

# MEMORIA SOCIAL 2024

Con, por y para  
las personas con  
discapacidad



# Índice

<b>01 Presentación .....</b>	<b>03</b>
01.1 Patronato .....	04
01.2 Dirección .....	05
01.3 Plantilla media .....	06
01.4 Personas atendidas .....	06
<b>02 Actividades .....</b>	<b>07</b>
<b>03 Servicios de apoyo a la discapacidad .....</b>	<b>15</b>
03.1 Centros de apoyo social .....	15
03.2 Centros de rehabilitación integral .....	21
03.3 Centros de actividades socioculturales .....	24
03.4 Apoyos Conectados .....	29
<b>04 Centros de formación .....</b>	<b>34</b>
<b>05 Centros asistenciales .....</b>	<b>36</b>
05.1 Residencia Pomarón .....	36
05.2 Residencia Josemi Monserrate .....	40
05.3 Centro de día Vadorrey .....	46
<b>06 Promoción de la empleabilidad .....</b>	<b>53</b>
06.1 Programas de empleo y agencia de colocación ....	53
06.2 Atención telefónica .....	57
06.3 Estudios sociales y de mercado .....	60
06.4 Gestión documental .....	65
06.5 Servicio de ayuda a domicilio .....	66
06.6 Estacionamientos, conserjerías y centralitas .....	70
06.7 Ortopedia .....	72
06.8 Puntos de venta. Kioskos .....	74
06.9 Servicio de paquetería .....	74
06.10 Restaurante Dfabula .....	75
<b>07 Servicios centrales .....</b>	<b>76</b>
07.1 Comunicación e imagen .....	76
07.2 Relaciones laborales y recursos humanos .....	80
07.3 Igualdad y bienestar laboral .....	81
07.4 Proyectos y programas .....	87
07.5 Administración .....	89
07.6 Departamento de compras .....	90
07.7 Calidad y riesgos laborales .....	91
07.8 Secretaría técnica .....	94
07.9 Sistemas informáticos .....	96
07.10 Mantenimiento y limpieza .....	98
07.11 Cumplimiento normativo .....	99
<b>08 Directorio .....</b>	<b>100</b>

# 01 Presentación

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

Desde su puesta en marcha como **iniciativa social sin ánimo de lucro**, la entidad está reconocida por su labor en la **promoción de los derechos, la integración sociolaboral de las personas con discapacidad** y por su modelo de intervención, pionero en España.

La filosofía de Fundación Dfa radica en el continuo avance y crecimiento para llegar a más personas y garantizar el acceso a la formación, atención e información que precisen, contribuyendo a que puedan ejercer sus derechos en condiciones de igualdad.

Hasta el año 2006, la entidad operó bajo el nombre de **Asociación Disminuidos Físicos de Aragón** (denominación vigente en aquel momento, hoy en desuso), año en que se extinguió la Asociación con cesión global del activo y pasivo a la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón, con el objetivo de optimizar su gestión y mejorar su eficacia. Finalmente, el 4 de diciembre de 2008, pasó a denominarse Fundación Dfa, nombre actual.





## 01.1 Patronato

### Presidenta

Marta Valencia Betrán

### Secretario

Enric Soley Pérez

### Vocales

Manuel Ramírez Benito

Juan Carlos Castro Fernández

Leonardo Catalán Barluenga

Armando Carcas Blasco

Miguel Ángel Correas Mir

Alberto Serrano Lahoz

Marina Joven Fernández

Pedro Cano Matute

Juan Royo Abenia



## 01.2 Dirección

### Director General

Luis Molina Martínez

### Área de Centros Sociales

Pilar Moreno Lorente

### Área de Centros Asistenciales

Pilar Pérez Casino

### Área de Rehabilitación Integral

Desireé Garrido Ramos

### Área de Empleo

Santiago Guerrero Hernández

### Subdirección General

Pilar Moreno Lorente

### Área de Recursos Humanos

Marina Ladrero Pablo

### Área de Secretaría Técnica

Pedro José Subías Escolán

### Área de Administración

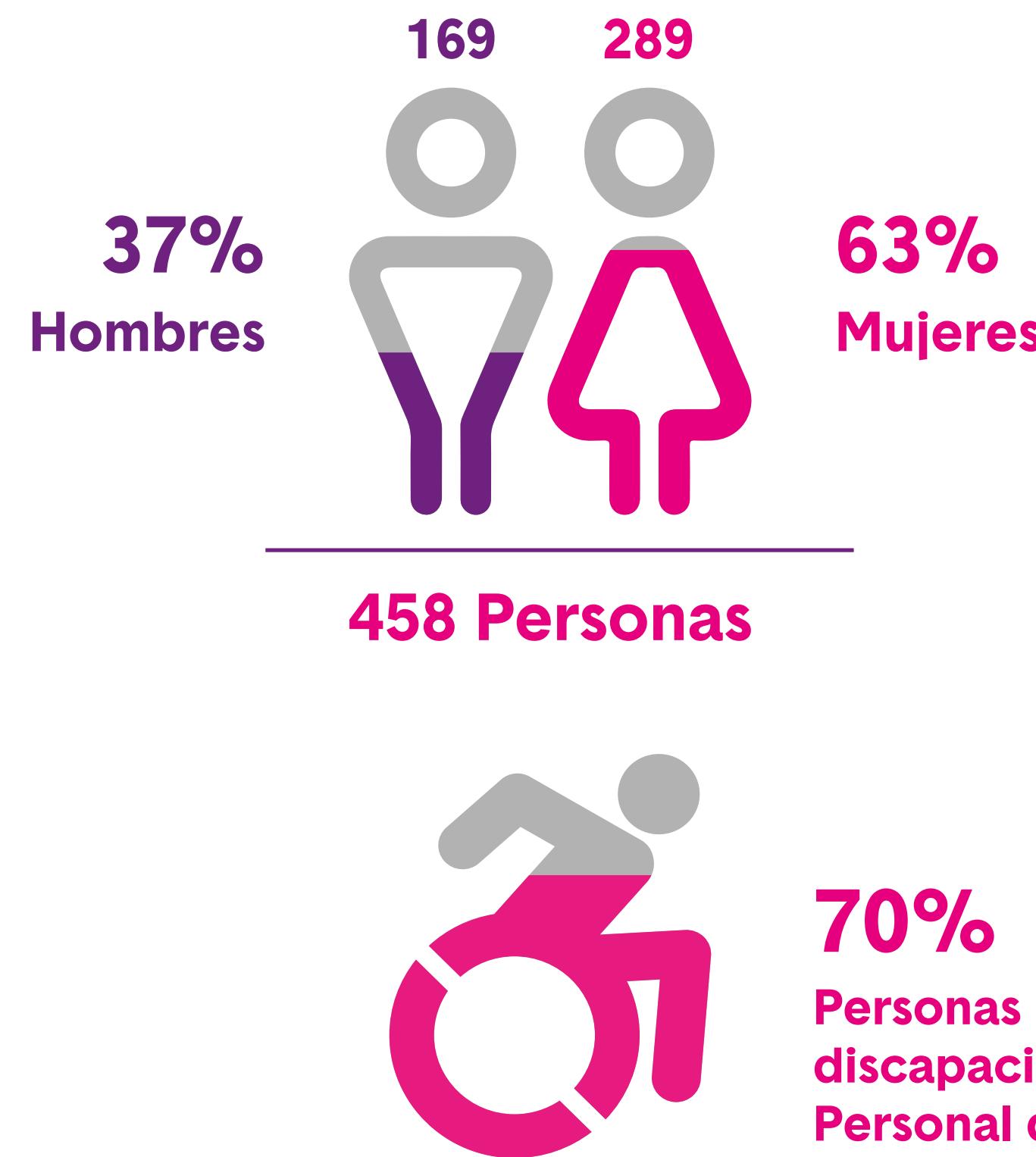
Juan Manuel García García

### Área de Infraestructuras

Beatriz Aranda Naudin

## 01.3 Plantilla media

En 2024 la media de la plantilla de Fundación Dfa fue de 458 personas.



## 01.4 Personas atendidas

Fundación Dfa cuenta con 54.700 personas usuarias. De ellas, atendió en 2024 a 14.889.

CENTROS	PERSONAS ATENDIDAS
Centros de Apoyo Social	3.760
Agencia de Colocación	1.994
Centro de Actividades Socioculturales	109
Residencia Pomarón	21
Residencia Josemi Monserrate	29
Centro de Día Vadorrey	68
Centro de Formación	572
Centro de Rehabilitación Integral	2.149
Instituto Ortopédico y de Ayudas Técnicas*	3.900
Servicio Ayuda a Domicilio	37
Teleasistencia	2.250
<b>TOTAL</b>	<b>14.889</b>

\* Clientes

## 02 Actividades

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

### Premios Zangalleta

La XXIX Edición, cuya ceremonia de entrega se celebró en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli, sede del Gobierno de Aragón, fue conducida por Sara Lambán, periodista de Aragón Radio. Marta Valencia, presidenta de Fundación Dfa, dio la bienvenida a las personas asistentes y se refirió a la modificación del art. 49 de la Constitución Española, que incluyó la eliminación del término "disminuido" y la inclusión por primera vez a de forma específica a las mujeres y niñas con discapacidad: «Es muy importante que, para hablar de personas con discapacidad, el término 'persona' vaya por delante. Somos personas, personas con discapacidad»

Las entidades galardonadas en 2024 fueron:

**El Ayuntamiento de Zaragoza y CERMI Aragón.** La colaboración público-privada con entidades sociales es vital, como lo demuestra la aprobación de la Ordenanza de Accesibilidad y Derechos y la puesta en marcha de la Mesa de la Accesibilidad para hacer un seguimiento y velar por su cumplimiento.

Por esta ordenanza, Zaragoza ha recibido el Premio Reina Letizia en la categoría de diseño y accesibilidad universal.

Otra colaboración público-privada obtuvo galardón. Se trata del **Ayuntamiento de Caspe y la Asociación de Ayuda a Personas con Discapacidad de Caspe y Comarca (ASADICC)**. Tras la finalización del "Proyecto Rumbo", un convenio de colaboración entre ASADICC como entidad gestora y el consistorio caspolino ha permitido poner en marcha otro programa de asistencia personal que atendió a 22 usuarios y usuarias de la localidad y para el que se contrató a 3 trabajadoras.

Por último, la empresa **Zalux**, por su compromiso desde 2004 en la generación de empleo para personas con discapacidad en el taller de Desarrollo Social e Integración SL, perteneciente a Fundación Dfa, en Calatayud. En estas instalaciones trabajan 8 personas con discapacidad, permitiendo con ello que puedan desarrollar su proyecto vital en su entorno familiar y social.



## Nuevo local para Desarrollo Infantil

En septiembre comenzó la actividad en el nuevo Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana de Fundación Dfa, en la calle Manuel Villanueva del zaragozano barrio de Torrero

La puesta en funcionamiento de estas instalaciones responde al objetivo de mejorar el servicio prestado en una zona de la capital aragonesa con una alta demanda de menores que presentan alguna alteración en su desarrollo. De momento, son 108 niños y niñas de Atención Temprana y Posttemprana y sus familias las atendidas por el equipo multidisciplinar del centro.



Cuando esté a pleno rendimiento, se espera que la cifra alcance los 350 niños y niñas.

Además, está previsto que próximamente se ponga en marcha en el centro el servicio de rehabilitación, que se unirá a los de Pomarón, Vadorrey y Rey Fernando.

El presidente del Gobierno de Aragón, Jorge Azcón, la consejera de Bienestar Social y Familia, Carmen Susín, y el director gerente del IASS, Ángel Val, visitaron los 700 metros cuadrados del centro y conocieron a parte de su plantilla.

El presidente de Aragón se refirió a la Atención Temprana como «un servicio esencial», como «una carrera contrarreloj» en la que «cada día o cada semana que se pierden son irrecuperables para el futuro»

Por su parte, la presidenta de Fundación Dfa, Marta Valencia, recordó que «donde antes había una cárcel ahora hay un centro que ante todo mira al futuro y donde, terapia a terapia, se ponen las bases del futuro de los niños y niñas que vienen aquí con algún tipo de dificultad».



## Festival de Primavera

El Centro de Convivencia de Mayores Laín Entralgo fue una vez más el escenario del Festival del Centro de Actividades Socioculturales, que cambió de fecha y denominación. Y en esta ocasión se convirtió en una carpa donde 45 personas, con discapacidad física e intelectual, usuarias del centro o residentes representaron divertidas escenas de un circo muy peculiar: el Circo Dfantasía. Música y baile redondearon un completo programa que terminó con familiares y amigos puestos en pie y una gran ovación.

## XXX Certamen Literario

En la edición de 2024 del concurso literario anual, del Centro d Actividades Socioculturales, los galardones en las diferentes categorías fueron para:

Categoría de Narrativa: Primer premio para "La herencia del viento", de Alberto de Frutos, mientras que el segundo premio fue para Concha Mora por "Aquel día" y el tercero para Jesús Hurtado por "La decisión de María".

Categoría de Poesía: El primer premio fue para Elena Navarro por "Confusión", el segundo fue para Álvaro de

Frutos por "Mientras viva" y el tercer premio recayó en "Hojas rescatadas del viento", de Venancio Rodríguez.

Categoría de Relato Corto o Cuento: En la categoría destinada al alumnado de 4º, 5º y 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de la ESO de los Centros Educativos de Aragón, el primer premio fue para Víctor Muñoz (Centro Educativo La Salle de Teruel) por El bosque fantástico. El segundo premio recayó en Eduardo Muñoz (Centro Educativo La Salle de Teruel) por "Una mañana bastante movida", mientras que el 3º fue para Nou Alhoda (CEIP Vicente Ferrer Ramón, Valderrobres, Teruel) por "Lola y Adrián salvan el bosque".



