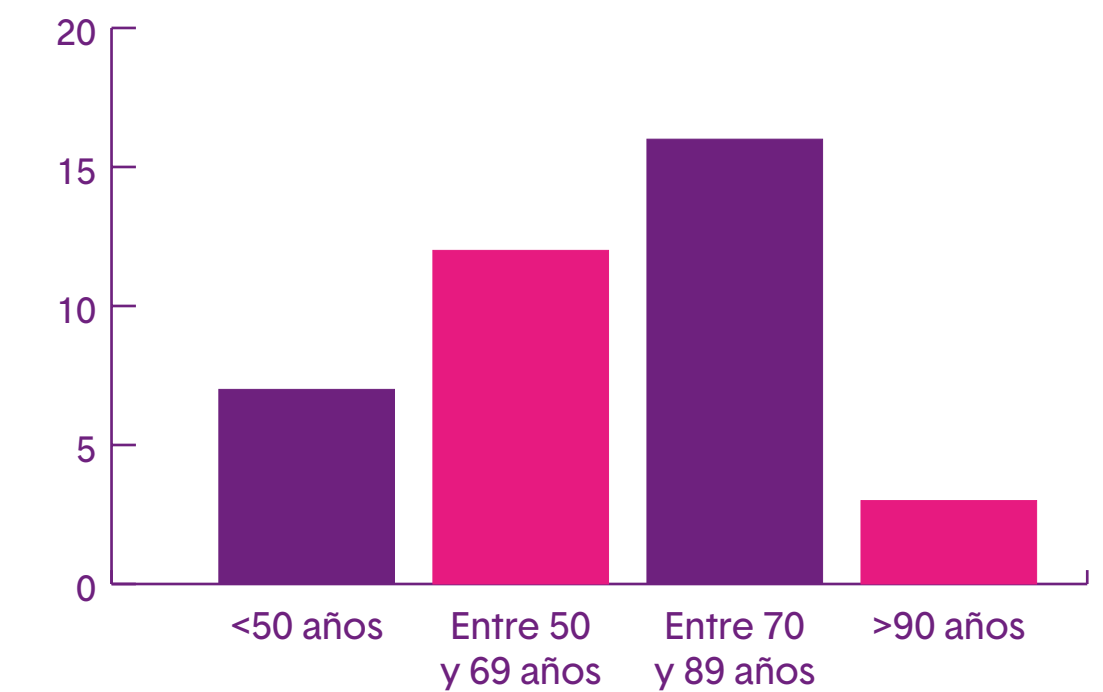
Distribución de los turnos



Distribución horaria



Franjas de edad



06.5 Gestión de estacionamientos, conserjerías y centralitas

El objetivo de este programa es dar trabajo a personas con discapacidad, construir una sociedad más inclusiva, justa y diversa, donde todas las personas tengan la oportunidad de participar plenamente en el ámbito laboral y disfrutar de los beneficios que ello conlleva.

Fundación Dfa, de acuerdo con los fines indicados y, por lo tanto, dentro de su actividad propia, promueve la inserción laboral de personas con discapacidad realizando labores de gestión, control, limpieza industrial, labores de asesoramiento y ayuda a los usuarios de los parkings y centros comerciales donde está presente.

Gestión de Estacionamientos

En concreto, gestiona **2.763 plazas de parking** repartidas entre nueve estacionamientos situados en las Comunidades Autónomas de Aragón y Castilla y León

Zaragoza cuatro centros de trabajo:

Plaza de Toros	48 plazas
Colegio del Salvador	186 plazas
Pz. San Francisco	450 plazas
Hospital (promociones Word west)	270 plazas

Huesca con dos centros de trabajo:

Estacionamiento Universidad	228 plazas
Aparcamiento Pirineos en Pz. Biscós, Jaca.	300 plazas

Teruel con dos centros de trabajo:

Parking Glorieta	540 plazas
Parking San Juan	382 plazas

Además, se encarga de la apertura, cierre y avisos a los servicios externos de mantenimiento de los ascensores en Óvalo y San Juan. Realiza comprobaciones diarias del funcionamiento adecuado de estos, durante el horario de uso al público.

Burgos con un centro de trabajo:

Aparcamiento Avd. del Cid	359 plazas
---------------------------	------------

Centralitas telefónicas de centros de seguridad y emergencias

Fundación Dfa, en su compromiso por la inserción laboral de personas con discapacidad, se ha especializado en la atención de llamadas a centros de emergencia y seguridad. Para llevar a cabo esta tarea, cada miembro del personal asignado al servicio recibe una formación específica previa, en su puesto de trabajo. Una vez completada la formación, pasa a ser parte del equipo de trabajo. Estos servicios se prestan en las instalaciones del cliente.

En este momento gestiona las centralitas de:

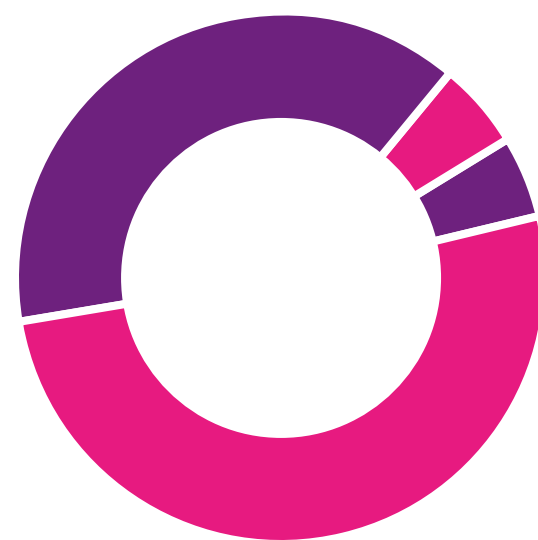
Parque de Bomberos de Huesca

Policía Local de Huesca

Llamadas telefónicas gestionadas

37.274
Policía llamadas
atendidas

49.288
Policía llamadas
realizadas



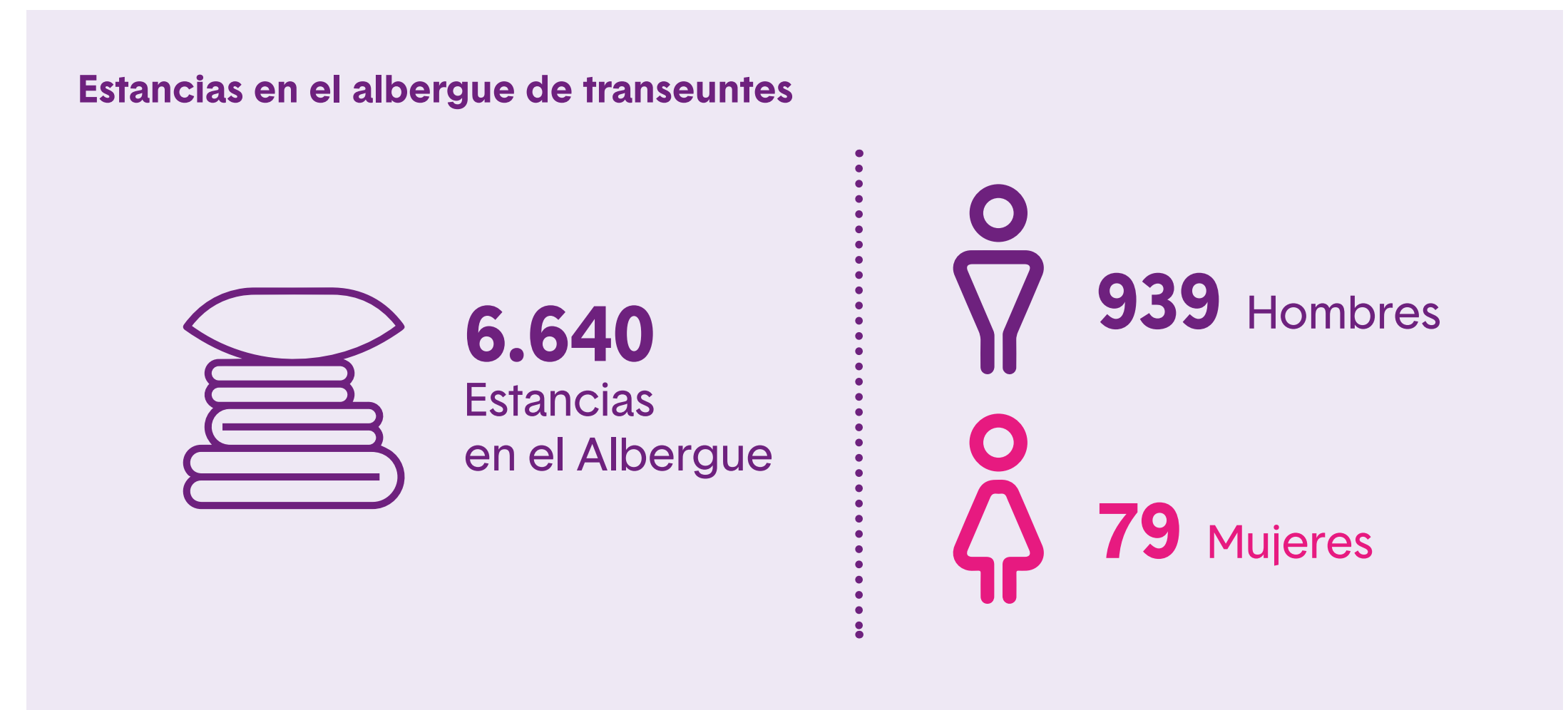
5.025
Bomberos
llamadas realizadas

4.700
Bomberos llamadas
atendidas

Conserjerías:

Fundación Dfa está presente en la conserjería de los Porches del Auditorium, la Urbanización Parque Hispanidad, la comunidad Centro, Celulosa Fabril, S.A, Teatro Principal, la Cooperativa San Lamberto, y el albergue de transeúntes del Ayuntamiento de Huesca

Informe anual 2023 del Albergue de personas sin hogar del Ayuntamiento de Huesca:



Las mujeres no pernoctan en el albergue, son atendidas por los conserjes que gestionan su alojamiento en los hostales que tienen concertados con el Ayuntamiento.

