

MEMORIA SOCIAL  
2020





# Índice

---

## 01 Presentación 4

01.1 Quiénes somos	4
01.2 Patronato	5
01.3 Personas atendidas	6
01.4 Plantilla	6

---

## 02 Actividades 8

---

## 03 Servicios de Apoyo a la Discapacidad 13

03.1 Centros de Apoyo Social	13
03.2 Centros de Rehabilitación Integral	16
03.3 Centro de Actividades Socioculturales	18

---

## 04 Centros de Formación 22

---

## 05 Centros Asistenciales 23

05.1 Residencia Pomarón	23
05.2 Residencia Josemi Monserrate	28
05.3 Centro de Día	34

---

## 06 Promoción de la Empleabilidad 36

06.1 Agencia de Colocación	36
06.2 Atención Telefónica	38

06.3 Instituto Ortopédico	42
06.4 Puntos de Venta	44
06.5 Restauración	44
06.6 Gestión Documental	44
06.7 Gestión de estacionamientos y centralitas	45
06.8 Servicio de Paquetería	45
06.9 Servicio de Ayuda a Domicilio	46

---

## 07 Servicios Centrales 48

07.1 Comunicación e Imagen	48
07.2 Relaciones Laborales y Recursos Humanos	50
07.3 Proyectos y Programas	50
07.4 Administración	53
07.5 Departamento de Compras	53
07.6 Calidad y Riesgos Laborales	54
07.7 Secretaría Técnica	56
07.8 Sistemas Informáticos	58
07.9 Mantenimiento	60

---

## 08 Reconocimientos 62

---

## 09 Directorio 64

---

## 01 Presentación

### 01.1 Quiénes somos

**Fundación DFA** es actualmente la entidad más representativa del colectivo 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.

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.

**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.





## 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 51.400 usuarios**. De ellos, **atendió en 2020 a 12.132 personas**..

CENTROS	PERSONAS ATENDIDAS
Centros de Apoyo Social	3.077
Agencia de Colocación	2.059
Centro de Actividades Socioculturales	224
Residencia Pomarón	23
Residencia Josemi Monserrate	24
Centro de Día Vadorrey	55
Centro de Formación	581
Centros de Rehabilitación Integral	1.534
Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas*	4.111
Servicio Ayuda a Domicilio	63
Teleasistencia	400
<b>TOTAL</b>	<b>12.151</b>

\* Clientes

### 01.4 Plantilla



**411**

Personas en Plantilla\*



**61%**

Mujeres



**39%**

Hombres



**70%**

Personas con Discapacidad

\* Datos de media anual



## 02 Actividades

El año 2020 ha venido marcado por la crisis sanitaria provocada por la propagación de la covid-19. El Estado de Alarma y las medidas tomadas para contener la pandemia han limitado los actos de la fundación, incluidos los más significativos como son la ceremonia de entrega de los Premios Zangalleta, la Fiesta por la Integración o la jornada del Festival Jazz al Margen celebrada en las instalaciones del Edificio Josemi Monserrate con motivo del 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

### Proyecto Zaragoza Accesible

Esta iniciativa surge de la necesidad de localizar y difundir la accesibilidad (o falta de ella) de los recursos socioculturales de la ciudad. Para ello, un grupo de personas voluntarias y usuarias, junto con un técnico, aprovechan sus salidas de ocio en la ciudad para analizar desde una visión práctica la accesibilidad de los citados recursos.



Así, todos los meses, jóvenes con diferentes discapacidades y necesidades de apoyo, y un equipo de voluntariado liderado por un técnico de Fundación DFA, visitan y analizan edificios y servicios. Además de rellenar fichas de datos, se realizan reseñas de accesibilidad en Google para facilitar el acceso a la información recabada.

Además, el Ayuntamiento de Zaragoza ha puesto en marcha un plan específico de mejora de la accesibilidad, trabajando de forma coordinada con Fundación DFA y ONCE, del que surgió el compromiso de adaptar todos los pasos de peatones de la ciudad, tanto para discapacidad física como sensorial.

### Ciclo de Conferencias

En 2020 tan sólo se ha podido realizar una de las conferencias previstas del tradicional Ciclo de Charlas Divulgativas organizado junto a la Clínica HLA Montpellier.

La jornada, celebrada en el salón de actos de la Clínica Montpellier de Zaragoza, se centró en la Fibrosis Quística, y contó con la participación de la Dra. Inés Herrero, neumóloga del Hospital Universitario Miguel Servet, y el testimonio de José Luis Gracia, usuario de la Asociación Fibrosis Quística de Aragón, que compartió su experiencia personal.

### La Solidaridad a través del Mundo

El 5 de febrero, en la oficina Store de Caixabank de Zaragoza, se inauguró la exposición "La solidaridad a través del mundo", con obras del pintor zaragozano José Manuel Cardiel. El objetivo de esta exposición fue recaudar fondos destinados al programa de Atención Postemprana ofrecido por el Centro de Desarrollo Infantil de Fundación DFA y que atiende las necesidades de niños y niñas de 6 a 14 años que presentan algún trastorno del desarrollo o riesgo de padecerlo. Se trata de un servicio imprescindible para prevenir la discapacidad o atenuar sus efectos gracias a una intervención terapéutica a edades tempranas.

Al cumplir los 6 años, las familias de los niños y niñas deben asumir el coste de las terapias. Y de las 200 familias atendidas cada año en el





programa, un 20% no puede hacer frente a ese coste. Para evitar que ninguna familia abandone las terapias por falta de recursos, Caixabank, a través de Obra Social La Caixa, hizo entrega durante el acto de un talón por valor de 12.000 €.

A la inauguración asistieron diversas autoridades y representantes institucionales y entidades, como el vicepresidente de Aragón Arturo Aliaga, la vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza Sara Fernández o el Justicia de Aragón, Ángel Dolado.

### **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.

### **Convenio con la Asociación Española Contra el Cáncer**

Marta Valencia, presidenta de Fundación DFA, y José Luis Ansó, en representación de la Junta Provincial de Zaragoza de la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), firmaron un convenio para establecer nuevas líneas de colaboración entre ambas entidades, como charlas, cursos o conferencias para promover hábitos de vida saludable, o la difusión y promoción de cualquier actividad que redunde en beneficio de los afectados por la enfermedad, o tenga como objetivo su prevención.

DFA también colaborará en la prestación del servicio de material ortoprotésico necesario y de apoyo para el desenvolvimiento de las actividades de la vida diaria para promover la autonomía personal, ofreciendo un servicio de almacén y mantenimiento para dicho material, además de condiciones ventajosas para su adquisición y préstamo.



### **Decoración del Centro Amparo Poch**

El alumnado de los Programas de Cualificación Inicial (PCI) retomó el proyecto de decoración de la Zona Joven de Salud del Centro Amparo Poch.

La decoración está dedicada a temas relacionados con la diversidad de la anatomía femenina, trabajando sobre todo la autoestima y la reafirmación del propio cuerpo rompiendo prejuicios y estereotipos negativos.



### **Visita de la Consejera de Infraestructuras, Vivienda y Medio Ambiente**

Patricia Cavero, Consejera de Infraestructuras, Vivienda y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Zaragoza, visitó las instalaciones de Fundación DFA para mantener una reunión de trabajo con Marta Valencia, Luis Molina y Pilar Moreno, presidenta, director general y directora del área de centros sociales respectivamente.

En dicha reunión se trataron diversos temas, como las mejoras en materia de accesibilidad que el ayuntamiento tenía previsto realizar durante 2020 y, concretamente, sobre las aportaciones de la fundación en cuanto a las posibles actuaciones a incluir en el 'Plan para la conservación del viario público y la mejora de la accesibilidad', con una inversión prevista de 5,1 millones de euros.

Como resultado de dicha reunión, se presentó en febrero un plan específico para la 'mejora de la accesibilidad que, en palabras de Cavero, "hará que Zaragoza esté en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas para 2030".

### **Visita del Director Gerente de Inaem**

Raúl Camarón, director gerente de INAEM, visitó en enero la sede de Fundación DFA en la calle José Luis Pomarón, donde mantuvo una reunión con Marta Valencia, presidenta, y Luis Molina, director general de Fundación DFA.

La reunión se centró en el trabajo desarrollado para favorecer la empleabilidad de las personas con discapacidad, así como la gestión de los diferentes centros y servicios y los desafíos a los que actualmente se enfrentan los Centros Especiales de Empleo.

La visita finalizó con un recorrido por las instalaciones del Centro de Formación y la Agencia de Colocación de la fundación, con la exposición de las ofertas formativas impartidas incluidas dentro del Plan de Formación para el Empleo que impulsa el INAEM y el repaso al funcionamiento de los Programas Generadores de empleo y del Programa Integral para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción, dependiente así mismo de INAEM.



### El Servicio de Atención Telefónica, Premio IV Pilar del IASS

El servicio de Atención Telefónica que Fundación DFA gestiona para el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) resultó galardonado en la III Edición de los Premios IV Pilar en la categoría de 'Programas desarrollados por entidades conveniadas o concertadas'.



Este premio reconoce la labor del servicio de información, que ofrece una nueva prestación al usuario dentro de la Dirección Provincial del IASS, informando y dando citas de atención a la dependencia.

Desde el IASS se destacó «la amabilidad, la intención de facilitar toda la información y el asegurarse que el interlocutor ha entendido correctamente el mensaje» de un servicio que ya ha recibido más de 50.000 llamadas.

### 3 de diciembre. Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Un año más se celebró el concurso 'Buscamos Imagen', con el que Fundación DFA busca un cartel que ilustre la campaña publicitaria para conmemorar el 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad. El ganador de esta XIV edición fue Isidro Gil, con su cartel 'El lado positivo de la gente', del que surgió el hashtag #dicapacidad con el que se realizó una intensa campaña en redes sociales.

El segundo premio recayó en Rocío Meseguer y su cartel 'Todas distintas, todas iguales'.



