

# MEMORIA 2022

Con, por y para  
las personas con  
discapacidad.





# Índice

<b>01</b>	<b>Presentación</b>	<b>4</b>		
	01.1 Quiénes somos	4		
	01.2 Patronato	5		
	01.3 Personas atendidas	6		
	01.4 Plantilla	6		
	01.5 Red de centros	7		
<b>02</b>	<b>Actividades destacadas</b>	<b>8</b>		
<b>03</b>	<b>Servicios de Apoyo a la Discapacidad</b>	<b>15</b>		
	03.1 Centros de Apoyo Social	15		
	03.2 Centros de Rehabilitación Integral	18		
	03.3 Centro de Actividades Socioculturales	20		
<b>04</b>	<b>Centros de Formación</b>	<b>24</b>		
<b>05</b>	<b>Centros Asistenciales</b>	<b>25</b>		
	05.1 Residencia Pomarón	25		
	05.2 Residencia Josemi Monserrate	28		
	05.3 Centro de Día	30		
<b>06</b>	<b>Promoción de la Empleabilidad</b>	<b>38</b>		
	06.1 Agencia de Colocación	38		
	06.2 Instituto Ortopédico	40		
	06.3 Puntos de Venta	42		
	06.4 Restauración. Dfabula	42		
	06.5 Gestión de estacionamientos y centralitas	42		
	06.6 Servicio de Paquetería	43		
	06.7 Atención Telefónica	44		
	06.8 Servicio de Ayuda a Domicilio	48		
<b>07</b>	<b>Servicios Centrales</b>	<b>52</b>		
	07.1 Comunicación e Imagen	52		
	07.2 Relaciones Laborales y Recursos Humanos	55		
	07.3 Proyectos y Programas	55		
	07.4 Administración	57		
	07.5 Departamento de Compras	57		
	07.6 Calidad y Riesgos Laborales	57		
	07.7 Secretaría Técnica	60		
	07.8 Sistemas Informáticos	62		
	07.9 Mantenimiento y limpieza	64		
<b>08</b>	<b>Cumplimiento normativo</b>	<b>66</b>		
<b>09</b>	<b>Reconocimientos</b>	<b>68</b>		
<b>10</b>	<b>Directorio</b>	<b>70</b>		

## 01 Presentación

### 01.1 Quiénes somos

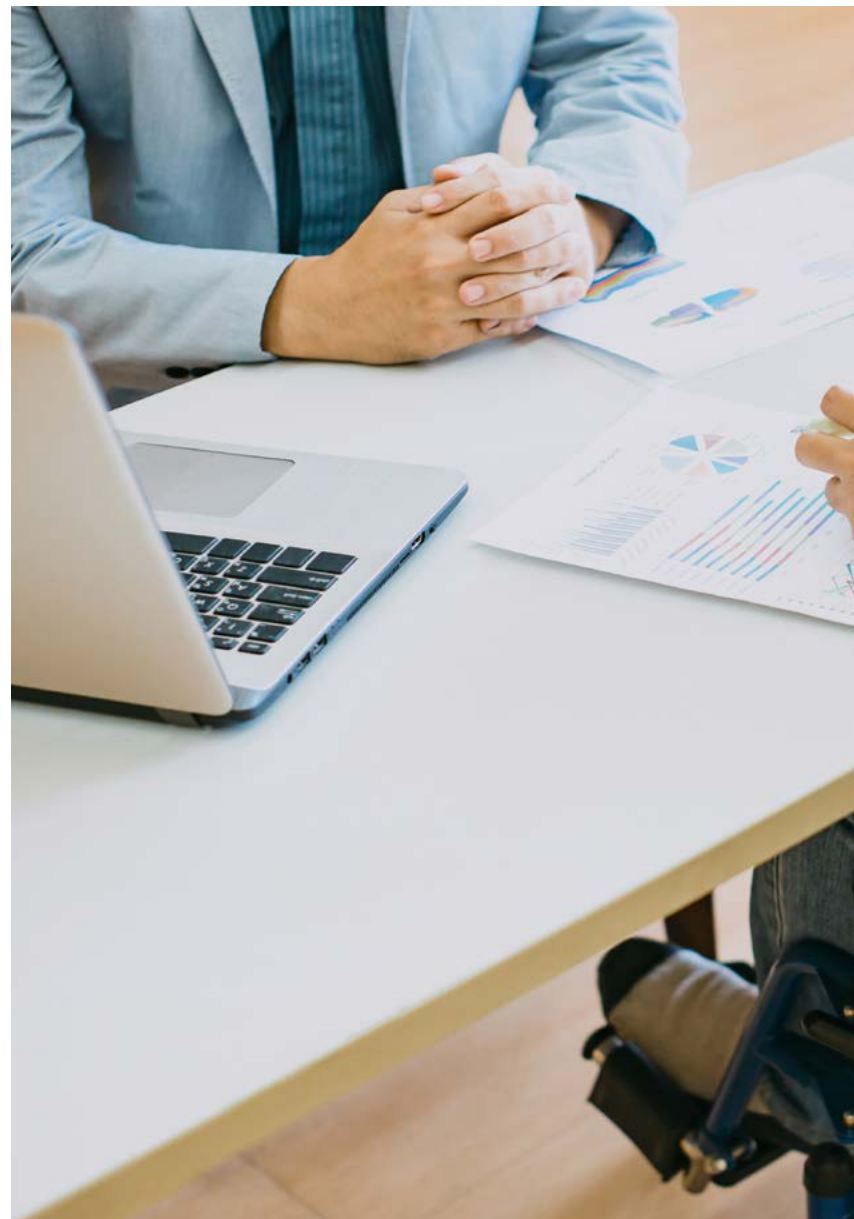
**Fundación Dfa** es actualmente **la entidad más representativa de las personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Aragón**, y una de las mayores del Estado Español, tanto por el número de personas que aglutina, como por las actividades que viene desarrollando desde 1976.

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.





## 01.2 Patronato

### **Presidenta**

Marta Valencia Betrán

### **Secretario**

Juan Carlos Castro Fernández

### **Vocales**

Manuel Ramírez Benito

Enric Soley Pérez

Leonardo Catalán Barluenga

Armando Carcas Blasco

Miguel Ángel Correas Mir

Alberto Serrano Lahoz

Mercedes Ventura Bóveda

Juan Royo Abenia

### **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 Subías Escolán

**Área de Administración:** Juan Manuel García García

**Área de Infraestructuras:** Beatriz Aranda Naudín

### 01.3 Personas Atendidas

Fundación Dfa cuenta con **54.603 usuarios**. De ellos, **atendió en 2022 a 17.720 personas**, un 5% más que en 2021.

CENTROS	PERSONAS ATENDIDAS
Centros de Apoyo Social	3.382
Agencia de Colocación	1.835
Centros de Rehabilitación Integral	1.937
Centro de Formación	705
Servicio Ayuda a Domicilio	355
Centro de Actividades Socioculturales	125
Residencia Pomarón	23
Residencia Josemi Monserrate	29
Centro de Día Vadorrey	69
Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas*	3.760
Teleasistencia	500
<b>TOTAL</b>	<b>17.720</b>

\* Clientes

### 01.4 Plantilla



**413**

Personas en Plantilla\*



**61%**

Mujeres



**39%**

Hombres



**70%**

Personas con Discapacidad

\* Datos de media anual

## 01.5 Red de centros

Fundación Dfa dispone de una red de centros de atención al colectivo de personas con discapacidad.

### • Servicios de Apoyo a la Discapacidad y Dependencia

- Centros de Apoyo Social
- Centros de Rehabilitación Integral
- Centro de Actividades Socioculturales

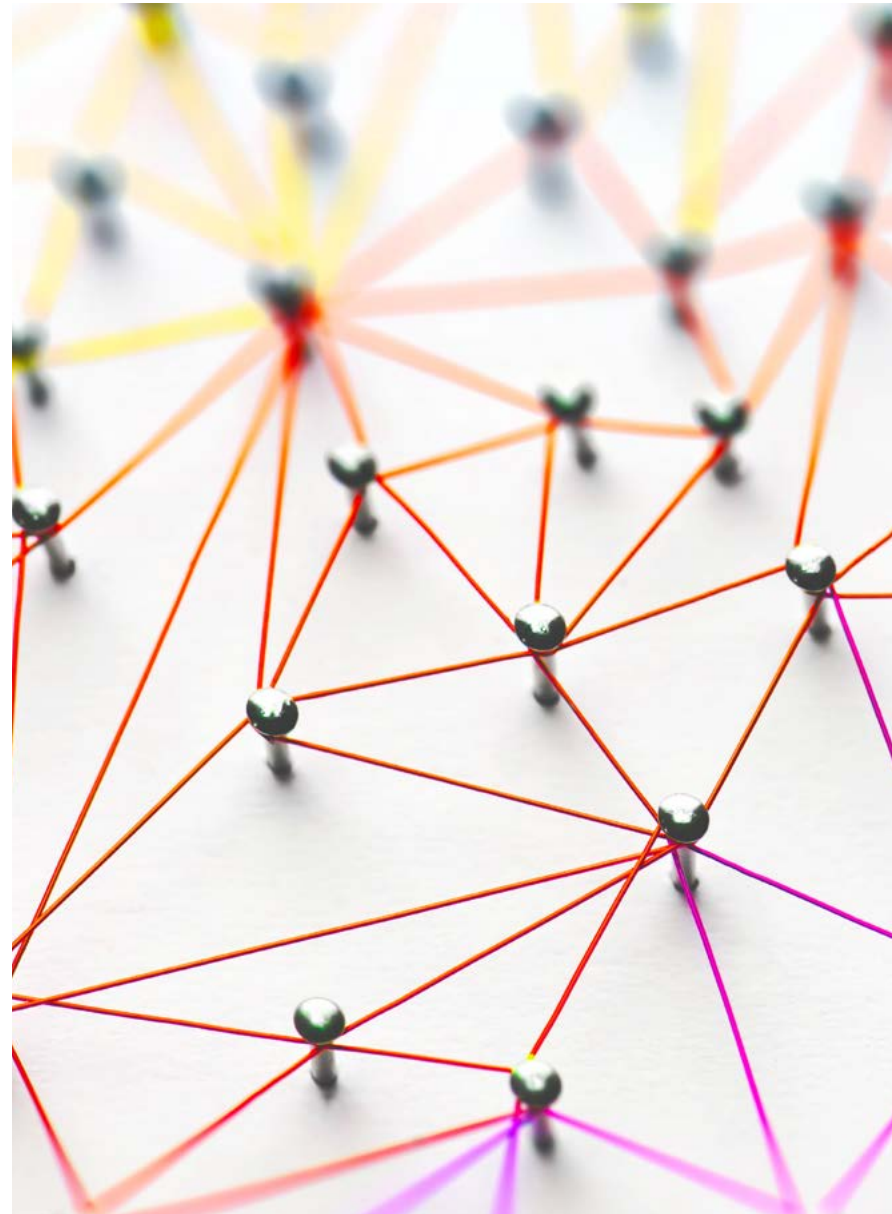
### • Centros Asistenciales

- Residencias
- Centro de Día

### • Centros de Formación

### • Promoción de la Empleabilidad

- Agencia de Colocación
- Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas
- Puntos de Venta
- Bar Restaurante d'fabula
- Atención Telefónica
- Gestión Documental
- Gestión de estacionamientos, conserjerías y centralitas
- Servicio de Paquetería
- Servicio de Ayuda a domicilio





## 02 Actividades destacadas

En el año 2022 la ceremonia de entrega de los Premios Zangalleta ha vuelto a sus fechas habituales de principios de abril. Por el contrario, la Fiesta por la Integración, otro de los actos más multitudinarios de Fundación Dfa hasta la llegada de la pandemia, continúa sin celebrarse.