## Convenio con Fundación Ibercaja

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



## Visitas institucionales

Varias han sido las personalidades que visitaron Fundación Dfa durante 2024

**La consejera de Bienestar Social y Familia, Carmen Susín**, visitó las instalaciones del Edificio Josemi Monserrate acompañada del director gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Ángel Val. Durante el recorrido estuvieron acompañados por Marta Valencia, presidenta de la entidad, Enric Soley, patrono, y Luis Molina, director general.

**La Justicia de Aragón, Concepción Gimeno**, también visitó el Edificio Josemi Monserrate para conocer de primera mano la labor y los servicios ofrecidos por Fundación Dfa.

Así mismo, una delegación del Grupo Socialista en el Senado y el Congreso compuesta por, Rosa Serrano, Miguel Dalmau y Marta Gracia se acercaron hasta las instalaciones de Vadorrey del edificio Josemi Monserrate y recorrieron las diversas áreas: Desarrollo Infantil y Atención Temprana, Gimnasio, Centro de Día, Actividades Socioculturales, Residencia, Formación y Atención Telefónica

### Observatorio de la rehabilitación de edificios y la vivienda

Fundación Dfa es una de las entidades que, junto a otras instituciones, asociaciones, colegios profesionales y administraciones públicas se han unido para dar forma al Observatorio de la Rehabilitación de Edificios y la Vivienda de (ORVA), una entidad que nace con el objetivo de realizar estudios técnicos y científicos sobre el estado del parque de edificios de Aragón, y las características y necesidades principales de la vivienda en Aragón, así como sus posibilidades de mejora.

### Feria del Voluntariado en Unizar

El Centro de Actividades Socioculturales estuvo presente una vez más en la Feria del Voluntariado que se desarrolló en el Campus San Francisco de Zaragoza

y en el jardín de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas del Campus de la Universidad de Zaragoza en Teruel. Esta Feria es un espacio en el que entidades sociales pueden difundir sus actividades y propuestas de voluntariado entre el alumnado universitario.



### Deporte Inclusivo

Con el objetivo de facilitar la práctica deportiva inclusiva para personas con discapacidad en un entorno accesible, Fundación Dfa ha suscrito un acuerdo de colaboración con el Stadium Casablanca.

Además, varios usuarios y usuarias del Centro de Actividades Socioculturales han comenzado a

practicar el 'Stand Up Paddle' o 'Paddle Surf' de la mano del CD Monkayak Hiberus. El embarcadero del Parque Fluvial es el punto de encuentro habitual para las personas con discapacidad física o intelectual, con o sin movilidad reducida que desde mayo participan en el proyecto 'Restart' impulsado por Monkayak.

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

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

El cartel ganador de la XVIII Edición es obra de **Paco Rosco**, director de arte y profesor de diseño e ilustración en Madrid, con la composición de 3 carteles 'Ponte en mis zapatos'. Estos tres carteles, diferentes, pero con el mismo concepto, sirven para visibilizar las barreras arquitectónicas, formativas y laborales que enfrentan las personas con discapacidad. En sus propias palabras, «cada idea se centra en un ámbito específico, pero habla en general de la experiencia de todas las personas con discapacidad, más allá de los colores elegidos».



Un diseño igualmente nítido y directo le ha servido a Raúl López, de Estella (Navarra), para alzarse con el segundo premio con su cartel, que transforma la palabra 'discapacidad' en 'capacidad' a través de una ilustración a la que acompaña la pregunta «¿participas?».

Como es habitual, los carteles ganadores ilustrarán el calendario 2025 de Fundación Dfa, con una tirada de 10.000 ejemplares.

Por su parte, Fundación Dfa en Teruel estuvo presente en la jornada 'Amor sin Barreras' en el marco de las actividades programadas por la fundación Amantes con una mesa informativa y una yincana de la diversidad por el Conjunto Amantes, en la que participó alumnado de 4º y 5º de primaria del colegio público Pierres Vedel de Teruel.

Esta quinta edición de 'Amor sin barreras, un patrimonio sin límites' tiene como objetivo que las personas, independientemente de la discapacidad que tengan, disfruten de los bienes culturales, además de dar a conocer a las asociaciones que trabajan por la discapacidad en Teruel.

## Charla con la Clínica HLA Montpellier: Trastornos alimentarios

Fundación Dfa, junto a la Clínica HLA Montpellier, ofrecieron la charla Trastornos Alimentarios impartida por el director de la Unidad de Psicología, Santiago Pérez. La jornada contó además con la participación de Carmen Galindo, que aportó su experiencia personal como vicepresidenta de la Asociación de Familiares de Pacientes TCA ARBADA.

Santiago Pérez comenzó su exposición dejando claros dos aspectos como muestra de la gravedad de este problema: Se trata de uno de los trastornos que más se



cronifica a nivel psicopatológico y, además, su curación completa y total es muy compleja.

Respecto al perfil de pacientes, Pérez reconoció que afecta más a mujeres que a hombres, pero no se limita a mujeres jóvenes, sino que «hay personas con 40, 50 o 60 años que han tenido el trastorno latente y a las que les aparece con el tiempo»

Galindo, por su parte, habló de «resistencia, serenidad y equilibrio» para sobrellevar estas situaciones e invitó a confiar siempre en él o la terapeuta, poniendo el foco además en la prevención, concretamente en los centros educativos, «sin hablar de trastornos alimentarios, se trata de reforzar la autoestima en la juventud».

### **Sensibilización en centros educativos: Somos Diversidad**

Buscando la creación y el fortalecimiento de estrategias para la sensibilización y la inclusión social de las personas con discapacidad en Aragón, Fundación Dfa centra sus esfuerzos en los centros educativos. El profesorado, junto con el personal técnico y voluntariado de Dfa, promueven la participación de los y las jóvenes, ampliando su conocimiento de la discapacidad y el trato adecuado.



Como resultado, 5.267 estudiantes participaron durante 2024 en alguna de las tres iniciativas gratuitas enmarcadas en el proyecto 'Somos Diversidad': El juego Ciudades Accesibles, el interactivo Desmontando Mitos, y las Yincanas.

La posibilidad lúdico-pedagógica que ofrece Ciudades Accesibles sigue siendo la opción preferida, desarrollándose durante el año pasado en 62 centros educativos de Aragón y siendo jugado por más de 3.000 alumnos y alumnas de 4º a 6º de primaria. Más de la mitad de las propuestas para disfrutar de este juego iban acompañadas de una sesión más práctica a través de las Yincanas.

Por su parte, Desmontando Mitos sirvió para que 516 jóvenes de educación secundaria trabajaran sobre los estereotipos que perviven en relación las personas con discapacidad

### **Sello RSA+**

El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Fomento, reconoció, para el Ejercicio 2024 el compromiso de Fundación Dfa con la Responsabilidad Social Corporativa mediante la concesión de la distinción RSA+ (Sello de Responsabilidad Social de Aragón, categoría plus).

Es este reconocimiento lo es a nuestra transparencia, al compromiso con los ODS, y al desarrollo de políticas y acciones que tienen como objetivo la inclusión plena, la igualdad de oportunidades y no discriminación, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, así como la alineación con los ODS y el fomento del voluntariado y la acción social.

Asimismo, distingue a las empresas que destacan por su compromiso social y que favorecen una cultura de organización y una propuesta de valor que contribuye a un crecimiento económico, inclusivo y sostenible.

Fundación Dfa obtuvo por vez primera el Sello RSA en el año 2021. Este reconocimiento le fue renovado en 2022 y 2023. Ahora, tras renovarse de nuevo, se confirma el paso adelante de la entidad en su firme compromiso con la responsabilidad social, la sostenibilidad, los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio, entre otros ámbitos.



## Salón del Empleo 2024

Dfaemplea, la agencia de colocación de Fundación Dfa, estuvo presente en el III Salón del Empleo organizado por Zaragoza Dinámica, en el Auditorio de Zaragoza, con el objetivo de poner en contacto a

empresas y demandantes de empleo. Las técnicas de empleo atendieron a numerosas personas interesadas, su funcionamiento, actividades, talleres y ofertas de empleo durante las 4 horas que duró el evento, donde además se recogieron más de 150 currículos.



## Observatorio Aragonés de la Soledad

Fundación Dfa está adherida al Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS) como entidad sin ánimo de lucro con actuaciones sociales o sanitarias acreditadas en relación con la soledad no deseada, de los adultos mayores, contando además con presencia en el plenario del observatorio.

El OAS es fruto del convenio de colaboración firmado entre el Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón, creándose como órgano colegiado de carácter consultivo, asesoramiento y participación adscrito al Justicia de Aragón.



# Red de centros



## Servicios de apoyo a la discapacidad y dependencia

Apoyo Social

Rehabilitación Integral

Actividades Socioculturales

Apoyos Conectados



## Centros asistenciales

Residencias

Centro de Día



## Centros de formación



## Promoción de la empleabilidad

Agencia de Colocación

Ortopédia

Puntos de Venta / Quioscos de Prensa

Bar Restaurante Dfabula

Atención Telefónica

Gestión Documental

Gestión de estacionamientos, conserjerías y centralitas

Servicio de Paquetería

Servicio de Ayuda a domicilio

Consultoría de Investigación

# 03 Servicios de apoyo a la discapacidad y dependencia

## 3.1 Centros de apoyo social

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

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

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

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

A través de un equipo especializado, integrado por diferentes profesionales, de diversas disciplinas como trabajo social, abogacía, medicina y mejora de la accesibilidad, se procura encontrar una respuesta clara y útil a las cuestiones diversas y complejas planteadas por las personas participantes. 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 y/o sensorial.

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

Programa de **Intervención social** especializado.

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

Actividades de **intervención comunitaria**.

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

Durante el año 2024, **3.760 personas y 161 entidades** participaron en alguno de los programas de los Centros de Apoyo Social realizándose **11.566 actuaciones** de diferente índole.

### **3.1.1. Programa de intervención social especializado**

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas participantes en este programa, 3 equipos de trabajo ubicados en las 3 provincias aragonesas son los encargados de propiciar y facilitar las intervenciones personales y sociales necesarias mediante acciones de prevención, atención directa, gestión, orientación, apoyo y valoración.



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

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

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

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

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

**Acciones Grupales** que prevengan situaciones de aislamiento y fomenten las relaciones personales y sociales.

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



En 2024, **3.717 personas y 52 entidades** accedieron al programa de intervención social, llevándose a cabo **10.610 intervenciones**.

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

	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Nº personas y entidades beneficiarias	304	239	3.226	<b>3.769</b>
INTERVENCIONES	HUESCA	TERUEL	ZARAGOZA	TOTAL
Información y asesoramiento	763	416	4.547	<b>5.726</b>
Tramitación y Gestión	1	4	2.213	<b>2.218</b>
Coordinación	90	58	636	<b>784</b>
Entrevista Social	215	140	947	<b>1.302</b>
Seguimiento	62	33	322	<b>417</b>
Acciones grupales	111	52	0	<b>163</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.242</b>	<b>703</b>	<b>8.665</b>	<b>10.610</b>

### 3.1.2. Asesorías especializadas

#### a) Asesoría jurídica y médica

Desde el Departamento de Secretaría Técnica se ha realizado durante el 2024, como viene siendo habitual y a través de una estrecha colaboración con el programa de Intervención social, diversas intervenciones que son remitidas para dar una solución jurídica:

Durante 2024 se han atendido en la asesoría jurídica a 322 personas para tratar cuestiones relacionadas con materias tales como provisión de medidas de apoyo, certificados de discapacidad, incapacidades laborales, accesibilidad, etc. Realizando todo tipo de trámites y recursos relacionados con dichos ámbitos.

Además, en 88 ocasiones ha sido necesaria la intervención del perito forense, médico especialista en medicina legal, para asesorar y orientar a la consulta planteada. A fin de valorar de manera individual cada situación y determinar si procede realizar una evaluación médica independiente.

	Temas consultados				
	Accesibilidad	Certificado de discapacidad	Incapacidad laboral	Provisión de medidas de apoyo	Otros
Nº de personas (*)	9	84	184	31	32
Nº de acciones realizadas	10	119	449	36	37

\* Una única persona puede haber planteado dos o más consultas sobre temas diferentes

**b) Asesoría técnica en materia de mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras**

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

Durante el año 2024, la distribución de las intervenciones realizadas, ha sido la siguiente:

Intervenciones en zonas comunes de edificios privados	49
Intervenciones en zonas privadas de edificios privados	18
Intervenciones edificios de uso público	18
Intervenciones en vía pública	11
<b>Nº de actuaciones</b>	<b>96</b>

Se ha colaborado activamente con diferentes instituciones como los Ayuntamientos de La Puebla de Alfindén (Zaragoza) y el de Almudévar (Huesca).