## 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

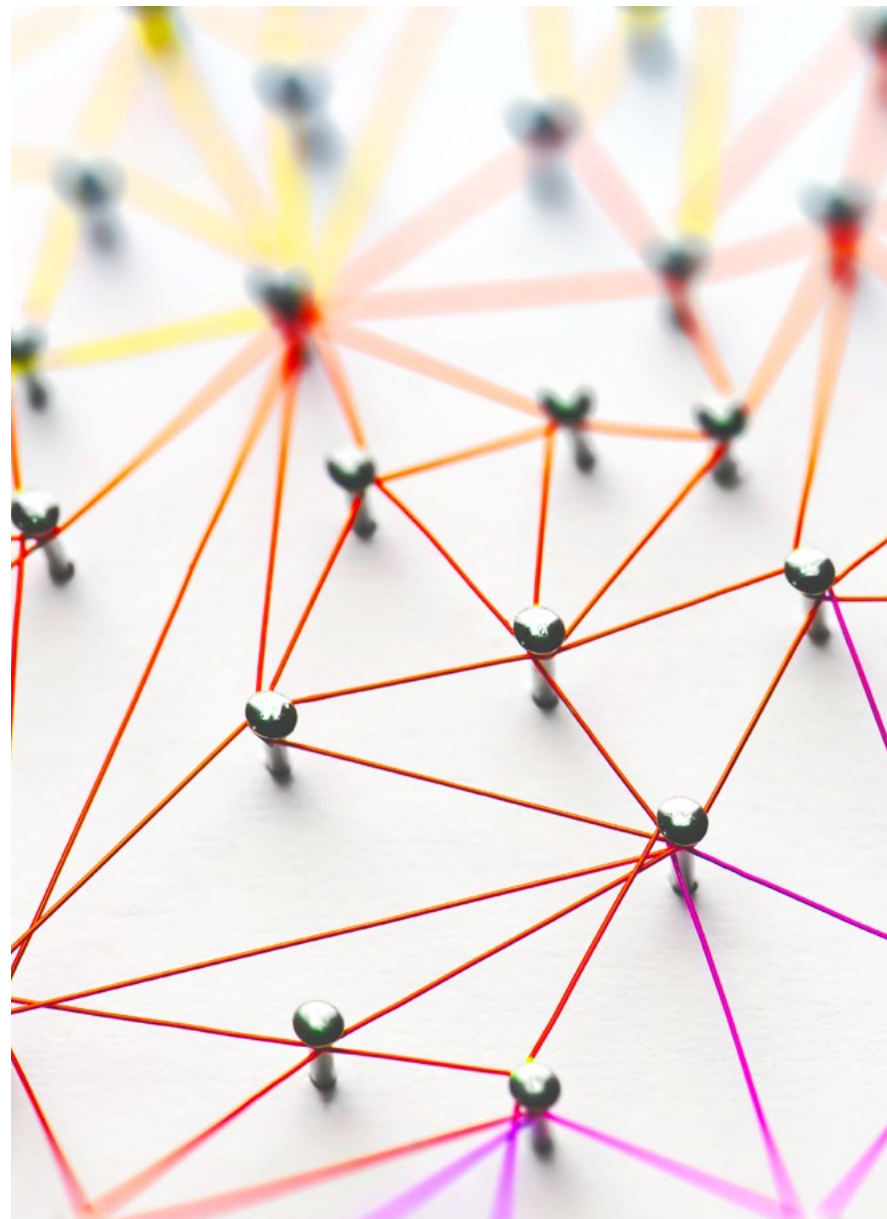
### Centros Asistenciales

- Residencias
- Centro de Día

### Centros de Formación

### Promoción de la Empleabilidad

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



## 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 orientada a su empoderamiento, desarrollo personal y social, fomentando la igualdad de oportunidades y el ejercicio de la ciudadanía de pleno derecho. Dicho servicio se dirige a la persona con discapacidad y a sus familias, pero también a aquellas entidades o colectivos que tengan 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**:

- Información y orientación social.
- Asesorías especializadas: jurídica y médica
- Asesoría en materia de Accesibilidad Universal y Productos de Apoyo.
- 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 giran todas estas actuaciones. El conjunto de todas ellas, posibilitan la promoción de la autonomía personal previniendo a su vez que las situaciones de dependencia se agraven.

Durante el año 2020, **3.077 personas** y **164 entidades** participaron en alguno de los programas de los Centros de Apoyo Social realizándose **7.597 intervenciones** de diferente índole.

#### ***A.- Programa de información y orientación social***

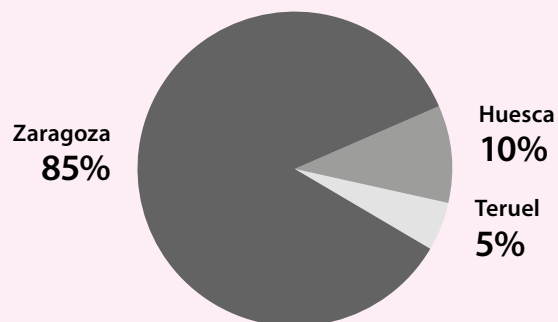
Uno de los hándicaps con los que nos encontramos al trabajar por y para las personas con discapacidad es el gran desconocimiento, por parte de un amplio número de éstas personas, sobre cuáles son los recursos con los que cuentan, a qué tipo de ayudas y prestaciones tienen derecho y cómo les pueden ser reconocidas por las diferentes administraciones públicas. Para paliar esta carencia se ofrece el programa llevado a cabo por 8 trabajadoras sociales (entre los diferentes centros de Zaragoza, Huesca y Teruel).

### Programa de información y orientación social

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

	Huesca	Teruel	Zaragoza
<b>Personas Beneficiarias</b>	311	150	2.646
<b>Intervenciones Realizadas</b>	<b>Huesca</b>	<b>Teruel</b>	<b>Zaragoza</b>
Información y Asesoramiento	393	169	3.577
Tramitación y Gestión	4	6	743
Coordinación	17	13	456
Entrevista Social y/o Revisión	221	109	1.338

El número de personas beneficiarias por provincia que han solicitado algún tipo de gestión en 2020 se repartieron de la siguiente manera:



A lo largo del año 2020, **3.048 personas** y **59 entidades** accedieron a este programa, llevándose a cabo **7.046 intervenciones**.

### B.- Asesorías especializadas

#### I. Jurídica y médica

Desde el departamento de secretaría Técnica se ha realizado durante el 2020, como viene siendo habitual una estrecha colaboración con el departamento de Centro de Apoyo social diversas intervenciones que son remitidas para dar una solución jurídica:

Durante 2020 se han atendido en la asesoría jurídica a 201 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.

Habiendo presentado **32 recursos en vía administrativa**.

Se han tramitado **11 incapacitaciones civiles**.

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

Han sido valoradas **62 personas por el perito forense**.

## II. Asesoría en materia de “Accesibilidad Universal y Productos de apoyo”

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 productos de apoyo, necesario para el proceso de normalización de las personas con discapacidad y muy beneficioso para el resto de la población en general.

Durante el año 2020, la distribución de las intervenciones realizadas, ha sido la siguiente:

	Intervenciones
Edificio Privado, Zona Común	35
Edificio Privado, Zona Privada	19
Edificio de Uso Público	15
Vía Pública	5
Acciones de seguimiento	33

- Hemos participado con el Ayuntamiento de Zaragoza, a petición suya, en la revisión de pasos de peatones en los siguientes barrios: Casco Histórico, Centro, Las Fuentes, Universidad, San José, Delicias, El Rabal, Actur-Rey Fernando, La Almozara, Miralbueno, Torrero-La Paz y Distrito Sur.
- El Centro Educativo CEIP Juan Sobrarías de Alcañiz.
- Edificios Públicos de Utebo: espacio joven y pabellón de deportes.
- Hospital Provincial Nuestra Señora de Gracia.
- Centro Educativo CEIP Joaquín Costa de Zaragoza.
- Centro Educativo CEIP Puerta Sancho de Zaragoza.
- Aljafería de 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 de sensibilización comunitaria a fin de fomentar valores y acercar la realidad de la discapacidad a toda la población.

En el año 2020, han sido **44 las entidades** que han solicitado alguna de estas actividades, realizándose **90 actuaciones**. En la tabla siguiente se puede ver la clasificación de estas actividades:

	Intervenciones
Actividades de difusión y coordinación	46
Actividades de sensibilización comunitaria	40
Formación técnica	4



## 03.2 Centros de Rehabilitación Integral

En 2020, **1534 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 2020 atendió a **276 usuarios** diferentes y se realizaron **4.809 sesiones** de rehabilitación.

#### Centro Rey Fernando de Aragón

Ubicado en el Centro Rey Fernando de Aragón. Durante el año 2020 ha atendido a **134 usuarios** distintos y se realizaron **4.856 sesiones**.

#### Centro Josemi Monserrate (Vadorrey)

Inició su actividad en 2017; alberga el Programa de Autonomía Personal en Zaragoza del que se han beneficiado **112 personas** en 2020. Además, **75 usuarios** lo escogieron para su rehabilitación, de forma privada, realizándose **470 sesiones** de fisioterapia.

#### Centro de Huesca

Durante el año 2020, se ha atendido a **55 personas**, realizándose **619 sesiones** de tratamiento individual y **332 Sesiones** Grupales (Espalda Sana y Rehabilitación en Gimnasio).

#### Centro de Teruel

Centro inaugurado en octubre de 2014, durante el año 2020 ha atendido a **29 personas**, realizándose **374 sesiones** de tratamiento individual y **66 sesiones grupales** (a partir de marzo por la situación sanitaria, las clases grupales presenciales se sustituyeron por clases en formato digital).

### 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 2020, ha atendido un total de **615 niños y sus familias**, de los cuales 144 han comenzado tratamiento en el año 2020. Se han realizado **51.524 sesiones** de tratamiento.

Igualmente, como actividad privada, cuenta con el **Servicio de Atención Post-temprana** dirigido a niños **mayores de 6 años**. Durante el 2020 se atendió a **238 niños y sus familias**. Se realizaron **8.243 sesiones** de tratamiento.





Dicha actividad se desarrolla en **dos centros**:

### **CDIAT Pomarón**

En funcionamiento desde 2003, en 2020 prestó atención a 337 niños y sus familias en el programa de Atención Temprana y 130 familias en el Servicio de Atención Post-Temprana.

### **CDIAT Vadorrey**

Inaugurado en agosto de 2014, atendió en 2020 a 278 niños de Atención Temprana y 108 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 Snoezelen.

### **ACTIVIDAD DE REHABILITACIÓN DURANTE EL CONFINAMIENTO**

En el periodo del estado de alarma por Covid 19, las sesiones presenciales fueron interrumpidas, siendo sustituidas por una atención telemática por parte de los profesionales del equipo. Se realizaron un total de 7.861 intervenciones con usuarios o familias (apoyo emocional, información y orientación, seguimiento). Igualmente se elaboraron materiales en formato digital (infografías, videos tutoriales video cuentos, etc.) con la finalidad de seguir contribuyendo al bienestar y mantenimiento de la salud de nuestros usuarios.

### **EQUIPO HUMANO**

Para atender a los usuarios de nuestros centros, se cuenta con una plantilla de 65 profesionales integradas por: médicos, 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, facilitar el acceso a un ocio inclusivo a las personas con discapacidad física, empoderándolas y dotándolas de las herramientas necesarias para disfrutar de él y del resto de recursos culturales en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad para de esta forma, conseguir su inclusión social y cultural. Para la consecución de este objetivo cuenta con un equipo estable de voluntariado formado por **61 personas** que colaboran en las actividades. Además, existe un grupo de **39 personas** que desarrollan su acción voluntaria en la Residencia Pomarón y el Centro de Día Vadorrey.

El perfil de las personas beneficiarias, un total de **124 en el 2020**, es principalmente el de personas con discapacidad física, siendo el 54.8% mujeres.

Pese a las circunstancias derivadas de la Covid-19, se han organizado y llevado a cabo diferentes actividades, talleres, etc. adaptados a las

circunstancias y medidas de cada momento asegurando una participación segura y el disfrute del ocio de las personas beneficiarias.

Las acciones, durante el año 2020, han sido realizadas a través de plataformas, medios telemáticos y redes sociales cuando no ha sido posible llevarlas a cabo de forma presencial y siempre con la colaboración activa del equipo de voluntariado.

#### 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). Este año 2020 ambos alojamientos han permanecido disponibles cuando las medidas restrictivas lo han permitido y bajo un protocolo de prevención específico. En el caso de Sabiñánigo, han sido 552 las personas beneficiarias con pernocta que han disfrutado de las instalaciones. Añón, por su parte, ha estado ocupada durante 44 días este año. Las reservas y disfrute de ambas instalaciones

#### Actividades

Durante 2020, se plantearon diversas iniciativas adaptadas a la situación derivada de la aparición de la covid19: talleres socioculturales desarrollados de forma presencial en el primer trimestre del año y de manera online en el último, en horario de tarde, de lunes a viernes, con temas y participación muy heterogénea. Estos talleres fueron: Expresión corporal, Cocina, Pintura, Divercreando, Tik Tok, Manualidades, Lenguas del Mundo... entre otros, opciones que atrajeron a 65 participantes y 32 voluntarios y voluntarias. Reseñar que, el centro también realizó dos talleres presenciales de temática variada, en horario de tarde, dos días a la semana con aquellos participantes residentes en la residencia Josemi Monserrate.

Continuando el trabajo iniciado años anteriores por el grupo de Zaragoza Accesible, se han realizado 8 actuaciones para conocer y revisar la



accesibilidad de diferentes espacios públicos y privados. Durante el 2020, aprovechando la imposibilidad de movilidad del grupo, se ha procedido a ordenación de la información en una base de datos y a la realización, por parte de los componentes del grupo, de reseñas de accesibilidad en aplicaciones como google maps.