Además el Festival Fin de Curso del Centro de Actividades Socioculturales ha vuelto a celebrarse de forma presencial.

### Entrega Premios Zangalleta

En su XXVII Edición, cuya ceremonia de entrega se celebró en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli, resultaron galardonadas Reale Foundation, ATAM, el Ayuntamiento de Jaca y Carmen Bastón, ex empleada del Ayuntamiento de Zaragoza vinculada durante toda su carrera a los servicios sociales.



Ana Sánchez Borroy, periodista de Radio Zaragoza, fue la encargada de conducir el acto, que estuvo presidido por María Victoria Broto, consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, que despidió el acto reivindicando «la inclusión, la igualdad y sin tolerar ningún retroceso».

Carmen Bastón fue la encargada de recoger el primero de los premios. Lo hizo de manos del consejero de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Zaragoza, Ángel Lorén.

La delegada del Gobierno en Aragón, Rosa María Serrano, hizo entrega del galardón a Arancha Escalada, responsable de RSE de Real Seguros, quien explicó el fuerte componente que invade a su compañía cuando se trata la discapacidad: «Decir que trabajas por la discapacidad no es adaptar un baño, es mucho más».

La consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, María Victoria Broto, entregó el galardón a Ignacio Aizpún, director de ATAM, quien señaló que «no somos conscientes de la revolución tecnológica que nos rodea.».

El premio Zangalleta para la institución pública recayó en el Ayuntamiento de Jaca. El presidente de las Cortes de Aragón, Javier Sada, le entregó la escultura 'Libertad' al alcalde Juan Manuel Ramón el cual destacó una de las premisas básicas dentro del Consistorio de Jaca: «La primera norma es que no se hace nada sin tener en cuenta el impacto ambiental y la atención a la discapacidad. Si uno siempre tiene esa visión, todo es más fácil».

### Informe sobre 'Redes de Apoyo Social en las Personas Mayores'

Fundación Dfa ha elaborado el informe 'Redes de Apoyo Social en las Personas Mayores' para el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, cuyos resultados son claves para analizar la implementación de recursos. Para Isabel Calvo, coautora del estudio, «el apoyo social con el que cuentan los mayores, sus redes, son prioritarias porque tienen un papel protector, ayudan





### **Balance 2022 del Teléfono del Mayor**

El Teléfono del mayor, servicio del IASS gestionado por Fundación Dfa, atendió durante el año pasado 2.982 comunicaciones, el 60% de ellas de personas que necesitaban entablar una conversación. Sobre el perfil de las personas que usaron el servicio, su responsable Ángeles Cepero detalló que el 52% son mujeres, la edad media es de 78 años y 78,2% de los usuarios son de Zaragoza. Otro de los datos destacados de este análisis es que el 39,5% vive solo, y se constata que las personas que viven solas registran una media de comunicaciones muy superior a la de las personas que viven acompañadas (6,35 frente a 3,72).

### **Estudios de accesibilidad**

El departamento de Accesibilidad de Fundación Dfa ha elaborado un estudio que permitirá al Ayuntamiento de Almudévar dotar a la localidad de una mejor accesibilidad en sus instalaciones de carácter público. El objetivo del consistorio oscense es recabar

a prevenir carencias o enfermedades y fortalecen a las personas, ayudándolas a superar las crisis que puedan presentarse. Las redes, por sí mismas, no aseguran apoyo o ayuda; es preciso que tengan calidad, frecuencia, efectividad y disponibilidad». Además, incidió en que las personas que viven solas son menos felices que las que viven en compañía (6,97% frente a 7,81%) y tan solo el 5,9% de las personas encuestadas participa en actividades asociativas.

Además, casi el 70% de las mujeres y el 58% de los hombres participantes aseguran que ven a sus hijos casi todos los días o, al menos, una vez la semana. En cuanto a las relaciones con las amistades, casi el 70% de los encuestados varones las ve al menos una vez a la semana, frente al 59,5% de las mujeres. «En los municipios pequeños existe menos contacto frecuente con los hijos y con la edad la red de amistad se debilita».



*Se ha elaborado el informe 'Redes de Apoyo Social en las Personas Mayores' para el IASS, cuyos resultados son claves para analizar la implementación de recursos*

***Dalimentación  
se crea con  
el objetivo de  
mejorar los  
hábitos de  
alimentación en  
personas con  
discapacidad  
física, pero  
también en  
la población  
general***



informes que le permitan poner el foco en la eliminación de barreras de urbanismo que actualmente se pueden encontrar las personas con discapacidad. En el análisis figuran el propio Ayuntamiento, las piscinas, el pabellón polideportivo, el centro cultural, el juzgado, el cementerio o los colegios públicos, entre otras instalaciones.

También la accesibilidad de Escatrón, localidad de la Ribera Baja, ha sido objeto de estudio por parte del departamento de accesibilidad de Fundación Dfa, que ha analizado los diferentes parámetros urbanísticos, arquitectónicos y de otras índoles que impiden una correcta accesibilidad a personas con discapacidad, movilidad reducida o mayores. Juan Abad, alcalde de Escatrón, puso en valor «la colaboración y el compromiso del consistorio por la accesibilidad, que deberá trasladarse también a las ordenanzas municipales, y que entidades como Fundación Dfa y las administraciones públicas trabajen juntas y tengan objetivos comunes para conseguir avances que mejoren la vida y el día a día de todas las personas».

### ***Dalimentación con Clínica HLA Montpellier***

Fundación Dfa, junto a la Clínica HLA Montpellier, ha desarrollado durante el año 2022 el proyecto Dalimentación con el objetivo fundamental de mejorar los hábitos de alimentación en personas con discapacidad física, pero también en la población general, especialmente en la infancia. Mediante 13 ‘tips’ nutricionales y una conferencia vía streaming impartidas por una experta nutricionista se ha pretendido aportar consejos sencillos sobre una correcta y completa alimentación, así como informar y desmentir los mitos más comunes asociados a la nutrición y paliar algunos de los síntomas asociados a patologías a través de la alimentación.

### ***Mejoras tecnológicas en los centros asistenciales***

Las residencias y los centros de estancia diurna han sustituido algunas herramientas tecnológicas ya obsoletas por otras que se adaptan a las necesidades de los tiempos actuales. En las residencias de Rey Fernando y Pomarón se ha instalado un sistema de apertura automática de puertas con reconocimiento facial. Por otro lado, las personas usuarias de centros asistenciales han podido estrenar adaptaciones para ordenadores, como ratones o joysticks, además de tablets y pantallas táctiles.

A nivel colectivo se incluyen pizarras táctiles, proyectores y una pantalla desplegable. La renovación se ha completado con diverso material de terapia ocupacional, grúas y aparatos de rehabilitación. Todo esto ha sido posible gracias al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, para la financiación de actuaciones de creación, modernización y reforma de plazas de centros de atención a personas en situación de discapacidad de titularidad de entidades sociales sin ánimo de lucro, financiado por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.

### ***Sello RSA***

Como reconocimiento al compromiso con la Responsabilidad Social, la sostenibilidad, los 10 Principios del Pacto Mundial

de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio, Fundación Dfa ha renovado el Sello RSA otorgado por el Instituto Aragonés de Fomento dentro del Plan de Responsabilidad de Aragón.

Un reconocimiento no solo a lo ya realizado, sino también al compromiso con las buenas prácticas, la transparencia, y una sociedad más justa, inclusiva, sostenible y responsable.

### **Taxi accesible**

El servicio de taxi accesible del Ayuntamiento de Zaragoza, gestionado con el apoyo de Fundación Dfa, sigue creciendo. De hecho, en junio se renovó el convenio con la Cooperativa del Autotaxi de Zaragoza para la prestación del servicio, con una aportación de 1.280.000 de euros, lo que representa un incremento del 37,6% respecto al año anterior.

Como parte del engranaje, Fundación Dfa se encarga de gestionar las solicitudes de las personas que requieren el uso de del Taxi Accesible y explicar cuál es el baremo que rige el servicio, ya que la puntuación se establece valorando los diferentes grados de movilidad reducida y el uso que se le va a dar al taxi.

### **XXIX Certamen Literario**

La ceremonia de entrega de premios XXIX del Certamen Literario se desarrolló en la azotea del Edificio Josemi Monserrate.

En esta edición del concurso anual del Centro de Actividades Socioculturales, los premios recayeron en Arantxa Mendoza San Sebastián, en categoría de Poesía, y Juan Ignacio Ferrándiz Avellano, en categoría de Narrativa, que fueron reconocidos por sus obras 'Más allá de la vida' y 'La noticia falsa', respectivamente. A la ceremonia asistieron las personas ganadoras, familiares, personal de Fundación Dfa y contó con la actuación del grupo musical Safari o Crucero.

### **Festival Fin de Curso**

En este año 2022 el Festival Fin de Curso del Centro de Actividades Socioculturales volvió a su tradicional ubicación en el Centro de Convivencia de Mayores Laín Entralgo, cuyo salón de actos se quedó pequeño para acoger a amigos, familiares y voluntariado. Dos horas de espectáculo "alrededor del mundo" con las que se puso punto final a nueve meses de actividades, y que no hubiera sido posible sin la infatigable aportación del voluntariado de Fundación Dfa.



*Se retoma el Festival de Finde Curso de los Centros de Actividades Socioculturales de la fundación*



## **Salón de Empleo 2022**

Dfaemplea, la agencia de colocación de Fundación Dfa, estuvo presente en el salón 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 durante las 4 horas que duró el evento a más de 100 personas, que se interesaron por el funcionamiento, actividades, talleres y ofertas de empleo gestionadas por Dfaemplea, depositando además sus currículos.

## **Atención Telefónica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza**

Fundación Dfa ha tomado el relevo del servicio tras presentar la mejor oferta del procedimiento impulsado por el Gobierno municipal, reservado a centros especiales de empleo. El objetivo es consolidar y seguir mejorando esta herramienta tecnológica puesta en marcha al inicio de la pandemia para optimizar el acceso a los servicios sociales y, al mismo tiempo, promover la integración laboral de personas con discapacidad.

En el primer mes de actividad se atendieron 10.627 llamadas de 5.914 personas. El 76% fueron respondidas a la primera y en el resto de casos se devolvió la llamada posteriormente, por lo que todas ellas son siempre atendidas.

## **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.

## **Ciudades Accesibles**

Encuadrado en el programa 'Somos Diversidad', Fundación Dfa presenta 'Ciudades Accesibles', un juego colaborativo creado con el fin de introducir en los centros educativos aragoneses conceptos sobre la discapacidad, la accesibilidad y las barreras sociales, arquitectónicas y comunicativas.