06.6 Instituto ortopédico y de ayudas técnicas

Su finalidad es asesorar e informar sobre los mecanismos más adecuados para resolver los problemas de autonomía personal y desenvolvimiento en el entorno, de las personas con y sin discapacidad, profesionales y entidades. Es Centro de Asesoramiento e Información (CAI) del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) perteneciente al IMSERSO.

Desde el mes de septiembre de 2008 pasamos a formar parte del Foro Internacional de Centros de Información de Productos de Apoyo (iProa) cuya misión es: "Trabajar conjuntamente, para mejorar la provisión de información en productos de apoyo, facilitando a las personas el acceso a la información y el conocimiento".

El equipo de profesionales, compuesto por dos auxiliares de ortopedia y un técnico superior en ortoprotésica, ofrece al cliente una atención individualizada en la que prima la calidad, el asesoramiento y las necesidades del usuario, por encima de cualquier otro factor.

Durante 2023 se ha intervenido y asesorado a más de 3.800 personas, en los diferentes servicios que se prestan

Alquiler de ayudas técnicas para la movilidad y el posicionamiento

Los artículos disponibles para el alquiler a cualquier persona que lo necesite de los siguientes artículos: sillas de ruedas de acero plegables y fijas: de adulto y niño, plegables autopropulsables, plegables no autopropulsables, muletas, andadores, grúas eléctricas e hidráulicas, camas eléctricas e hidráulicas, escalamóvil, plataforma, y maniquí de Reanimación Cardiopulmonar.

En 2023, se han realizado 155 contratos de alquiler: 115 de sillas manuales, 1 grúas eléctricas, 30 andadores y 9 camas.

Reparaciones de productos de apoyo realizados por le servicio técnico

Se ofrece servicio de reparación de ayudas técnicas, con una cifra de 523 encargos en 2023

Informacion y asesoramiento

Otro de los servicios prestados es la valoración de las ayudas técnicas que precisa el usuario teniendo en cuenta diversos factores como su discapacidad, posicionamiento o capacidad de comunicación. En este sentido, se han realizado 350 presupuestos y 20 visitas domiciliarias.

Se han vendido 17.323 unidades de producto (un 15,12% más que año 2022) de 1.003 artículos diferentes (con 174 artículos nuevos respecto al año 2022)

Entre sus clientes se encuentran: Aspanoa, Residencia Buganvillas, Colegio Público de E.E Ángel Riviere, Centro CAI Afeda, Colegio La Purísima, Colegio Público de E.E Alborada, Residencia la Sabina, Comunidad de Propietarios Puerto Venecia, Residencia Lagusalada, IES Media Albaida, Colegio Miraflores, CAMP, la AECC, Residencia Romareda, Residencia Santa Teresa...

Consultas técnicas

Plantillas

Servicio prestado por el técnico ortopédico, donde se procede a la toma de medidas, elaboración y posterior adaptación de la órtesis prescrita por el especialista correspondiente. Durante este año han sido atendidos en la consulta un total de 70 pacientes.

Prótesis y Órtesis

Servicio prestado por un técnico ortopédico especializado, donde se procede a la toma medidas, diseño, elaboración y adaptación de los artículos prescritos a cada paciente. Durante este año se han realizado un total de 95 órtesis y 7 prótesis.

Coordinación entre centros

Información y recopilación de documentación necesaria para la tramitación de ayudas y subvenciones de productos de apoyo, órtesis y prótesis servidas desde la ortopedia, que han sido derivadas al Centro de Apoyo Social para su revisión y posterior tramitación. En este año, se ha intervenido en un total de 291 ayudas al SALUD y 8 mediante pago adelantado, por parte de la ortopedia, para personas con bajos recursos económicos.

Colaboración con residencias y centros de día. En 250 ocasiones se ha solicitado la colaboración de los técnicos del Instituto Ortopédico para realizar reparaciones y suministros de ayudas técnicas para las residencias de Fundación DFA y sus Centros de Día, así como para la Residencia de Fundación FISS.

Donaciones recibidas. Se han recogido un total de 20 ayudas técnicas donados por nuestros usuarios.

Rehabilitación. Desde el departamento de Rehabilitación Integral se colabora con el servicio técnico de plantillas, facilitando la prescripción de la órtesis correspondiente

Colaboración con otras entidades

Fundación Dfa colabora con la Asociación Española contra el cáncer (AECC) en la gestión del servicio de préstamo de productos de apoyo, para sus usuarios. Durante el año 2023 se ha intervenido en el préstamo de 192 artículos.



06.7 Puntos de venta. Kioscos

Primera actividad laboral iniciada por Fundación Dfa en 1985. Se dirige a la comercialización de prensa y revistas a través de puntos de distribución en Zaragoza, pero, dada la era digital, esta actividad se reduce, de tal forma que, en la actualidad, contamos con:

Residencia General. Hospital Universitario Miguel Servet.

Reparto prensa Gobierno de Aragón



06.8 Servicio de paquetería

Este servicio consiste en el reparto de correo interno y paquetería del Gobierno de Aragón entre sus propios edificios.

Se realiza de lunes a viernes, excepto festivo, y por la mañana.

Hay dos rutas que se hacen con dos vehículos eléctricos y con dos personas con discapacidad contratadas.



06.9 Cafetería restaurante Dfabula

Fundación Dfa dispone de una cafetería, dfabula, situada en la calle de José Luis Pomarón de Zaragoza. Cuenta con instalaciones totalmente accesibles, menú diario, para celíacos y con posibilidad de celebraciones especiales.



07 Servicios centrales

Para poder desarrollar esta importante acción social, Fundación Dfa cuenta con un gran equipo profesional que apoya al resto de centros y servicios así como a otras entidades.

Las funciones son:

Comunicación e imagen.

Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

Proyectos y programas.

Administración

Calidad y riesgos Laborales.

Secretaría General.

Sistemas informáticos.

Servicios comunes.

Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones.

07.1 Comunicación e imagen

Este departamento es un refuerzo global para todas las áreas y departamentos de la fundación. Entre sus cometidos se encuentra la relación y coordinación con los medios de comunicación, elaboración y diseño de material de difusión, publicaciones internas y externas, mantenimiento de la web www.fundaciondfa.es y gestión de los perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn), protocolo, relaciones públicas e institucionales, escritos, solicitudes y envíos.

Comunicación Interna

Desde este departamento se continúa potenciando la comunicación entre las diversas áreas. Distintas acciones han servido tanto para garantizar la información, la comunicación y gestión interna de la fundación como para la consecución de una mayor cohesión de los diversos centros de trabajo. En este sentido, las acciones más significativas son:

Portal del Empleado “El Puente”

Durante 2023 la versión electrónica del tradicional «El Puente» sigue enriqueciéndose con contenido de utilidad para los trabajadores y trabajadoras, así como distintas aplicaciones para una gestión optimizada del día a día. Este portal interno permite al trabajador acceder a diversas áreas, incluidas la personal, la de empresa, la de

comunicación, la documental o al menú del restaurante dfabula. Permite gestionar documentos, el correo electrónico, efectuar reservas o realizar solicitudes, además de servir de plataforma para la difusión de noticias y avisos, inscripción a eventos internos y formaciones, y ofrecer además la posibilidad de un fichaje horario remoto si las circunstancias así lo exigen.

Además, como novedad en 2023, se ha implementado la plataforma 'Campus Dfa', un área de formación interna que incluye itinerarios formativos individualizados para cada miembro de la plantilla de la fundación en función de su puesto de trabajo, a la vez que permite solicitar, si el trabajador o trabajadora estuviera interesado, solicitar una formación fuera de dicho itinerario.