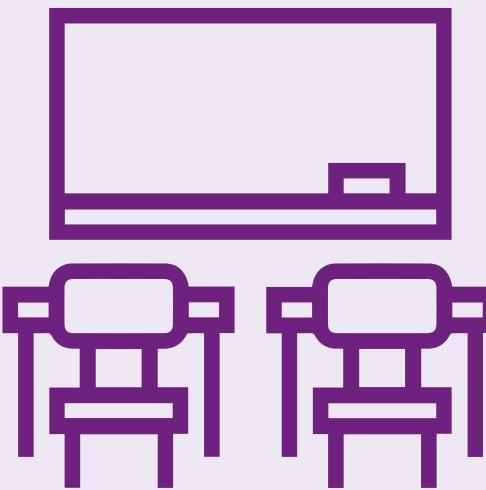
### **3.1.3. Actividades de intervención comunitaria:**

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

En el año 2024, además de las actividades de sensibilización realizadas en el ámbito educativo que se desarrollan más adelante, han sido 66 las entidades con las que se ha trabajado, realizándose 121 actuaciones. En la tabla siguiente se puede ver la clasificación de estas actividades:

Actividades sensibilización (fuera del ámbito educativo)	30
Difusión, coordinación y trabajo en red	88
Formación técnica	3

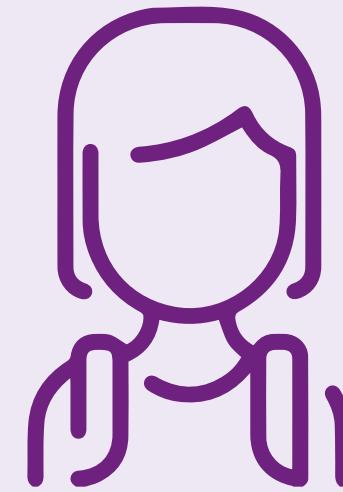
#### **Actividades de sensibilización en el ámbito educativo**



#### **248 actividades**

- 150 en Zaragoza
- 67 en Teruel
- 31 en Huesca

#### **Alumnas/os que han participado en nuestras actividades**



#### **5.267 alumnas/os**

- 3.237 en Zaragoza
- 1.406 en Teruel
- 624 en Huesca

## 3.2 Centros de rehabilitación integral

En 2024, **2.149 personas** acudieron a alguno de los Centros de Rehabilitación Integral de DFA para mantener y mejorar su salud o la de los suyos.

### A. Centros de fisioterapia

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

#### Centro de Pomarón

Creado en 1999 como centro pionero, en 2024 atendió a 377 personas usuarias diferentes y se realizaron 9.963 sesiones de rehabilitación (4.649 individuales, 2.574 participaciones grupales y 2.740 circuitos en gimnasio).

#### Centro Rey Fernando de Aragón

Ubicado en el Centro Rey Fernando de Aragón. Durante el año 2024 ha atendido a 150 personas usuarias distintas y se realizaron 7.512 sesiones.

#### Centro Josemi Monserrate (Vadorrey)

Inició su actividad en 2017. Un total de 384 personas fueron atendidas en sus instalaciones durante 2024. Se llevaron a cabo 18.823 sesiones (4.442 individuales, 430 participaciones en sesiones grupales y 13.951 circuitos en gimnasio).

#### Centro de Huesca

Durante el año 2024, se ha atendido a 98 personas, realizándose 962 sesiones de tratamiento individual y 440 participaciones en sesiones grupales y 572 sesiones de rehabilitación en gimnasio.

#### Centro de Teruel

Centro inaugurado en octubre de 2014, durante el año 2024 ha atendido a 131 personas, realizándose 1.219 sesiones de tratamiento individual y 1.200 participaciones en sesiones grupales.



## B. Centros de desarrollo infantil y atención temprana

Fundación DFA cuenta con el Servicio de Atención Temprana en el marco de un Contrato con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En él se atienden de forma global a niños y niñas entre 0 y 6 años que presentan alguna alteración en su desarrollo. En 2024, ha atendido un total de 691 niños y niñas y sus familias, de los cuales 236 han comenzado tratamiento en el año 2024. Se han realizado 51.387 sesiones de tratamiento.

Igualmente, como actividad privada, cuenta con el Servicio de Atención Post-Temprana dirigido a niños y niñas mayores de 6 años. Durante el 2024 se atendió a 260 personas y sus familias, de los cuales 95 comenzaron tratamiento en 2024. Se realizaron 12.390 sesiones de tratamiento.

Dicha actividad se desarrolla en tres centros:

**CDIAT POMARÓN** en funcionamiento desde 2003, en 2024 prestó atención a 314 niños y niñas y sus familias en el programa de Atención Temprana y 101 familias en el Servicio de Atención Post-Temprana.

**CDIAT VADORREY**, inaugurado en agosto de 2014, atendió en 2024 a 295 niños y niñas de Atención Temprana y 131 niños y niñas de Post-Temprana.

**CDIAT TORRERO**, inaugurado en septiembre de 2024, atendió a 82 niños y niñas de Atención Temprana y 28 niños y niñas de Post-Temprana.



Todos los centros están equipados con despachos de Atención individual, salas de psicomotricidad, fisioterapia y estimulación precoz, y sala de Estimulación Multisensorial en Pomarón y Vadorrey.

## Atención integral de adultos

Además del tratamiento fisioterapéutico, los centros de RHBI de Fundación Dfa cuentan con Logopetas, Psicólogos y Terapeutas Ocupacionales que realizan tratamientos con personas usuarias de todas las edades. En 2024, un total de 58 personas recibieron tratamiento desde estas especialidades.

## Equipo humano

Para atender a las personas usuarias de nuestros centros, se cuenta con una plantilla de **70 profesionales**, integrada por:

Médico Rehabilitador

Neurólogo

Logopetas

Psicólogos

Terapeutas Ocupacionales

Fisioterapeutas

Trabajadores Sociales

Auxiliares



En atención temprana se han atendido a **691 niños/as** de **0 a 3 años** y a sus familias.

### **3.3 Centro de actividades socioculturales**

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

El perfil de las personas beneficiarias, un total de 109 en el año 2024, es principalmente el de personas con discapacidad física, siendo el 43.11% mujeres.

#### **Actuaciones desarrolladas**

Durante el 2024 el cómputo total de personas que han participado asciende a 79 personas con discapacidad y sus familias. Además, hemos contado con la colaboración desinteresada de 59 personas voluntarias. Durante 2024, se llevaron a cabo diversas acciones socioculturales:

#### **1. Talleres**

Actividades lúdicas, accesibles y adaptadas a las necesidades y gustos de las personas participantes.

Desarrolladas semanalmente y realizadas con el objetivo fundamental de trabajar aquellos aspectos en los que las personas con discapacidad encuentran ciertas dificultades. Los talleres se han realizado una vez por semana, de lunes a viernes, en horario de 17.30 a 19h.



Han estado compuestos por un grupo cerrado de participantes que se han inscrito de forma previa. Además, un equipo de voluntariado ha dinamizado y apoyado a aquellas personas usuarias que lo han necesitado. Todo ello bajo la coordinación y supervisión del Equipo Técnico del Centro.

54 personas con discapacidad física participaron en al menos uno de los talleres ofertados y 16 personas voluntarias colaboraron en su programación y desarrollo.

#### **2. Actividades de fin de semana**

Entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, se han desarrollado un total de 30 actividades socioculturales y de ocio. Éstas se han llevado a cabo los sábados por la tarde. Organizadas por la técnica de animación sociocultural, se han desarrollado actividades de diversa temática, aprovechando los recursos culturales, deportivos, medioambientales y de ocio de Zaragoza y participando en programación planteada (Fiestas del Pilar, ZGZ Florece, asistencia a eventos deportivos como partidos del Casademont, Real Zaragoza, Balonmano adaptado Dominicos...). Se ha contado, al igual que en el resto de actuaciones, con la colaboración del voluntariado.

61 personas con discapacidad física han participado en una o más actividades siendo la participación media aproximada de 15 personas con discapacidad por actividad. Además, cada actividad ha contado con la colaboración media de 4 personas voluntarias.

### 3. Grupo de Jóvenes

Creado con el objetivo de favorecer el crecimiento personal a través del ocio, y dotar a las personas participantes de las herramientas necesarias (creación de grupos de amistad, búsqueda de recursos de ocio, acciones de fomento e incremento de la autonomía personal...) para la autogestión y disfrute de un ocio de calidad.

El grupo ha estado formado por 9 jóvenes con discapacidad física con edades comprendidas entre los 16 y los 21 años con mayor grado de autonomía. Además, se ha contado con la colaboración de 2 voluntarias. En este año se han desarrollado 13 actividades, dos viernes al mes en horario de tarde, gracias a las cuales las personas integrantes del grupo han podido conocer diferentes recursos juveniles, de ocio y culturales donde desarrollar su ocio de manera autónoma según sus intereses.

### 4. Actividades vacacionales

Estas actividades son organizadas con el objetivo ofrecer a nuestras personas usuarias la oportunidad de viajar y disfrutar de un ocio accesible, promoviendo su independencia y autonomía personal. Además, este tipo

de iniciativas, han facilitado que las familias cuenten con un espacio de descanso y respiro del cuidado diario de sus familiares con discapacidad.

Durante el año 2024 se llevaron a cabo las siguientes actividades vacacionales:

- **Semana Santa**, 28 – 31 de marzo 2024. El destino elegido fue Zarautz. Bajo la coordinación del Equipo Técnico de animación sociocultural, un total de 13 personas con discapacidad participaron en el viaje. Se contó con la colaboración de 6 personas voluntarias.
- **Verano**, 29 Julio – 03 de agosto de 2024. El programa vacacional de verano se llevó a cabo en Viladoms de Baix, en la provincia de Barcelona. 16 personas con discapacidad participaron en el viaje que tuvo una duración de seis días. Al igual que en Semana Santa, se contó con la presencia de 7 personas voluntarias que colaboraron bajo la coordinación del Equipo Técnico de Animación.

De manera complementaria al programa de vacaciones, en junio de 2024 se realizó una excursión a la provincia de Huesca en la que participaron 13 personas con discapacidad y 5 personas voluntarias. Durante la jornada



visitaron el Zoológico Iris de Barbastro, así como el CDAN de Huesca.

## 5. Actividades de Sensibilización

A todo lo mencionado anteriormente hay que sumarle la coordinación y realización de las Actividades de Sensibilización en Centros Educativos de la provincia de Zaragoza, 150 para este año 2024. Más de 3000 alumnas y alumnos de los ciclos de primaria y secundaria han participado en las actividades "Ciudades Accesibles", "Desmontando Mitos" y "En Primera Persona", actuaciones recogidas en el proyecto Somos Diversidad.



Para las actividades de sensibilización se ha contado con 3 personas voluntarias que han acompañado al equipo técnico en el desarrollo de las diferentes actividades.

## 6. Programa de Voluntariado

Dentro del programa de voluntariado, en 2024 se han incorporado 14 nuevas personas voluntarias.

Además, durante 2024 se ha procedido a la revisión del Plan de Voluntariado quedando renovado hasta el 2027.

### 6.1 Plan formativo del voluntariado.

Se ha continuado potenciando la motivación del equipo de voluntariado, así como el mantenimiento de una comunicación continua con el mismo mediante el desarrollo de diferentes reuniones de coordinación y sesiones formativas para las personas voluntarias.

Se han realizado un total de 7 acciones formativas para el voluntariado en las que han participado 27 personas voluntarias. La temática de estas sesiones de formación ha sido diversa pero siempre en relación con la acción voluntaria llevada a cabo en la entidad: Primeros Auxilios, Formación básica sobre



voluntariado en la entidad, código ético, prevención de riesgos...

En su mayoría, las formaciones fueron realizadas y dinamizadas por el Equipo Técnico de Actividades Socioculturales, aunque también el voluntariado participó en otras sesiones formativas organizadas por COCEMFE o Fundación La Caixa.

Complementando a las sesiones formativas, se han realizado 4 reuniones de coordinación con el equipo de voluntariado.

El 23 de noviembre se realizó la III Jornada de Voluntariado de Fundación Dfa; una actividad con un doble objetivo: por un lado, conectar a las personas voluntarias que colaboran en los diferentes Centros y actividades de nuestra entidad, fomentando el trabajo en equipo y por otro, continuar con la formación en ambiente más lúdico y distendido.

## 6.2 Voluntariado ULME

En 2024 se continuó con la dinamización de la Unidad de Lesionados Medulares (ULME) del Hospital Miguel Servet. Se realizaron 19 sesiones a las que asistieron



aproximadamente 240 personas (pacientes y familiares). Éstas tuvieron la oportunidad de disfrutar de un espacio de descanso y distracción fuera de la rutina hospitalaria. Bajo la supervisión del Equipo Técnico de Animación Sociocultural, la programación de estas sesiones estuvo a cargo del Equipo de Voluntariado "ULME", compuesto por 4 personas. Un total de 18 grupos / artistas que colaboraron de manera desinteresada en la unidad.

## 6.3 Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES)

En septiembre de 2024, dentro del proyecto "Volunteering with people with disabilities" del CES, se incorporaron al Equipo de Voluntariado de Fundación Dfa 4 jóvenes procedentes de Austria, Bélgica y Francia. Durante un año disfrutan de un intenso periodo de inmersión y voluntariado en los diferentes centros sociales de la entidad.

## 6.4 Sensibilización y promoción del voluntariado

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



contado con la colaboración del voluntariado de la Fundación.

También la participación en las Ferias de Voluntariado organizadas por la Universidad de Zaragoza y en las que participamos a través de un stand informativo.

Como parte del objetivo de sensibilización a través del voluntariado, diferentes empresas colaboraron con el Centro de Actividades Socioculturales por medio del Programa de Voluntariado Corporativo. 17 personas de la plantilla de la empresa Telergón participaron en los meses de marzo, abril y noviembre en los diferentes talleres socioculturales programados. Además, en el mes de diciembre, 10 personas del voluntariado corporativo

de Reale seguros colaboraron en las diferentes actividades navideñas organizadas por el Centro de Actividades Socioculturales.