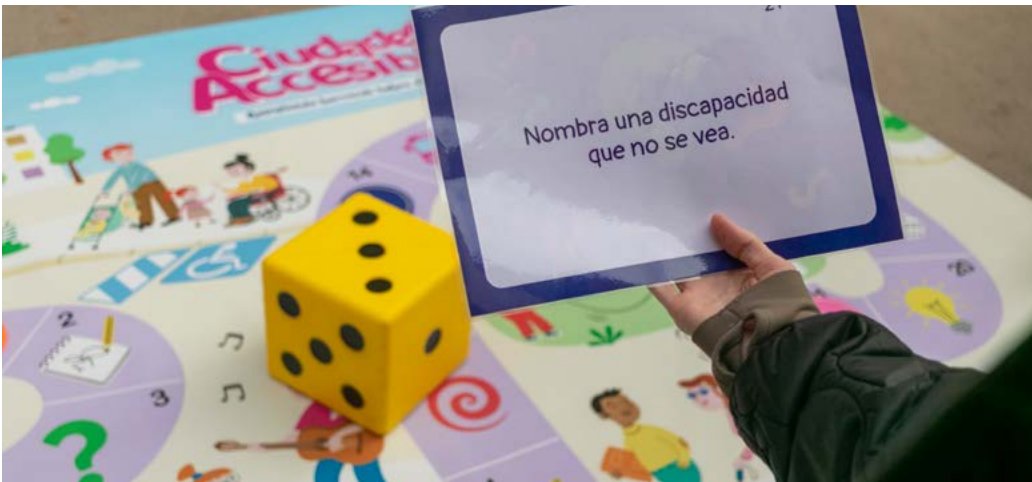
Además, se presenta en dos versiones: una de mesa, para jugar en el aula, y otra en gran formato, con el tablero reproducido en una lona gigante para jugar en los patios de los colegios a través de la dinamización del equipo profesional de Fundación Dfa.

'Ciudades Accesibles' se completa con una guía para el trato adecuado a las personas con discapacidad con información para las dudas que puedan surgir entre el profesorado y los centros educativos aragoneses lo pueden solicitar a través de la web del proyecto [www.somosdiversidad.es](http://www.somosdiversidad.es).

El juego ha sido ilustrado por la artista aragonesa Berta Maluenda y cuenta con la financiación del gobierno de Aragón a través de la convocatoria del IRPF.

## **Jornada del voluntariado**

El Edificio Josemi Monserrate acogió una intensa jornada dirigida al voluntariado de Fundación Dfa con el objetivo de estrechar



lazos, compartir experiencias y ampliar o renovar conocimientos sobre la entidad a través de juegos o dinámicas.

La jornada incluyó una formación sobre el marco ético de la entidad y la presentación del proyecto 'Somos diversidad'.

### **Estudio sobre bajas laborales de larga duración de personas con discapacidad**

Fundación Dfa y la Asociación Empresarial de Centros Especiales de Empleo de Cocemfe (Aecemco), con la colaboración del Ministerio de Trabajo y Economía Social, han elaborado un informe sobre las bajas de larga duración de las personas con discapacidad.

El informe fue presentado en un acto organizado por Servimedia en el que intervinieron la directora general de Trabajo Autónomo, Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas, Maravillas Espín; el presidente de Aecemco, Ignacio Rodríguez; Isabel Calvo, socióloga de Fundación Dfa y autora del estudio; Marina Ladrero, directora de Recursos Humanos de Dfa; y Toñi Romero, trabajadora afectada por una baja de larga duración.

### **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 XVI Edición es obra de la ilustradora Marta Piedra, quien tenía muy claro el mensaje que quería lanzar: «Aunque hablar de capacidades distintas es un eufemismo que no reconoce la diversidad, quizá podría ser una forma de llegar a las personas más desconectadas de este tema y un primer acercamiento para normalizar, sensibilizar y visibilizar».

El segundo premio recayó en Isidro Gil, quien explicó que en tiempos en los que en muchas ocasiones los sentimientos se expresan a través de emoticonos y no tanto con las palabras esta idea sirve para diseñar un cartel en el que plasmar que «el sonreír nos hace iguales».

### **Premio Junta del Distrito El Rabal**

La junta del distrito El Rabal concedió el reconocimiento al Mérito Social a Fundación Dfa por su trayectoria de más de 40 años trabajando con, por y para las personas con discapacidad.

La presidenta de Fundación Dfa, Marta Valencia, recogió el galardón en nombre de la entidad de manos de la presidenta de la junta, Lola Ranera.



*'Ciudades Accesibles' es un juego colaborativo sobre la discapacidad para centros educativos de Aragón*





## 03 Servicios de Apoyo a la Discapacidad y Dependencia

### 03.1 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 técnicos en 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 cuatro programas de actuación:

- De Intervención social especializado.
- Asesorías especializadas: jurídica y médica
- Asesoría en materia de eliminación de barreras y mejora de la accesibilidad.
- 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.

*Servicio de información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento en materia de discapacidad*

Durante el año 2022, **3.382 personas** y **211 entidades** participaron en alguno de los programas de los Centros de Apoyo Social realizándose **10.197 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, un equipo de 10 trabajadoras sociales son las encargadas de propiciar y facilitar los cambios personales y sociales necesarios 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. 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.

A lo largo del año 2022, **3.361 personas** y **61 entidades** accedieron a este programa, llevándose a cabo **9.084 intervenciones**. La distribución, si atendemos al centro desde el que se realizaron y al tipo de acción, se distribuyó de la siguiente manera (ver cuadro).

#### **Programa de información y orientación social**

La distribución territorial y por tipo de actuación fue de la siguiente manera:

	Huesca	Teruel	Zaragoza
<b>Personas y entidades beneficiarias</b>	253	168	3.001
<b>Intervenciones Realizadas</b>	<b>Huesca</b>	<b>Teruel</b>	<b>Zaragoza</b>
Información y Asesoramiento	541	297	4.184
Tramitación y Gestión	3	4	1.621
Coordinación	25	28	523
Entrevista Social y/o Revisión	90	87	876
Seguimiento	40	12	668
Acciones grupales	28	9	48

## B.- Asesorías especializadas

### I. Jurídica y médica

Desde el Departamento de Secretaria Técnica se ha realizado durante el 2022, como viene siendo habitual y una estrecha colaboración con el programa de Intervención social, diversas intervenciones que son remitidas para dar una solución jurídica:

Durante 2022 se han atendido en la asesoría jurídica a **335 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 **40 recursos en vía administrativa**.

Se han tramitado **13 incapacitaciones civiles**.

Se han llevado a cabo **5 juicios**.

Han sido valoradas por el perito forense **69 personas**.

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

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.

#### Intervenciones

Edificio privado, zona común	53
Edificio privado, zona privada	18
Edificio de uso público	29
Viario y transporte	13

Se ha colaborado activamente con diferentes entidades locales como en el caso del Ayuntamiento de Almudévar (Huesca), Ayuntamiento de Escatrón (Zaragoza), así como con otras entidades como el Instituto Aragonés de la Mujer, el Hospital "San Jorge" (Huesca), Museo del Fuego (Zaragoza).

### 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 2022, han sido **48 las entidades** con las que se ha trabajado, realizándose **109 actuaciones**.

#### Intervenciones

Actividades de difusión y coordinación	14
Actividades de sensibilización comunitaria	56
Coordinación y trabajo en red	37
Formación técnica	2

## 03.2 Centros de Rehabilitación Integral

En 2022, **1.937 personas** eligieron alguno de los Centros de Rehabilitación Integral de Dfa para mantener y mejorar su salud o la de los suyos.

### Centros de Fisioterapia

Actualmente Fundación Dfa dispone de **cinco centros** de fisioterapia en Aragón:

#### Centro de Pomarón

Creado en 1999 como centro pionero, en 2022 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 2022 ha atendido a **128 usuarios** distintos y se realizaron **7213 sesiones** (7086 individuales y 127 circuitos en gimnasio).

#### Centro Josemi Monserrate (Vadorrey)

Inició su actividad en 2017. Un total de **335 personas fueron atendidas** en sus instalaciones durante 2022. Se llevaron a cabo **17.322 sesiones** (4871 individuales, 182 sesiones grupales y 12.269 circuitos en gimnasio).

#### Centro de Huesca

Durante el año 2022, se ha atendido a **76 personas**, realizándose **809 sesiones** de tratamiento individual, **309 Sesiones de Espalda Sana** y **234 sesiones de Rehabilitación en Gimnasio**.

#### Centro de Teruel

Centro inaugurado en octubre de 2014. Durante el año 2022 ha **atendido a 64 personas**, realizándose **595 sesiones de tratamiento individual** y **600 sesiones grupales de Espalda Sana**.

### 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 2022, ha atendido un total de **699 niños y sus familias**, de los cuales 241 han comenzado tratamiento en el año 2022. Se han realizado **50.106 sesiones** de tratamiento.

Igualmente, como actividad privada, cuenta con el **Servicio de Atención Post-temprana** dirigido a niños mayores de 6



años. Durante el 2022 se atendió a **231 niños y sus familias** y se realizaron **10.638 sesiones de tratamiento**.

Dicha actividad se desarrolla en dos centros:

**CDIAT POMARÓN** en funcionamiento desde 2003. En 2022 prestó atención a 367 niños y sus familias en el programa de Atención Temprana y 113 familias en el Servicio de Atención Post-Temprana.

**CDIAT VADORREY**, inaugurado en agosto de 2014. Atendió en 2022 a 332 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** integradas por: médico rehabilitador, neurólogo, fisioterapeutas, psicólogos, terapeutas ocupacionales/psicomotricistas, logopedas, auxiliares y trabajadores sociales.





### 03.3 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 2022 se ha contado con la colaboración de 64 personas voluntarias** que han participado en las diferentes actividades planteadas, siendo a fecha de publicación de esta memoria, 52 personas las que conforman el equipo de voluntariado.

Además, existe un grupo de 35 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 125 en el año 2022, es principalmente el de personas con discapacidad física, siendo el **45,6% mujeres**.

Durante el 2022 se ha programado y realizado diversas actividades y talleres que se han ofrecido de forma presencial, retomando la totalidad de los programas del centro.

#### Actividades

Durante 2022, se plantearon diferentes acciones: talleres socioculturales comprendidos en entre febrero y junio, realizados en horario de tarde, de lunes a viernes, con temas y participación muy heterogénea. Han estado divididos en dos periodos, octubre – febrero y febrero-junio del siguiente año. Durante el primer periodo del año se programaron 6 talleres presenciales: pintura, teatro, “Jugando y más” y Happy Hour. Además de dos talleres realizados de manera conjunta con el Centro de Tiempo Libre de la Fundación Instituto para la Integración Social (FIIS): Revista y Costura. También se mantuvieron las opciones telemáticas de italiano y el club de lectura.

En total en este **primer periodo se inscribieron un total de 29 participantes y 17 personas voluntarias**. Durante el **segundo periodo, se ofrecieron 8 talleres, beneficiándose de ellos 30 usuarios/as y colaborando 19 personas voluntarias**. La oferta ha sido pintura, aplicaciones informáticas e informática, estimulación cognitiva y herramientas para la gestión del día a día, italiano y el Club de Lectura, éstos dos últimos online. Además, se han mantenido revista y costura.

El **total de personas con discapacidad que ha participado durante el 2022** en este tipo de actividades (mínimo en un taller) **asciende a 59**.

Los fines de semana, se programaron **32 actividades lúdicas y culturales** con una participación total en una o más actividades,



de 69 personas que disfrutaron de los recursos culturales de la ciudad: museos, exposiciones, actividades deportivas, fiestas del Pilar...

En el mes de julio, se retomaron las **actividades vacacionales accesibles**. En esta ocasión, Bilbao fue el destino elegido para disfrutar de unos días de ocio y descanso. En dos turnos de cuatros días, un total de 16 Personas con discapacidad junto 8 personas voluntarias conocieron los lugares más míticos de Bilbao.