Durante el año 2023 recibió 253.616 visitas, con un total de 1.884.777 páginas vistas.

Siguiendo con el compromiso de Fundación Dfa con la sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el portal del empleado se incluye un acceso digital a nóminas, certificados y otra documentación de interés para los trabajadores y trabajadoras, con la consiguiente reducción de consumo de papel e impresión en la entrega de este tipo de documentación.

Además, en el portal del empleado existen recursos gráficos a disposición de todos aquellos trabajadores y trabajadoras que los necesiten para elaborar sus presentaciones y comunicaciones.

Email

Se han llevado a cabo 29 acciones de comunicación a través del correo electrónico para temas que interesaban a los trabajadores en general o departamentos directamente implicados con una materia concreta.

Comunicación externa

Fundación Dfa ha continuado durante este año realizando una intensa actividad de aparición en los medios.

En 2023, Fundación Dfa ha tenido una notable presencia, apareciendo en un total de 323 ocasiones en prensa, radio, televisión y medios digitales.

Destacan las 79 noticias publicadas en El Periódico de Aragón, incluyendo la participación en el suplemento semanal 'Integración', y las 71 difusiones en el Heraldo de Aragón, incluidas las apariciones en el suplemento 'Sin Barreras'. Además, se difundieron 27 noticias en el Diario de Teruel y otras 12 en el Diario del Alto Aragón, incluyendo la participación en los suplementos 'Igual Da' y 'Avanzamos', respectivamente.

Por otro lado, el espacio semanal de Dfa en Aragón Radio ha servido para difundir diferentes temas relacionados con la discapacidad, los servicios de la fundación y dar voz a otras entidades en un total de 23 intervenciones. También se han contabilizado 6 apariciones en Aragón Tv.

Durante el 2023, las noticias de Dfa se han difundido en más de 50 medios de ámbito local, autonómico y nacional.

Revista Zangalleta

Durante 2023 se han editado e impreso 3 números, el último de los cuales ha servido además de anuario de la entidad, con una tirada total de más de 21.000 ejemplares.

Portal web

La página web de Fundación Dfa, en permanente actualización, mejora su contenido y su funcionamiento (con una clara vocación de servicio) y se afianza como una forma clara, sencilla y eficaz de presentar a Fundación Dfa y sus servicios y comunicarse con la entidad.

La sección 'Escuela de Familias dentro del apartado 'Desarrollo Infantil', implementada durante 2022, no ha dejado de crecer como punto de encuentro con las familias donde encontrar diferentes recursos para acompañar a los niños y niñas en su desarrollo: Estrategias de estimulación, información sobre diferentes temas relacionados con el desarrollo infantil, reseñas de cuentos...

Además, los 30 formularios distribuidos por las distintas secciones han demostrado ser un medio eficaz de comunicación con nuestras personas usuarias y como medio de resolución de dudas y preguntas que cualquier persona pueda plantear.

Respecto a la atención a medios, la Sala de Prensa del portal web se va nutriendo con las notas de prensa de la fundación, acompañadas con recursos multimedia, además de albergar diferente material gráfico corporativo.

En www.fundaciondfa.es se informa de los contenidos y acciones realizadas por Fundación Dfa, con actualizaciones constantes, y en su sección Actualidad se publican no sólo noticias propias, sino también otras noticias relacionadas con el Tercer Sector. Durante el año 2023 se recibieron más de 345.600 visitas en la página web de Fundación Dfa.



Redes sociales

Por último, la presencia de Fundación Dfa en redes sociales ha sido constante durante 2023. Así, sus distintos perfiles en Facebook (Fundación DFA, Agencia de Colocación, Residencia Pomarón, Residencia Rey Fernando y Actividades Socioculturales), han alcanzado un total de 9.238 seguidores; mientras que en X (antes Twitter) se han producido 6.302 interacciones, más de 222.000 impresiones, y un aumento de seguidores del 1,65% en 2023, alcanzando un total de 4.074; Por su parte, en LinkedIn se ha llegado a los 3.251 seguidores (un incremento del 25,38% respecto a 2022). También se dispone de un canal de YouTube donde se publican tanto vídeos propios como apariciones en distintos medios, hasta un total de 33 vídeos durante 2022. El canal ha alcanzado un total de 10.957 visualizaciones y ha experimentado un aumento de suscriptores del 18,4%.

Por último, el perfil en Instagram mantiene una tendencia ascendente en su audiencia, contabilizando más de 2.283 seguidores a 31 de diciembre, un aumento del 29,28%.

Dentro de este apartado hay que indicar que han continuado los trabajos de renovación de todo el material corporativo y señalética, proceso que comenzó en 2021 con el cambio de imagen corporativo y que, dado el tamaño de la entidad, todavía persiste. También hay que incluir diversos materiales para la entidad, como protocolos, manuales y guías (acogida, voluntariado...). Además, se ha elaborado numeroso material de difusión de jornadas, talleres y cursos para los distintos departamentos de Fundación Dfa, así como la divulgación y recopilación de información relacionada con programas.

Newsletters y cartas informativas

Creemos fundamental hacer llegar información relevante al mayor número de personas posibles, y para ello nos servimos también del correo electrónico. Durante 2023 realizamos 21 envíos a más de 14.000 destinatarios.

07.2 Relaciones laborales y recursos humanos

El Departamento de Relaciones laborales se encarga de la gestión de nóminas, contratos laborales y Seguridad Social de toda la plantilla de la Fundación.

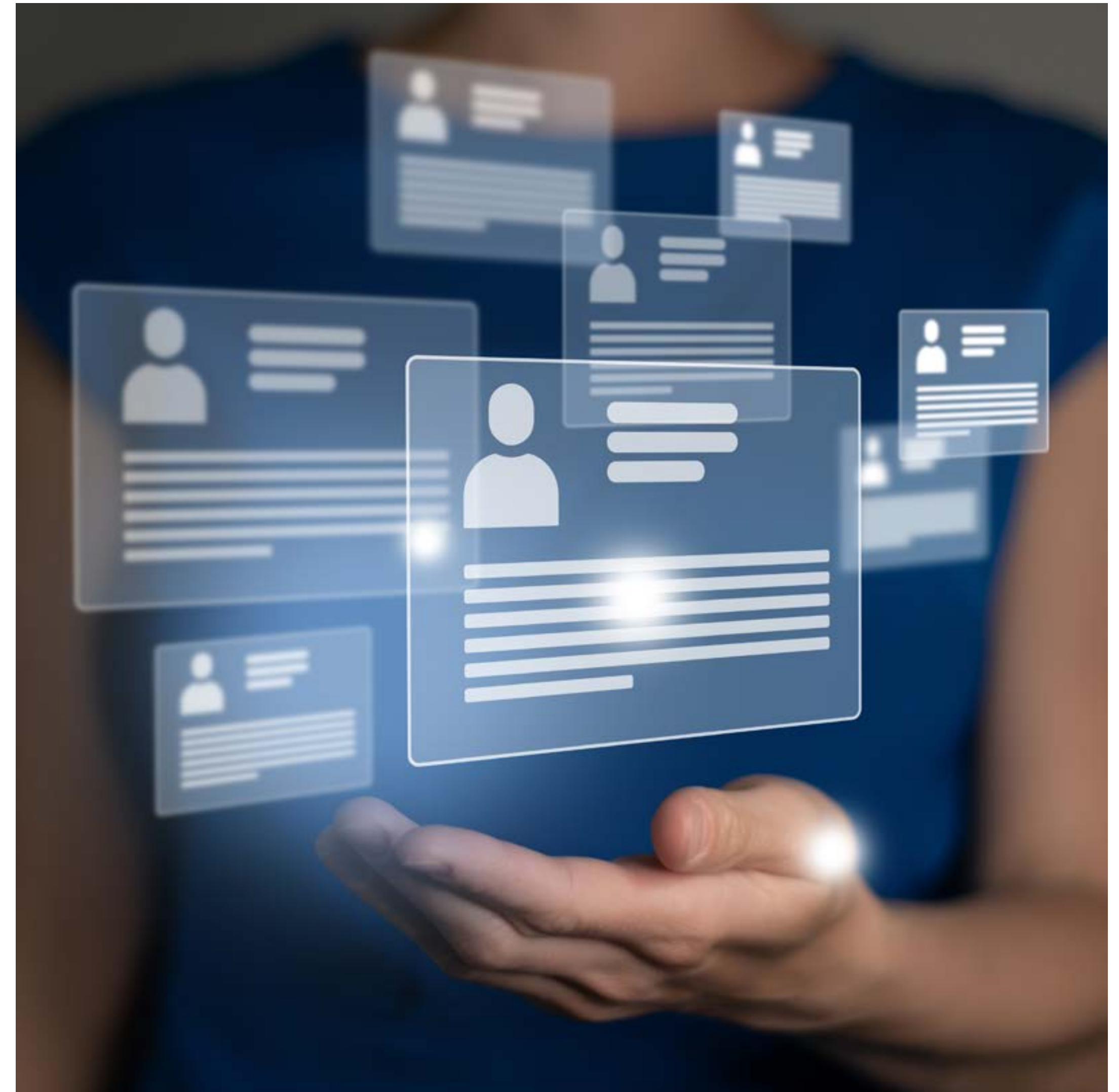
En 2023 la media de la plantilla de trabajadores de Fundación Dfa era de 440 personas, -275 mujeres y 165 hombres.