En referencia al alumnado de prácticas se ha acogido en el mes de junio a dos alumnas Erasmus + procedentes del Instituto Lestonnac situado en el centro de Beaumont de Lomagne (Francia).

## 7. Colaboraciones

En nuestra misión de ser entidad de referencia para la discapacidad en el ámbito sociocultural, durante el 2024 se participó en las diferentes reuniones del grupo de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza para la organización y posterior evaluación de la semana cultural del Pilar.

En abril de 2024 y hasta el mes de noviembre, 7 personas con discapacidad participaron en el proyecto europeo "Aquatic Sport for Community Live: RESTART", ideado y coordinado por el CD Monkayak Hiberus. Las personas participantes se iniciaron en el SUP (Stand Up Paddle Surf) gracias a las 16 sesiones programadas en las instalaciones del embarcadero de Vadorrey. Para el desarrollo de estas sesiones, además del equipo técnico de Monkayak, se contó con la colaboración



de 6 personas voluntarias del Centro de Actividades Socioculturales.

Siguiendo con la descripción de colaboraciones, continuamos estando presentes en la Coordinadora

Aragonese de Voluntariado, el Consejo de la Juventud de Zaragoza, con quienes colaboramos de manera activa.

Por último, durante 2024 también hemos colaborado con diferentes redes de profesionales impulsadas por COCEMFE estatal: el Grupo de trabajo de Voluntariado y el Grupo de Ocio Inclusivo; concretamente con este último, en el asesoramiento de recursos culturales y turísticos accesibles de la ciudad de Zaragoza para la organización de un turno de su programa de vacaciones.

## 8. Albergue Pirenarium

Desde el Departamento de Actividades Socioculturales se gestiona el albergue adaptado situado en la localidad de Sabiñánigo (Huesca) de 21 plazas, dirigido a la plantilla, voluntariado y personas colaboradoras de Fundación Dfa.

En 2024 se han gestionado 91 reservas del alojamiento. 527 personas han hecho uso de estas instalaciones, estando el albergue ocupado durante 294 días este año.

### 3.4 Apoyos Conectados

Apoyos Conectados para la Autonomía Personal (ACAP) es un proyecto con un innovador modelo de apoyos a la autonomía personal y el cuidado y mantenimiento de la salud para retrasar/evitar la institucionalización de personas mayores, dependientes y personas con discapacidad.

Con un modelo de atención y cuidados ajustado a principios de vida independiente, promoción de la salud, participación en la comunidad e intervención centrada en la persona, mediante soporte tecnológico y servicios profesionales de proximidad.



Los **servicios ofertados** fueron los siguientes:

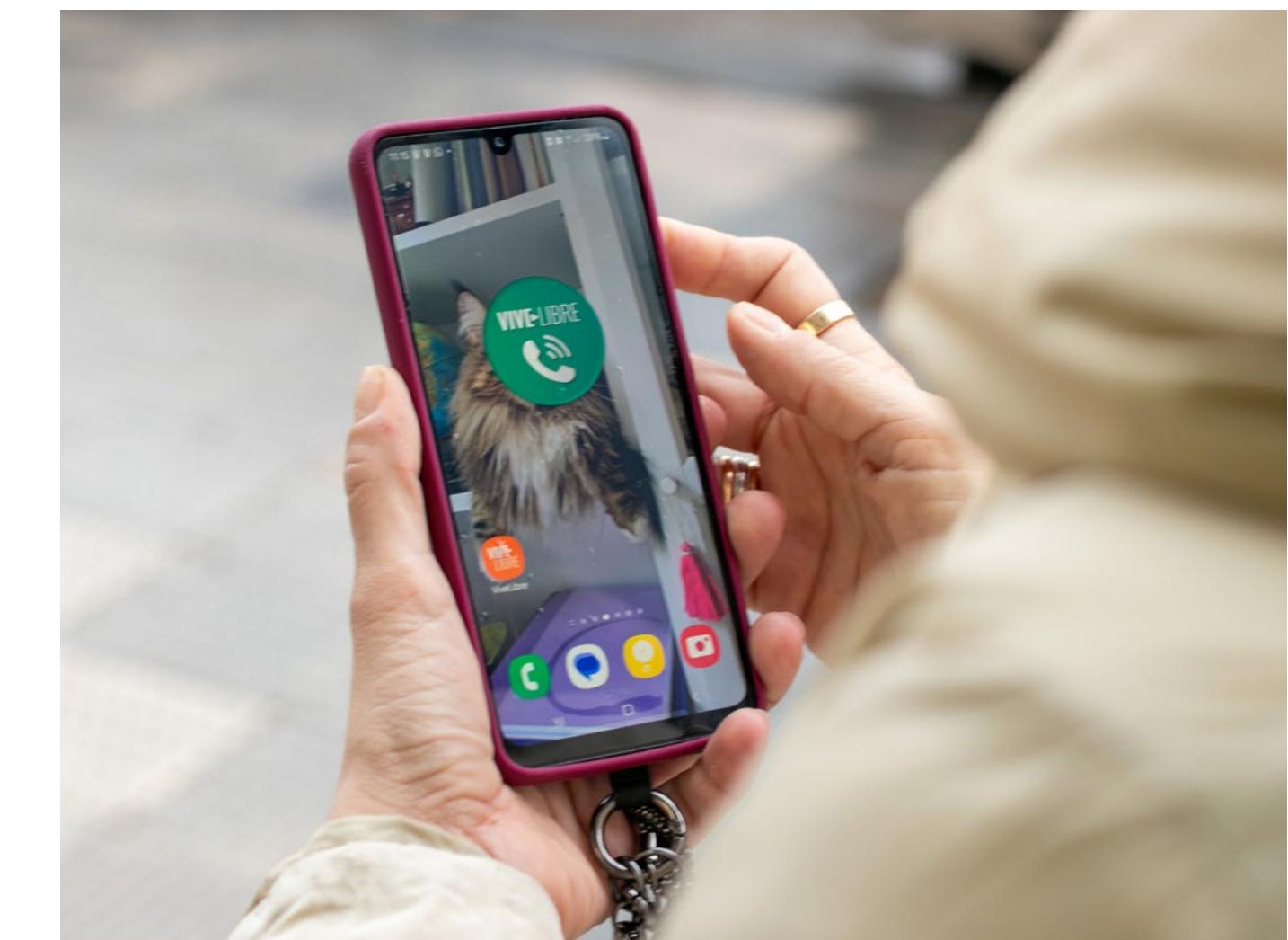
#### Vive Libre Movilidad

- Servicio de apoyo y acompañamiento dentro y fuera del domicilio mediante una aplicación en el terminal móvil de la persona usuaria.
- Permite conocer la ubicación del usuario en tiempo real en caso de emergencia, establecer zonas de seguridad, reconocer itinerarios y recorridos habituales y establecer recordatorios



#### Vivelibre Salud

- Aplicación en el móvil y dispositivos médicos que van a permitir al usuario (o a sus cuidadores) la monitorización de parámetros biométricos (tensión arterial, frecuencia cardiaca, peso, temperatura, saturación oxígeno, glucosa).



#### Vivelibre Hogar

- Sistema de sensorización domiciliaria que, a través de la monitorización de la actividad física del usuario, plantea un modelo de atención avanzado basado en la generación tanto reactiva como proactiva de

alertas de diversa índole, sin emplear cámaras ni elementos intrusivos

## Ayudas de proximidad- gestores de apoyo y técnicos de promoción de la autonomía

- El **Gestor de Apoyos** es el profesional que lleva a cabo la valoración social de las candidaturas, así como la definición de un plan de apoyos individualizado (PACI), así como el seguimiento y evaluación de resultados.
- El **Gestor de Salud** es un servicio preventivo que, utilizado junto con las soluciones tecnológicas busca la mejora del bienestar y la salud, valorando sus patrones funcionales, identificando sus objetivos de salud y estableciendo un plan de cuidados.
- Los y las **técnicos de promoción de la autonomía**, siguiendo el Plan de Apoyos Conectados Individual (PACI) de cada persona participante, serán los encargados de dar el apoyo presencial y el acompañamiento a la persona usuaria en las actividades relacionadas con su participación social. Además, los TPA podrán ayudar a las personas usuarias en el manejo de los dispositivos Vive Libre.



## Desarrollo del proyecto

El proyecto se inició en septiembre de 2023 con la presentación a las Presidencias de las Comarcas implicadas en el proyecto. En esas reuniones, lideradas en todo momento por el IASS, se puso de manifiesto la necesidad de contratar de manera inminente a gestores y gestoras de apoyo (trabajadores y trabajadoras sociales) que iniciaran esas labores de difusión en el territorio y de búsqueda de posibles candidatos.

Lo primeros contratos se llevaron a cabo en los primeros días de noviembre y se comenzaron las

labores de difusión y las reuniones con los servicios sociales de las comarcas.

En paralelo, se tomaron medidas técnicas para poder atender a todo el territorio, como el alquiler de un local en Barbastro, el acondicionamiento de las sedes de Huesca y Teruel para la incorporación de personal y el alquiler de una flota de vehículos para el uso de los y las gestoras de apoyo.

Estas labores dieron lugar a la valoración de las primeras candidaturas, que entraron en el proyecto en diciembre de 2023.

La incorporación progresiva de personas usuarias llevó consigo también la ampliación del personal de gestión de apoyo y de los y las técnicas de Promoción de la Autonomía.

Sin embargo, la evolución de los territorios fue desigual desde el inicio del proyecto, siendo Zaragoza la provincia que incorporaba personas usuarias de una forma más rápida.

Esto nos llevó a la solicitud de la ampliación de territorio en el mes de marzo, incorporándose las comarcas de Monegros en Huesca y Bajo Aragón en Teruel

Posteriormente, en el mes de mayo se llevó a cabo otra ampliación de comarcas, abarcando las comarcas de Cinca Medio y Bajo Cinca en Huesca y Jiloca y Andorra-Sierra de Arcos en Teruel.

La detección de necesidades por parte de los gestores y gestoras de apoyo, relacionadas con autonomía personal de las personas participantes en el proyecto, derivó en la incorporación del primer terapeuta ocupacional en el mes de febrero. Este perfil ha llevado a cabo tareas relacionadas con el mantenimiento de las funciones cognitivas y/o físicas de las personas usuarias que lo requerían. A lo largo del proyecto, un buen número de personas se han visto beneficiadas por la atención profesional, bien de forma periódica o bien con atenciones puntuales.

De la misma forma que, con terapia ocupacional, la detección de necesidades relacionadas con la soledad, el duelo, el bienestar emocional, nos llevó a la incorporación de perfil de psicología al proyecto.

Uno de los objetivos que se planteaban en el proyecto era la incorporación de pacientes procedentes del Salud, con patologías crónicas o complejas, que pudieran usar los servicios de Vivelibre Salud, para la monitorización de las constantes. Los trabajos de

coordinación entre entidades, el IASS y el Salud dieron lugar a la firma de un protocolo de colaboración cuyos objetivos eran la identificación de personas a las que les pudieran ser de interés y aplicación los servicios objeto del proyecto, así como posibilitar la comunicación y seguimiento de constantes vitales de las personas usuarias que así lo aprueben en su plan de apoyos, a través de las plataformas de telemonitorización de las entidades y del Servicio Aragonés de Salud.

Para poner en marcha este protocolo fueron necesarias numerosas reuniones, por parte de los gestores y gestoras de apoyos, con todos los equipos de los Centros de Salud de Atención Primaria, que eran los que debían derivarnos a esos pacientes, a los que posteriormente se les hacía la valoración social y la elaboración del PACI, como al resto de personas usuarias que participaban en el proyecto.

En septiembre de 2024, el número de personas usuarias estaba muy cercano a los objetivos, teniendo ya 535 en Zaragoza, 467 en Huesca y 474 en Teruel.

Precisamente a finales de este mes, se llevó a cabo una Comisión de Seguimiento con el IASS, el Servicio Aragonés de Salud y las Comarcas afectadas para

presentar el estado del proyecto y los próximos pasos a dar.

En esta comisión se presentaron también los resultados de las encuestas de satisfacción llevadas a cabo durante el mes de agosto (a 478 personas), que reflejaban una puntuación de 9,35 a la satisfacción general con los servicios del proyecto.

En el último cuatrimestre del 24, además de los seguimientos individuales a todas las personas usuarias, y ante la demanda de muchos de ellos, se ponen en marcha las actividades grupales, que han supuesto uno de los principales hitos de este proyecto.

Estas actividades, llevadas a cabo por las y los gestores de apoyo, terapeutas y psicólogos y psicólogas, con temáticas relacionadas con la creatividad, la gestión emocional y el autocuidado, la estimulación cognitiva, las actividades lúdicas y sociales, el mantenimiento físico, ha supuesto para muchas de las personas que han participado en el proyecto, un gran apoyo para la sociabilización y la prevención de la soledad.

A continuación, se presentan algunos datos importantes de las actividades llevadas a cabo en el 2024.