En el segundo semestre del año, **se puso en marcha el “Grupo de Jóvenes”**. Éste formado por 20 personas con discapacidad física (en algún caso, pluridiscapacidad) de 16 a 21 años y 5 personas voluntarias, se reúne de manera quincenal los viernes por la tarde con el objetivo de adquirir las herramientas esenciales (creación de grupos de amistad, búsqueda de recursos de ocio accesible de la ciudad, acciones de fomento e incremento de la autonomía personal) que les permitan auto gestionar y disfrutar de un ocio de calidad.

A todo lo mencionado anteriormente hay que sumarle la reanudación de las **Actividades de Sensibilización en Centros Educativos** de la provincia de Zaragoza. A las tradicionales acciones de sensibilización se le sumó en el último trimestre del año la actividad “Ciudades Accesibles”, proyecto de nueva creación de Fundación Dfa y que se presentó en el mes de noviembre en el CEIP Miraflores. Ambas actividades están diseñadas para fomentar la concienciación y promoción de valores como el respeto a la diversidad y la empatía con las personas con discapacidad, favoreciendo la creación de una sociedad más inclusiva. En 2022 han participado un total de 976 participantes.

Dentro del programa de voluntariado, en el 2022 **se han incorporado de 12 nuevas voluntarias y se han realizado 8 sesiones formativas** dirigidas al equipo de voluntariado de la organización. Éstas sesiones, que se ofrecieron con horario



duplicado mañana y tarde para posibilitar la asistencia de más personas. En ellas se trabajaron diferentes aspectos en relación con la acción voluntaria: formación sobre Fundación Dfa y su programa de voluntariado, límites de la acción voluntaria, voluntariado con personas con gran necesidad de apoyo, formaciones específicas para viajes... Además, el voluntariado de Fundación Dfa participó en otras sesiones formativas organizadas por entidades como COCEMFE o la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

24 personas voluntarias han participado, mínimo en una de las formaciones planteadas. La participación media en estas acciones formativas ha sido de 10 personas voluntarias por formación.

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 8 sesiones de sensibilización, promoción del voluntariado y el ocio inclusivo realizadas en diferentes centros educativos con alumnado de bachiller, ciclos formativos y taller de empleo que además han contado con la colaboración del voluntariado de la Fundación. En estas acciones han participado 170 alumnos y alumnas.

Siguiendo con las acciones voluntarias, en el mes de mayo retomamos tras unos años de parón obligado, las sesiones de **ocio en la Unidad de Lesionados Medulares (ULME) del Hospital Miguel Servet**. Aproximadamente unos **113 pacientes y sus familias pudieron disfrutar de un espacio de respiro y distracción** de la rutina natural del hospital. La programación de estas sesiones corrió a cargo del Equipo de Voluntariado "ULME" formado por 5 personas y los grupos y artistas que colaboraron de manera desinteresada en la unidad.

En los meses de mayo y octubre de 2022, dentro de la semana del **voluntariado corporativo de Reale Seguros**, se acogió a 14 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: Curso de monitor de tiempo libre (1 alumnas), Grado Superior de Integración Social (1 alumna) 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 2022 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 II 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**, con quien colaboramos en la elaboración del Plan Formativo 2022 y en el grupo de trabajo de promoción del voluntariado juvenil. Además, junto con esta entidad formamos parte de una mesa de experiencias organizada por el Instituto Aragonés de la Juventud. Ésta estuvo enmarcada en el Evento Anual de **Voluntariado del Cuerpo Europeo de Solidaridad** en el mes de noviembre. 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, también **se ha colaborado con el Departamento de Consumo de Gobierno de Aragón a través de charlas de sensibilización de ocio inclusivo y con la Universidad de Zaragoza**, participando en la Feria de Voluntariado organizada en el mes de octubre.

### 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, y una casa de vacaciones con 14 plazas, en Añón de Moncayo (Zaragoza), ambos dirigidos a personal laboral y voluntariado de la Fundación. En el año 2022 ambos alojamientos han permanecido disponibles. En el caso de Sabiñánigo, han sido 194 las personas beneficiarias con pernocta que han disfrutado de las instalaciones y en la casa de Añón, por su parte, ha estado ocupada 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 2022, **705 alumnos** se han formado en nuestros centros, **334 eran personas con discapacidad**.

Se han impartido **24.022 horas lectivas** en **57 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.

También se ha facilitado la realización de prácticas, a un total de 192 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...

Desde 1996 se vienen impartiendo **Programas de Formación Profesional, para alumnos con necesidades educativas especiales**, en colaboración y financiado por 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 2022 han sido **40 los alumnos que han pasado por estas aulas**.

Así como el "**Programa de Formación para Personas Adultas**" donde participaron una media de 25 alumnos.

Durante 2022 se han terminado o comenzado varios proyectos ligados a los Programas de Formación/Empleo financiados por INAEM.

En el mes de junio finalizó el Taller de Empleo DfAsiste II en las especialidades de "**Atención a Personas en el Domicilio**" y "**Atención a Personas 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 centro social que sirve de hogar permanente a personas con discapacidad física. Los residentes reciben atención integral 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 Cultural y Recreativo, Centro de Apoyo Social, Ortopedia y Ayudas Técnicas y Centro de Formación.

En 2022, en este centro sociosanitario residieron una media de **23 personas** –10 mujeres y 13 hombres– con severas discapacidades motrices y edades comprendidas **entre los 36 y los 75 años**.

Las **24 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

Grado III	17
Grado II	1
Grado I	3
Sin Grado	2

La función principal de la Residencia es ofrecer atención integral a los residentes y potenciar al máximo sus capacidades. Para ello, está en permanente contacto 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, zona de estar, comedor, office, zona de control y descanso para trabajadores, aseo de trabajadores, lavandería-lencería y almacén de percederos.



## Personal

La plantilla está compuesta por dirección, médico, educador, terapeuta ocupacional, auxiliares, personal de limpieza y personal de apoyo del resto de Centros de Dfa: médico rehabilitador, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, enfermeras, 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 FIIS Certificado de profesionalidad

## Formación del personal

Se ha realizado formación continua para toda la plantilla sobre:

CURSO	ASISTENTES	DURACION
Extinción de incendios	Auxiliares	6 horas
Desfibrilador y primeros auxilios	Auxiliares	4 horas
Formación mandos intermedios	Responsable	2 horas

## Actividades de Atención Médico-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

### a) Logopedia

Los residentes beneficiarios de este servicio han sido 7.

Se han dedicado 4 horas a la semana a tratar las disfgias 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.

### b) Fisioterapia

Éste 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 21 residentes.

Se han realizado 2.393 sesiones de rehabilitación y gimnasio.

### c) 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 216 intervenciones.

### d) 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 2022: 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.

### **e) 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**

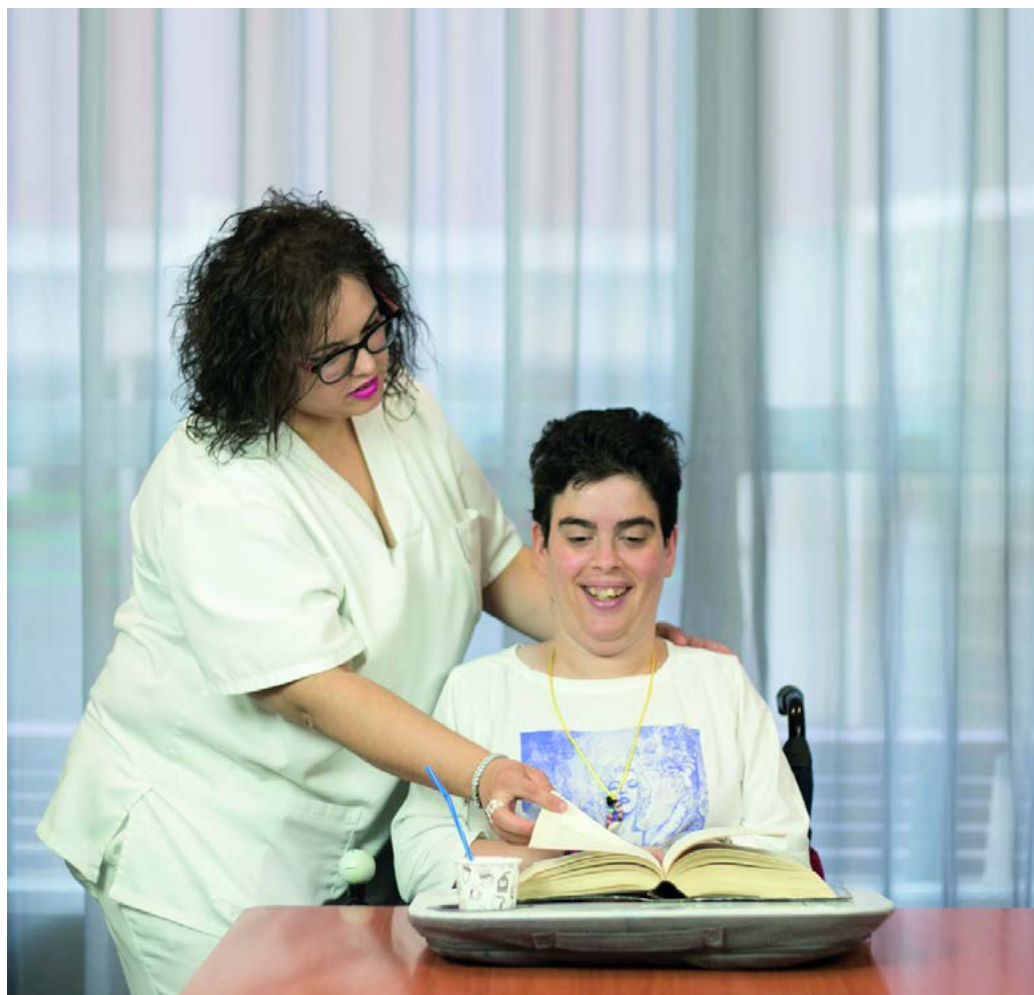
Se desarrolla un programa de voluntariado que está centralizado y coordinado por el Centro de Actividades Socioculturales. Participan en actividades de ocio y tiempo libre y acompañamientos. El número total de voluntarios/as que han realizado actividades durante el año ha sido de 27.

### **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 centro social de atención integral que sirve de alojamiento permanente a personas con discapacidad física gravemente afectados. Los residentes reciben atención integral y realizan actividades que facilitan su desarrollo personal e inclusión social.

Inaugurado en julio de 2019, es un centro con una capacidad de 32 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 2022, en este centro sociosanitario residieron una media de 29 personas - con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 29 y los 67 años.

### Grado Dependencia

33% - 50%	0
51% - 70%	4
71% - 90%	21
91% - 100%	5

La función principal de la Residencia es ofrecer atención integral a los residentes y potenciar al máximo sus capacidades, 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 proyecto de 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 29 habitaciones, 26 individuales 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 sociales y técnicos de animación, ocio y tiempo libre.

Además, realizaron prácticas 4 personas del Taller de Empleo Dfa, 1 de Comisiones Obreras y 2 de los centros de Formación de Dfa.

Todo el personal realizó formación continua sobre medidas de prevención frente a la Covid-19, protocolos de actuación ante posibles brotes como centro que atiende a un colectivo vulnerable ante la pandemia.