Así mismo, el Departamento de Recursos Humanos es un departamento transversal a todos los centros de la Fundación donde se establece la política común que debe regir en toda la organización en relación a los recursos humanos.

Se establece un itinerario que comienza con la incorporación del trabajador a través de una acogida y una formación general (normas laborales, calidad, riesgos laborales, convivencia...) y específica (formación inicial en el puesto de trabajo y formación continua), y que continúa a lo largo de la vida laboral a través de las siguientes herramientas: inventario de RR.HH., promoción interna, evaluación de seguimiento, comunicación interna, etc.

Instrumentos que sirven de análisis para detectar problemas, carencias comunes a todos los centros y poder establecer estrategias que puedan reforzar los puntos fuertes de la Fundación y mejoras y correcciones en aquello que sea necesario.

Además, se encarga junto con el departamento de riesgos laborales de la descripción y análisis de los puestos de trabajo, de la resolución de conflictos, relaciones sindicales y de todos aquellos temas relacionados con el capital humano de la organización.

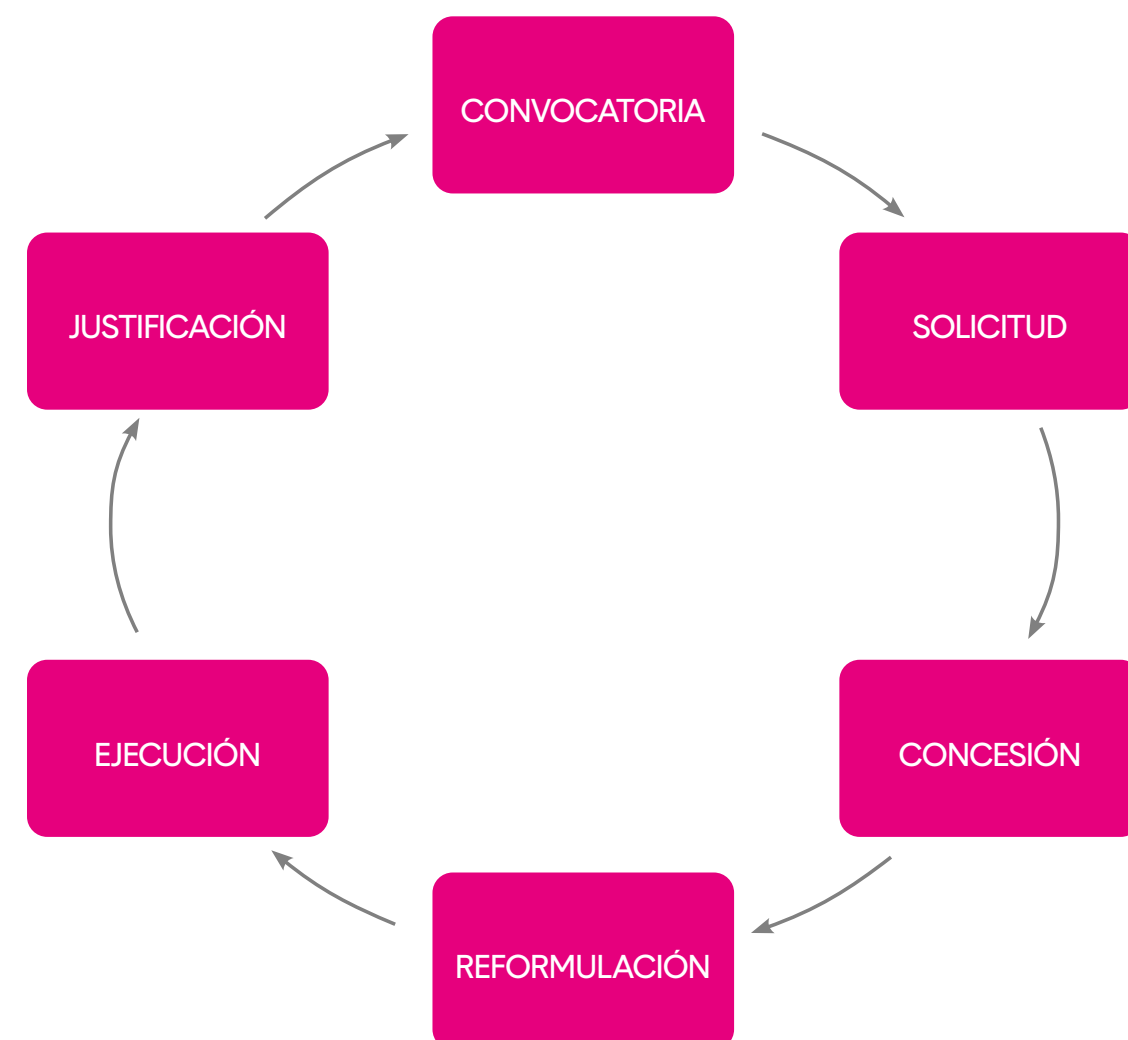


07.3 Proyectos y programas

Departamento de programas

Fundación Dfa cuenta, entre sus recursos, con diversas subvenciones de organismos públicos y privados. Desde el departamento de programas se gestionan todos los trámites relacionados con las distintas etapas de los distintos proyectos de Fundación Dfa y las empresas del grupo, además apoya en la gestión a COCEMFE Aragón, COCEMFE Zaragoza y AMANIXER (Asociación Aragonesa de Mujeres con Discapacidad).

Éstas son las etapas de un proyecto:



A través de distintos proyectos damos respuesta a las necesidades vitales de las personas con discapacidad, respetando y favoreciendo su autonomía personal.

El Departamento de Programas cuenta con: 1 responsable del departamento y 4 Técnicos. El 80% del equipo tiene reconocida una discapacidad.

Gestionamos proyectos tanto de Administraciones públicas como de Organismos privados, el grueso de nuestros programas proviene de las distintas Administraciones Públicas con las cuales trabajamos a todos los niveles:

- Europeo • Estatal • Autonómicos • Provincial • Comarcal • Local

Todos nuestros programas se estructuran en torno a seis grandes bloques de actuación:

- 1. Promocionamos tu autonomía personal:** Tratamos de facilitar la vida de las personas con discapacidad y sus actividades diarias fomentando su independencia y autonomía personal.
- 2. Potenciamos tus capacidades:** Desarrollamos las competencias y habilidades de las personas con discapacidad tratando de impulsar su talento con nuestros programas formativos.
- 3. Trabajamos para que trabajes:** Asesoramos, acompañamos y formamos en el proceso de búsqueda de empleo y emprendimiento.

4. Creciendo contigo: Programas orientados tanto a niños y niñas con trastornos en su desarrollo como a sus familias y el entorno que les rodea.

5. Somos diversidad: Fomentamos tu participación en actividades culturales y de ocio inclusivo, voluntariado y sensibilización ciudadana

6. Contigo somos más. Colaboramos con empresas socialmente responsables que nos ayudan a conseguir la inclusión real de las personas con discapacidad.

Toda la información específica de cada uno de nuestros programas se encuentra en nuestra web, en el apartado Quienes Somos, espacio Proyectos.

Además, en cumplimiento con la Ley de transparencia, con carácter anual publicamos todas las subvenciones concedidas especificando: convocatoria, financiadores, objetivo principal, personas beneficiarias e importe recibido.

Esta información es pública, se encuentra disponible en nuestra web en el apartado Transparencia, espacio Subvenciones contratos y convenios:

Desde el Departamento de Programas en 2023 hemos:

Programas solicitados	Programas concedidos	% € Concedidos respecto € solicitados	Programas denegados	Pendientes de concesión	€ Concedidos
58	51	67,34%	4	3	1.671.544,28 €

Programas justificados				
Programas justificados	Año de solicitud			€ Justificados
	2023	2022	2021	
49	14	30	5	1.450.082 €

Programas concedidos						
Programas concedidos	Año de solicitud			Justificados	Pte. Justif.	€ Concedidos
	2023	2022	2021			
58	51	7	0	19	39	4.724.116,28

100% de los expedientes han sido justificados de acuerdo a la normativa vigente. Ninguno de ellos ha sufrido minoraciones por errores o incongruencias en la justificación. Todos nuestros programas son sometidos a auditorias y a medidas de control ya que tenemos certificado el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 dentro del campo de aplicación "Gestión, aplicación y distribución de fondos y activos concedidos por organismos públicos y privados"

07.4 Administración

Este departamento realiza las siguientes tareas:

Contabilidad: contabilidad, impuestos, cobros, pagos y seguimiento, inmovilizado, subvenciones y control de programas.