Los fines de semana, se programaron **13 actividades lúdicas y culturales presenciales** con la participación total de **118 personas** que disfrutaron de los recursos culturales de la ciudad: museos, exposiciones, visitas guiadas a lugares emblemáticos de la ciudad... De manera complementaria a estas acciones y con el fin de mantener la actividad de usuarios y usuarias durante los meses de confinamiento, se organizaron **16 actividades online** (retos de dibujo, baile, videollamadas, juegos online...) a través de redes sociales o aplicaciones de comunicación online. En estas actividades participaron **108 personas con discapacidad**. Además, durante el último trimestre de 2020 se realizó, en colaboración la Asociación "Circo Social" un taller de Circo Inclusivo online continuando con la propuesta de ediciones anteriores. También se han realizado diversas actividades en colaboración con "Somos Manada" (actividades con perros), alumnado TAFAD (actividades deportivas).

A todo lo anterior, hay que sumar la realización de "**Actividades de Sensibilización**" en centros educativos en colaboración con el Centro de Apoyo Social, cuyo objetivo principal es la sensibilización de niños, jóvenes y adultos, sobre las dificultades de las personas con diferentes discapacidades en su día a día y conseguir que toda la población sea capaz de ponerse en el lugar de estas personas y utilizar la empatía para favorecer su total inclusión social. Con anterioridad a la declaración del estado de alarma se han realizado **40 sesiones** en centros educativos de Aragón, 33 sesiones en Zaragoza con un total de **735 participantes**. Entre los que se encuentran, por ejemplo: CEIP Hermanos Argensola de Montañana, Colegio La Salla de Teruel, CEIP Foro Romano de Cuarte de Huerva, IES Parque Goya Zaragoza o el Lycée Francais Molière de Zaragoza.

Dentro del **programa de voluntariado**, en el 2020 se han incorporado **12 nuevas voluntarias** a nuestro programa de voluntariado. Destacamos también la realización de **11 sesiones formativas** online dirigidas al equipo de voluntariado de la organización donde se trabajaron temas



como voluntariado en Fundación DFA, protocolos de prevención de la COVID en las actividades, herramientas digitales para el voluntariado online... También se colaboró junto con la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y el área de Voluntariado de Aragón Gobierno Abierto en la realización de dos sesiones formativas para el equipo de voluntariado de la entidad sobre el portafolio de competencias adquiridas por voluntariado (#CVOL). La participación media en estas acciones formativas ha sido de 11 personas voluntarias por formación.

Durante este 2020 se ha revisado y renovado el Plan de Voluntariado de la Fundación vigente para los dos próximos años.



De febrero a diciembre se ha acogido a dos jóvenes voluntarias procedentes de Italia y Francia participantes del programa europeo Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES). Ambas han colaborado en las diferentes actividades socioculturales, así como en el día a día de los distintos centros socio sanitarios de la Fundación.

Con relación al CES se ha trabajado en red con otras entidades del ámbito de la juventud y la discapacidad y participantes también en este programa europeo: ATADES, Rey Ardid, Viaje a la Sostenibilidad, Asociación Mundus; Las acciones desarrolladas (visitas de conocimiento, actividades de sensibilización, vídeos promocionales del programa) se han realizado con la colaboración del Instituto Aragonés de la Juventud (IAJ).

En referencia al alumnado de prácticas; de enero a marzo, una persona del IES Ítaca, alumna del Ciclo Medio de Actividades Físicas en el Medio Ambiente y un alumno del Curso de Monitor de Tiempo Libre finalizaron

sus prácticas. También, de octubre a diciembre se ha acogido a una persona de prácticas del Grado de Educación Social de la UNED.

En cuanto al grupo autogestionado de voluntariado en la **Unidad de Lesionados Medulares del Hospital Miguel Servet**, gracias a un equipo de 8 personas voluntarias han podido realizarse **5 sesiones** de las que se han beneficiado **72 personas hospitalizadas y sus familias**. Las actividades que quedaron pausadas con la declaración del estado de alarma, se realizaron de manera quincenal gracias a la colaboración desinteresada de artistas y grupos de música, bailes, magia. Por medio de las actuaciones se ha logrado proporcionar un rato de desconexión y disfrute a pacientes y familias. Además, a final de año se participó en la grabación de "Impulsos vitales" un vídeo promocional del voluntariado en el Hospital Miguel Servet.

En nuestra misión de ser entidad de referencia para la discapacidad en el ámbito sociocultural, se participó durante el 2020 en el grupo de trabajo de las Fiestas del Pilar y se ha continuado con la participación en las mesas de presidentes del Consejo de la Juventud de Zaragoza (CJZ).

Siguiendo con la descripción de colaboraciones, continuamos estando presentes en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, con quien colaboramos en la elaboración del plan formativo 2021, en las comisiones de juventud de CERMI y en Instituto Aragonés de la Juventud, esta última, por medio del Cuerpo Europeo de Solidaridad. También participamos de manera activa en el grupo de trabajo sobre voluntariado de COCEMFE con quien se ha trabajado en una guía de buenas prácticas sobre voluntariado siendo Fundación DFA seleccionada como referente para otras entidades.

Por último, como consecuencia de la situación sanitaria actual, destacar la colaboración de los técnicos del centro con los equipos de animación sociocultural en la residencia Rey Fernando de Aragón de Fundación Instituto para la Integración Social y en la Residencia Josemi Monserrate. Desde el mes de octubre, ambos técnicos apoyan dos días por semana en las tareas que el día a día de los residentes requiere: organización de actividades lúdicas, realización de videollamadas con los familiares, apoyo en los paseos, realización de recados personales etc.



## 04 Centros de Formación

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

Durante 2020, **581 alumnos** se han formado en nuestros centros, **232 eran personas con discapacidad**.

Se han impartido **15.249 horas lectivas** en **45 acciones formativas** pertenecientes a planes formativos de las siguientes entidades: Instituto Aragonés de Empleo, Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, Fundación ONCE, CERMI Aragón y CEPYME; así como Planes de Formación propios de Fundación DFA.

También se ha facilitado **la realización de prácticas, a un total de 46 alumnos/as** del propio centro, de otros centros de formación, 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.

Desde 1996 se vienen impartiendo **Programas de Formación Profesional, para alumnos con necesidades educativas especiales**, en colaboración con el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en los perfiles profesionales de "Auxiliar de Servicios Administrativos" y "Auxiliar de Arreglos y Adaptaciones de Artículos Textiles". En el 2020 han sido **43 los alumnos** que han pasado por estas aulas.

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

Ambos programas educativos tanto el de Cualificación Profesional Inicial como el de Formación para Personas Adultas, no interrumpieron su formación y continuaron con su actividad durante los meses de confinamiento mediante la plataforma de la que dispone el Centro de Formación.

Durante 2020 se han terminado o comenzado varios proyectos ligados a los Programas de Formación / Empleo financiados por INAEM.



En el mes de febrero comenzó el Taller de Empleo DFAste en las especialidades de **"Atención a Personas en el Domicilio"** y **"Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales"** con **10 alumnas/os trabajadores/as** que consiguieron cualificarse en los Certificados de Profesionalidad en ambas especialidades.

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.

### EQUIPO HUMANO

La plantilla del centro está formada por **36 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 14001:2015

## 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 2020, en este centro sociosanitario residieron una media de **23 personas** –10 mujeres y 13 hombres– con severas discapacidades motrices y edades comprendidas **entre los 33 y los 72 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 Dependencia	
Grado I	17
Grado II	3
Grado III	1

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

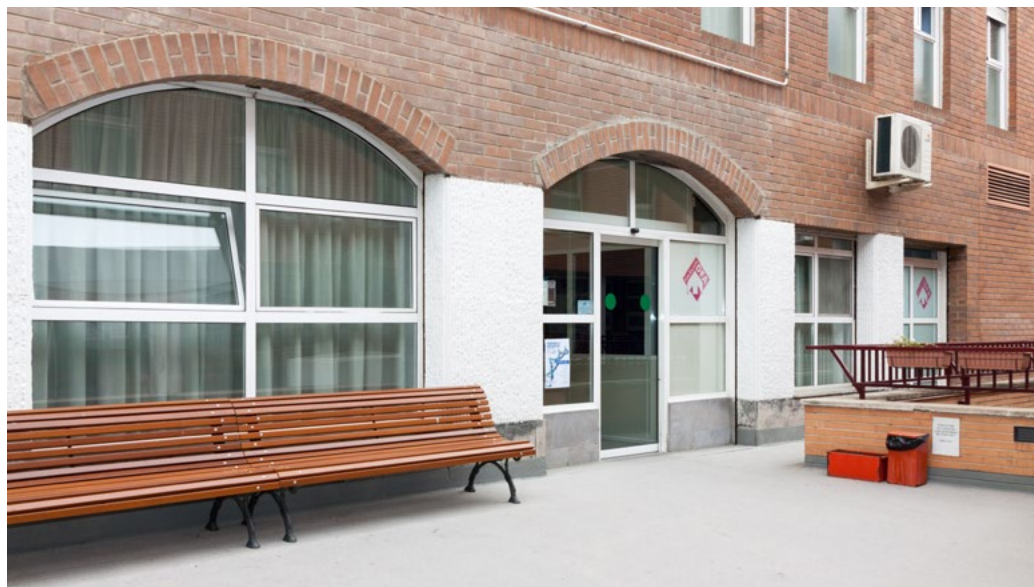
Está situada en la Calle José Luis Pomarón 11 de Zaragoza y consta de dos plantas adaptadas para el bienestar de los residentes.

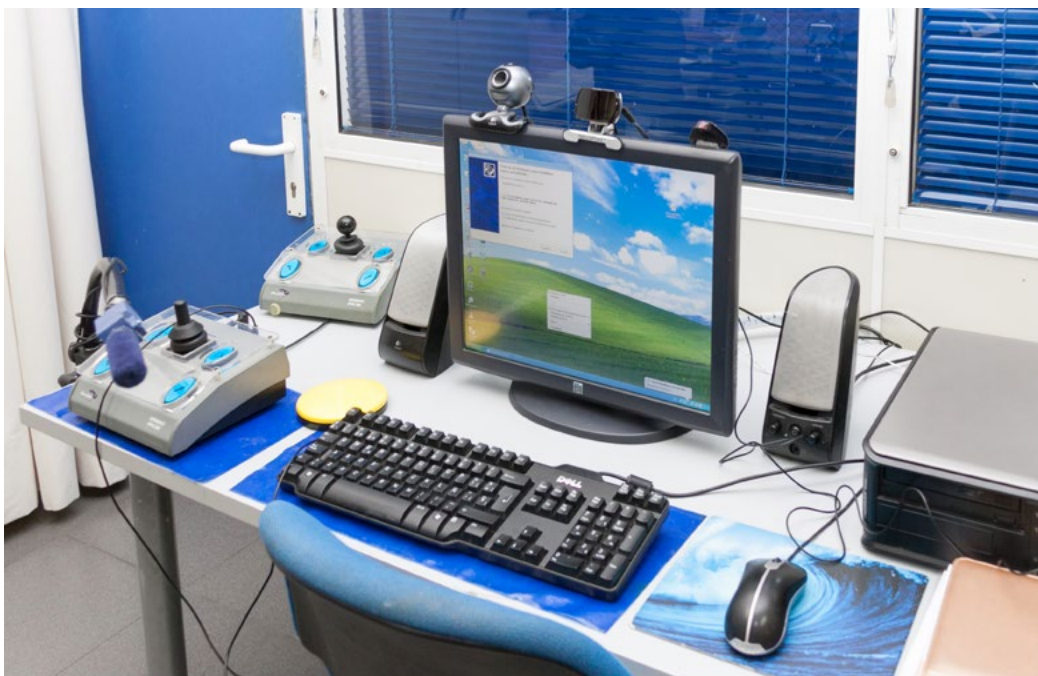
En la planta baja se sitúan el hall, estancia de día, sala de estar, almacenes, vestuario de personal, aseos comunes, despacho de Dirección y zona de cafetería con máquinas de autoservicio.