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

CURSO	ASISTENTES	DURACION
Formación por brote en el centro	Todo el personal	Pildoras formativas sobre nuevos procedimientos o protocolos
Formación básica de relaciones laborales y procedimiento prevención de riesgos laborales	Dirección	2 horas
Desfibrilador (reciclaje DESA)	1 auxiliares	4 horas
Extinción de incendios	2 auxiliares	6 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:****a) Fisioterapia:****Objetivos:**

- Conseguir la mayor independencia posible en las actividades de la vida diaria.
- Mantener o aumentar la funcionalidad.
- Controlar el dolor.

**Contenidos:**

- Se realiza rehabilitación según necesidades individualizadas.
- Rehabilitación de la marcha.
- Trabajar el tono muscular en casos de espasticidad o flaccidez.
- Tratar alteraciones musculares, lesiones tendinosas, musculotendinosas y articulares.
- Tratamientos de alteración en el sistema circulatorio.
- Tratamientos de dificultad respiratoria.
- Trabajar en el desarrollo o mantenimiento de las informaciones propioceptivas.
- Mejorar posiciones, sedestación, etc. y autonomía.

Se han beneficiado de este servicio un total de 29 residentes y se han realizado 1.161 sesiones de rehabilitación y 2.411 de gimnasio.

**b) Trabajo Social:**

Desde trabajo social se ha continuado la atención tanto a residentes como a familiares, siempre manteniendo las medidas existentes por protocolo COVID en cada momento. 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 264 intervenciones, de las cuales 47 han estado relacionadas este año 2022 con el programa taxi accesible.

**c) 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 Centro de Actividades Socioculturales:
  - Taller de pintura, revista, costura, divercreando y happy hour
  - Fiesta Halloween y Navidad
  - Fiesta de Carnaval
  - Viaje de vacaciones en verano

#### d) 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.

##### Contenidos:

- Participación de tres residentes en el concurso de Auxilia, sobre "qué cosas nos llevaríamos a una isla desierta".
- Concurso de mándalas de Auxilia en el que participaron cinco residentes.
- Realización de corazones de papel y lana para celebrar el día de los enamorados como regalo para todos los compañeros.
- Mascaras pintadas, disfraces photocall y karaoke de los residentes disfrazados en la Fiesta de carnaval.
- Exposición de fotos de carnaval.
- Taller de emociones en el que se trabajan habilidades sociales, inteligencia emocional, resolución de problemas...etc.
- Salida a la Exposición de la Lonja de Eva Armisen titulada "Alegria".
- Taller de mándalas.
- Reproducción del juego de emociones "Dixit".
- Vermut todos los viernes de los residentes que no tienen salida con sus familias.
- Cuadros de letras con la inicial con flores de tela.
- Plantación y recolección del huerto urbano de la terraza.
- Realización de las tartas para celebrar el cumpleaños de los compañeros cada mes.
- Salida al cine: en puerto Venecia.
- Salida a la Exposición de Zaragoza florece en el parque grande.
- Intercambio de dos residentes a Petrer y acompañamiento de los chicos de allí a su pueblo. Regresando con los nuestros. Durante la estancia de los chicos de Petrer visitamos el barrio, El Pilar, visita y comida en el Parque Grande y visita a la Aljaferia.
- Decoración para las Fiestas del Pilar.
- Fiesta de disfraces y karaoke para Halloween.
- Salida a Puerto Venecia para comprar el material de decoración para Navidad y chocolatada.
- Participación de una encuesta de los residentes para un proyecto comunitario "Mi barrio es extraordinario" (Junta de distrito del Barrio La Jota).
- Para Navidad realización de coronas navideñas, guirnaldas de colores, estrellas colgantes, centros navideños para las mesas del comedor, motivos navideños para cada una de las puertas de los residentes.
- Tercer concurso de Postales Navideñas



### 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 desarrollar, hasta donde sea posible, la autonomía en las actividades de su vida diaria y la inclusión social, así como proporcionar soporte a la familia y favorecer la estancia en su domicilio.

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

En el centro se realizan actividades de recuperación profesional 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, terapeutas, fisioterapeuta, logopeda, trabajadora social, auxiliares-cuidadores y personal de limpieza y mantenimiento. La mayoría de estas personas con discapacidad.

El Centro de Día Vadorrey tiene una capacidad para 75 personas. En 2022 han sido atendidas un total de 66 personas.

El promedio de personas atendidas en 2022 fue de 69 personas.

**Edad:** De 18 a 69 años.

**Sexo:** 26 mujeres y 40 hombres

#### Grado de Discapacidad (%)

<65	65-75	76-85	>85
2	12	22	29

#### Grado de Dependencia (%)

Grado I	Grado II	Grado III
11	17	28





## 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, hipertonia 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: Debido a la situación creada tras la pandemia el tiempo destinado a fisioterapia por usuario es de tres horas a la semana. Los protocolos COVID han obligado a reestructurar el servicio en grupos de atención más reducidos y respetando las burbujas establecidas en el Centro.

En una situación normalizada 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; y 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: Debido a la situación creada tras la pandemia, el desarrollo de la actividad de Terapia Ocupacional se ha realizado en las propias salas burbuja, atendidos los usuarios por el educador y auxiliar de referencia atendiendo a los protocolos COVID. 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, siempre manteniendo las medidas existentes por protocolo COVID.

Entre las actuaciones realizadas están las entrevistas sociales para los nuevos ingresos o información inicial, así como la revisión de los usuarios actuales, gestiones en Dependencia, trámites relacionados con el certificado de discapacidad, con el Instituto Nacional de la Seguridad Social relacionados con pensiones y prestaciones que cada usuario puede recibir, así como solicitudes relacionadas con el transporte accesible, ayudas económicas puntuales en diferentes convocatorias tanto para ayudas técnicas como para accesibilidad en domicilio sin haber sido necesarias.

En total se han realizado 342 intervenciones, de las cuales 99 han estado relacionadas durante este 2022 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 2022:

- 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. Debido a la pandemia los tratamientos han sido exclusivamente individuales, con una duración de las sesiones que oscilan entre los 20 y 30 minutos, dependiendo de las necesidades de los usuarios.

### **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 y relación con la pareja. Respeto del espacio mutuo/Conflicto de pareja. Respeto.
- Relaciones de amistad e interpersonales.
- Resolución de conflictos, control de la ira y control de impulsos.
- Reconducción de conductas sexuales incorrectas e inadaptadas.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Trastornos obsesivos compulsivos.
- Trastorno alimenticio y 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 y 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**

Debido a la situación creada tras la pandemia, el desarrollo de la actividad Cognitiva se ha realizado en las propias salas burbuja, atendidos los usuarios por el educador y auxiliar de referencia. 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 2022 se ha mediado en **471 contratos para personas con discapacidad**. Para ello, **1.835 personas** con discapacidad fueron atendidas y se realizaron **5.017 intervenciones**.

En 2018 creamos **Dfaemplea**, primera app de empleo en Aragón para personas con discapacidad, que ya supera las **4000 descargas y más de 490 ofertas publicadas**.

Desde el comienzo de este programa, se ha mediado en la contratación de más de 9.000 personas con discapacidad, estando actualmente de alta en la bolsa de trabajo 4.100.

En su objetivo de lograr la máxima concienciación respecto a las capacidades laborales de las personas con discapacidad, también se ha contactado con **481 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](http://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**.



**Dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
ISPEDIS

**TALLER GRATUITO**  
**Diseñando nuestro futuro**  
MARTES 4 JULIO DE 10:00H. A 12:00H.

**Programa**  
A través de este encuentro se ayudará a las personas participantes a gestionar sus propias competencias personales y profesionales, mediante diferentes actividades.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [informacion@fundaciondfa.es](mailto:informacion@fundaciondfa.es)  
ASUNTO: Preinscripción Taller "Diseñando nuestro futuro"  
MENSAJE: Nombre, apellidos y teléfono de contacto

**Requisitos**  
Certificado de discapacidad física y/o sensorial igual o superior al 33%.

Agencia de Colocación, Fundación Dfa  
Andrés Gargallo, s/n. 50008 Zaragoza  
☎ 976 59 59 59 ● 608 959 068

**Dfa**

**Dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
ISPEDIS

**TALLER GRATUITO**  
**Generando ideas para el empleo**  
LUNES 3 JULIO DE 10:00H. A 12:00H.

**Programa**  
En este encuentro se ayudará a crear un itinerario personal de búsqueda de empleo, investigando el mercado laboral actual y viendo de qué manera podemos formar parte, también una puesta en común final.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [informacion@fundaciondfa.es](mailto:informacion@fundaciondfa.es)  
ASUNTO: Preinscripción Taller "Generando ideas para el empleo"  
MENSAJE: Nombre, apellidos y teléfono de contacto

**Requisitos**  
Certificado de discapacidad física y/o sensorial igual o superior al 33%.

Agencia de Colocación, Fundación Dfa  
Andrés Gargallo, s/n. 50008 Zaragoza  
☎ 976 59 59 59 ● 608 959 068

**Dfa**

**Dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
ISPEDIS

**TALLER GRATUITO**  
**Marca personal**  
MIÉRCOLES 22 MARZO DE 15:30H. A 17:30H.

**Programa**  
• Autoconocimiento. Maniz de tu Marca Personal.  
• Descubre y desarrolla tu Marca Personal.  
• Mi proceso de Estrategia Personal, Objetivos, diseño y planificación.  
• Cómo gestionar y posicionar tu propuesta de valor en el mercado.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [informacion@fundaciondfa.es](mailto:informacion@fundaciondfa.es)  
ASUNTO: Preinscripción Taller "Marca personal"  
MENSAJE: Nombre, apellidos y teléfono de contacto

**Requisitos**  
Certificado de discapacidad física y/o sensorial igual o superior al 33%.

Agencia de Colocación, Fundación Dfa  
Andrés Gargallo, s/n. 50008 Zaragoza  
☎ 976 59 59 59 ● 608 959 068

**Dfa**

**Dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
ISPEDIS

**TALLER GRATUITO**  
**Saca partido a tu móvil**  
MIÉRCOLES 29 MARZO DE 15:30H. A 17:30H.

**Programa**  
• Beneficios y utilidades de usar tu teléfono móvil para buscar empleo.  
• Apps, portales de consulta, redes sociales...  
• Organización de la búsqueda de información.  
• Almacenamiento documentos en la nube.  
• Autoconstrucción por email.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [informacion@fundaciondfa.es](mailto:informacion@fundaciondfa.es)  
ASUNTO: Preinscripción Taller "Saca partido a tu móvil"  
MENSAJE: Nombre, apellidos y teléfono de contacto

**Requisitos**  
Certificado de discapacidad física y/o sensorial igual o superior al 33%.

Agencia de Colocación, Fundación Dfa  
Andrés Gargallo, s/n. 50008 Zaragoza  
☎ 976 59 59 59 ● 608 959 068

**Dfa**



## 06.2 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 2022** se ha intervenido con **3.760 personas**, en los diferentes servicios que se prestan, atendiendo y asesorando además de esta cifra a **alrededor de 1000 personas**.

### ***Alquiler de ayudas técnicas para la movilidad y el posicionamiento***

Los artículos disponibles para el alquiler a cualquier persona que lo necesite son los siguientes: 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 2022, **se han realizado 130 contratos de alquiler: 99 de sillas manuales, 6 grúas eléctricas, 14 andadores y 11 camas.**

### ***Reparaciones por el servicio técnico***

Se ofrece servicio de reparación de ayudas técnicas, con una cifra de **471 encargos** en 2022.

### ***Información 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 335 presupuestos y 18 visitas domiciliarias.**

Se han vendido **15.048 unidades de producto (un 60% más que año 2021)** de **8.311 artículos diferentes (con 170 artículos nuevos respecto al año 2021).**



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 80 pacientes.