## Datos del proyecto en 2024



**2.042**

personas usuarias totales  
durante el año

**1.787**

personas usuarias  
a 31 de diciembre de 2024



**30.660**

citas de Apoyo Personal con  
635 personas usuarias

**40.569,96**

horas de Apoyo Personal

## Servicios implantados en 2024

	VL Hogar	VL Movilidad	VL Salud	Apoyo Personal Semanal	Apoyo Personal Puntual	Vigilancia Salud	Terapia Ocupacional	Monitorización Salud	Psicología
<b>Personas usuarias activas durante 2024</b>	284	1326	922	629	5	124	368	46	183

## Personal contratado

A lo largo de 2024, los perfiles que han trabajado en el proyecto han sido los siguientes:

### Contratados por FIIS

- **Trabajadores y trabajadoras sociales**, que son las y los gestores de apoyos de las personas usuarias, encargados de elaborar y hacer el seguimiento del PACI.
- **Técnicos y técnicas de promoción de la autonomía**, que es un perfil con formación de auxiliar sociosanitario y que acompañan a las personas usuarias en sus actividades diarias, básicas y/o instrumentales.
- **Terapeutas ocupacionales**, que se ocupan de mantener las funciones cognitivas y/o físicas de las personas usuarias que lo requieren.
- **Enfermeras y enfermeros**, que llevan a cabo la revisión de las constantes vitales de los pacientes derivados en virtud del protocolo con el Servicio Aragonés de Salud.
- **Técnicos y técnicas de instalaciones**, que han sido los encargados de instalar todos los dispositivos tecnológicos a las personas usuarias: aplicaciones en el móvil, sincronización de dispositivos médicos con los móviles, balizas en los hogares, etc.

### Contratados por Dfa

- **Psicólogas**, que han llevado a cabo labores psico-educativas, de asesoramiento, apoyo emocional y de promoción de la autonomía y de la salud, en el marco del modelo de atención centrada en la persona.

El número de profesionales que han trabajado a lo largo de 2024 son los siguientes:

Perfil	Zaragoza	Huesca	Teruel
Trabajo social	7	12	8
TPA	43	19	30
Terapia ocupacional	2	3	4
Enfermería	1	3	3
Instalaciones	2	1	2
Psicología	2	2	4

Además, **se ha reforzado la Unidad de Apoyo del Centro de Atención Telefónica**, que es la encargada de recibir y gestionar todas las alarmas que se producen con los sistemas de Vivelibre.

## 04 Centros de formación

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

Durante 2024, 572 personas se han formado en nuestros centros, de los cuales 266 eran personas con discapacidad.

Se han impartido 13.224 horas lectivas en 46 acciones formativas pertenecientes a planes formativos de las siguientes entidades: Instituto Aragonés de Empleo, Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, CERMI Aragón; así como Planes de Formación propios de Fundación Dfa.

De manera conjunta con el Ayuntamiento de Zaragoza se ha impartido, 12 acciones formativas, en los Centros de Mayores. Formaciones de nuevas tecnologías (Gestiones básicas a través de internet, Smartphone medio).

También se ha facilitado la realización de prácticas, a un total de 150 personas del propio centro, de otros centros de formación ocupacional, de Institutos de Educación Secundaria, de la Universidad de Zaragoza y de la Universidad San Jorge, así como de otras Universidades de fuera de la Comunidad Autónoma como la Universidad Internacional de la Rioja, la Universidad Pontificia de Salamanca, Miguel Hernández, Camilo J Cela y Rovira Virgili.

Desde 1996 se imparten Programas de Formación Profesional para el alumnado 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 2024 han sido 40 las y los alumnos que han pasado por estas aulas.

Así como el "Programa de Formación para Personas Adultas" donde participaron una media de 29 alumnos y alumnas.

Durante 2024 se han terminado o comenzado varios proyectos ligados a los Programas de Formación/Empleo financiados por INAEM.

En el mes de febrero se inició el Programa Experiencial de Empleo y Formación Dfa-Contigo en las especialidades de "Atención a Personas en el Domicilio" y "Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales" con 10 alumnas y alumnos trabajadores.



**572 personas** se han formado en nuestros centros.  
**266 eran personas con discapacidad.**

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

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

## Equipo humano

La plantilla del centro está formada por 40 profesionales de media anual.

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



# 05 Centros asistenciales

## 05.1 Residencia Pomarón

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

Inaugurado en 1993, es un centro abierto con un proyecto social en el que participan las personas usuarias, familias, voluntarios y voluntarias, comunidad y el equipo multiprofesional, apoyados por los demás centros de la fundación, en especial por el Centro de Rehabilitación Integral, Centro de Actividades Socioculturales, Centro de Apoyo Social, Ortopedia y Ayudas Técnicas y Centro de Formación.

En 2024, residieron en el centro una media de 20,67 personas, 10 mujeres y 12 hombres, con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 38 y los 77 años.

Las 21 plazas de las que dispone el centro están concertadas con el Gobierno de Aragón (IASS).

Grado de Dependencia	Nº de Personas
Grado III	15 personas
Grado II	2 personas
Grado I	1 persona
Sin grado	4 personas

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

### Instalaciones y equipamiento:

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

En la planta baja se sitúan en el vestíbulo, 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, aseo, lavandería-lencería y almacén de no perecederos.

## Personal

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

Además, se han realizado prácticas y actividades de docencia a 4 personas del Programa Experiencial de Dfa y FIIS Certificado de profesionalidad.



## Formación del personal

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

Curso	Asistentes	Duracion
Desarrollo de inteligencia emocional	Auxiliares	4 horas
Desfibrilador (reciclaje)	Auxiliares	4 horas
Manipulador alimentos	Auxiliares	3 horas
Gestión de Duelo	Auxiliares y Educador	3 horas
Simulacro y evacuación	Todo el personal	3 horas
Riesgos en el puesto de trabajo	Todo el personal	5.5 horas Campus Dfa online

## **Actividades de atención medico-sanitaria**

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

### **Actividades:**

#### **Logopedia**

Las personas residentes beneficiarias de este servicio han sido 9.

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

#### **Fisioterapia**

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

Se han beneficiado de este servicio un total de 21 personas residentes.

Se han realizado 2.230 sesiones de rehabilitación y gimnasio.

## **Trabajo Social**

Atención en todos los aspectos de asistencia social que precisen, como tramitación de documentación, pensiones, dependencia, viajes, coordinación. Y la atención a los aspectos familiares que den respuestas a demandas de la familia. Se han realizado 138 intervenciones, 33 de ellas relacionadas con taxi accesible.

## **Área de Ocio y Tiempo Libre**

Pretende conseguir que las personas con discapacidad física de la residencia hagan un buen uso de su tiempo libre, promoviendo actividades lúdicas festivas satisfactorias en su entorno y en la comunidad y estimular su autonomía para que organicen su propio tiempo libre y de ocio. Actividades realizadas en 2024: talleres varios de manualidades, juegos de ordenador, certamen literario de Dfa, concurso collage de Auxilia, participación y decoraciones temáticas como la Navidad, visita a exposiciones y rastillos varios, paseos con familias y voluntarios, despedida del gol de la Romareda, scaperoom de Harry Potter, presentación de mando adaptado de la play, celebración de Carnaval, Pilares y Navidad, talleres de cocina, chocolatada, sándwich, patatas asadas, tortitas, helados, etc.

## **Área de desarrollo personal y social**

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

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

## Voluntariado

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

Participan en actividades de ocio y tiempo libre y acompañamientos.

El número total de voluntarios/as que han realizado actividades durante el año ha sido de 26.

## Programa de intercambio

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

## Calidad

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



## 05.2 Residencia Josemi Monserrate

Es un centro social de atención integral que sirve de alojamiento permanente a personas con discapacidad física gravemente afectadas. Las personas 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 personas usuarias, abierto con un proyecto social en el que participan las personas usuarias, familias, voluntariado, comunidad y el equipo multiprofesional, apoyados por los demás centros de la fundación en especial por el Centro de Rehabilitación Integral, Centro de Actividades Socioculturales, Centro de Apoyo Social, Ortopedia y Ayudas Técnicas y Centro de Form.

En 2024, en este centro sociosanitario residieron una media de 29 personas con severas discapacidades motrices y edades comprendidas entre los 23 y los 69 años.

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

La función principal de la residencia es ofrecer atención integral a las personas 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias 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 las personas 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 1<sup>a</sup> se ubican las 29 habitaciones, 26 individuales y 2 dobles, todas con baño, salón-comedor, zona de descanso-control, lavandería-lencería, aseo común, vestuarios y almacén.

## Personal

La plantilla ha estado compuesta por dirección, médico, enfermera, educadora, 18 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 6 personas del Programa Experiencial de Fundación Dfa 1 persona de CEDE, 1 personal del Proyecto TANDEM de SJD, 1 persona de TCAE de Colegio Escolapias Sta. Engracia, 2 personas de Formación Dual de Océano Atlántico.

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

CURSO	ASISTENTES	DURACION
Desfibrilador y primeros auxilios	2 auxiliares	4 horas
Plan de Emergencia y simulacro	7 auxiliares y dirección	4 horas
Gestión del duelo en Atención Sociosanitaria	6 auxiliares y 1 educadora	3 horas
Desarrollo de Inteligencia Emocional en Atención sociosanitaria	10 auxiliares	4 horas
Curso PRL	Toda la plantilla	Formación Online
Plan de Igualdad	Toda la plantilla	Formación Online
Protocolo de Acoso	Toda la plantilla	Formación Online

## Actividades de atención medico-sanitaria

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

### Actividades

#### Fisioterapia

El área de Rehabilitación Integral ofrece servicio a las personas usuarias de la residencia Josemi Monserrate tanto en forma de sesiones individuales de fisioterapia, como a través del gimnasio adaptado.

Nuestra intervención tiene como principal objetivo mantener y potenciar la autonomía de los las personas usuarias a través de un plan de tratamiento individualizado. Para ello, en el momento del ingreso se realiza una valoración médica y fisioterapéutica con el objetivo de recabar información sobre su historia clínica, marcar los objetivos de tratamiento y los métodos para su abordaje.

Las sesiones individuales de fisioterapia, dependiendo de la patología, se basan en tratamientos como son las movilizaciones activo-asistidas o pasivas, el ejercicio activo terapéutico (de fuerza, resistencia o equilibrio), la terapia manual o la electroterapia.

Para ello, se utilizan elementos como son los planos inclinados, bipedestadores, camillas y pesas. Cada persona usuaria recibe una sesión de fisioterapia por semana. Habitualmente tienen lugar en la sala de fisioterapia, pero en algún caso se realiza en la habitación.

Por otro lado, el servicio de Rehabilitación Integral dispone de un circuito para realizar ejercicio activo compuesto por barras paralelas, tapiz rodante, bicicleta estática, elíptica, plataforma vibratoria, poleas, espalderas, moto-med, pesas y rueda. Existen diferentes horarios establecidos en los que las personas usuarias de la residencia pueden bajar a realizar ejercicio de forma autónoma con la pauta y supervisión de las fisioterapeutas y la ayuda de la auxiliar si la requieren.

Además, el área de Rehabilitación Integral ofrece el servicio de sesiones privadas de fisioterapia tanto para las personas residentes y personas usuarias de centro de día, como para personas externas a estos.

Se han beneficiado de este servicio, un total de **29 personas residentes**. Se han realizado **1.885 sesiones de rehabilitación** y **4.422 de gimnasio**.

## Trabajo Social

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

Entre las actuaciones realizadas están las entrevistas sociales para los nuevos ingresos, así como la revisión de las personas usuarias actuales, gestiones y trámites en Dependencia, INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social), IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales), siendo los trámites más habituales las revisiones de certificados, revisiones de PIA en Dependencia o tramitaciones iniciales en nuevos ingresos, solicitud de ayudas puntuales, en la mayoría de los casos relacionadas con la renovación de ayudas técnicas a través de SALUD, terapia psicológica o las relacionadas con el transporte accesible o el ocio, así como atención a familias que lo soliciten.

En total se han realizado 191 intervenciones, de las cuales 39 han estado relacionadas este año 2024 con el programa taxi accesible.

También se ha atendido a personas externas solicitando información sobre el acceso a nuestra residencia.

## Área de Ocio y Tiempo Libre

### Objetivo

Conseguir que las personas con discapacidad física de la residencia hagan un buen uso de su tiempo libre, promoviendo actividades lúdicas festivas satisfactorias en su entorno y en la comunidad y estimular su autonomía para que organicen su propio tiempo libre y de ocio.

### Contenidos

---

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

---

Celebración mensual de fiestas de cumpleaños.

---

Visita y paseos alrededores

---

Participación de programa de intercambio de residencias de Cocemfe.

---

Participación en el concurso online de Auxilia.

---

Participación en un concurso de entretenimiento y acierto a través de Auxilia (Asociación para inclusión social y cultural de las personas con discapacidades físicas y enfermedades de larga duración) de “Hundir los barcos”

#### Actividades con el Centro de actividades socioculturales:

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

### Área de desarrollo personal y social

#### Objetivo

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

#### Actividades

Collage de corazones

Máscara para Carnaval

Manualidad de cofrade para Semana Santa

Manualidad de móvil de casitas de colores

Llaveros con fieltro

Pintura artística con rotuladores y técnica aguada

Participación en una encuesta propuesta desde el servicio de Igualdad y Mujer del Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad de Zaragoza, un estudio sobre la gestión del Ocio y Tiempo Libre en mujeres con discapacidad

Manualidad en cartón de escudos para San Jorge

Salida a la Residencia de Rey Fernando en mayo

Salida a Caixa fórum a ver las momias de Egipto

Realización de bombas de jabón para la bañera

Salida a Puerto Venecia a comprar ropa a Carlos

Salida a Zaragoza Florece. Visita a la plaza del Pilar- Mercado Medieval

Paseo por la Ribera desde Vadorrey

Visita al Museo de Historia y comida en el Parque Bruil en convivencia con las tres Residencias

Salida al vivero de Garniers

Grabación del video para COCEMFE para la subvención de la Caixa de los intercambios de Residencias

Manualidad de casetas de playa con palitos

Flores de tela para el manto de la virgen para Pilares

Árbol de la vida, con fotos de las personas usuarias en blanco y negro

Atrapasueños

Salida a Rey Fernando con chocolatada y jotas para el Pilar

Feria de artesanía en Pilares y comida en el Dfabula

Visita a la ver las flores de la Virgen y chocolatada

Grabación de lib up para el día de la fiesta del voluntariado

Concentración en Plaza del Pilar para revindicar el transporte adaptado

Salida al teatro Romano

Concurso de Postales navideñas

Manualidad de angelito para navidad

Yoga adaptado

Realización de magdalenas y mufies

Salida los viernes



## 05.3 Centro de día Vadorrey

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

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

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

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

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

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

El Centro de Día Vadorrey tiene una capacidad para 75 personas. En 2024 han sido atendidas un total de 68 personas.