Facturación: introducción y revisión de los albaranes de venta y emisión de todas las facturas de la organización.

Control y presupuestos: prepara toda la información de gestión solicitada por los departamentos de la Fundación, así como la preparación del presupuesto y Plan de Actuación anual, su seguimiento y análisis de las desviaciones.

Tesorería: seguimiento de los cobros a los usuarios y clientes y pagos a los proveedores, garantizando la liquidez necesaria para el normal funcionamiento de las actividades.

La transparencia en la gestión económica viene avalada por una auditoria externa que se realiza desde 1992.



07.5 Departamento de compras

Depende del Área de Administración y entre las actividades que realiza están:

Compras Generales de la Organización y solicitud de presupuestos.

Relación con proveedores y empresas prestadoras de servicios y control de su gestión y precios (telefonía, reservas, alarmas, fotocopiadoras, envíos postales, etc.).

Podemos decir que el Departamento de Compras se ocupa de las tareas de intendencia dentro de la Organización.

Así mismo, durante este año se ha continuado con los procesos de homologación de proveedores que se realiza con una herramienta propia desarrollada por el departamento de Análisis y Programación y que consta de un portal del proveedor y una intranet para su gestión.



07.6 Calidad y riesgos laborales

Este departamento se encarga de la gestión del Sistema de Calidad y del Plan de Prevención de la Fundación, así como de velar por el cumplimiento de las normas de calidad y de la Ley de prevención de Riesgos Laborales. También coordina las actuaciones en materia de seguridad, higiene, ergonomía y vigilancia de la salud, investigación de accidentes y formación a los trabajadores sobre prevención de riesgos.

Desde 2002, el Centro de Formación de Fundación Dfa está certificado con la norma UNE-EN-ISO 9001 por la empresa DNV, acreditada por ENAC para la gestión e impartición de Formación Ocupacional.

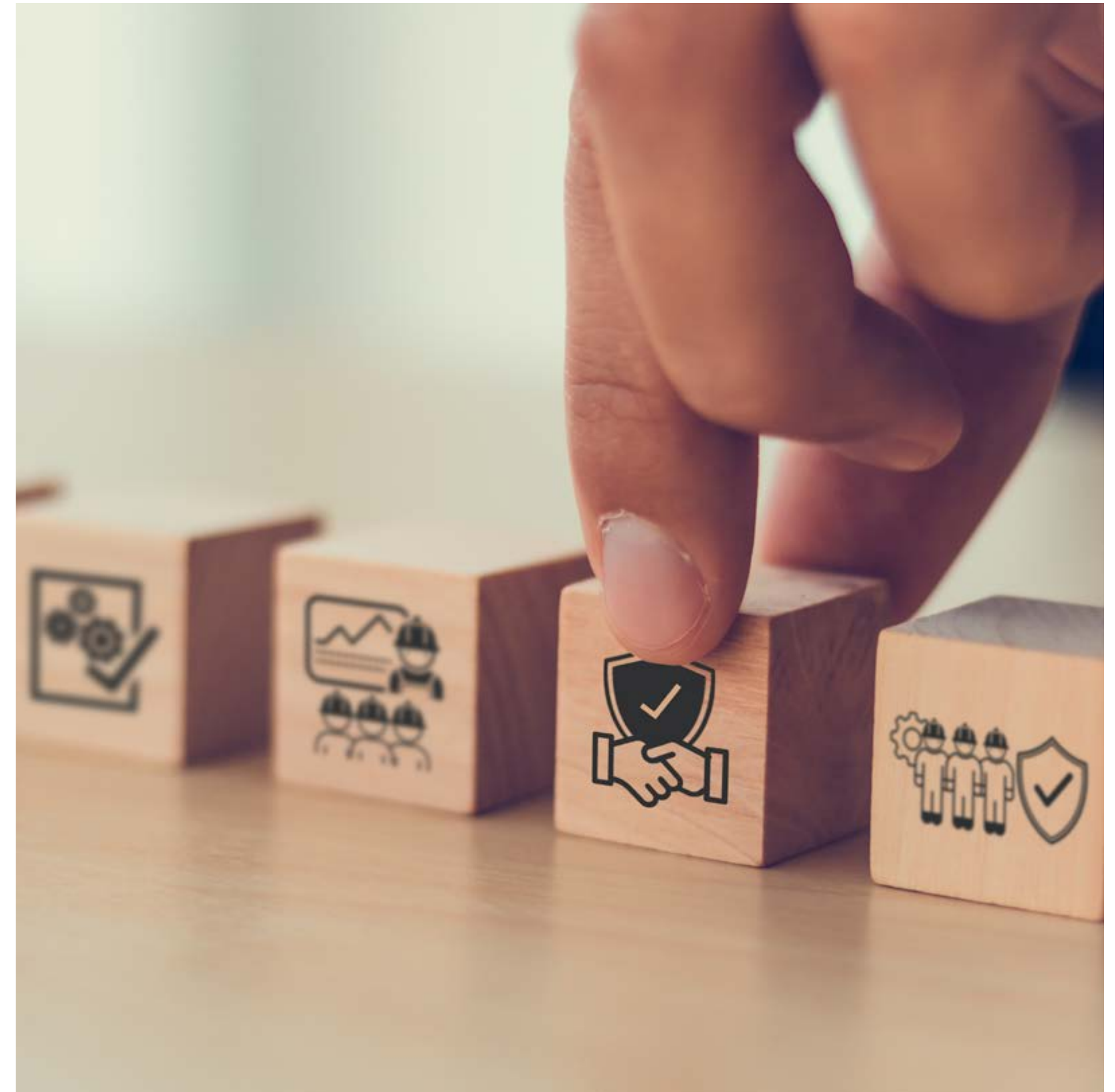
Desde 2003, cuenta con el mismo certificado para la gestión, aplicación y distribución de fondos y activos concedidos por organismos públicos y privados, así como la gestión administrativa de las sociedades, fundaciones y entidades dependientes de Fundación Dfa.

En 2008 se certificaron los Centros de Día.

En 2009 se certificó el área de Rehabilitación Integral y Atención Temprana.

En 2010 se obtuvo el certificado los centros de gestión documental y atención telefónica.

En 2011 se ha obtenido la certificación para el Sistema de Gestión Medioambiental según la norma ISO 14001:2004 para la sede central de Fundación DFA



En 2011 se certificó la carta de servicios de Formación según la norma UNE 93200:2008.

En 2013 se ampliado el alcance de dos de los certificados:

- Gestión e impartición de formación ocupacional y de orientación profesional hacia el empleo y el autoempleo.

La gestión, aplicación y distribución de fondos y activos concedidos por organismos públicos y privados, así como la gestión administrativa de las sociedades, fundaciones y entidades dependientes de Fundación Dfa.

La gestión global de centros asistenciales, incluyendo residencias para personas mayores asistidas y personas con discapacidad física gravemente afectadas, de centros de día, centros ocupacionales y centros de rehabilitación integral y atención temprana.

- Gestión y custodia documental, expurgo y destrucción certificada y logística documental.
-

En 2015 se ha obtenido certificación para el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria según la UNE158401/2007

En 2008, 2012, 2016 y 2021 se pasó la auditoría legal de prevención de riesgos laborales.

En 2017 se actualizó la certificación del sistema de gestión para adaptarla a la nueva norma ISO 9001:2015.

En 2020 se ha modificado el alcance de los certificados:

- Gestión de subvenciones públicas y privadas
 - Formación ocupacional
 - Prestación de servicios para el empleo
 - Rehabilitación integral y fisioterapia
 - Desarrollo infantil y atención temprana
 - Asistencia en centros de día y residencias para personas con discapacidad física gravemente afectadas y centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual
 - Gestión documental y mecanización de datos
 - Gestión telefónica y realización de encuestas
 - Investigación social y de mercados
 - Teleasistencia
 - Ejecución de procesos externalizados.
-

07.7 Secretaría técnica

Desde el departamento de Secretaría Técnica se lleva a cabo una gran diversidad de tareas relacionadas de manera genérica con la actividad jurídica y legal que dan soporte los diversos departamentos de la Fundación, así como de las entidades afines.

A modo de detalle se mencionan algunas de las principales funciones y se puede indicar que el elemento común de estas tareas se encuentra vinculado con el asesoramiento jurídico y técnico, tanto externo como interno.

A un nivel interno el departamento de Secretaria Técnica se configura como un departamento de asesoramiento legal, soporte jurídico, gestión, control y elaboración de documentos jurídicos.

Durante el ejercicio 2023 el trabajo de Secretaría Técnica se ha visto incrementado con el crecimiento de diversas áreas de la Fundación y con la finalidad de procurar la mejor forma de gestión de éstas y por las continuas modificaciones de la normativa que han afectado a las diversas áreas de actividad de la Fundación.