#### **Prótesis y Ortesis**

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 82 órtesis y 1 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 277 ayudas al SALUD (86 más que el año 2021) y 12 mediante pago adelantado, por parte de la ortopedia, para personas con bajos recursos económicos.

Colaboración con residencias y centros de día. En 295 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 FIIS.

Donaciones recibidas. Se han recogido un total de 15 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, este año se han realizado un total de 18 prescripciones.

### **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 2022 se ha intervenido en el préstamo de 180 artículos.**



### 06.3 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 Miguel Servet.
- Reparto prensa Gobierno de Aragón



### 06.4 Restauración. Dfabula

Fundación Dfa dispone de una cafetería. Dfabula, situada en la calle de José Luis Pomarón de Zaragoza, con una plantilla de 8 personas 5 de ellas con discapacidad. Cuenta con instalaciones totalmente accesibles, menú diario, para celíacos y con posibilidad de celebraciones especiales.

### 06.5 Gestión de Estacionamientos, Conserjerías y Centralitas

#### Gestión de Estacionamientos

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 control, limpieza y ayudas a usuarios en parkings, así como la conserjería de comunidades de vecinos.

En concreto, gestiona estacionamientos situados en las Comunidades Autónomas de Aragón y Castilla León.

- Zaragoza cuatro centros de trabajo. (Pz. De Toros, Jesuitas, Pz. San Francisco y Hospital)
- Huesca con dos centros de trabajo (parking Universidad y parking Pz. Biscós en Jaca).
- Teruel con dos centros de trabajo (San Juan y Glorieta). De igual forma, se ocupa de gestionar la apertura, el cierre y la limpieza, de los ascensores del Óvalo y San Juan, comprobando diariamente el correcto funcionamiento durante el periodo de apertura de estos.
- Burgos con un centro de trabajo (parking Cid)

Parking	Plazas
Hospital - Zaragoza	280
Plaza Toros - Zaragoza	51
Jesuitas - Zaragoza	180
San Francisco - Zaragoza	446
Universidad - Huesca	220
San Juan - Teruel	360
Glorieta - Teruel	550
Biscós - Jaca	302
Cid - Burgos	359

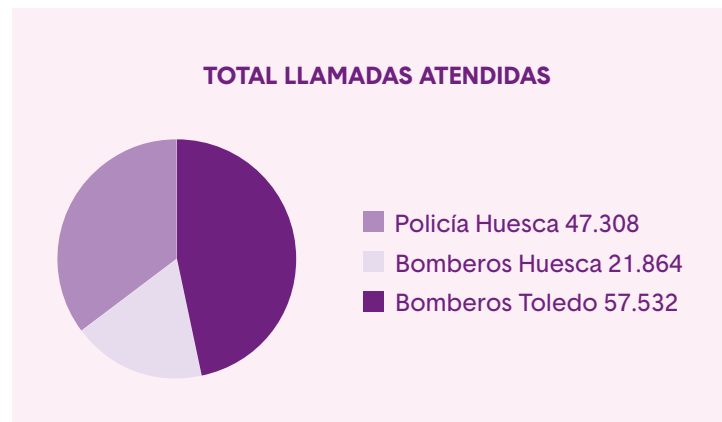
Las **plazas de parking gestionadas por Fundación Dfa son 2.748.**

### Centralitas y conserjerías

Fundación Dfa, es su empeño por la inserción laboral de las personas con discapacidad se especializó en la atención de llamadas a centros de emergencia y seguridad. Para realizar dicha labor, todo el personal de la fundación asignado al servicio realiza su trabajo en las instalaciones del cliente.

En este momento gestiona las centralitas de:

- Parque de Bomberos de Huesca.
- Policía Local de Huesca.
- Centro Operativo de Rescate y Extinción (CORE), coordinando la operativa de los siete parques de bomberos dependientes de la Diputación de Toledo.



### 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 gasolinera de la Cooperativa San Lamberto, y albergue para personas sin hogar del Ayuntamiento de Huesca.

- Estancias totales en el albergue: 3.704
- Mujeres: 36 / Hombres: 452

### 06.6 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.

## 06.7 Centro de Atención Telefónica

Actualmente el Centro de Atención Telefónica está compuesto por un equipo multidisciplinar de más de **60 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, 70 personas han trabajado en el centro de Atención Telefónica, 57 mujeres y 13 hombres, lo que supone un 81% de mujeres frente a un 19% de hombres.

Desde el Centro de Atención Telefónica gestionamos las comunicaciones de la entidad, atendemos a más de **500 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.

**Un hito reseñable acontecido en 2022 en el Centro de Atención Telefónica ha sido el aumento en el número de servicios prestados en el ámbito de los servicios sociales.** También 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.

### **Atención telefónica**

A lo largo de 2022 hemos seguido atendiendo a los usuarios de **Teleasistencia Fija y Móvil de Vivelibre**. En la actualidad tenemos aproximadamente 500 usuarios en la plataforma. Se han atendido:

- 7.526 llamadas.
- 13.301 alarmas.
- 25.686 agendas.

Se ha seguido trabajando en la recepción y tramitación de incidencias de diferentes empresas externas, además de retomar el trabajo con la empresa IACPOS e iniciar un nuevo servicio con la empresa Aranova. En concreto:

- Con la empresa R.S.C. (Mémora) se han gestionado un total de 2.638 llamadas.
- Se ha retomado el servicio de IACPOS, gestión de incidencias y venta de entradas de la Alhambra, gestionado por 2 operadores de dedicación exclusiva.



- Aranova: gestión de incidencias en su web.
- Servicio de Aesticom: recepción de 7.286 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 73.782 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 1.542 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 15.804 llamadas.
- En julio se inició el 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 61.352 llamadas y buzones.

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

- Centralita: 24.964 llamadas.
- Transportes: 1.627 llamadas.
- C/ Mayor 34-36: 43 llamadas.

## **Gestión documental**

Prestamos servicio a empresas y entidades de digitalización, clasificación y gestión de todo tipo de documentos. A lo largo de 2022 hemos trabajado con las siguientes empresas y entidades:

- Servicio de digitalización de documentos para la empresa Aquara: 52.883 documentos.
- Labores de mantenimiento y actualización de portal de proveedores del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO).
- 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. Servicio Realizado por 3 operadores con una duración de 5 meses en los centros del CAZDA y CATI.
- Mecanización y escaneo de datos relacionados con los expedientes de familias monoparentales de la Dirección General de Familias: 3 operadores durante 3 meses.

## **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 2022 realizamos **42.600 encuestas telefónicas, más de 3.200 encuestas online y 600 encuestas presenciales**. También a nivel cualitativo, 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 2022:

- **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 2022 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.
- **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](#).
- **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.
- **Encuestas a egresados de la Universidad Pontificia de Salamanca.** Entidad contratante: Universidad Pontificia de Salamanca. Se realizaron 340 encuestas telefónicas para conocer la situación laboral de las personas que se han egresado en diferentes titulaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca.

- **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. [Más información sobre 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. [Informe de resultados](#).
- **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.
- **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.

## 06.8 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 2022 a un total de 35 personas**, con una media de 28,91 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 2022, no contamos los servicios que se mantienen de años anteriores. A lo largo del 2022 hemos gestionado 27 incidencias de tipo organizativo.

Altas	Bajas	Bajas temporales	Reinicios
2	3	11	11

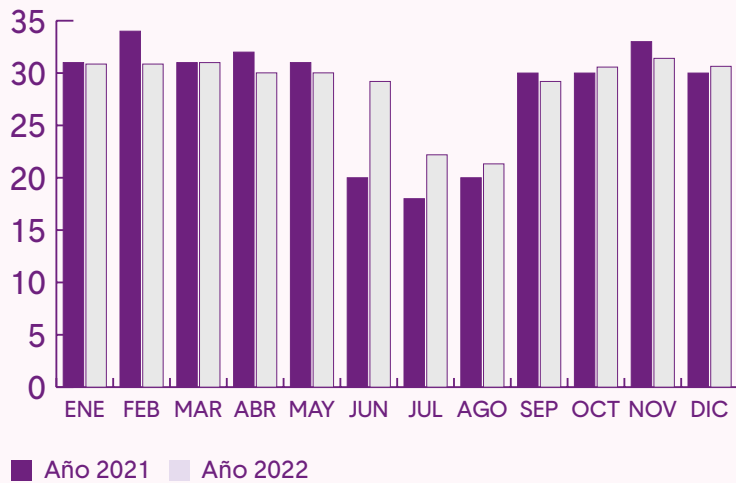
### Horas asignadas a los servicios

Cada servicio tiene asignado un determinado número de horas semanales en función de lo contratado por el usuario. En el año 2022 lo más frecuente es que los servicios hayan dispuesto de un tiempo de entre 2 y 4 horas semanales.

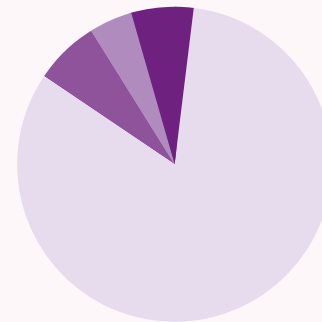
Las frecuencias del servicio pueden ser quincenales, semanales, o diarios de lunes a viernes, la mayoría son de un solo día a la semana con mayor preferencia de las mañanas con un porcentaje de más de un 71% frente al 20% de las tardes, los servicios de horario variable llegan a un 8% de los usuarios.



## PERSONAS ATENDIDAS POR MESES

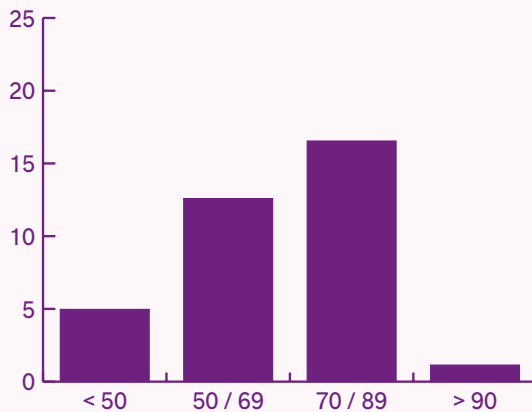


## DISTRIBUCIÓN HORARIA



- Entre 2 y 4 horas semanales de servicio
- Entre 4,1 y 18 horas semanales de servicio
- Entre 18,1 y 30 horas semanales de servicio
- Servicios puntuales o recurrentes

## EDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS



## TAREAS REALIZADAS

TAREAS DEL HOGAR:	AÑO 2022
Realizar solo limpieza	60,52%
Realizar limpieza, plancha y repaso de ropa	23,68%
Realizar limpieza, plancha, compras y cocinar	5,26%
TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL:	
Levantar, acostar, aseo etc.	13,15%



## Tareas en los servicios

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 repasar 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.

## Horas de servicio realizadas

Las horas de servicio realizadas en los domicilios en el año 2022 han ascendido a 5054 horas distribuidas por meses tal y como se presenta en la siguiente gráfica, notándose perfectamente el incremento 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 68,57% de los usuarios, seguido de algo más del 20% de mujeres solas y a tener en cuenta la pequeña subida de hombres que lo contratan para sí mismos, siendo estos un 11,42% 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 realizados por la encargada del servicio de la fundación

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	14	100%
De seguimiento o llamada telefonica	705	100%
Revisiones mediante entrevista con la trabajadora	96	100%

## Visitas a los domicilios

En el año 2022 la encargada de S.A.D de Fundación Dfa ha realizado un total de 719 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 2022 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 2022 han trabajado en SAD de Fundación Dfa un total de 1 técnico-auxiliar sociosanitaria en jornada completa, 3 auxiliares de limpieza en domicilios, además de la encargada del servicio.