**Edad:** De 22 a 71 años.

**Sexo:** 39 mujeres y 29 hombres

Grado dependencia	
I	11
II	17
III	33

Grado de discapacidad (%)	
<65	3
65-75	10
76-85	23
>85	32

### Servicio de fisioterapia

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

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

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

## Contenidos que se trabajan:

Aportar a la persona usuaria los estímulos psíquicos indispensables.

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

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

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

Tratamientos de bloqueos articulares.

Tratamientos de alteración en el sistema circulatorio.

Tratamientos de dificultad respiratoria

Trabajar en el desarrollo o mantenimiento de las informaciones propioceptivas.

Luchar contra las posiciones viciosas y mejorar su autonomía.

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

## Servicio de terapia ocupacional

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

### Contenidos:

Actividades de la vida diaria.

Destrezas manipulativas, motricidad gruesa y fina.

Coordinación oculo manual.

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

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

## Trabajo Social

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

Entre las actuaciones realizadas están las entrevistas sociales para los nuevos ingresos, así como la revisión de las personas usuarias, gestiones y trámites en Dependencia, INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social), IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales), siendo los trámites más habituales las revisiones de certificados, revisiones de PIA en Dependencia o tramitaciones iniciales en nuevos ingresos, solicitud de ayudas puntuales (en la mayoría de los casos relacionadas con la renovación de ayudas técnicas a través de SALUD), terapia psicológica o las relacionadas con el transporte accesible o el ocio, así como atención a familias que lo soliciten.

En total se han realizado 249 intervenciones, de las cuales 107 han estado relacionadas este año 2024 con el programa taxi accesible. También se ha atendido a personas externas solicitando información sobre el acceso a nuestro centro de día.

## Logopedia

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

## Objetivos

Paliar las dificultades presentadas a nivel de voz

Mejorar la inteligibilidad en el habla

Mejorar la deglución

Trabajar el componente morfosintáctico del lenguaje

Trabajar el componente semántico del lenguaje

Mejorar el componente pragmático del lenguaje

Mejorar la lectoescritura

Mejorar las capacidades de carácter cognitivo

Patologías tratadas en el año 2024

Parálisis Cerebral Infantil (Disartria)

Afasia

Parkinson

Daño cerebral sobrevenido (Disartria)

Esclerosis Múltiple

Ataxia de Friedreich

Miastenia grave

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

## **Servicio de apoyo psicosocial**

Ofrecer a las personas usuarias atendidas en el Centro el apoyo psicosocial que requieran tanto a nivel individual como colectivo para favorecer una mayor aceptación personal y una mejor interacción social.

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

Relación con la familia. Respeto del espacio mutuo en casa.

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

Relaciones de amistad.

Relaciones interpersonales.

Resolución de conflictos.

Control de la ira.

Control de impulsos.

Reconducción de conductas sexuales incorrectas e inadaptadas.

Entrenamiento en habilidades sociales.

Trastornos obsesivos compulsivos.

Trastorno alimenticio.

Educación en la alimentación.

Superación de estados anímicos bajos. Estados depresivos.

Periodo de duelo ante fallecimiento compañeros y familiares.

Asertividad.

Autoestima.

Aceptación y superación de la discapacidad.

Aceptación de las enfermedades degenerativas.

Preparación para la aceptación de un futuro ingreso en residencia.

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

Temas generales tratados con las familias:

Seguimiento de la salud de la persona usuaria.

Relación con los hijos e hijas

Seguimiento de la conducta de la persona usuaria en casa.

Relación de pareja. Respeto del espacio mutuo en casa.

Relación con la pareja. Conflicto de pareja. Respeto.

Apoyo emocional. Desahogo.

Trastornos obsesivos compulsivos.

Coordinación con la familia para seguir la misma línea de trabajo con la persona usuaria.

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

### Actividades de ocio y tiempo libre:

Fomentar la socialización de nuestras personas usuarias a través de actividades lúdicas y culturales, así como dotarles de recursos para que empleen mejor y más únicamente su ocio.

Se trabaja a través de las siguientes actividades:

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

Juegos individuales con el ordenador.

Sesiones de juego de Bingo.

Sesiones de juegos grupales tipo diccionario, pi, adivina quién soy...

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

Video-fórum, sobre diversos temas de su interés.

Fiestas temáticas, Pilares, Carnaval, Halloween.

En junio fiesta de convivencia en la terraza con familiares en la que hubo juegos y almuerzo.

En diciembre actuación de las personas usuarias en la coral "Sin límites" para todos los familiares y ágape.

## Programa Cognitivo

Objetivos generales:

---

Desarrollo de las capacidades cognitivas básicas

---

Mejorar la autonomía en el aprendizaje

---

Estimular el pensamiento divergente

Objetivos específicos:

---

Mejorar el desarrollo de las actividades.

---

Mejorar el razonamiento lógico.

---

Desarrollar la conciencia de los propios procesos de pensamiento.

---

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

---

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

---

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

---

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



## Programa Informático

### Objetivo

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

### Contenidos:

---

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

---

Aplicaciones y programas

---

Internet / Buscadores / Correo electrónico

---

Redes Sociales: Facebook, Twitter y Instagram.

---

Iniciación a Excel, Photoshop y Paint.

---

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

**Temporalidad:** Todos las personas usuarias pasan por el servicio informático entre 3 y 8 horas semanales.



# 06 Promoción de la empleabilidad

## 06.1 Programas de empleo y agencia de colocación

El Programa de Empleo de Fundación Dfa se encuentra acreditado como Agencia de Colocación (Dfaemplea) por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) con fecha 5 de septiembre de 2011, con número de resolución 0200000004.

Realiza actividades de intermediación laboral que tienen como finalidad proporcionar a las personas con discapacidad un empleo adecuado a su perfil profesional y facilita a las personas empleadoras el personal más apropiado a sus requerimientos y necesidades.

Entre algunas de sus funciones se encuentran:

---

Entrevistas diagnóstico, diseño de un itinerario personalizado y orientación profesional mediante tutorías individualizadas.

---

Asesoramiento sobre procesos de selección, formación y empleo público.

---

Asesoramiento laboral: tipología de contratos, entre otra información socio laboral.

---

Orientación sobre el acceso a formación.

---

Diseño e impartición de talleres grupales: Búsqueda Activa de Empleo (BAE), Nuevas Tecnologías Aplicadas a la BAE, Talleres DAPO, Talleres de Entrevista (TE), entre otros.



---

Asesoramiento sobre autoempleo.

---

Prospección empresarial.

---

Intermediación laboral con empresas y gestión de ofertas de empleo.

---

Información a las empresas de las bonificaciones y subvenciones por la contratación de personas con discapacidad.

---

Seguimiento del itinerario personalizado de empleo de cada participante, así como seguimiento de la inserción conseguida para promover el mantenimiento del empleo.

---

## Programas de empleo

Además de la Agencia de Colocación, Fundación Dfa viene realizando con el Gobierno de Aragón diferentes Programas de Empleo para personas con discapacidad, con el objetivo de facilitar su inserción en el mercado de trabajo.

Durante el año 2024 hemos trabajado los siguientes programas:

**Programa ISPEDIS** cuyo objetivo es: favorecer el proceso de inclusión socio-laboral y de mejora de la empleabilidad entre las personas con discapacidad física y/o sensorial, mediante una intervención profesional, integral e interdisciplinar, centrado en la persona, en sus capacidades y expectativas y en sus necesidades, promoviendo la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad y promocionando su autonomía personal.

En este programa durante 2024 hemos trabajado con 261 personas en Zaragoza, 53 en Huesca y 53 en Teruel.

**Programa IRPF:** este programa es autonómico y comprende las 3 provincias aragonesas. El objetivo de este programa es mejorar las condiciones de empleabilidad de los y las participantes, mediante diferentes acciones individuales a través de las cuales colaboraremos para mejorar sus capacidades y su cualificación profesional. En este programa hemos trabajado en total con 118 personas.

**Programa PRO-IN:** el objetivo es la mejora de la ocupabilidad de las personas destinatarias del programa, para mejorar sus condiciones de empleabilidad y/o su cualificación profesional, con el objeto de facilitar y conseguir un trabajo adecuado, mediante itinerarios personalizados, así como la realización de acciones de prospección e intermediación laboral. En este programa hemos trabajado con 46 personas de Zaragoza.

En todos los programas se trabaja de manera multidisciplinar y, aprovechando todos los recursos de Fundación Dfa. Así, trabajamos conjuntamente, con el centro de apoyo social, centro de formación, asesorías jurídico y médica, la médica rehabilitadora, los centros de actividades socioculturales, el servicio de accesibilidad, etc.

De la misma manera también trabajamos en red con otras entidades públicas y privadas que nos ayudan a cumplir el objetivo de mejora de la empleabilidad, de las personas con las que trabajamos.

Durante 2024 se ha intermediado en **724 contratos** entre ofertas internas y externas e indirectos (una persona puede haber tenido varios contratos). Las personas que han conseguido uno o varios contratos de trabajo han sido en total 585. Para ello, **1.994 personas fueron atendidas** y se realizaron **8.199 intervenciones laborales**.

Se han recibido un total de **672 ofertas de empleo** (568 internas y 104 externas) para un total de 752 puestos (una oferta puede llevar más de un puesto asociado).

A través de nuestra app, donde se publican las ofertas y las personas interesadas pueden postularse a cada una de ellas, se han publicado en el año 2024, **201 ofertas de trabajo**.

En su objetivo de lograr la máxima concienciación respecto a las capacidades laborales de las personas con discapacidad, también **se ha contactado con 81 empresas** para ofrecerles el servicio de la Agencia de Colocación e informarles sobre la legislación vigente en materia de contratación de personas con discapacidad.

#### **Equipo humano**

Se cuenta con un equipo formado por **7 técnicos/as de empleo** entre las tres provincias aragonesas además de las **3 personas que coordinan el servicio**, una por provincia.



## Dfaemplea en cifras



**724 contratos**

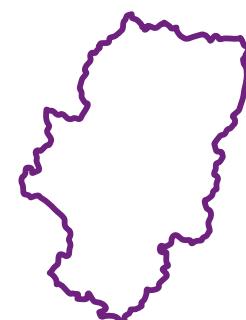
firmados con intervención  
de Dfaemplea.

**509 contratos internos** de Fundación  
Dfa y empresas participadas.

**56 contratos externos** con empresa del  
mercado ordinario.

**159 contratos indirectos** gracias a las  
acciones desarrolladas para la mejora de  
la empleabilidad laboral.

### Contratos por provincias



**67** en Huesca

**568** en Zaragoza

**89** en Teruel



**585 personas**

han conseguido uno  
o varios contratos

### Personas contratadas por provincias

**440** en Zaragoza

**155**  
hombres



**285**  
mujeres

**83** en Teruel

**22**  
hombres



**61**  
mujeres

**61** en Huesca

**15**  
hombres



**46**  
mujeres



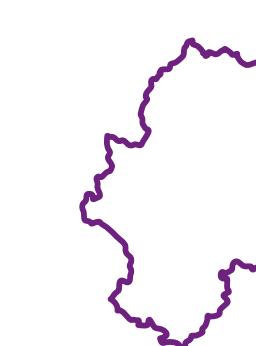
**1.994**

**personas atendidas**



**8.199**

**intervenciones laborales**



**683** en Huesca

**6.745** en Zaragoza

**771** en Teruel



**672 ofertas de empleo**

recibidas (568 internas y 104 externas) para un  
total de 752 puestos



**81 empresas contactadas**

para ofrecerles el servicio de Dfaemplea

## 06.2 Centro de atención telefónica

Actualmente el Centro de Atención Telefónica está compuesto por un equipo multidisciplinar de **74 personas altamente cualificadas** que cuentan con una dilatada experiencia en la gestión de numerosos proyectos.

Un **86,5% de la plantilla tiene contrato indefinido** y el **97% tiene discapacidad física**, algunas de ellas con movilidad reducida, por lo que encuentran en su puesto de trabajo un lugar accesible, cómodo y apto para su desarrollo profesional.

A lo largo del año, 86 personas han trabajado en el centro de Atención Telefónica, 70 mujeres y 16 hombres, lo que supone un 81.40% de mujeres frente a un 18.60% de hombres.

Respecto al personal, hemos ofrecido flexibilidad horaria para compatibilizar su vida laboral y personal, favoreciendo así el bienestar del equipo que forma parte del Call Center y una serie de cursos de Gestión de Llamadas y Gestión de Estrés en el ámbito laboral para mejorar la calidad del trabajo, se han impartido dos cursos realizados por la mayoría de la plantilla sobre lenguaje inclusivo y Gestión de Llamadas conflictivas para una mejor adaptación a los puestos de trabajo.