Se realizan un gran número de actividades de naturaleza jurídica, que debido a la heterogeneidad de actuaciones de Dfa y a los campos en los que se realizan servicios son desde el punto de vista del derecho muy diversas, por este motivo, a modo meramente enunciativo cabe indicar que algunas de las actividades realizadas por el departamento son:

Preparación y custodia de documentación.

Análisis y control de normativa.

Elaboración, asesoramiento y seguimiento de Licitaciones Administrativas.

Mantenimiento en registros de licitadores.

Control de inmuebles del Grupo y comunidades de propietarios.

Solicitud de licencias y permisos.

Tramitaciones Notariales y registrales.

Inscripciones de órganos de gobiernos y relación con protectorado y Registro de Fundaciones.

Actualización de órganos de Gobierno de sociedades y Fundaciones.

Realización de informes.

Gestiones con seguros y tramitación de siniestros desde su inicio hasta su resolución.

Control y actualización de la documentación relativa a los vehículos.

Impartición de jornadas formativas a otras entidades.

Elaboración de contratos y convenios, relaciones con las administraciones públicas.

Solicitud de permisos y licencias urbanísticas.

Legalización de centros sanitarios.

Legalización de Centros Sociales.

Actualización inscripciones en Registro de Entidades.

Adecuación a normativa de protección de datos.

Elaboración de actas y certificados.

Realización de alegaciones.

Control de Boletines Oficiales.

Elaboración de informes jurídicos.

Gestión y asesoramiento de Medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva de contratación de personas con discapacidad.

Gestión de alquileres e impagos.

Control y actuaciones para el mantenimiento de los inmuebles de Fundaciones y Sociedades.

Se ha realizado la asistencia como ponentes especializados en materia de consumo y accesibilidad a diversas ponencias en colaboración con la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.

Puesta en marcha en colaboración con los técnicos de Programación de aplicación para registro y control de contratos mercantiles.

Se han realizado la asistencia a ponencias en materia de mujer y discapacidad.

Durante el año 2023 se ha prestado asistencia jurídica relacionada con diversos temas jurídicos a diversas plataformas de asociaciones.

Representación de Dfa en plataformas de COCEMFE y CERMI: mesas de trabajo de accesibilidad, mujer, contratación pública, ocio y turismo.

La realización de este trabajo supone un esfuerzo continuo por mantenerse actualizado en una realidad jurídica mutable y compleja

Mención aparte supone la asesoría jurídica de Fundación Dfa que se encuentra alojada en Secretaría Técnica y supone un soporte vital de alta calidad en cuestiones relativas a la discapacidad para un público en general.

Los aspectos cuantitativos de las funciones y atención de este recurso se muestran en el espacio dedicado al mismo.

Finalmente, en el año 2023 se realizó el proceso de renovación de cargos del Patronato y en que la Secretaría Técnica se preparó toda la documentación para que el proceso se realizase de acuerdo a lo previsto en los estatutos fundacionales.

07.8 Sistemas informáticos

La finalidad de este Departamento es prestar servicios a todos los trabajadores de la Fundación relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación: mantenimiento y administración de los equipos informáticos, servidores y redes de comunicaciones; gestión de la seguridad de los datos y los sistemas; y desarrollo de aplicaciones corporativas a medida que faciliten los procesos y la gestión de la información en la organización.

Sistemas informáticos:

Proyecto ACAP

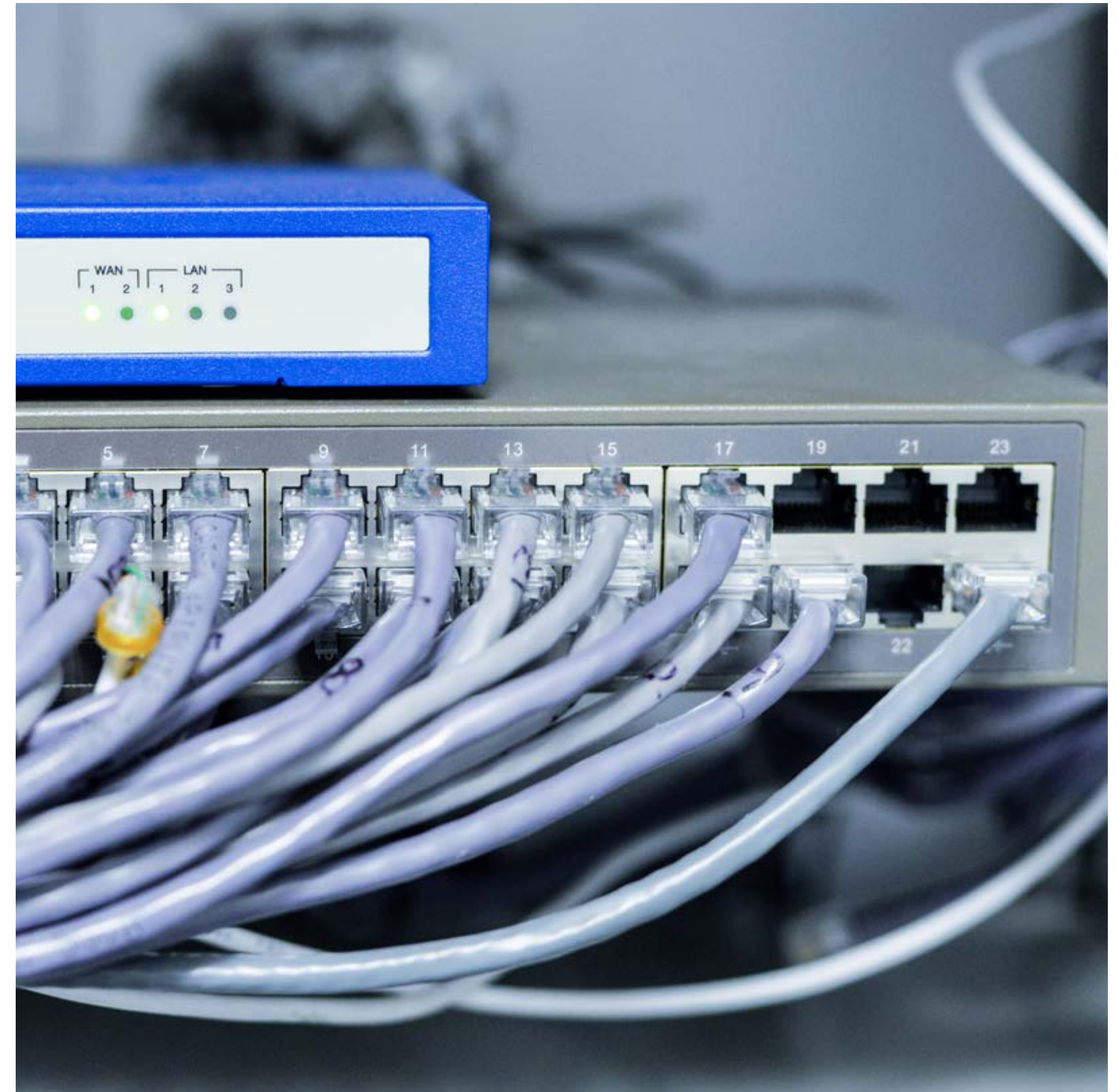
Compra de dominios relacionados con el Proyecto ACAO (portalacap.es y apoyosconectadosaragon.es)

Puesta en marcha de red corporativa en Papelería

Instalación, configuración y soporte de equipos/usuarios proyecto ACAP.

Proyecto HELPNEX (Paciente-Enfermera) en Residencia Pomarón

Puesta en marcha infraestructura de red sistema HelpNex, supervisión de la instalación de cableado cobre y enlace de fibra óptica entre Residencia Pomaron y CPD Pomaron, configuración enlaces lógicos y físicos (switch y firewall).



Instalación nuevo servidor virtual y configuración de copias de seguridad.

Nueva sede de Atención Telefónica en Jorge Sánchez Candial

Puesta en marcha de la red y comunicaciones en la nueva sede de Jorge Sánchez Candial. Instalación de nuevos equipos, traslado de los equipos existentes en Ed. Josemi Monserrate.

Formación

Mantenimiento, revisión y soporte de Aulas de formación Pomaron y Josemi Monserrate. Preparación del aula de Huesca.

Microsoft 365

Configuración MFA Microsoft 365 en cuantas de usuarios nominativas.

Seguridad - Microsoft 365 Aplicación de recomendaciones de seguridad Microsoft 365 Defender.