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 21 personas entre 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:

- 4 personas del Taller de Empleo DFA y Certificado de profesionalidad
- 1 persona del IES Reyes Católicos de Zaragoza.

### **Formación del personal**

Se ha realizado formación continua para toda la plantilla sobre medidas de prevención frente a la Covid-19 y protocolos de actuación antes posibles brotes como centro que atiende a un colectivo vulnerable ante la pandemia.

### **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) Terapia Ocupacional**

Consiguir el desarrollo y mejora de destrezas físicas y psíquicas, actividades de la vida diaria tanto básicas como instrumentales, así como habilidades y hábitos sociales que le ayuden a mejorar su calidad de vida, su autonomía y en definitiva, a sentirse más útil.

#### **b) Logopedia**

Los residentes beneficiarios de este servicio han sido 8.

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

Al final del estado de alarma, no se retomó el servicio por seguridad, se prevé su puesta en marcha lo antes posible.

#### **c) Fisioterapia**

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

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

Se han realizado 1.307 sesiones de rehabilitación y gimnasio.



#### **d) 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 81 intervenciones

#### **e) 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 2020: talleres varios de manualidades, elección postales y fotografías 2020, juegos de ordenador, certamen literario de DFA ganado por residente y voluntaria, tardes de helados, elaboración de un vídeo recordando la Fiesta por la Integración que no se pudo celebrar, concurso de postales de Auxilia (segundo premio para un residente), participación y publicación en el concurso de diversidad literaria "Los libros", decoraciones temáticas como la Navidad, talleres on line , dibujos de apoyo Covid, juegos de disfraces, adivinanzas, cartas solidarias, cuenta chistes y video conferencias.

#### **f) 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 34.

#### **Colaboración social**

Se ha colaborado con el Área de Servicios Sociales Penitenciarios para el cumplimiento de penas en beneficio de la comunidad con:

- 2 menores derivados del Gobierno de Aragón
- 4 menores de Ayuntamiento de Zaragoza
- 8 adultos de los Servicios Penitenciarios en Medidas Alternativas

#### **Programa de Intercambio**

Se realiza 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.

En 2020 este programa fue suspendido debido a las restricciones de movilidad derivadas de la Covid 19.

#### **Calidad**

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

## **ACTUACION ANTE LA PANDEMIA POR COVID-19**

### **Protocolos y procedimientos**

- Elaboración de un Plan de Contingencia, contemplando tres escenarios posibles. Se ha ido adaptando a las instrucciones y requerimientos dados desde la administración.
- Dosieres trabajadores describiendo:
  - Medidas de prevención.
  - Nuevos protocolos de actuación:
    - Uso de EPIS.
      - Atención a usuarios en grupos burbuja.
      - Aislamiento de residentes.
      - Autocontrol de síntomas.
      - Limpieza y desinfección.
      - Eliminación de residuos.

### **Usuarios y familias**

- Desde el Centro se ha dado regularmente información, tanto a los usuarios como a los familiares, sobre:
  - Medidas preventivas a tomar.
  - Situación de la pandemia en el centro.
  - Explicación de restricciones referidas a salidas del centro y visitas de familiares y allegados.
  - Situación de la pandemia en la CCAA.
  - Información médica sobre riesgo de contagio, vacunación, etc.

### **Canales de transmisión:**

- A familiares
  - Telefónicamente.
  - Grupos de difusión de WhatsApp.
- A usuarios
  - En reuniones pequeños grupos.
  - Personalmente.
- Comunicación entre familias y usuarios:
  - Salidas paseo, cuando la situación de la pandemia lo ha permitido: 170.
  - Visitas en el centro, con las medidas y restricciones requeridas según la situación de la pandemia: 68.
  - Videollamadas: 360.

### **Personal**

- Incremento:
  - A priori, previendo la posibilidad de absentismo se contrató a 1 persona de más.
- Sustituciones inmediatas de bajas.
- Apoyo de otros centros:
  - Durante los primeros meses de confinamiento, dado que los Centros de Día y Ocupacional de la fundación dejaron de prestar servicio por la situación de la pandemia, se recibió el apoyo de 1 persona más en la plantilla.
- Organización de trabajo:
  - La organización del trabajo se ha modificado en base a la creación de grupos de atención estancos, tanto en la atención asistencial, en los turnos de comedor o como en el desarrollo de las actividades que se han podido llevar a cabo.

- Formación del personal:
  - Dossier de los trabajadores ya referido.
  - Píldoras informativas en los cambios de turno, con información general de la situación del centro, ajuste de procedimientos, etc.
  - Curso online desde el departamento de riesgos laborales de la casa de Medidas preventivas frente a la COVID-19.

### Recursos materiales

- EPIS: una vez que se solucionó el problema de provisión, en especial de mascarillas, se ha dispuesto del suficiente material con una previsión de consumo de 2 meses.
- Virucidas: se dispone de una provisión de productos de limpieza y desinfección para 2 meses.

### Apoyos externos

- Desde Ciudadanía y Derechos Sociales
  - Remisión permanente de instrucciones y protocolos.
  - Visitas al propio centro del departamento de Inspección de Centros para asesoramiento.
- Desde SALUD
  - Se ha tenido permanentemente un Técnico de Salud Pública asociado al centro, para control y seguimiento de casos o posibles casos.
  - Se ha contado con el apoyo permanente del Grupo EDORE.
  - Centro de Salud.

**Plataforma SIRCOVID:** se ha realizado seguimiento y registro en la plataforma de todos los casos o posibles casos, sirviéndonos de gran apoyo para obtener con agilidad resultados de las pruebas diagnósticas y poder activar unos protocolos u otros.

### Brotos en el centro

Nº	Fecha inicio/cierre	Nº Usuarios	Nº Bajas	Nº Plantilla	Atención en centro	Traslado dispositivo covid
1	Inicio: 25/12/20 Cierre: 16/02/2021	10	0	10	Sí (hasta traslado)	Si (por no posibilidad de sectorizar en el centro)



## 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 2020, en este centro sociosanitario residieron una media de 24 personas - con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 27 y los 64 años.



### Grado Dependencia

33% - 50%	0
51% - 70%	3
71% - 90%	13
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 m<sup>2</sup>.

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 3 dobles, todas con baño, salón-comedor, zona de descanso-control, lavandería-lencería, aseo común, vestuarios y almacén.

### **Personal**

La plantilla ha estado compuesta por 12 personas entre dirección, médico, enfermera, educador, 8 auxiliares, personal de limpieza y personal de apoyo del resto de Centros de DFA: fisioterapeutas, trabajadoras sociales y técnicos de animación, ocio y tiempo libre.

Además, realizaron prácticas 2 personas del Taller de Empleo DFA, 1 de la academia Marco 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. La directora y una auxiliar realizaron un curso online de Auxiliar de Enfermería.

### **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 **25 residentes**.

Se han realizado **490 sesiones de rehabilitación y gimnasio**.

**b) 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 132 intervenciones.

**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, chapas decoradas, centros navideños.
- Celebración mensual de fiestas de cumpleaños.
- Paseos con el buen tiempo.
- Celebración de las Navidades: Decoraciones.
- Visita alrededores
- Actividades con el CCR:
  - Taller de pintura, stop motion, divercreando.
  - Fiesta navidad.

#### **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:*

- *Talleres varios: informática, lógica, prensa, cultura general, teatro, documentales, debate, etc.*
- *Actividades habituales: sala polivalente y sala ordenadores.*
- *Concurso de Karaoke para carnaval.*
- *Celebración de Jueves Lardero.*
- *Manualidades diversas: letras y animales.*
- *Videollamadas con familiares durante la pandemia.*
- *Concurso de postales de Navidad.*
- *Ideación de centros de mesa navideños y decoración de la residencia.*
- *Mañanavieja.*
- *Talleres varios: informática, lógica, prensa, cultura general, teatro, documentales, debate, etc.*
- *Concurso de postales de Navidad de Auxilia.*



## ACTUACION ANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

### Protocolos y procedimientos

- Elaboración de un Plan de Contingencia, contemplando tres escenarios posibles. Se ha ido adaptando a las instrucciones y requerimientos dados desde la administración.
- Dossiers trabajadores describiendo:
  - Medidas de prevención.
  - Nuevos protocolos de actuación:
    - Uso de EPIS.
    - Atención a usuarios en grupos burbuja.
    - Aislamiento de residentes.
    - Autocontrol de síntomas.
    - Limpieza y desinfección.
    - Eliminación de residuos.



### Usuarios y familias

- Desde el Centro se ha dado regularmente información, tanto a los usuarios como a los familiares, sobre:
  - Medidas preventivas a tomar.
  - Situación de la pandemia en el centro.
  - Explicación de restricciones referidas a salidas del centro y visitas de familiares y allegados.
  - Situación de la pandemia en la CCAA.
  - Información médica sobre riesgo de contagio, vacunación, etc.
- Canales de transmisión:
  - A familiares
    - Telefónicamente.
    - Grupos de difusión de WhatsApp.
  - A usuarios
    - En reuniones pequeños grupos.
    - Personalmente.
- Comunicación entre familias y usuarios:
  - Salidas paseo, cuando la situación de la pandemia lo ha permitido: 170.
  - Visitas en el centro, con las medidas y restricciones requeridas según la situación de la pandemia: 68.
  - Videollamadas: 360.



## Personal

- Incremento:
  - A priori, previendo la posibilidad de absentismo se contrató a 1 persona de más.
- Sustituciones inmediatas de bajas.
- Apoyo de otros centros:
  - Durante los primeros meses de confinamiento, dado que los Centros de Día y Ocupacional de la fundación dejaron de prestar servicio por la situación de la pandemia, se recibió el apoyo de 1 persona más en la plantilla.
- Organización de trabajo:
  - La organización del trabajo se ha modificado en base a la creación de grupos de atención estancos, tanto en la atención asistencial, en los turnos de comedor o como en el desarrollo de las actividades que se han podido llevar a cabo.
- Formación del personal:
  - Dossier de los trabajadores ya referido.
  - Píldoras informativas en los cambios de turno, con información general de la situación del centro, ajuste de procedimientos, etc.
  - Curso online desde el departamento de riesgos laborales de la casa de Medidas preventivas frente a la COVID-19.

## Recursos materiales

- EPIS: una vez que se solucionó el problema de provisión, en especial de mascarillas, se ha dispuesto del suficiente material con una previsión de consumo de 2 meses.
- Virucidas: se dispone de una provisión de productos de limpieza y desinfección para 2 meses.

## Apoyos externos

- Desde Ciudadanía y Derechos Sociales
  - Remisión permanente de instrucciones y protocolos.
  - Visitas al propio centro del departamento de Inspección de Centros para asesoramiento.
- Desde SALUD
  - Se ha tenido permanentemente un Técnico de Salud Pública asociado al centro, para control y seguimiento de casos o posibles casos.
  - Se ha contado con el apoyo permanente del Grupo EDORE.
  - Centro de Salud.

Plataforma SIRCOVID: se ha realizado seguimiento y registro en la plataforma de todos los casos o posibles casos, sirviéndonos de gran apoyo para obtener con agilidad resultados de las pruebas diagnósticas y poder activar unos protocolos u otros.

## Brotos en el centro

Nº	Fecha inicio/cierre	Nº Usuarios	Nº Bajas	Nº Plantilla	Atención en centro	Traslado dispositivo covid
1	Inicio: 25/12/20 Cierre: 16/02/2021	1	0	1	Sí (hasta traslado)	Si (por no posibilidad de sectorizar en el centro)

### 05.3 Centro de Día

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 permaneció cerrado en confinamiento por la pandemia del 14 de Marzo al 25 de Junio.