Desde el Centro de Atención Telefónica gestionamos las comunicaciones de la entidad, atendemos a más de 2.250 personas usuarias privados de Teleasistencia y prestamos diferentes servicios de atención al cliente: secretaría virtual, gestión de agendas, servicios postventa, acciones de fidelización de clientes, actualización de bases de datos o digitalización, entre otros. Además, estamos especializados en estudios sociales y de mercado, centrandonos principalmente en la realización de encuestas telefónicas.



También, desde el Centro de Atención Telefónica se gestionan servicios de digitalización y gestión documental, para diversas entidades.

Los hitos más reseñables del 2024 en el Centro de Atención Telefónica han sido:

---

Se finalizó el contrato del servicio de Aranova.

---

Se ganó la licitación del concurso para la atención telefónica de la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas de Aragón.

---

Se comenzó el servicio de atención telefónica con la empresa Auriafil (Mobiliario urbano de Madrid).

---

Se comenzó el servicio de gestión de llamadas de Samuel Coronil.

---

Se realizó el servicio de colaboración administrativa con la Dirección General de Familias.

---

Se realizó el Servicio de mecanización, en la base de datos de discapacidad, de solicitudes iniciales, revisiones y variación de datos de los expedientes para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, para la dirección Provincial del IASS.

---

Se comenzó con un piloto para la atención telefónica del teléfono del CADZA.

---

Durante el mes de noviembre ampliamos el servicio de ATAM para apoyar a los afectados por la DANA.

---

Ampliamos los servicios de Atención Telefónica de la Alhambra.

---

## Servicios de Atención Telefónica

A lo largo de 2024 hemos atendido a 2.250 personas usuarias de **Teleasistencia**.

- 
- 229 personas usuarias de **ViveLibre**
  - El **proyecto Rumbo** finalizó el 31 de diciembre de 2024 llegando a la atención de un total de 235 personas
  - En el **proyecto ACAP** se llegó a un total de 1.787 personas
- 

Se realizaron las siguientes gestiones:

- **Agendas de Teleasistencia:** 49.664
- **Alertas de Teleasistencia:** 39.267
- **Recordatorios:** 28.110
- **Llamadas telefónicas:** 2.150

Se ha seguido trabajando en la **recepción y tramitación de incidencias** de diferentes empresas externas, añadiendo los servicios de Mobiliario urbano de Madrid y Samuel Coronil.

- Con la empresa **RSC** (Mémora) se han gestionado un total de 2.333 llamadas.
- En el servicio de **IACPOS**, gestión de incidencias y venta de entradas de la Alhambra, gestionado por 2 operadores de dedicación exclusiva, hasta diciembre y con el apoyo de la rueda de Teleasistencia 24 horas, se han gestionado 15.707 tickets de incidencias.
- En los servicios de **ATAM**: Equipo Clínico y TResuelve: 2.272 llamadas
- Servicio de **Asesticom**: recepción de 7.773 incidencias de dicha administradora de fincas, gestionadas por 2 operadoras.
- **Mobiliario Urbano de Madrid**, en el que se gestionaron un total de 983 incidencias.
- **Samuel Coronil**, secretaría virtual con una atención de 104 incidencias.

Continuamos prestando servicios a los diferentes teléfonos de **Atención de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón** y del **Ayuntamiento de Zaragoza**:

- **Servicio de Atención Telefónica Especializada para la Dirección Provincial del IASS**, con 9 operadores/as, 1 trabajadora social y un total de 58.662 llamadas atendidas.

- **Servicio de Atención Telefónica a Personas Mayores en la CCAA de Aragón**, solicitado por el IASS. Cubre horario de tardes, noches y fines de semana con 5 operadores y 1 coordinador (trabajador social). Se han atendido un total de 2.443 llamadas.

- **Servicio de Atención telefónica para la Dirección General de Familias**, gestionando la cita previa y dando información de familias numerosas, monoparentales y parejas de hecho, con 2 operadoras y 1 coordinadora (trabajadora social). Se han atendido un total de 11.918 llamadas.

- **Servicio de Atención Telefónica de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza**, así como los trabajos administrativos que nos proporcionan. Se han destinado al servicio un total de 15 operadoras/es y 1 coordinadora. Además de los trabajos administrativos antes mencionados se han gestionado un total de 130.495 llamadas y buzones.

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

- **Centralita**: 27.687 llamadas.
- **Transportes**: 3.310 llamadas.
- **Proyecto ACAP**: 3.303 llamadas.

## 06.3 Centro de estudios sociales y de mercado

En Fundación Dfa ofrecemos un servicio especializado de estudios sociales y de mercado para empresas y administraciones públicas. Contamos con una red de campo propia, y profesionales con amplia experiencia en metodologías cuantitativas y cualitativas. Esta infraestructura nos permite abarcar y controlar todas las fases del proceso de investigación, desde el diseño hasta el análisis y presentación de resultados.

A lo largo de 2024 se realizaron cerca de 21.500 encuestas telefónicas, 2.300 encuestas online y 790 encuestas presenciales. A nivel cualitativo se hicieron 59 entrevistas en profundidad y 6 grupos de discusión.

A continuación, los estudios realizados en 2024:

---

### **Barómetro de opinión de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza**

Entidad contratante: **Ayuntamiento de Zaragoza**

El objetivo es conocer la percepción de la ciudadanía sobre los servicios y política municipal. En 2024 se realizaron 2.025 encuestas telefónicas. Se realiza informe de resultados. Acceso al estudio en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3TaFI8I>

---

### **Estudio de personas mayores de 80 años que viven solas en Ejea de los Caballeros y sus Pueblos**

Entidad contratante: **Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.**

El objetivo es conocer la situación de las personas mayores de 80 años que viven solas en Ejea de los Caballeros y sus pueblos. Se efectuaron un total de 114 encuestas telefónicas a personas mayores de 80 años que viven solas, 23 entrevistas en profundidad y 6 grupos de discusión. El estudio incluye informe de resultados. Acceso al estudio en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/4dlJez0>



---

- **Encuestas se satisfacción a clientes del Instituto Aragonés de Empleo**

Entidad contratante: **INAEM**

Se realizaron 1.354 encuestas telefónicas a clientes del INAEM (empresas que han recibido subvención, alumnado de Formación o Escuelas Taller/Casas de Oficios y personas usuarias de Oficinas de Empleo). El proyecto incluía informe de resultados.

---

- **Estudio de consumidores de Les Arts para diagnóstico de percepción**

Entidad contratante: **Palau de les Arts Reina Sofía**

Para el Palau de les Arts “Reina Sofía”, Fundació de la Comunitat Valenciana, se realizaron 1.292 encuestas telefónicas. La finalidad era analizar la notoriedad e imagen pública de Les Arts, así como la satisfacción que tienen sus clientes con las actividades culturales ofrecidas. El estudio incluía informe de resultados.

---

---

- **Encuesta sobre hábitos de ahorro energético y sostenibilidad en los hogares**

Entidad contratante: **Invesmark**

Realización de 208 encuestas telefónicas efectuadas en el municipio de Castro-Urdiales, con el objetivo de conocer la situación del alumbrado público y otros aspectos medioambientales.

---

- **Trabajo de campo para la encuesta de los indicadores ARDAN**

Entidad contratante: **Consorcio de la Zona Franca de Vigo**

El objetivo era contactar con empresas ubicadas en Galicia con el fin de alentárlas a contestar una encuesta online relacionada con la innovación y la internacionalización enviada por el Consorcio de la Zona Franca de Vigo, así como informar sobre los objetivos del proyecto, plazos de cumplimentación o cualquier otra información relevante. A lo largo de 2 meses se contactó con un total de 5.000 empresas.

---

---

- **Encuestas de notoriedad de centros comerciales**

Entidad contratante: **Sonae Sierra**

Se realizaron 2.100 encuestas telefónicas de conocimiento y notoriedad sobre varios centros comerciales: Plaza Mayor (250 encuestas telefónicas), Valle Real (250 encuestas telefónicas), Max Center (450 encuestas telefónicas), Luz del Tajo (450 encuestas telefónicas), Área Sur (250 encuestas) y Gran Casa (450 encuestas telefónicas).

---

- **Encuestas de satisfacción de clientes de la Sociedad Aragonesa de Gestión Agroambiental**

Entidad contratante: **SARGA**

Se realizaron 940 encuestas telefónicas a clientes de SARGA del servicio de recogida de animales muertos. Se realiza también el informe de resultados.

---

---

### **Percepción de la población sobre obesidad, diabetes y ERC**

Entidad contratante: **Atrevia Comunicación**

Realización de un informe para detectar el grado de conocimiento y la percepción que la población española tiene sobre la diabetes, especialmente sobre la diabetes tipo 2, la enfermedad renal crónica o ERC y la obesidad. Se utiliza como base los resultados de una encuesta online realizada por 2.497 personas.

---

### **Medición del índice de satisfacción del cliente de Linde Healthcare**

Entidad contratante: **Linde Healthcare**

Se realizaron, en 2 oleadas anuales, un total de 1.200 encuestas telefónicas a clientes de Linde Healthcare que residen en la zona de Baleares.

---

### **Encuestas de satisfacción a personas egresadas de Grado, Máster y Doctorado de la Universidad de Córdoba**

Entidad contratante: **Universidad de Córdoba**

Se realizaron 2.604 encuestas telefónicas a personas egresadas de la promoción 2022-2023 de la Universidad de Córdoba. El objetivo era conocer aspectos de tipo académico y laboral. El estudio conlleva informe de resultados.

---

### **Encuestas a egresados de la Universidad Pontificia de Salamanca**

Entidad contratante: **Universidad Pontificia de Salamanca**

Se realizaron 951 encuestas telefónicas para conocer la situación laboral de las personas que se han egresado en diferentes titulaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca.

---

### **Encuesta de satisfacción a personas usuarias del tranvía de Zaragoza**

Entidad contratante: **Tranvías de Zaragoza**

Se realizaron 602 encuestas presenciales a las personas usuarias del tranvía para evaluar su satisfacción. Se realizó informe de resultados.

---

### **Encuesta de satisfacción del servicio de comedor de los centros de convivencia para mayores**

Entidad contratante: **Oficina Técnica del Mayor. Ayuntamiento de Zaragoza**

Estudio que tiene como finalidad conocer la opinión de las personas mayores sobre el servicio de comedor de los centros de convivencia. Se realizaron un total de 189 encuestas presenciales. El estudio incluye informe de resultados.

---

### **Encuesta de satisfacción a clientes**

Entidad contratante: **Avanti Wind Systems**

Se realizan encuestas telefónicas a clientes nacionales e internacionales de la empresa Avanti Wind Systems. En el caso de los clientes internacionales se efectúan las encuestas en inglés.

---

### **Estudio sobre la discapacidad en Aragón**

Entidad contratante: **CERMI**

Este estudio tiene como fin contextualizar la situación de la discapacidad en Aragón y detectar las necesidades de las personas con discapacidad y la de sus familias, así como la de las entidades vinculadas al ámbito de la discapacidad. Se realizaron 35 encuestas online a entidades adheridas a CERMI-Aragón, 18 entrevistas en profundidad y 6 grupos de discusión.

---

### **Encuesta sobre la Eurocopa**

Entidad contratante: **Newline**

El objetivo del estudio era conocer la opinión y percepción de las personas aficionadas al fútbol sobre diversos aspectos relacionados con la Eurocopa 2024. Se efectuaron un total de 360 encuestas online y un informe de resultados.

---

### **Actualización de bases de datos de clientes**

Entidad contratante: **Kuhn Ibérica**

Se actualizan los datos de 579 clientes de Kuhn Ibérica.

---

---

### **Encuesta sobre la situación emocional de las personas que han pasado por un cáncer**

Entidad contratante: **Fundación Rioja Salud**

Se efectúa un estudio para conocer la situación emocional de las personas que han pasado por un proceso de cáncer teniendo en cuenta diferentes ámbitos: laboral, afectivo, social, etc. Se realizan un total de 107 encuestas telefónicas y 43 encuestas online.

---

### **Encuesta online para evaluar la satisfacción de los asistentes a las fiestas de La Paloma, San Cayetano y San Lorenzo en Madrid**

Entidad contratante: **IDEA S.L.**

Encuesta online para evaluar la satisfacción de los asistentes a las fiestas de La Paloma, San Cayetano y San Lorenzo en Madrid. Se realiza informe de resultados.

---

---

### **Innovación y nuevas tecnologías en las empresas del sector agroalimentario**

Entidad contratante: **Universidad de La Rioja**

Encuestas realizadas a empresas del sector agroalimentario de La Rioja. El objetivo es conocer la importancia que conceden a la innovación y a las nuevas tecnologías. Se combinan encuestas telefónicas y encuestas online. En 2024 se realizan 110 encuestas.

---

### **Estudio de reconocimiento de marca de Aldelís**

Entidad contratante: **Aldelís**

El objetivo del estudio consiste en conocer la notoriedad y valoración de la marca Aldelís. También se profundiza en el conocimiento de otras marcas de alimentación, así como en los hábitos de compra de comida elaborada o preparada. Se realizan 1.200 encuestas online y un informe de resultados.

---

---

### **Encuestas de satisfacción de clientes**

Entidad contratante: **Molins**

Estudio para conocer la satisfacción que tiene la clientela de Molins con el servicio y productos ofrecidos. Se realizaron un total de 121 encuestas y un informe de resultados.

---

### **Diagnóstico para el Plan Estratégico de Accesibilidad de Zaragoza**

Entidad contratante: **Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad del Ayuntamiento de Zaragoza**

Se realizó un diagnóstico sobre la situación de la accesibilidad en la ciudad de Zaragoza teniendo en cuenta la percepción y visión de los Servicios Municipales y Entidades Sociales que forman parte de la Mesa de Accesibilidad. Se efectuaron 18 entrevistas en profundidad a vocales de la Mesa de Accesibilidad: 10 entrevistas a vocales de los Servicios Municipales y 8 entrevistas a vocales de las Entidades Sociales.