Puntuación de seguridad otorgada por Microsoft: Fundación Dfa -> 70,74 / 100, frente a organizaciones de tamaño similar -> 40,95 / 100

Microinformática

Actualización de equipos de Office 2016 a Office 2019 y sustitución de equipos Win10/Win11 PRO

Instalación de certificados digitales de empresa en equipos/usuarios autorizados

Migración de Flex App a Webex

Servidores

Mantenimiento y reparación de averías en servidores corporativos (servidor de respaldo Dell T630)

Instalación y puesta en marcha de los puestos de trabajo del nuevo sistema de gestión documental

Ciberseguridad, Firewalls Fortinet y Comunicaciones

Firewalls corporativos Fortinet:

Activación reglas para bloqueo de plataformas de no autorizadas

Modificación Perfil Anti-Spam

Añadimos y aplicamos reglas bloqueando por país de origen en los orígenes/destinos que pueden ser emisores de ataques

Actualización importante de seguridad de firmware FortiOS

Solución de incidencias detectadas por Panda AD 360.

Análisis y programación

Desarrollo de nuevas aplicaciones para cubrir las necesidades de la fundación:

Portal de gestión de la actividad de la conserjería del Teatro Principal de Zaragoza como parte del contrato público ofertado por el Patronato Municipal de las Artes Escénicas y de la Imagen. Ofrece las siguientes funcionalidades:

- Registro de entrada y salidas de plantilla y visitantes.
 - Control de préstamos.
 - Diario de incidencias.
 - Repositorio documental.
 - Estadísticas e informes.
 - Generación de avisos y correos a los Centros Municipales.
-

Desarrollo de nueva aplicación para el Centro de Día de Vadorrey (CENDIA). Incluye:

- Gestión de usuarios y características
 - Registro de intervenciones
 - Facturación Automática
 - Generación automática de informes, impresos y formularios.
-

Portal de coordinación y gestión de candidatos del proyecto Apoyos Conectados (Portal ACAP). A este portal acceden 22 gestores de apoyo, responsables del proyecto, supervisores de la Unidad de Apoyo (AT), personal de ATAM y Gerencia del IASS. Incluye:

- Gestión de candidatos y su proceso de selección.
 - Registro de intervenciones sobre candidatos y entidades.
 - Seguimiento de la implantación de los distintos servicios del proyecto.
 - Agendas de los trabajadores sociales.
 - Supervisión estadística del proyecto.
 - Repositorio documental.
-

Desarrollo de aplicación para proyectos de digitalización de clientes externos (DigiExt)

Nuevo módulo en ARPA para la detección, asignación, control y visualización de las facturas susceptibles de ser incluidas en los programas y subvenciones.

Aplicación de citas con los usuarios para Proyecto Rumbo (Planer Rumbo).

Modificaciones en aplicaciones ya existentes para mejorar funcionalidades y adaptarlas a los cambios organizativos o legislativos:

Gestión de Usuarios:

- Nuevo módulo para la integración del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
 - Adaptación al nuevo formato del Certificado de Discapacidad.
 - Configuración para programas del 2023: ISPEDIS, IRP y Zaragoza Dinámica.
-

Mejoras requeridas para los portales de apoyo a las licitaciones obtenidas:

- Servicio de Atención Telefónica Especializada en Servicios Sociales de la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza.
 - Servicio de Atención Telefónica Especializada en el Área de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Zaragoza.
 - Servicio de Atención Telefónica y Cita Previa para la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón.
 - Servicio de Atención Telefónica a las personas mayores en Aragón (Teléfono del Mayor).
-

Programación de nuevas campañas de encuestas telefónicas: Sarga, Ayuntamiento de Zaragoza, LINDE, Correos, CSIC, FAEDIS, UPSA, Universidad Córdoba, TRM estudios de Mercado y Mayores de Ejea de Los Caballeros.

Integración de trabajadores en plataforma de formación "Virtuox".

A lo largo del año 2023, se han atendido cerca de 5.000 tareas, de soporte a usuarios y tareas programadas para el mantenimiento de todos los sistemas de información de la Fundación. Todas ellas han quedado registradas, con su resolución en el aplicativo Tareas Dfa.

07.9 Mantenimiento y limpieza

Las tareas de mantenimiento son amplias y diversas, abarcando desde las propias de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y equipos de la Fundación hasta otra de carácter más auxiliar como colaboración en eventos, transporte de materiales, acompañamiento de gremios en instalaciones, etc. Además, en esta área, fuera de su horario de trabajo habitual, contamos con un servicio de guardia todos los días del año.

A continuación, se describen alguna de las actuaciones que se han llevado a cabo en el departamento:

Edificio Josemi

Instalación de placas solares (SOLARFAM) para autoconsumo en la terraza del edificio.

Mantenimiento, pintado de jardineras y mobiliario en terraza y patios.

Pintado general de diversas zonas del edificio y de plazas de garaje, reconvertidas para alquiler.

Colocación de accesorios sala multifuncional a. temprana

Instalación de sombreado en pérgola de terraza



Candial

Montaje de mobiliario: mesas, cristales aislantes, cableado adicional, instalación del office, fuente...

Instalación de vinilo en las ventanas.

Acompañar a gremio de fontanería en arreglo de desagüe.

Pomarón

Colocación de proyectores y pizarras en aulas de formación.

Desmontaje de sala Snozelen de atención temprana

Residencia Pomarón

Cambio de colchones de camas y retirada a punto limpio

Instalación del sistema paciente-enfermera (GOTOR).

Dfabula

Cambio de iluminación y reposición, adecuación en cuadro eléctrico y acompañamiento a inspector de oca eléctrica.

Gurpide

Cambio de pantallas a led.

Montaje de sala Empléate

Montaje e instalación de fregadero adaptado en altura

Montaje mesas, cortinas, despacho compartido

Rey Fernando

Arreglos en el jardín.

Colocación de teclados y electroimanes en puertas exteriores.

Adecuación de diferentes trabajos para corrección de inspección de sanidad.

Realizar instalación eléctrica para secadoras y cambio de iluminación en Planta 1º

Ortopedia

Recogida, reparto de material de donación, venta y retirada de material al punto limpio.

Instalar grúa de piscina (2 en Zaragoza y una en Urrea de Jalón).

Sede Huesca

Instalar cableado para red wifi.

Limpieza de canales en el tejado y mantenimiento aire acondicionado.

Sede Teruel

Cambiar termostato por uno con programación semanal y modificar ida y retorno radiadores

Parking Hispanidad

Cambiar baterías, cargador y ruedas de la moto

Montaje en el parque

Parking La Glorieta

Cambiar cámaras ip cctv

Retirar y reponer cables de red rack

Barbastro

Acondicionado del local de alquiler para ACAP

- Colocar vinilos en cristales fachada
 - Pintura local
 - Reorganizar cables y tomas de luz
 - Cambiar cerrajas de puerta de entrada y oficina
 - Retira basura y muebles a punto limpio
 - Recolocar muebles al uso indicado por la responsable
 - Instalar radiador calosa azul
-

Gonzalo Berceo Bajo C Y D

Montaje muebles cocina

Acompañamiento a gremios.

Instalación de dos aires acondicionado

Cableado red entre pisos

Montar accesorios baños

Montar armarios ikea

Teleasistencia

Instalación, averías y retirada de terminales

Otros

Traslado y revisión de material de Asociación Contra el Cáncer a los domicilios de los usuarios.

Reparto de EPIs a centros (mascarillas, guantes).

Participación en : Gimkana, Fiesta de la integración y otros.

Además, a lo largo del año 2023 se han continuado inventariado los equipos de los centros de la Fundación (climatización, calderas, elementos eléctricos, etc), y se han generado los planes de mantenimiento preventivo, con sus correspondientes órdenes de servicio. El personal de mantenimiento accede desde un dispositivo móvil (Tablet) a estas órdenes de servicio preventivo.

Se han atendido más de 2.500 incidencias y peticiones registradas en Tareas Dfa.

Desde este departamento se gestiona también el funcionamiento del departamento de limpiezas de los edificios de Pomarón, Gúrpide y Edificio Josemi Monserrate compuesto por 20 personas.

07.10 Cumplimiento normativo corporativo

Cumplimiento normativo

En el año 2018, Fundación Dfa, junto a aquellas entidades con las que comparte entidad orgánica, así como misión, visión y valores, iniciaron un proceso de documentación y difusión de Marco Ético de la Entidad, que tiene como piedra angular el Código Ético. Entre los valores de la Fundación, el cumplimiento de la legislación vigente.

Así, como proceso vivo y en continuo desarrollo, se continúa implementando, desde la sección de Ética y Compliance del área de Secretaría Técnica, un completo sistema de Cumplimiento Normativo, con base en el Código Ético y en todas las Políticas y Protocolos, que se van desarrollando, según se estima la necesidad, beneficio u obligación legal.

Durante el ejercicio 2023, se han desarrollado distintas acciones:

Revisión global de los textos en los que está documentado nuestro Marco Ético, efectuándose distintas modificaciones sintácticas, semánticas y ortográficas, amén de elevar una propuesta de adscripción al global del Marco Ético de la Fundación por parte de todas aquellas otras entidades con las que comparte entidad orgánica.