Para el buen cumplimiento de los protocolos COVID, tras el retorno a la actividad se ha modificado el horario de apertura del Centro, siendo de 9,00 a 17,00 horas, así como la distribución horaria de las actividades.

El Centro de Día Vadorrey tiene una capacidad para 75 personas. En 2020 han sido atendidas un total de 64 personas.

El promedio de personas atendidas en 2020 fue de **55 personas**.

**Edades de los usuarios/as:** De 18 a 67 años

**Sexo:** 34 mujeres y 40 hombres

**Grado de Discapacidad (%)**

<65	65-75	76-85	>85
1	10	23	30

**Grado de Dependencia (%)**

Grado I	Grado II	Grado III
9	11	31



<b>SERVICIO FISIOTERAPIA</b>	Temporalidad: Se dedican para el servicio de fisioterapia 27 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 pasan por el servicio de fisioterapia una media de 5 horas semanales.
<b>SERVICIO LOGOPEDIA</b>	Se dedican para el servicio de logopedia 16 horas semanales, repartidas en sesiones individuales o de pequeño grupo (dos o tres personas), con una duración de las sesiones que oscilan entre los 20 y 30 minutos, dependiendo de las necesidades de los usuarios. Desde el mes de junio, debido a la pandemia, los tratamientos han sido exclusivamente individuales.
<b>SERVICIO APOYO PSICO-SOCIAL</b>	<p>El apoyo psico-social individual es atendido principalmente por la terapeuta ocupacional, las educadoras y la responsable, aunque puntualmente colaboran las cuidadoras. 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 las educadoras, destinando en principio de dos a cuatro tardes al mes. Asimismo, las educadoras, el equipo técnico y la directora atiende las necesidades de apoyo psicosocial que plantean o se detectan en las familias de las personas que son atendidas en el centro. 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, habiéndose realizado durante este año un total de 183 intervenciones.</p> <p>Así mismo, en este año un usuario ha recurrido a la terapia psicológica que ofrece COCEMFE para personas con discapacidad.</p>
<b>SERVICIO INFORMATICA</b>	Temporalidad: Se dedica para el servicio informático 20 horas. Todos los usuarios pasan por el servicio informático entre 3 y 8 horas semanales. Desde el mes de junio y debido a la situación creada tras la pandemia, el desarrollo de la actividad de informática se ha realizado en las propias salas burbuja atendidos por el educador y auxiliar de referencia
<b>SERVICIO COGNITIVO</b>	Temporalidad: Se dedica para el servicio cognitivo 20 horas semanales, repartidas en grupos compuestos por personas con un perfil semejante. Todos los usuarios pasan por el servicio cognitivo de 3 a 6 horas semanales. Desde el mes de junio y debido a la pandemia, el desarrollo de ésta actividad se ha realizado en las propias salas burbuja atendidos por un educar y auxiliar de referencia.
<b>SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL</b>	Temporalidad: Se dedica a este servicio 20 horas semanales, repartidas en grupos compuestos por personas con un perfil semejante. Todos los usuarios pasan por el servicio de 6 a 10 horas semanales.
<b>SERVICIO DE OCIO Y CULTURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en campeonatos de juegos de mesa, domino y guiñote.</li> <li>• Juegos individuales en ordenador.</li> <li>• 20 sesiones de juego de bingo</li> <li>• 20 sesiones de juegos grupales tipo dicciopinta.</li> <li>• Animación a la lectura a través de la actividad de audiolibro.</li> <li>• Video-fórum sobre diversos temas</li> </ul> <p>Debido a la pandemia, se han suspendido todas las salidas al exterior, excursiones y cualquier actividad lúdica de carácter grupal.</p>

## 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 2020 se ha mediado en **384 contratos para personas con discapacidad**. Para ello, 2.059 personas con discapacidad fueron atendidas y se realizaron **5.781 intervenciones**.



En 2018 creamos **dfaemplea**, primera app de empleo en Aragón para personas con discapacidad, que ya supera las 1900 descargas y más de 550 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 3.005.

En su objetivo de lograr la máxima concienciación respecto a las capacidades laborales de las personas con discapacidad, también se ha contactado con **893 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.

Debido a la situación de Pandemia por Covid 19, en este ejercicio se ha ofrecido la posibilidad de asistir tanto a talleres como a tutorías de forma presencial y/o telemática.



**dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**ISPEDIS**

TALLER GRATUITO

### Como afrontar una entrevista de trabajo

MIÉRCOLES 16 DICIEMBRE DE 10H. A 12H.

**Programa**

- Preparando la entrevista de trabajo
- Desarrollo de la entrevista de selección
- Role playing Entrevistas
- Dinámicas de grupo
- Habilidades que el entrevistador va a valorar positivamente

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [agencia@fundaciondifa.es](mailto:agencia@fundaciondifa.es)

**ASUNTO**  
Preinscripción Taller "Entrevista de Trabajo"

**MENSAJE**  
Nombre, apellidos y teléfono de contacto

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

Agencia de Colocación, Fundación DIFA  
Andrés Guipúzcoa, 8-12. 50008 Zaragoza  
976 59 59 59 608 959 068

Logo of the Government of Aragón and the European Union.

**dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**ISPEDIS**

TALLER GRATUITO

### Curriculum Vitae 2.0

MARTES 15 DICIEMBRE DE 12H. A 14H.

**Programa**

- Datos imprescindibles en nuestro CV
- ¿Cómo estructurar la información?
- ¿Cómo redactar un currículum vitae?

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [agencia@fundaciondifa.es](mailto:agencia@fundaciondifa.es)

**ASUNTO**  
Preinscripción Taller "Curriculum Vitae"

**MENSAJE**  
Nombre, apellidos y teléfono de contacto

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

Agencia de Colocación, Fundación DIFA  
Andrés Guipúzcoa, 8-12. 50008 Zaragoza  
976 59 59 59 608 959 068

Logo of the Government of Aragón and the European Union.

**dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**ISPEDIS**

TALLER GRATUITO

### Recursos online para la búsqueda de empleo

JUEVES 17 DICIEMBRE DE 10H. A 14H.

**Programa**

- Conocer recursos que existen en la red.
- Herramientas para la búsqueda de empleo.
- Organizar la información para encontrar un empleo.
- Recursos para aumentar nuestra empleabilidad.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [agencia@fundaciondifa.es](mailto:agencia@fundaciondifa.es)

**ASUNTO**  
Preinscripción Taller "Recursos Online"

**MENSAJE**  
Nombre, apellidos y teléfono de contacto

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

Agencia de Colocación, Fundación DIFA  
Andrés Guipúzcoa, 8-12. 50008 Zaragoza  
976 59 59 59 608 959 068

Logo of the Government of Aragón and the European Union.

**dfaemplea**

PROGRAMA DE LA RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**ISPEDIS**

TALLER GRATUITO

### Empleo y discapacidad en tiempos de Covid

MIÉRCOLES 16 DICIEMBRE DE 12H. A 14H.

**Programa**

- Beneficios que reporta a las empresas tener contratadas personas con discapacidad (LGD).
- El teletrabajo abre una vía de optimismo.
- Preparate para el empleo en las áreas en las que se demandan más puestos de trabajo.

**Inscripciones**  
CORREO ELECTRÓNICO [agencia@fundaciondifa.es](mailto:agencia@fundaciondifa.es)

**ASUNTO**  
Preinscripción Taller "Mercado Laboral"

**MENSAJE**  
Nombre, apellidos y teléfono de contacto

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

Agencia de Colocación, Fundación DIFA  
Andrés Guipúzcoa, 8-12. 50008 Zaragoza  
976 59 59 59 608 959 068

Logo of the Government of Aragón and the European Union.

## 06.2 Centro de Atención Telefónica

El centro de Atención Telefónica está compuesto por un equipo multidisciplinar de más de treinta personas altamente cualificadas que cuentan con una dilatada experiencia en la gestión de numerosos proyectos.

Casi la totalidad de la plantilla (95%) tiene discapacidad física y algunos de ellos con movilidad reducida, por lo que encuentran en su puesto de trabajo un lugar accesible, cómodo y apto para poder desarrollar en él su desarrollo profesional.

En cuanto a las actividades que se llevan a cabo: es el teléfono de referencia de la discapacidad física en Aragón; gestionamos las comunicaciones propias de la entidad; atendemos a más de 400 usuarios privados de Teleasistencia, así como diferentes servicios prestados a particulares de atención al cliente: secretaría virtual, gestión de agendas, servicios postventa, acciones de fidelización de clientes o actualización de bases de datos, entre otros. Además, realizamos encuestas telefónicas para evaluar diferentes servicios o satisfacción de usuarios.



Con la llegada de la Covid19, el centro de atención telefónica fue capaz de adaptarse, ampliando los servicios que ya venía ofreciendo o asistiendo algunos de nueva creación.

Todo esto fue posible gracias al despliegue técnico que Fundación DFA aplicó en tiempo record facilitando el teletrabajo a todos los empleados del equipo. También fue decisiva la tecnología de la Centralita Telefónica (Centrex IP en la nube), la cual facilitó la externalización del servicio a los domicilios de los trabajadores o a otras ubicaciones. Con el fin del confinamiento y el regreso a la “nueva normalidad” el centro ha ido recuperando la presencialidad, pero en algunos casos, el teletrabajo nos ha permitido flexibilidad de horarios y jornadas, que son muy interesantes para esta actividad.

Los servicios más notables a lo largo del año han sido los siguientes:

- A lo largo del año 2020 hemos llevado a cabo la migración de todos los usuarios de Teleasistencia a la nueva plataforma de Vivelibre. Además, hemos iniciado la incorporación de usuarios del servicio de Vivelibre movilidad. En la actualidad tenemos más de 580 usuarios en la plataforma.
- Desde el 1 de marzo de 2019, se está prestando el servicio de Atención Telefónica Especializada para la Dirección Provincial del IASS, contando en la actualidad con un equipo de 8 operadores y un coordinador (trabajador social).
- Desde el mes de junio de 2019, se está prestando el servicio de Atención Telefónica a Personas Mayores en la CCAA de Aragón., licitado por el IASS, para cubrir el horario de tardes, noches y fines de semana, con 4 operadores destinados el mismo más un coordinador (trabajador social).
- Durante los meses del confinamiento de la Covid-19 se prestaron servicios de atención telefónica específicos para cubrir las necesidades que en ese momento se demandaban:
  - Monitorización 24x7 de la central telefónica de Mémore para asegurar la correcta recepción de llamadas.

- Apoyo al Gobierno de Aragón con el desbordamiento de llamadas recibidas reforzando el teléfono de atención especializada del IASS, el teléfono de atención al mayor de Aragón y con la atención de un teléfono al que se derivaban desde el 112 todas aquellas llamadas de carácter social.
- Desde el mes de septiembre de 2020, un servicio de atención telefónica para la Dirección General de Familias, con dos operadores y un coordinador (trabajador social)
- Servicio de atención telefónica para la administración de fincas, ASESTICOM, y Begoña Cerezo.
- Realización de encuestas de satisfacción. En el Centro de Atención Telefónica contamos con una red de campo propia y abarcamos todas las fases del proceso de investigación, desde el diseño del estudio hasta el análisis y presentación de resultados. En 2020 hemos realizado más de 55.000 encuestas telefónicas y 800 encuestas presenciales para entidades públicas y privadas. También hemos desarrollado estudios cualitativos, realizando entrevistas en profundidad y grupos de discusión. Las investigaciones y temas abarcados han sido muy diversos: evaluación de satisfacción y expectativas, detección de necesidades, valoración de servicios municipales, etc. A continuación, se muestran los estudios desarrollados en 2020:
- 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.