El total del personal que ha estado durante el 2022 son mujeres, con una media de edad que supera los 48 años.

### **Otros servicios prestados**

Cabe destacar que desde este departamento a lo largo del 2022 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 2.634 horas de 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.



## 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](http://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 los diversos departamentos. 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 2022 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 a la programación 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 internos y ofrecer la posibilidad de un fichaje horario remoto si las circunstancias así lo exigen. **Durante el año 2022 recibió 235.598 visitas, con un total de 1.606.752 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.

Como novedad, en el año 2022 se ha incluido así mismo en “El Puente” un acceso al Canal Ético de Fundación Dfa.

#### **Email**

Se han llevado a cabo 28 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 2022, Fundación Dfa ha tenido una notable presencia, **apareciendo en un total de 344 ocasiones en prensa, radio, televisión y medios digitales.**

Destacan las 85 noticias publicadas en El Periódico de Aragón, incluyendo la **participación en el suplemento semanal 'Integración'**, y las 68 difusiones en el Heraldo de Aragón, incluidas las apariciones en el suplemento 'Sin Barreras'. Además, se difundieron 20 noticias en el Diario de Teruel y otras 9 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 26 intervenciones. También se han contabilizado 8 apariciones en Aragón Tv.

**Durante el 2022, las noticias de Dfa se han difundido en más de 50 medios de ámbito local, autonómico y nacional.**

### Revista Zangalleta

Durante 2022 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 24.000 ejemplares.**

## Portal web

Después de aproximadamente año y medio de funcionamiento (el nuevo portal fue presentado en septiembre de 2021), la página web ha visto mejorado su contenido y su funcionamiento (con una clara vocación de servicio) y de afianzarse como una forma clara, sencilla y eficaz de presentar a Fundación Dfa y sus servicios y comunicarse con la entidad.

Entre las novedades implementadas durante 2022, **destaca la sección "Escuela de Familias"** dentro del apartado "Desarrollo Infantil", un 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](http://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 2022 se recibieron más de 319.000 visitas en la página web de Fundación Dfa.**

## Redes Sociales

Por último, la presencia de Fundación Dfa en redes sociales ha sido constante durante 2022. Así, sus distintos perfiles



en Facebook (Fundación Dfa, Agencia de Colocación, Residencia Pomarón, Residencia Rey Fernando y Actividades Socioculturales), han alcanzado un total de 8.827 seguidores; mientras que en Twitter se han producido 10.203 interacciones, más de 319.300 impresiones, y un aumento de seguidores del 3,46% en 2022, alcanzando un total de 4.008; Por su parte, en LinkedIn se ha llegado a los 2.593 seguidores (un incremento del 29% respecto a 2021). También se dispone de un canal de YouTube donde se publican tanto vídeos propios como apariciones en distintos medios, hasta un total de 50 vídeos durante 2022. El canal ha alcanzado un total de 7.489 visualizaciones y ha experimentado un aumento de subscriptores del 14,97%.

Por último, el perfil en Instagram mantiene una tendencia ascendente en su audiencia, contabilizando más de 1.766 seguidores a 31 de diciembre, un aumento del 27,69%.

Dentro de este apartado hay que incluir 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 2022 realizamos 30 envíos a más de 12.800 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 2022 la media de la plantilla de trabajadores de Fundación Dfa era de **413 personas, 250 mujeres y 163 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.

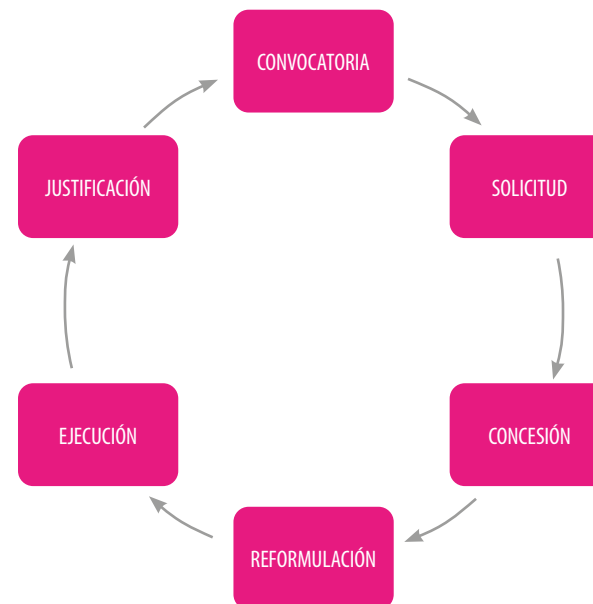
Instrumentos que sirven de análisis para detectar problemas, carencias comunes a todos los centros y poder establecer estrategias que puedan reforzar los puntos fuertes de la Fundación y mejoras y correcciones en aquello que sea necesario.

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

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, 2 Técnicos medios y 1 Auxiliar Administrativo. El 75% 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: [Proyectos / Fundación Dfa \(fundaciondfa.es\)](#)

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 2022 hemos:

- **Tramitados** 88 expedientes de solicitud, de los cuales el 93,18% nos han sido concedidos por un importe total de. 2.123.842,84€
- **Justificado** 2.220.847,36€ (94 expedientes)

No se han dado minoraciones en ninguno de nuestros programas por "errores" o insuficiencias 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.

El departamento de Administración realiza todo tipo de gestiones de contabilidad, facturación y control presupuestario. La transparencia en la gestión económica viene avalada por una auditoría 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.

Y 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 pasaron las auditorías de revisión en Formación, Gestión de Fondos Públicos, Residencia Pomarón y se certificaron por primera vez los Centros de Día de La Jota y Utrillas.

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 pasado la auditoría de recertificación del Sistema de Gestión Integrado según la norma ISO 9001:2008. También se ha obtenido la certificación para el Sistema de Gestión Medioambiental según la norma ISO 14001:2004 para la sede central de Fundación Dfa (Pomarón, Gurrupide, Bar Dfabula y Papelería).

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

En 2013 se ha realizado auditoría periódica de calidad y se ha 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 2015 se ha pasado la auditoría de recertificación del Sistema de Gestión Integrado según la norma ISO 9001:2008.

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 realizado la recertificación de calidad y 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.

### **Prevención de riesgos laborales**

Desde este departamento se redacta y se revisa periódicamente el Plan de Prevención de Fundación Dfa, por el cual se define la organización de la prevención mediante un Servicio de Prevención Mancomunado que engloba a las empresas dependientes de Fundación Dfa y un Servicio de Prevención Ajeno para la Vigilancia de la Salud. En el desarrollo de esta organización preventiva se actualizan los nombramientos de las figuras preventivas:

- Recursos preventivos
- Trabajadores designados
- Delegados de prevención
- Comité de Seguridad y Salud

Se coordinan las actividades de empresas externas en cuanto a los riesgos laborales en nuestro centro de trabajo y las actividades de trabajadores de Dfa en las instalaciones de clientes. Se investigan los accidentes de trabajo con y sin baja así como las enfermedades profesionales y se implantan las medidas correctivas correspondientes.

De forma periódica, se actualizan las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo y de los puestos de trabajo. También se incluyen en estas revisiones las evaluaciones de riesgo por COVID para adaptarlas a los cambios en la normativa y protocolos.

Dentro de las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo, se realizan valoraciones ergonómicas, se realizan valoraciones de las condiciones ambientales de los centros y puestos de trabajo y se valoran los riesgos psicosociales.

También se valoran los riesgos laborales en los puestos para las mujeres embarazadas.

Se determina la adecuación de las máquinas y los equipos de trabajo a la normativa vigente, incluidas las estanterías de paletizado y los vehículos.

Se coordina, junto con el Servicio de Prevención Ajeno la realización de los reconocimientos médicos para los trabajadores: Reconocimiento médico inicial, tras baja de larga duración y reconocimiento médico periódico.

Se diseña y se implanta el plan de formación de PRL, impartiendo en función de las necesidades de cada puesto de trabajo:

- Formación inicial en el puesto de trabajo
- Formación periódica en los riesgos presentes en el puesto de trabajo: Formación de equipos de emergencia, formación práctica en extinción de incendios, formación reciclaje de uso de desfibrilador semiautomático y formación de primeros auxilios
- Formación específica sobre riesgos laborales

En función de la evaluación de riesgos se definen y se proporcionan los equipos de protección individual requeridos. La entrega de los mismos se registra y se archiva.

Se diseñan y se implantan los planes de emergencia de los centros de trabajo, y se actualizan periódicamente donde se han producido cambios sustanciales.

## 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 da soporte los diversos departamentos de la Fundación y de las entidades afines, así pues, dentro de estas tareas se realiza 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 2021 el trabajo de Secretaría Técnica se ha visto incrementado para procurar la mejor forma de gestión en una situación altamente cambiante debido a la situación post-Covid 19 y 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 diversidad de actuaciones de Dfa y a los campos en los que se realizan servicios son desde el punto de vista del derecho muy heterogéneas, 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 2022 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 a parte 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 recursos se muestran en el espacio dedicado al mismo.





## 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

#### Equipos informáticos

- Se ha continuado el proceso de actualización de máquinas de W7 a W10 y W11 Pro, renovando las máquinas antiguas que ya no admiten estos sistemas operativos.
- Se ha puesto en marcha el nuevo centro de Atención Telefónica del Área de Acción Social y Familias del Ayuntamiento de Zaragoza, con la instalación de equipos, configuración de red y cableado, así como la configuración de certificados digitales en Tarjetas criptográficas para los operadores del proyecto.

#### Ciberseguridad

El aumento considerable de los ataques a los sistemas informáticos ha provocado que la ciberseguridad sea un elemento fundamental a tener en cuenta en el día a día de la gestión de los sistemas informático y de los servidores. Por ello, de forma diaria se revisan todos los sistemas para detectar posibles vulnerabilidades, llevando a cabo, entre otras las siguientes tareas:

- Actualización de las versiones del firewall Fortinet (FortiOS)

- Microsoft 365:
  - Control de acceso SharePoint - Cierre de sesión inactiva.
  - Métodos de autenticación | Protección con contraseña – Configuramos intentos antes de bloqueo de cuenta y duración del bloqueo.
  - Configuración MFA Microsoft 365 en las cuentas corporativas dominio fundaciondfa.es

#### Servidores

- Acciones de mantenimiento y actualización de servidores, así como liberación de espacio en servidores de respaldo, reasignación de espacio, etc.
- Cambio de baterías de controladoras de disco iSeries 720 del servidor AS400.

### Análisis y programación

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

Portal para el proyecto de Atención Telefónica del Área de Acción Social y Familias del Ayuntamiento de Zaragoza. Sistema centralizado del servicio al que acceden nuestros agentes telefónicos, 70 trabajadores de los Centros Municipales y 8 responsables del Ayuntamiento. Ofrece las siguientes funcionalidades:

- Registro de las llamadas de los usuarios y derivación a los Centros Municipales
- Facturación del servicio por horas reales
- Supervisión de la actividad de los agentes telefónicos

- Estadísticas y resúmenes
- Informes de las llamadas para los trabajadores de los Centros Municipales.
- Generación de avisos y correos a los Centros Municipales.