Formación a distintos grupos subjetivos; así se ha efectuado formación a:

- 20 voluntarios de la Entidad, hecho que nos ha permitido que la totalidad de los voluntarios, a 31 de diciembre, hayan recibido la correspondiente formación
- La totalidad del Patronato de la Fundación, además de valorar el conocimiento adquirido a través de un test de nivel, cuya realización y resultado ha quedado registrado, con huella de seguridad
- La totalidad de los Mandos Intermedios de la Fundación, valorándose igualmente el conocimiento adquirido mediante la correspondiente prueba de nivel, cuya ejecución y valoración ha quedado registrado con huella de seguridad
- Los nuevos trabajadores de la Fundación, en el momento de su incorporación, dentro del programa de acogida. En esta sesión de bienvenida, se les imparte específicamente formación de marco ético, canal ético, código de conducta del personal, protección de datos y prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Gestión de las quejas, denuncias, sugerencias, presentadas por nuestros grupos de interés a través del Canal Ético. El total de las comunicaciones recibidas, 8 en total, se han tramitado siguiendo el procedimiento establecido, con la pertinente intervención del Órgano de Ética y Cumplimiento, Comité de Ética y Patronato.

Inicio de la revisión de los riesgos penales de las áreas de “Rehabilitación y Desarrollo Infantil” y de “Centros Asistenciales”

Difusión, mediante mailing a nuestros grupos de interés, de la existencia de un Canal Ético en la Fundación

Como uno de los elementos más importantes del cumplimiento normativo, debemos destacar las acciones dentro de la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Como fundación, somos sujetos obligados a la Prevención, estando auditadas nuestras acciones por experto independiente. Esta auditoría externa, formalizada en noviembre de 2023, tuvo como resultado un informe favorable a las actividades y actuaciones realizadas, realizándose únicamente recomendaciones (modificación y actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y nombramiento de sustituto ante el SEPBLAC).

Sello RSA

La Fundación obtuvo la renovación del **Sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA)** a Fundación Dfa, que valora el compromiso de las entidades aragonesas con la sostenibilidad, véase, con el crecimiento económico presente y futuro, pero cimentado en el desarrollo social y la protección al medio ambiente.

Este Sello distintivo, otorgado (renovado en nuestro caso) por el Instituto Aragonés de Fomento, IAF, del Gobierno de Aragón, distingue a las empresas que difundan los principios de la responsabilidad social corporativa (sostenibilidad, transparencia, respeto a las personas, excelencia en la gestión y cuidado del medio ambiente) en la Comunidad Autónoma.



08 Reconocimientos

2022

Reconocimiento de la Junta de Distrito El Rabal al Mérito Social por la trayectoria de trabajo con, por y para la personas con discapacidad.

2020

El Servicio de Atención Telefónica que Fundación Dfa gestiona para el Instituto Aragonés de Servicios Sociales fue galardonado en la III edición de los Premios Cuarto Pilar en la categoría de "Programas desarrollados por entidades conveniadas o concertadas", reconociendo la labor de atención al usuario dentro de la Dirección Provincial del IASS informado y dando citas de atención a la dependencia.

2019

Premio de la Peña Zaragocista Los Alifantes, por la contribución de Fundación DFA, a través de su edificio Josemi Monserrate, a generar redes de colaboración y dinamización en el barrio de La Jota de Zaragoza.

Premio Asociación Vecinal Cesaraugusta 2019 a la trayectoria social de Fundación DFA y como reconocimiento a un trabajo de compromiso y la solidaridad.

2016

Medalla de las Cortes de Aragón máxima distinción que otorga el Parlamento Autonómico y que otorgó a Fundación DFA por su compromiso y consolidada trayectoria que la ha convertido en un referente obligado en el campo de la discapacidad.

Premio Arrabal 2016 a Fundación DFA por los 40 años de trabajo por la plena normalización de las personas con discapacidad y por la ingente labor desarrollada en la eliminación de barreras en el barrio del Arrabal y en el resto de la ciudad.

Premio Solidarios ONCE Aragón, a José Miguel Monserrate, Presidente de Fundación DFA, por su trayectoria social en la mejora de la calidad de vida de todas las personas con discapacidad.

2015

Premio Cermi.es a la trayectoria asociativa que recayó en la figura de nuestro Presidente, José Miguel Monserrate por su dedicación a lo largo de toda su vida para la mejora de la calidad de vida de todas las personas con discapacidad.

Premio ADEA a Javier Guiu, Director General de Fundación Dfa, en su VI Convención de Directivos, en la categoría de labor social.

Premio X Aniversario de la Asociación de Anti coagulados de Aragón, en la categoría de instituciones.

Premio Santander en la VII Convocatoria de Proyectos Sociales "Euros de tu nómina", para la creación de una unidad de desarrollo infantil para el tratamiento de niños entre 6 y 12 años.

2014

Insignia de Oro San Raimundo de Peñafort. Facultad de Derecho.

2013

Reconocimiento del Gobierno de Aragón por su colaboración en la formación profesional. Entregado el 18 octubre 2013 en el Palacio de Congresos de Zaragoza y entregado por la colaboración al CPI FP Los Enlaces

V Premio Facultad de Educación como Centro Colaborador entregado el 22 de noviembre 2013

Premio AFEDAZ 2013 a La Acción Social y Cultural entregado 18 septiembre 2013 en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli.

Premio Gala del Deporte Ciudad de Zaragoza entregado el 18 febrero 2013

2011

Premio "José Antonio Labordeta" a la Trayectoria. Asociación Ebrópolis

2009

Mención Atletismo y Valores Humanos. Federación Aragonesa de Atletismo.

Medalla Bicentenario-Defensor de Zaragoza en la Categoría "Valores Humanos", Fundación Zaragoza 2008

2006

Medalla de Oro al Mérito en el Trabajo. Consejo de Ministros.

2001

Premio Reina Sofía de Rehabilitación e Integración 2001.

Cruz de Plata de la Orden Civil a la Solidaridad Social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

2000

Medalla Santa Isabel de Portugal. Diputación de Zaragoza.

1998

Premio IMSERSO a la Integración Laboral.

Premio Aragoneses del Año a los Valores Humanos.

1996

Medalla a los Valores Humanos, del Gobierno de Aragón.

1991

Declarada de Interés Público Municipal
Ayuntamiento de Zaragoza.

1987

Mención Honorífica de la especialidad
Placa Honorífica de los Premios
INSERSO.

09 Directorio

Sede Zaragoza

José Luis Pomarón, 9.
50008 Zaragoza
Tel. 976 59 59 59
dfa@fundaciondfa.es

Sede Huesca

Aragón, 3
22006 Huesca
Tel. 974 23 06 46
dfahuesca@fundaciondfa.es

Sede Teruel

Ripalda, 5
44001 Teruel
Tel. 978 619 619
dfateruel@fundaciondfa.es

www.fundaciondfa.es

Servicios Zaragoza

Edificio Pomarón

José Luis Pomarón, 9.
50008 Zaragoza

Centro de Formación

Tel. 976 701 702

Centro de Rehabilitación

Atención Temprana

Asesoría Accesibilidad

Tel. 976 59 59 59

Edificio Gúrpide

Andrés Gúrpide, 8-12
50008 Zaragoza

Centro de Apoyo Social

Tel. 976 701 701

Agencia de Colocación

Tel. 608 95 90 68

Ayuda a Domicilio

Tel. 976 59 30 46

Teleasistencia

Tel. 976 59 30 46

Puntos de Venta

Tel. 976 59 59 59

Edificio Josemi Monserate

Jesús Gracia, 2
50014 Zaragoza

Centro de Actividades Socioculturales

Tel. 976 41 67 85

Centro de Día

Tel. 676 37 83 15

Programas de Cualificación Profesional Inicial

Tel. 976 41 26 00

Residencia Josemi Monserate

Tel. 976 701 703

Centro de Atención Temprana

Centro de Rehabilitación

Centro de Atención Telefónica

Gestión Documental

Tel. 976 59 59 59

Residencia Pomarón

Andrés Gúrpide, 6-8
50008 Zaragoza
Tel. 976 59 74 52

Edificio Rey Fernando de Aragón

Juan Ramón Jiménez, 2
50018 Zaragoza

Centro de Rehabilitación

Tel. 976 79 97 04

Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas

Miguel Servet, 1
50002 Zaragoza
Tel. 976 59 90 90

Local Candial

Sánchez Candial, 7
50014 Zaragoza

Centro de Atención Telefónica

Departamento de Estudios

Tel. 976 59 59 59

Servicios Huesca

Apoyo Social

Rehabilitación

Formación

Agencia de Colocación

Asesoría Jurídica

Asesoría Accesibilidad

Tel. 974 23 06 46

Servicios Teruel

Apoyo Social

Rehabilitación

Formación

Agencia de Colocación

Asesoría Jurídica

Asesoría Accesibilidad

Tel. 978 619 619

MEMORIA SOCIAL 2023

Con, por y para las personas
con discapacidad