Dentro de este contrato se han realizado los siguientes servicios:

- ESU Atención Especializada: se realizaron 22.365 encuestas telefónicas a usuarios del Sistema de Salud de Aragón de los servicios de Consultas Externas, Urgencias Hospitalarias, Hospitalización, Laboratorios Clínicos y 061-Urgencias y Emergencias Sanitarias. Conlleva informe de resultados.

- Encuestas de calidad de la Dirección General: se realizaron 173 encuestas telefónicas a los usuarios de la Dirección General.
- Encuestas de calidad del servicio de citaciones Salud Informa: se realizaron 400 encuestas a los usuarios que han llamado al teléfono de citaciones Salud Informa.
- El Ictus con perspectiva de género en Aragón, 2020. Entidad contratante: Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios. Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

Se realizaron 880 encuestas telefónicas, 3 grupos de discusión y 10 entrevistas en profundidad para conocer la influencia del género en la enfermedad de Ictus. El estudio incluyó informe de resultados.

- Estudio de Percepción Ciudadana para el Ayuntamiento de Salamanca. Entidad contratante: ZIES, Investigación y Consultoría.





Para evaluar la satisfacción de las personas que residen en Salamanca con los servicios municipales y conocer su opinión sobre los problemas y necesidades de la ciudad se efectuaron 1.800 encuestas telefónicas.

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

Se realizaron encuestas telefónicas a los egresados de los cursos 2017-2018 y 2018-2019 de Grado, Máster y Doctorado de la Universidad de Córdoba para conocer información de tipo académico y laboral. Se realizaron en dos oleadas de 2.860 encuestas cada una. 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 2020 se realizaron 4.050 encuestas, en dos oleadas de 2.025 encuestas telefónicas cada una. Cada oleada llevaba un informe de resultados.

- Encuesta sobre el impacto de la COVID-19. Entidad contratante: ZIES, Investigación y Consultoría (2020).

Para conocer la repercusión de la pandemia del Coronavirus en las condiciones sociales y laborales de las familias se realizaron dos oleadas de encuestas, la primera, en mayo de 2020, con 1.600 encuestas telefónicas y la segunda oleada de encuestas, entre octubre y noviembre de 2020, con 1.820 encuestas telefónicas.

- Encuesta de satisfacción del servicio de comedor de los Centros de Convivencia para Mayores. Entidad contratante: Oficina Técnica del Mayor. Ayuntamiento de Zaragoza (2020).

Se realizaron 150 encuestas presenciales en 6 comedores para mayores con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de las personas que utilizan estos servicios. El estudio incluyó informe de resultados.

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

Realizamos un total de 13.700 encuestas telefónicas de satisfacción a los usuarios de Linde Healthcare.

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

Se han realizado un total de 937 encuestas telefónicas a clientes de SARGA del servicio de recogida de animales, realizando también el informe de resultados.

- Encuestas de calidad de vida familiar a cuidadores de zonas rurales. PROYECTO NEUROQUALYFAM. Entidad contratante: ZIES, Investigación y Consultoría.

Se realizaron 290 encuestas telefónicas a cuidadores de personas con enfermedades neurodegenerativas que se encuentran en zonas rurales de la provincia de Salamanca.



- Encuestas sobre el voluntariado en la ciudad de Salamanca. Entidad contratante: ZIES, Investigación y Consultoría.

Se realizaron 80 encuestas telefónicas a entidades sociales de la ciudad de Salamanca para conocer la situación del voluntariado en la ciudad.

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

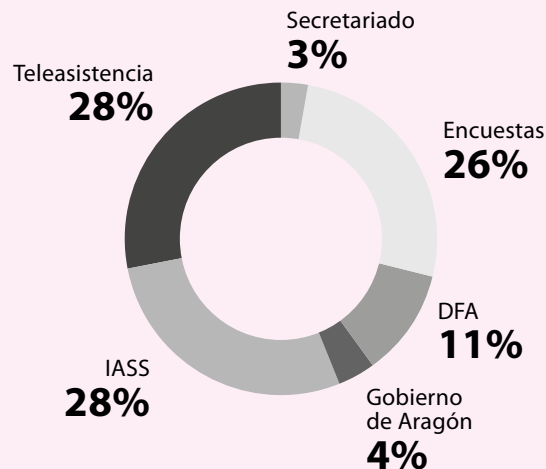
Se realizaron 604 encuestas presenciales a los usuarios del tranvía para evaluar su satisfacción. Se realizó informe de resultados.

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

Se han realizado 1.480 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.

A lo largo del año, 60 personas han trabajado en el centro de Atención Telefónica, 37 mujeres y 15 hombres, lo que supone un 71% de mujeres frente a un 29% de hombres.

#### LLAMADAS ATENDIDAS EN 2020



<b>Llamadas internas</b>	24.298
<b>Gestión de servicios externos</b>	
Secretaría	6.594
IASS	59.747
Atención al Mayor de Aragón	3.284
Dirección General de Familias	4.515
<b>Agendas de Teleasistencia</b>	60.000
<b>Encuestas</b>	55.800

### 06.3 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 1 auxiliar de ortopedia y 1 técnico, ofrece al cliente una atención individualizada en la que prima la calidad y las necesidades del usuario, por encima de cualquier otro factor.

Durante 2020 se ha atendido a 4111 usuarios en los diferentes servicios que se prestan.

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

Los artículos disponibles en alquiler para todos los ciudadanos son: 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 y maniquí de Reanimación Cardiopulmonar.

En 2020, se han realizado 69 contratos de alquiler: 64 de sillas manuales, 3 grúas eléctricas, 1 maniquí de reanimación y 2 camas

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

Se ofrece servicio de reparación de ayudas técnicas, con una cifra de 72 encargos en 2020

#### ***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 401 presupuestos y 15 visitas domiciliarias.

Se han vendido 7.864 productos de 561 artículos diferentes.

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 Laguasalada, IES Media Albaida, Colegio Miraflores, CAMP...



## **Consultas Técnicas**

### **Plantillas**

Servicio prestado por el técnico ortopédico, donde se procede a la toma de medidas, elaboración y posterior adaptación de la prótesis prescrita por el especialista correspondiente. Durante este año han sido atendidos en la consulta un total de 26 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 88 órtesis y 3 prótesis.

### **Coordinación entre centros**

Información y recopilación de documentación necesaria para la tramitación de ayudas y subvenciones de ayudas técnicas, 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 han recopilado un total de 160 documentos, de los cuales 6 han sido con pago

adelantado por parte de la ortopedia de la ayuda técnica correspondiente en el caso de personas sin recursos económicos.

Colaboración con residencias y centros de día. En 348 ocasiones se ha solicitado la colaboración de los técnicos del Instituto Ortopédico para realizar reparaciones y suministros de ayudas técnicas para la residencia 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 14 prescripciones.



## 06.4 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 4 puntos de distribución en Zaragoza:

- Glorieta Sasera.
- Papelería Pomarón.
- Hospital Royo Villanova.
- Residencia General. Hospital Miguel Servet.
- Reparto prensa Gobierno de Aragón

Cuenta con una plantilla de 14 personas, todas con discapacidad.



## 06.5 Bar Restaurante 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.

## 06.6 Gestión Documental

Servicio encargado de la digitalización de documentos y de su posterior tratamiento, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

En este centro, se lleva a cabo un análisis previo y se asesora a los clientes sobre cómo afrontar proyectos de digitalización de documentos (facturas, expedientes, informes, etc.) así como la posible implementación de un software de gestión documental que permita administrar y agilizar el trabajo diario, bien de forma local o a través de un entorno web.

Tanto nuestras instalaciones como nuestros empleados, que cuentan con una larga experiencia en el sector, reúnen unas condiciones óptimas para la preparación, clasificación y digitalización de la documentación.

Durante el año 2020 podemos destacar los siguientes trabajos realizados por el departamento:

- 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 en el IASS: dos operadores durante 9 meses
- Labores de mantenimiento y actualización de portal de proveedores del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO).

## 06.7 Gestión de Estacionamientos, Conserjerías y Centralitas

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 (Universidad y Pz. Biscós en Jaca).
- Teruel con dos centros de trabajo (San Juan y Glorieta). Incluye la limpieza y puesta en servicio de los ascensores del Óvalo y San Julián, mediante concurso público y la limpieza de la estación de autobuses.
- Burgos con un centro de trabajo.

El objetivo de este programa es colocar a las personas con discapacidad en el puesto de trabajo idóneo, de acuerdo con su formación, aptitudes y condiciones físicas, con todos los niveles precisos de adaptación.

• **2.401 plazas de parking** Gestionadas por Fundación DFA

### Centralitas y conserjerías

Continuando con el trabajo a realizar para la inserción laboral de personas con discapacidad, la Fundación presta el servicio de atención telefónica del Centro Operativo de Rescate y Extinción (CORE), coordinando la operativa de los seis parques de Bomberos dependientes de la Diputación de Toledo.

Además, gestiona **la conserjería de los Porches del Auditorio**, la Urbanización Parque Hispanidad, comunidad Centro, Celulosa Fabril S.A, Teatro Principal, Estación de Goya, la gasolinera de la Cooperativa San



Lamberto, las centralitas de policía, bomberos y albergue para personas sin hogar del Ayuntamiento de Huesca.

- Albergue para personas sin hogar del Ayuntamiento de Huesca
  - Personas Atendidas 330
  - Números de estancias 3.768
  - Países de procedencia 24

El total de llamadas atendidas en los tres centros de atención telefónica, Bomberos, Policía y CORE de Toledo ascendieron a **79.486**.

## 06.8. Servicio de Paquetería

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

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

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

## 06.8 Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D) de Fundación DFA, acreditado 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 del 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.

Durante el año 2020, la actividad del Servicio de Ayuda a Domicilio se ha visto especialmente afectada por la pandemia de la Covid 19. El miedo de los usuarios al contagio ha reducido de forma sustancial los servicios, especialmente en los meses del confinamiento inicial. Durante ese tiempo, únicamente se mantuvieron los servicios esenciales.

Además, la larga duración de esta situación ha provocado no sólo cancelaciones temporales, sino también definitivas, a la espera de que la situación mejore o se inicie el proceso de vacunación.

### PERSONAS ATENDIDAS

El S.A.D de Fundación DFA ha atendido en el año 2020 a un total de **63 personas**, con una media de 36,4 usuarias/os al mes.

Son mayoría las parejas o familias que contratan el servicio para ayuda en el núcleo familiar, alcanzando un 67,4%, seguido del 25,6% de mujeres y tan sólo un 7% de hombres lo contratan para sí mismos. Lo que sí cabe destacar es que en todos los casos de individualidad los usuarios cuentan

con una red familiar o de apoyo cercana.

La franja de edad más atendida es la que comprende entre los 70 y los 89 años, destaca también los usuarios que están entre los 40 y 50 años.

### ACTIVIDADES

El servicio de Ayuda a Domicilio, consta de las siguientes actividades:

#### Asistencia en el hogar

Da apoyo a las personas para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, siempre orientado como ayuda la autonomía personal y a la unidad de convivencia.

- En relación con el mantenimiento de la vivienda:
- En relación con la alimentación:
- En relación con el vestido:

#### Servicio de Acompañamiento

Destinado a personas que por sus características necesitan estar acompañadas de manera puntual o de manera periódica.

#### Cuidado Personal

Actividades básicas de la vida diaria y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias. Su objetivo es promover y mantener su autonomía personal, así como fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas relacionadas con el cuidado básico y el autocuidado.

- Relacionadas con la higiene personal
- Relacionadas con cuidados especiales

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

TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL	AÑO 2019
Levantar, acostar, aseo, etc	4,65%

TAREAS DE LIMPIEZA	AÑO 2019
Realizar solo limpieza	32,55%
Realizar limpieza, plancha y repaso de ropa	55,81%
Realizar limpieza, plancha, compras y cocinar	6,97%

## RECURSOS HUMANOS

A lo largo del año 2020, han trabajado en el SAD de Fundación DFA un total de 8 auxiliares domiciliarias, de las cuales 4 pertenecen a la plantilla fija de Fundación DFA y 4 son auxiliares eventuales. El 100% de las auxiliares son mujeres con una media de edad de 46 años y tienen discapacidad reconocida de al menos 33%.