Nueva Gestión Documental de la fundación. Sistema que comprende la digitalización, edición y visualización estructurada de los documentos utilizados por los diferentes departamentos. Incluye:

- Documentación de los usuarios
- Documentación de los trabajadores
- Facturas y Albaranes
- Documentación corporativa

Nuevos módulos en Gestión de Usuarios para la recogida de datos, evaluación y generación de informes de los programas:

- ISPEDIS
- Zaragoza Dinámica

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

- Mejoras en la Intranet corporativa El Puente:
  - Sistema de difusiones de nuevos contratos y adjudicaciones.
  - Sección "Recursos Gráficos" en el área "Comunicación" con imágenes e infografías útiles para todos los departamentos.

- Mostrar a los mandos los pedidos de sus trabajadores pendientes de validar.
- Mostrar a los trabajadores sus documentos contenidos en la Gestión Documental corporativa.
- Reconocimientos médicos integrados en los sistemas de información de Mas Prevención.

- Gestión de Usuarios:

- Reestructuración del módulo de Agencia de Colocación.
- Mejoras en el módulo del Taxi Accesible.
- Repositorio documental de información médica para residencias.

- Contratación y Calendarios:

- Nuevo sistema de registro de acogidas para RRHH
- Generación de informes para el Plan de Igualdad
- Agilización del proceso ante cambios de contrato de los trabajadores (Baja+Alta)
- Nuevo sistema de registro de citas y calendarios para servicios de apoyo en domicilio

- RE&DI (Rehabilitación y Desarrollo Infantil): nuevo sistema de registro del Programa de Intervención Familiar (PIF)

- Question: Programación de nuevas campañas de encuestas telefónicas: 061, Universidad de Córdoba, Molina de Segura, Universidad de Zaragoza, Linde, Ayuntamiento de Zaragoza, Laboratorios y Atención Primaria.

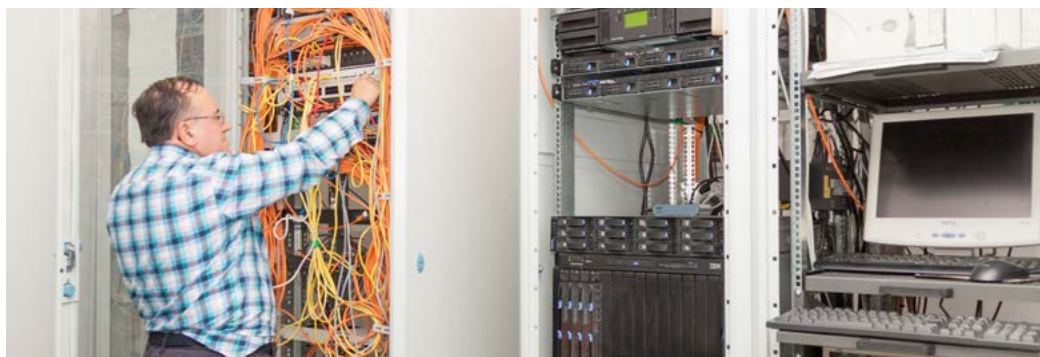
- Mejoras en la aplicación de usuarios de Amanixer

A lo largo del año 2022, se han atendido más 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.

- **Edificio Josemi**
  - Instalación de jardineras y mobiliario en terraza y patios y pintado general del edificio y montaje de la sala de atención temprana (rocódromo, espalderas...)



- Colocación de TV y proyectores en salas de centro de día.
- Sala polivalente: preparación para su uso en atención telefónica (cableado de fuerza y red con canaletas, armario rack).
- Instalación de carril y cuerdas en rampa para exposición de cuadros
- **Edificio Pomarón**
  - Colocación de proyectores y pizarras en aulas de formación.
  - Pintado del garaje y cambio de la bomba del pozo (climatizadora); y cambio de armarios y útiles de Atención Temprana.
- **Residencia Pomarón**
  - Instalación de videoporteros y detectores faciales para apertura de puertas
- **Restaurante Dfabula**
  - Instalación de tubería de agua para grifos de cerveza y colocación de protección en paredes barra posterior.
- **Edificio Gúrpide**
  - Cambio de bomba de achique en los baños y pantallas led en el pasillo -1 y colocación de canal eléctrica y de red en laboratorio informática.
- **Residencia Rey Fernando**
  - Arreglos en el jardín y colocación de pantalla y pizarra digital en estancias de día.

- Colocación de teclados y electroimanes en puertas exteriores y adecuación de diferentes trabajos para corrección de inspección de centros y sanidad.
- **Ortopedia Zaragoza**
  - Recogida y reparto de material de donación y venta y retirada de material al punto limpio.
- **Local Ferrer 31-33 Zaragoza**
  - Adecuación de diferentes trabajos para corrección de inspección de centros (barras, llamadores, barandillas,...).
  - Instalación de 2 proyectores y pizarras.
- **Edificio Huesca**
  - Instalar cableado para red wifi y limpieza de canales en el tejado y mantenimiento aire acondicionado.
- **Edificio Teruel**
  - Instalar nuevos puestos de red informática y reforma de parte de la instalación eléctrica e instalación de aire acondicionado en un aula.
- **Kioskos Royo y Sasera**
  - Desmontaje y retirada de muebles a almacén y punto limpio.
- **Malpica**
  - Cambio de bomba y correas en los evaporativos e instalación protecciones en generador de calor
  - Pintado del suelo de la nave y subsanación de deficiencias en las estanterías de paletización.

- **Parking Huesca**
  - Montar equipo de aire acondicionado en sala de control.
- **Local Sainz de Otero Zaragoza**
  - Hacer tomas de red y luz para nuevos puestos de trabajo de Cocemfe, pintar local del Cermi y diversos acondicionamientos
- **Local Gonzalo de Berceo Bajo C**
  - Vaciado de muebles a punto limpio y acompañamiento a gremios.
- **Teleasistencia**
  - Instalación, averías y retirada de terminales
- **Otros**
  - Traslado y revisión de material de Asociación Contra el Cáncer a los domicilios de los usuarios.

Además, a lo largo del año 2022 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 2.000 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 doce trabajadores.



## 08 Cumplimiento normativo corporativo

Como entidad comprometida tenemos implementado un sistema de cumplimiento normativo corporativo, con base en nuestro Código Ético, elaborado ya en 2018, y en todas las Políticas y Protocolos desarrollados durante este tiempo.

Nuestro sistema de cumplimiento garantiza que la toma de decisiones y la actuación en toda la entidad se realizan de un modo ético y responsable; este sistema, para cuyo mantenimiento es necesario la implicación de todos los grupos de interés de Dfa, nos permite la consecución de nuestros objetivos fundacionales.

Durante 2022, se ha avanzado en la implantación global del sistema de cumplimiento normativo corporativo, así:

- En el aspecto normativo, se ha producido la aprobación del “Procedimiento de tramitación de las comunicaciones del canal ético” y del “Reglamento del Órgano de Ética y Cumplimiento”.
- En el aspecto práctico, se han efectuado distintas formaciones a grupos de interés sobre nuestro Marco Ético y su aplicación a la vida diaria de Dfa, así como la contratación de un empleado destinado exclusivamente a la gestión del Marco Ético.

Durante el año 2022 se ha realizado diversas acciones para facilitar el acceso al Canal Ético de la plantilla de Fundación Dfa y para ello se adoptaron las siguientes medidas:

1. Inclusión de su enlace en el menú superior de la web de Fundación Dfa.
2. Implementación en el menú de la web de FIIS.
3. En la web de GP7 se incorporó al menú web.

4. Fundación Dfa dispone de El Puente, intranet corporativa, y en la que se incluyó el enlace en el menú.

Durante el año 2022 se recibieron tres quejas a través del canal ético.

En el momento de incorporación de los nuevos trabajadores y trabajadoras contratadas se realiza una sesión de acogida en la que se les da la bienvenida y se les cuenta qué es Dfa y e información relevante de la fundación. Entre los contenidos que se les imparten están:

1. Marco ético
2. Canal ético
3. Código de conducta del personal
4. Protección de datos
5. Blanqueo de capitales

En el año 2022 recibieron dicha formación por esta vía 87 nuevos trabajadores y trabajadoras.

Asimismo, en el último trimestre de 2022 se empezó con la formación sobre Marco Ético y Canal Ético para voluntariado y Departamento de Ocio. En total la recibieron las 5 trabajadoras del departamento y 41 voluntarios. Dando el importante número de voluntarios y voluntarias no se pudo terminar la formación de la totalidad ya que se optó por configurar grupos reducidos para facilitar que las sesiones fueran prácticas y productivas. El resto del voluntariado la recibirá a lo largo del 2023.



## 09 Reconocimientos

### 2022 Mérito Social Distrito Arrabal

Reconocimiento del Junta de Distrito el Rabal al Mérito Social a Fundación Dfa por su trayectoria de más de 40 años trabajando con, por y para las personas con discapacidad.

### 2020. Premios Cuarto Pilar

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.



**2019. 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.

**2016. 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.

**2016. 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 ADEA** a Javier Guiu, Director General de Fundación, en su VI Convención de Directivos, en la categoría de labor social.

**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 las personas con discapacidad.

**2015. Premio X Aniversario de la Asociación de Anticoagulados de Aragón**, en la categoría de instituciones.

**2015. 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

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

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

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

**2011. Premio "José Antonio Labordeta" a la Trayectoria.** Asociación Ebrópolis

**2009. Mención Atletismo y Valores Humanos.** Federación Aragonesa de Atletismo.

**2009. 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.

**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.

**1998. 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.





## 10 Directorio

### SEDE SOCIAL - ZARAGOZA

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

### SEDE HUESCA

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

### SEDE TERUEL

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

### CENTROS DE APOYO SOCIAL

C/ Andrés Gúrpide, 8-12  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 701 701

C/ Aragón, 3  
22006 Huesca  
Tel. 974 23 06 46

C/ Ripalda, 5  
44001 Teruel  
Tel. 978 619 619

### ASESORÍA JURÍDICA

C/ José Luis Pomarón, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### AGENCIA DE COLOCACIÓN

C/ Andrés Gúrpide, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

C/ José Luis Pomarón, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### REHABILITACIÓN Y FISIOTERAPIA

C/ José Luis Pomarón, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

C/ Aragón, 3  
22006 Huesca  
Tel. 974 23 06 46

C/ Ripalda, 5  
44001 Teruel  
Tel. 978 619 619

### CENTROS DE FORMACIÓN

C/ José Luis Pomarón, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59 / 976 701 702

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

C/ Aragón, 3  
22006 Huesca  
Tel. 974 23 06 46

C/ Ripalda, 5  
44001 Teruel  
Tel. 978 619 619

### INSTITUTO ORTOPÉDICO

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

### CENTRO DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza  
Tel. 976 41 67 85

### DFABULA

C/ José Luis Pomarón, 9  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 496 876

### RESIDENCIA POMARÓN

C/ José Luis Pomarón, 11  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### RESIDENCIA JOSEMI MONSERRATE

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza

### AYUDA A DOMICILIO

C/ Andrés Gúrpide, 8-12  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59

### GESTIÓN DE APARCAMIENTOS

C/ Andrés Gúrpide, 8-12  
50008 Zaragoza  
Tel. 976 59 59 59





José Luis Pomarón, 9  
50008 **Zaragoza**  
976 59 59 59

Aragón, 3  
22006 **Huesca**  
974 23 06 46

Ripalda, 5  
44001 **Teruel**  
978 61 96 19