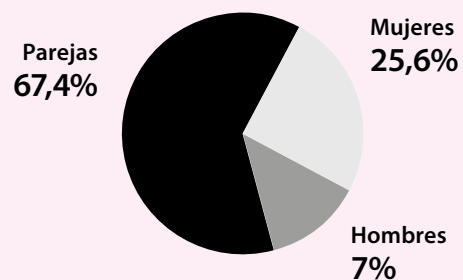
## OTROS SERVICIOS PRESTADOS

Cabe destacar que también desde este departamento se realizan diversos trabajos para otros sectores como:

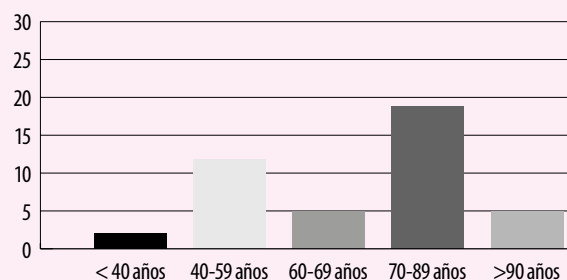
- Limpieza y mantenimiento en 2 comunidades de propietarios
- Limpieza en 5 locales de despachos de empresas privadas
- Limpieza en 4 comercios
- Limpieza en 2 centros médico-radiológicos.

Durante este año y para cubrir las 3.490,70 horas de limpieza que hemos realizado en estas empresas, Fundación DFA ha proporcionado trabajo a 9 personas distribuidas en 8 mujeres (4 con contrato indefinido y 4 temporales) y 1 hombre con contrato temporal. Todos ellos con certificado de discapacidad

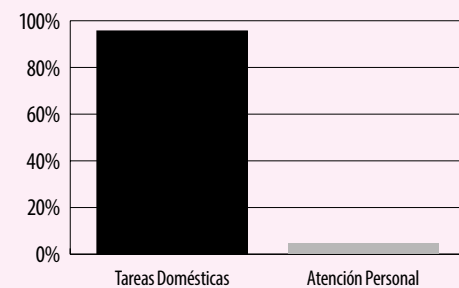
### Personas Atendidas



### Edades



### Distribución de Tareas



## 07 Servicios Centrales Compartidos

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 2020 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 2020 recibió más de 1.605.578 visitas.

En este año se ha habilitado el acceso digital a nóminas, certificados, otra documentación de interés para los trabajadores y trabajadoras y con la intención además de reducir el gasto en papel e imprimir en la entrega de este tipo de documentación, por lo que tratamos además de ser respetuosos con el medio ambiente.

#### **Portal web**

A través de este medio ([www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es)) se informa de los contenidos y acciones realizadas por la Fundación DFA, con actualizaciones constantes, y su sección Actualidad se hace eco no sólo de noticias propias, sino también se publican otras noticias relacionadas con el Tercer Sector. Durante el año 2020 se recibieron más de 166.000 visitas en la página web de fundación DFA.

#### **Email**

Se han llevado a cabo diversas acciones de comunicación para temas que interesaban a los trabajadores en general o departamentos directamente implicados con una materia concreta

#### **Newsletters y Cartas informativas:**

Durante 2020, realizamos 46 envíos a más de 8.300 destinatarios.



## **Tablón de anuncios**

Se ha configurado como una herramienta de enorme utilidad para la difusión global de información a los destinatarios de diversos temas que de forma directa o indirecta afectan al mundo de la discapacidad. Junto con las anteriores fuentes de difusión interna, se encuentran otras acciones tales como reuniones, chat interno, video conferencias, etc.

## **Comunicación externa**

Fundación DFA ha continuado durante el año 2020 realizando una intensa actividad de aparición en los medios:

### **Aparición en Medios**

En 2020, Fundación DFA ha tenido una notable presencia en los medios de comunicación, apareciendo en un total de 301 ocasiones en prensa, radio, televisión y digitales.

Destacan las 85 noticias publicadas en El Periódico de Aragón, incluyendo la participación en el suplemento semanal 'Integración', y las 66 difusiones en el Heraldo de Aragón, incluidas las apariciones en el suplemento 'Sin Barreras'. Además, se difundieron 15 noticias en el Diario del AltoAragón y otras 15 en el Diario de Teruel, incluyendo la participación en los suplementos 'Igual Da' y 'Avanzamos', respectivamente.

Por otro lado, el espacio semanal de DFA en el programa 'Escúchate' de 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 34 intervenciones. También se han contabilizado 9 apariciones en Aragón Tv.

Durante el 2020, las noticias de DFA se han difundido en más de 40 medios de ámbito local, autonómico y nacional.

## **Revista Zangalleta**

Durante 2020 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.

## **Redes Sociales**

Por último, la presencia de Fundación DFA en redes sociales ha sido constante durante 2020. Así, sus distintos perfiles en Facebook (Fundación DFA, Agencia de Colocación, Residencia Pomarón, Residencia Rey Fernando y Actividades Socioculturales), han tenido 73.922 interacciones con un total de 7.029 seguidores; mientras que en Twitter se han producido 9.987 interacciones, más de 868.500 impresiones, y un aumento de seguidores del 6,37% en 2020, alcanzando un total de 3.656; Por su parte, en LinkedIn se ha llegado a los 1.673 seguidores (un incremento del 26,07% respecto a 2019). También se dispone de un canal de YouTube donde se publican tanto vídeos propios como apariciones en distintos medios, hasta un total de 56 vídeos durante 2020, con un total de más de 17.171 visualizaciones en el canal. Por último, el perfil en Instagram mantiene una tendencia ascendente en su audiencia, contabilizando más de 963 seguidores a 31 de diciembre.

Dentro de este apartado hay que incluir los trabajos de renovación de todo el material corporativo tanto de Fundación DFA como de sus distintos servicios, y distintos 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.

## 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 2020 la media de la plantilla de trabajadores de Fundación DFA era de 411 personas, -252 mujeres y 159 hombres. Es de destacar que, pese a la pandemia y las limitaciones y modificaciones de trabajo que ha supuesto, la plantilla de Fundación DFA creció un 5,13 % con respecto al año 2019.

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.

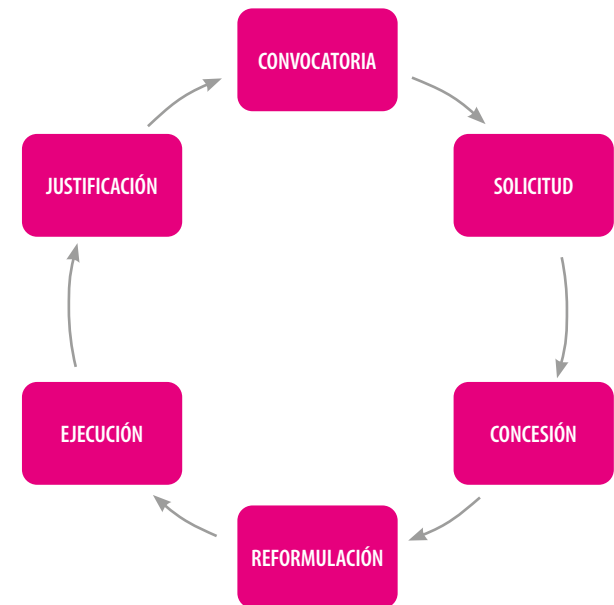
Además se encarga junto con el departamento de riesgos laborales de la descripción y análisis de los puestos de trabajo, de la resolución de conflictos, relaciones sindicales y de todos aquellos temas relacionados con el capital humano de la organización.

## 07.3 Departamento de Programas

Fundación DFA cuenta, entre sus recursos, con diversas subvenciones de Organismos Públicos y Privados.

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:



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
- Provincial
- Estatal
- Comarcal
- Autonómicos
- Local

Los Organismos Públicos con los que habitualmente gestionamos programas son: Ayuntamiento de Huesca (Servicios Sociales), Ayuntamiento de Teruel (Acción Social), Ayuntamiento de Zaragoza (Acción Social e Iniciativas Juveniles), Comarca La Hoya de Huesca (Acción Social), Comarca Comunidad de Teruel (Acción Social), Diputación Provincial de Zaragoza (Acción Social), Diputación Provincial de Huesca (Acción Social), Diputación Provincial de Teruel (Acción Social), DGA-INAEM ( Acciones formativas desempleados, acciones formativas ocupados, Talleres de Empleo, Unidades de Apoyo, PIMEI, Programas Generadores de Empleo) DGA-IASS (Autonomía e ISPEDIS), DGA-Educación (Educación Adultos y Programas de Cualificación Inicial), DGA- Juventud (Promoción Asociacionismo Juvenil), DGA-Consumo, DGA-Familia, DGA-IRPF, Servicio Voluntariado Europeo.

Las Entidades Privadas con las que habitualmente gestionamos programas son: Fundación Once, Fundación Reale, Fundación La Caixa, Fundación Telefónica, Fundación Ibercaja.

A nivel interno los Programas se realizan en interacción con numerosos Departamentos de la Fundación: Formación, Centro de Apoyo Social, Rehabilitación Integral, Empleo, Ocio y Tiempo Libre, Residencias y Centros de Día, Recursos Humanos, Administración y Gabinete de Comunicación.

En 2020 se han realizado gestiones con 121 programas, los cuales se encuentran en distintas etapas del proceso, por ejemplo, algunos se solicitaron en años anteriores y este año se están ejecutando o se han justificado, otros han sido convocados este año y hemos tenido que cursar su solicitud, otros han sido concedidos y hemos tenido que reformularlos...

98 son de iniciativa pública y 23 de iniciativa privada. El 94% de los ingresos generados por estos programas provienen de la Administración Pública.

Se pueden consultar los listados de los programas concedidos en cada ejercicio en nuestro Portal de Transparencia: [www.grupodfa.org](http://www.grupodfa.org)

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".

**Solicitudes realizadas en 2020**

	DFA	FIIS	DSI	Cocemfe Aragón	Cocemfe Zaragoza	Amanixer	Total
<b>PROYECTO SOLICITADOS</b>	55	9	1	8	4	18	95
	57,89%	9,47%	1,05%	8,42%	4,21%	18,95%	
<b>PROYECTOS CONCEDIDOS</b>	50	9	1	7	3	10	80
	90,91%	100,00%	100,00%	87,50%	75,00%	55,56%	
<b>PROYECTOS DENEGADOS</b>	5	0	0	1	1	8	15
	9,09%	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	44,44%	

\*Tasa de conversión: 95 programas han sido solicitados en 2020, de los cuales han sido concedidos 80 (2.095.290,42€) y 15 han sido denegados.

**Justificaciones realizadas en 2020**

	DFA	FIIS	DSI	Cocemfe Aragón	Cocemfe Zaragoza	Amanixer	Total
<b>JUSTIFICACIONES 2020</b>	60	9	1	6	4	7	95
	68,97%	10,34%	1,15%	6,90%	4,60%	8,05%	
<b>€ JUSTIFICADOS</b>	2.040.740,6	544.072,83	43.785,1	120.794,83	58.726,76	36.773,68	2.844.893,8

\*87 programas se han justificado en 2020 (de solicitudes de este año o años anteriores). (2.844.893,80€).

**Concesiones 2020**

	DFA	FIIS	DSI	Cocemfe Aragón	Cocemfe Zaragoza	Amanixer	Total
<b>SOLICITADOS EN 2020</b>	46	9	1	7	3	10	76
	57,50%	11,25%	1,25%	8,75%	3,75%	12,50%	
<b>€ RECONOCIDO EN LAS RESOLUCIONES DE LOS DISTINTOS PROGRAMAS.</b>	1.529.845,88	83.106,31	43.785,10	121.812,60	46.726,76	47.115,02	1.872.391,67
	81,71%	4,44%	2,34%	6,51%	2,50%	2,52%	

\*87 programas se han justificado en 2020 (de solicitudes de este año o años anteriores). (2.844.893,80€).

## 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.

Este año 2020 el departamento ha cobrado un especial protagonismo ya que ha sido el encargado de garantizar todos los Equipos de Protección Individual a la plantilla de la Fundación, así como la adquisición de todo elemento de protección ante la Covid-19.

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, Gurpide, 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 y 2016 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.

#### **MEDIDAS PREVENCIÓN COVID19**

- Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo frente a COVID19.
- Valoración de trabajadores especialmente sensibles a COVID19
- Planes de contingencia.
  - General
  - Residencias
- Planes de reapertura.
- Autoevaluación de riesgos en teletrabajo
- Procedimiento de desinfección, indicando periodicidad y elementos críticos. Registro.
- Procedimiento de actuación ante casos de COVID19
- Procedimiento de gestión de residuos.

#### **MEDIDAS DE PROTECCIÓN COLECTIVA**

- Adaptación del espacio de trabajo para mantener distancia interpersonal de 2 metros entre trabajadores.
- Instalación de barreras físicas de separación entre puestos de trabajo.
- Ventilación de los lugares de trabajo. Instalación de sensores de medición de CO2 en espacios compartidos para asegurar la renovación de aire suficiente.

#### **MEDIDAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL**

- Uso de equipos de protección en función de la evaluación del riesgo de cada puesto y de cada actividad.

#### **FORMACION E INFORMACIÓN**

- Información a los trabajadores: Medidas de prevención específicas de su puesto de trabajo.
- Cartelería y señalización.
- Formación COVID19 a trabajadores.
  - Presencial en Teams (300 trabajadores)
  - Videos formación subidos en ElPunte

#### **MEDIDAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

- Actualización permanente del Plan de reincorporación.
- Seguimiento de las actualizaciones normativas.
- Recursos preventivos COVID19.



## 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 de las entidades afines, así pues, dentro de estas tareas se realiza el asesoramiento jurídico y técnico, tanto externo como interno.

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

Durante el ejercicio 2020 el trabajo de Secretaría Técnica se ha visto incrementado para procurar la mejor forma de gestión en una situación altamente cambiante debido a la Covid 19 y las continuas modificaciones de la normativa.

Se realizan un gran número de actividades de naturaleza legal que debido a la diversidad de actuaciones de DFA y a los campos en los que se realizan servicios son de muy diversas tipologías, 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 boletines.
- 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, análisis de normativa.
- 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.
- Custodia de documentación (contratos, escrituras, permisos, licencias, etc.).
- 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 2020 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, ocio y turismo.

b) En la dimensión de servicios externos, nos referimos a la asesoría jurídica de FUNDACIÓN DFA, desde la cual se realizan actuaciones dirigidas directamente a los usuarios y desde este punto hay que indicar que tiene una gran relevancia por su alto grado de especialización, se configura como la única asesoría jurídica especializada en discapacidad de toda la comunidad aragonesa.

En este sentido colabora de forma directa con el Centro de apoyo social, datos ya referenciados en ésta memoria, y ofrece una solución eficaz para los asuntos relacionados con la discapacidad indicados anteriormente y que se ofrecen a los usuarios que precisen un soporte de información especializada y acciones de defensa judicial con asistencia de abogado, estos servicios se ofrecen tanto a usuarios con la resolución de cuestiones legales relacionadas con discapacidad, incapacidad, dependencia, inca-

pacitaciones civiles, accesibilidad, inclusión, consumo, etc.. y con asuntos judiciales incluyendo la asistencia a juicios y defensa letrada.

Para la defensa de los asuntos litigiosos que precisan de un peritaje especializado de carácter sanitario se ofrece la peritación con defensa en juicio por parte de un médico forense de acreditada solvencia y experiencia en este campo.



## 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.

Durante el año 2020, obligados por la llegada del virus Covid-19 en el mes de marzo, el Departamento de Informática se convirtió en un punto clave para la implantación del teletrabajo, ya que más de cien trabajadores pudieron acceder a esta modalidad de a los pocos días de decretarse el estado de alarma.

Todo ello fue posible, además de al trabajo y rigor de los componentes del área, a la renovación tecnológica que se ha llevado a cabo en los últimos años en la Fundación: el cambio de infraestructura de servidores, la sustitución de la centralita telefónica por una solución cloud (Centrex IP) y la modernización de la red de comunicaciones han sido claves para poder implementar una solución de teletrabajo seguro en un tiempo record.

Cabe destacar las siguientes actuaciones:

- Creación de más de 100 conexiones VPN para el acceso remoto de los trabajadores a las aplicaciones corporativas
- Configuración de software de conexión remota y de control en los equipos que se trasladaron fuera de la oficina y en algunos casos, en los equipos particulares.
- Compra y configuración de 25 nuevos portátiles para permitir el teletrabajo.
- Puesta en marcha de herramientas colaborativas en Office 365 para permitir la celebración de reuniones (Teams) y el trabajo colaborativo (One Drive)
- Instalación de cámaras de videoconferencias en equipos corporativos, particulares y en la Sala de Juntas para la realización de reuniones online.

- Formación en Aula Virtual de Office 365 (Teams y OneDrive)
- Implementación de fichaje en el ordenador/móvil a través de El Puente
- Desarrollos web específicos para mejorar la gestión de los servicios (se detallan más adelante).

Además de lo relacionado directamente con la covid-19, a lo largo del año 2020 se han llevado a cabo los siguientes trabajos más destacados:

### **Sistemas Informáticos**

- Mejora de la instalación wifi de los edificios Pomarón, Gúrpide y Josemi Monserrate.
- Se ha iniciado el proceso de actualización de máquinas de W7 a W10, así como de la instalación de un software de gestión remota para permitir la resolución de incidencias a distancia.
- Actualización/Migración del Sistema iSeries/AS400 720 de la versión a la última versión disponible 7.3 de IBM
- Actualización firewalls Fortinet, para mejorar la seguridad de las conexiones.
- Puesta en marcha Microsoft 365 dominio cocemfearagon.es y migración de datos del servidor de Sainz de Otero a la nube de Microsoft.

Además, después de un periodo de prácticas, se ha incorporado a la plantilla un técnico informático en sustitución de una jubilación parcial.

### **Análisis y Programación**

- Desarrollo de aplicaciones informáticas NUEVAS para cubrir necesidades de diferentes departamentos:
  - Aplicación para el Departamento de Desarrollo Infantil RE&DI:

- Análisis de necesidades y desarrollo del software necesario para llevar a cabo todos los procesos del Departamento: gestión de usuarios, agendas, documentación relacionada y facturación.
- Nuevo portal para el servicio de atención telefónica que atiende las solicitudes de información de la Dirección General de Familias del Departamento de Ciudadanía del Gobierno de Aragón
- Nuevo portal para la gestión y coordinación de las actuaciones de carácter social que se llevaron a cabo durante el confinamiento producido por la Covid19 [www.atencionusuarios.es/covid](http://www.atencionusuarios.es/covid) así como su integración con los portales ya existentes para la gestión de este servicio.
- Agenda para la Agencia de Colocación, para gestión de cita previa
- MODIFICACIONES en aplicaciones ya existentes para mejorar funcionalidades y adaptarlas a los cambios organizativos o legislativos:
  - Mejoras de los portales [www.atencionusuarios.es](http://www.atencionusuarios.es) para el servicio de Atención Telefónica Especializada que se presta en el Servicio Provincial de Zaragoza del IASS y del [www.atencionusuarios.es/mayores/](http://www.atencionusuarios.es/mayores/) para el servicio de Atención Telefónica a Personas Mayores de la C.A. de Aragón.
  - Optimización de velocidad del módulo de Control de Presencia.
  - ARPA:
    - Mejora en la sincronización con cobros en QS
    - Adaptación a subvenciones que no son programas
  - Mejoras en la Intranet corporativa El Puente
    - Centro de Mando en el Puente: Nóminas y costes de plantilla; Acceso Teletrabajo.
    - Reconocimiento médico
    - Nueva Solicitud de liquidación de kilometraje en El Puente
    - Acceso de los trabajadores a su nómina y sus documentos laborales.
    - Gestión de impagados



- Gestión de Usuarios:
  - Nuevas opciones para la gestión de los programas IRPF y PIMEI
  - Tratamiento de datos ISPEDIS2019
- Question:
  - Programación de campañas de atención telefónica en Question: SARGA, Atención especializada 2020, DG de Derechos y Garantías de los Usuarios, LINDE, Barómetro de Zaragoza y de Salamanca, Universidad de Córdoba, Estudio Asociaciones, impacto de la Covid para Cáritas,
  - Control de horas dedicadas por campaña, para evaluar presupuestos
- CNIO: Mejoras solicitadas por el cliente.
- Preparación del entorno tecnológico nuevo portal corporativo: servidor de producción, servidor de pre-producción, APIS de intercambio de datos.
- Portal de proveedores: mejoras solicitadas por el Departamento de Compras

El número total de intervenciones llevadas a cabo por el personal del Departamento (Sistemas y Programación) a lo largo del año ha superado las 5.000.

## 07.9 Mantenimiento y limpiezas

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.

Durante el año 2020, el Departamento de Mantenimiento también ha visto afectada su actividad habitual por la llegada de la Covid19. Especialmente, durante la desescalada del verano, en la que muchos trabajadores volvieron a la oficina, se implementaron numerosas medidas, en colaboración con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

Las más importantes han sido las siguientes:

- Instalación de dispensadores de hidrogel en todos los edificios de la Fundación
- Instalación de mamparas de separación de puestos de trabajo y de elementos de aislamiento en recepciones, cafetería, etc.
- Limpieza de filtros de aire acondicionado.
- Adaptación de ventanas (gabinete, formación, etc.) para asegurar la ventilación de oficinas.
- Movilización de puestos de trabajos para asegurar los distanciamientos.
- Limpieza y desinfección de zonas con posibles casos de positivos Covid.
- Reparto de material a los diferentes edificios.
- Análisis de sistemas de filtrado de aire (Filtros HEPA)
- Instalación de detectores de CO2 en oficinas (Diseñados, programados y fabricados por Ricardo Aguado)

Además, a lo largo del año se han acometido otras actuaciones:

### **Edificio Josemi**

- Colocación de persianas en sala polivalente
- Adecuación de los almacenes de la -1
- Adecuación de garaje (placas, líneas de badén)
- Instalación de barras en baños para nuevos usos del centro de día
- Montajes en sala Snoezelen

### **Edificio Pomarón**

- Cambio despachos para atención temprana en la planta 1ª
- Redistribución de la zona de Formación en la planta 2ª

### **Edificio Gúrpide**

- Cambio de despachos de sistemas informáticos, parking, etc.
- Adecuación de sala para la ubicación de los puestos de Relaciones Laborales.

### **Huesca. Nave transportes**

- Colocación de aire acondicionado en vestuario

### **Parquing Goma**

- Cambio de focos a led en la zona de la explanada

### **Otros**

- Traslado y revisión de material de Asociación Contra el Cáncer

Otro de los objetivos propuestos para el año 2020, dentro del Plan de Calidad de la norma ISO 9001, ha sido el inventariado y gestión de los activos a mantener dentro de los edificios de la Fundación. A lo largo del año se han 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.

Desde éste 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 Reconocimientos

### 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 DFA, 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 IMSERSO.



## 09 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

### CENTRO 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

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

### GESTIÓN DOCUMENTAL

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

### RESIDENCIA POMARÓN

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

### RESIDENCIA JOSEMI MONSERRATE

C/ Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza

### CENTRO DE DÍA

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

### 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