---

---

### **Encuestas internas de Fundación Dfa**

- Primera fase de encuestas de satisfacción a personas usuarias para el servicio de Apoyos Conectados para la Autonomía Personal. En 2024 se efectúan 478 encuestas telefónicas.
  - Encuestas de calidad de los servicios de Atención Telefónica de Fundación Dfa: Familias, IASS, Mayores y Ayuntamiento. En total, 2.100 encuestas telefónicas.
  - Encuestas de satisfacción sobre el Servicio de Taxi Accesible. Se realizaron 328 encuestas online.
  - Encuestas sobre medios de comunicación internos. Se realizaron 268 encuestas online.
-

## 06.4 Gestión documental

Prestamos servicio a empresas y entidades de digitalización, clasificación y gestión de todo tipo de documentos.

A lo largo de 2024 hemos trabajado con las siguientes empresas y entidades:

---

Servicio de digitalización de documentos para la empresa **Aquara**: 3.015 documentos.

---

Labores de mantenimiento y actualización de portal de proveedores del **Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO)**.

---

Servicio de mecanización, en la base de datos de discapacidad, de solicitudes iniciales, revisiones y variación de datos de los expedientes para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, para la **Dirección Provincial del IASS**.

Servicio Realizado por 2 operadores con una duración de 6 meses en los centros del CADZA y CATI y una operadora durante 1 mes iniciando el piloto de la Atención Telefónica del CADZA.

---

Mecanización y escaneo de datos relacionados con los expedientes de familias monoparentales de la **Dirección General de Familias**: 2 operadores durante 3 meses.



## 06.5 Servicio de ayuda a domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) de Fundación Dfa se acreditó en abril de 2015 y 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. También ofrece apoyo a las personas cuidadoras, 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 a la persona usuaria 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 y las diferentes profesionales que actúan.

### Personas atendidas

El S.A.D de Fundación Dfa ha atendido en el año 2024 a un total de 37 personas, con una media de 31,83 usuarias/os al mes. Notándose ligeramente el descenso en los meses de verano, especialmente agosto.

### Características de los servicios

#### Horas asignadas a los servicios

Cada servicio tiene asignado un determinado número de horas semanales en función de lo contratado por la persona usuaria. En el año 2024 lo más frecuente es que los servicios hayan dispuesto de un tiempo de entre 2 y 4 horas semanales.

#### Frecuencia y franjas horarias de los servicios

Las frecuencias del servicio pueden ser quincenales, semanales, o diarios de lunes a viernes, la mayoría son de un solo día a la semana con mayor preferencia de las mañanas con un porcentaje de más de un 81% frente al 16,21% de las tardes.

#### Tareas realizadas

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

---

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

---

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

Tareas del Hogar	Año 2024
Realizar solo limpieza	67,56%
Realizar limpieza, plancha y repaso de ropa	25,67%
Realizar limpieza, plancha, compras y cocinar	2,70%
Tareas de atención personal	Año 2024
Levantar, acostar, aseo, etc.	4,05%

## Horas de servicio

Las horas de servicio realizadas en los domicilios en el año 2024 han ascendido a **4.892 horas**.

## Convivencia

Son mayoría las parejas o familias que contratan el servicio para ayudar en el núcleo familiar, alcanzando estas un 72,97% de las personas usuarias, seguido de algo más del 21% de mujeres solas y a tener en cuenta la pequeña subida de hombres que lo contratan para sí mismos, siendo estos un 5,40% del total.

Lo que sí cabe destacar es que en prácticamente la totalidad de los casos de particulares, las personas usuarias cuentan con una red familiar y de apoyo cercana.

## Edad

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



## **Seguimiento de los servicios**

La persona encargada de supervisión de Fundación Dfa realiza el seguimiento de los servicios mediante dos procedimientos: las visitas y llamadas telefónicas a los domicilios de las personas usuarias y por otro lado las entrevistas con las auxiliares que realizan el servicio realizándose estas con una frecuencia aproximada quincenal en las llamadas o visitas y semanal con la Auxiliar de Ayuda a Domicilio destinada a dicho servicio.

### **Entrevistas con las auxiliares sociosanitarias**

Se han realizado, en el año 2024, un aproximado de 83 entrevistas individuales con las auxiliares que estaban en activo, en dichas reuniones se han revisado datos y situaciones y se han puesto en común ideas y soluciones para valorar y hacer accesibles las necesidades reales de las personas usuarias. Las entrevistas son aproximadamente cada 15 días con cada auxiliar.

## **Recursos humanos**

A lo largo del año 2024 han trabajado en SAD de Fundación Dfa un total de 2 técnico-auxiliar sociosanitaria en jornada completa, 2 auxiliares de limpieza en domicilios, una con jornada completa y la otra con jornada parcial, así como una encargada del servicio con jornada completa, de las cuales la totalidad pertenecían a la plantilla fija de Fundación Dfa.

Cerramos 2024 con una plantilla de 1 técnico auxiliar, 2 auxiliares y 1 encargada del servicio.

El total del personal que ha estado durante el 2024 son mujeres, con una media de edad que supera los 48 años, y 3 de ellas tienen discapacidad física o sensorial reconocida por el organismo competente, de al menos el 33%.

## **Otros servicios**

Cabe destacar que desde este departamento a lo largo del 2024 se han realizado diversos trabajos para otros sectores como:

---

Limpieza y mantenimiento de una **comunidad de propietarios** hasta marzo.

---

Limpieza de siete **locales de despachos** de empresas privadas.

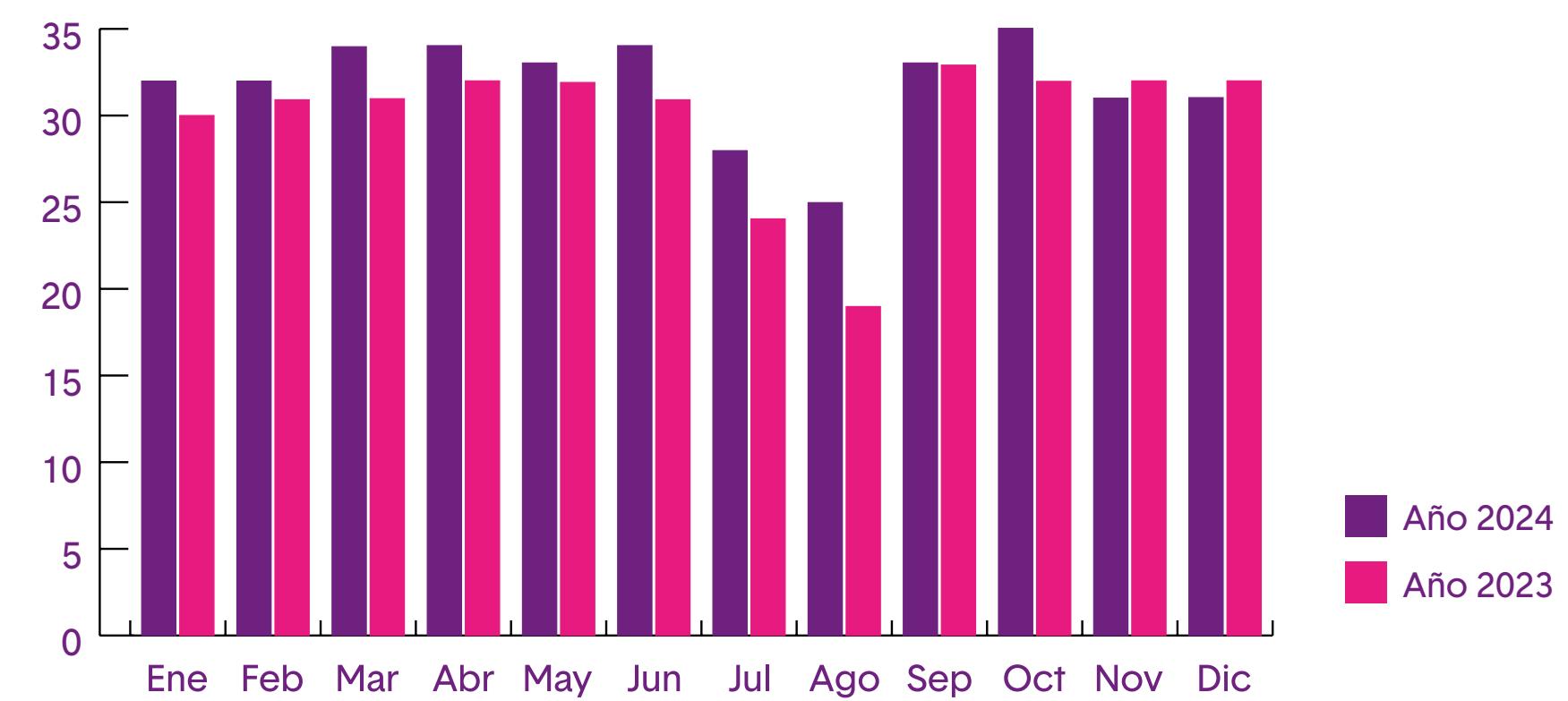
---

El descenso de servicios del año 2024 se relaciona directamente con el desvío de recursos hacia otros proyectos como Apoyos Conectados, lo que ha impactado tanto en el tiempo como en el personal disponible para el SAD.

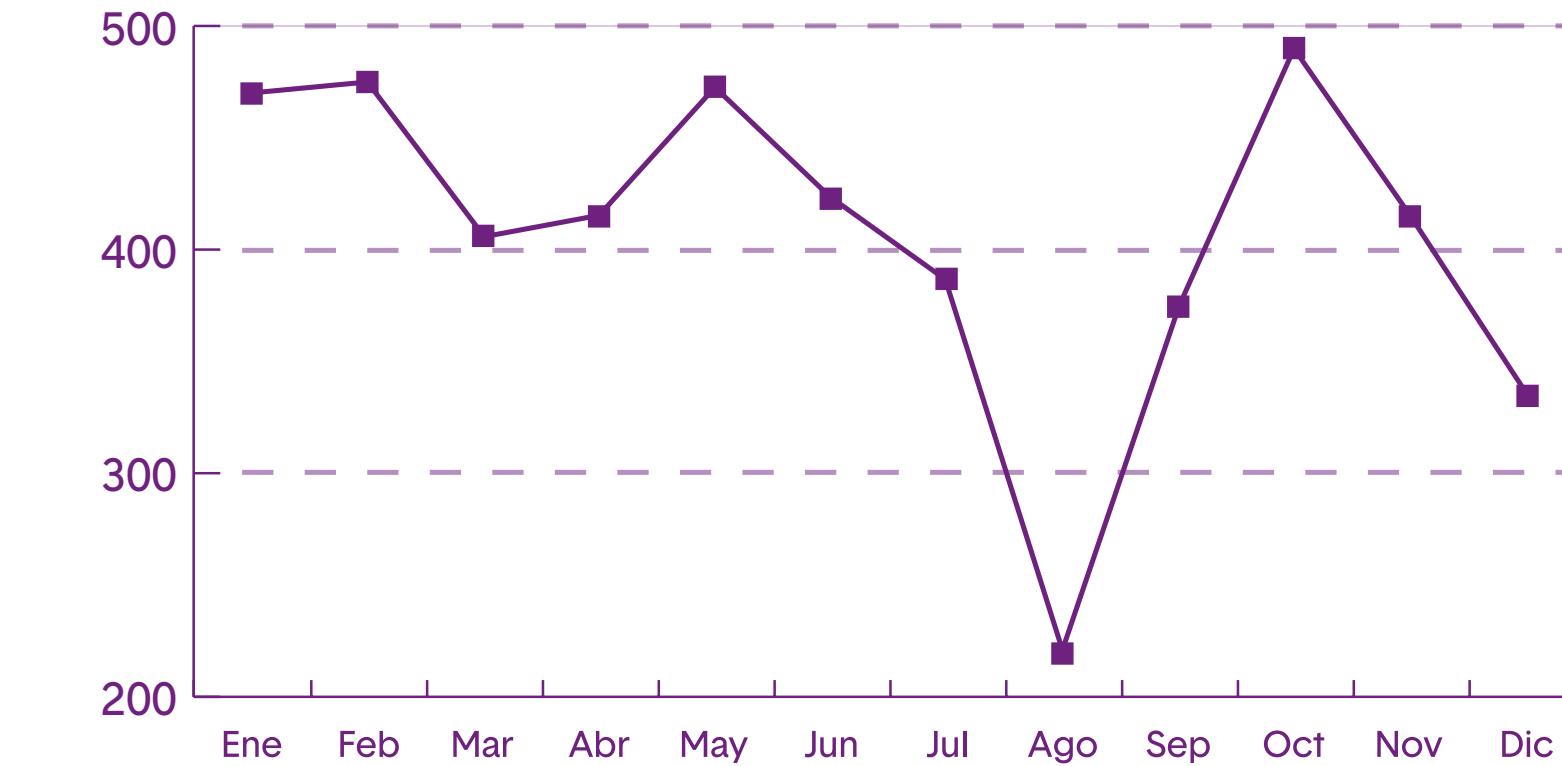
En conclusión, el 2024 no presenta crecimiento debido a la redistribución de esfuerzos hacia nuevos programas, menor intensidad de seguimiento, estabilización de la demanda y reducción de recursos operativos destinados al SAD.

## Principales indicadores. Ayuda a domicilio

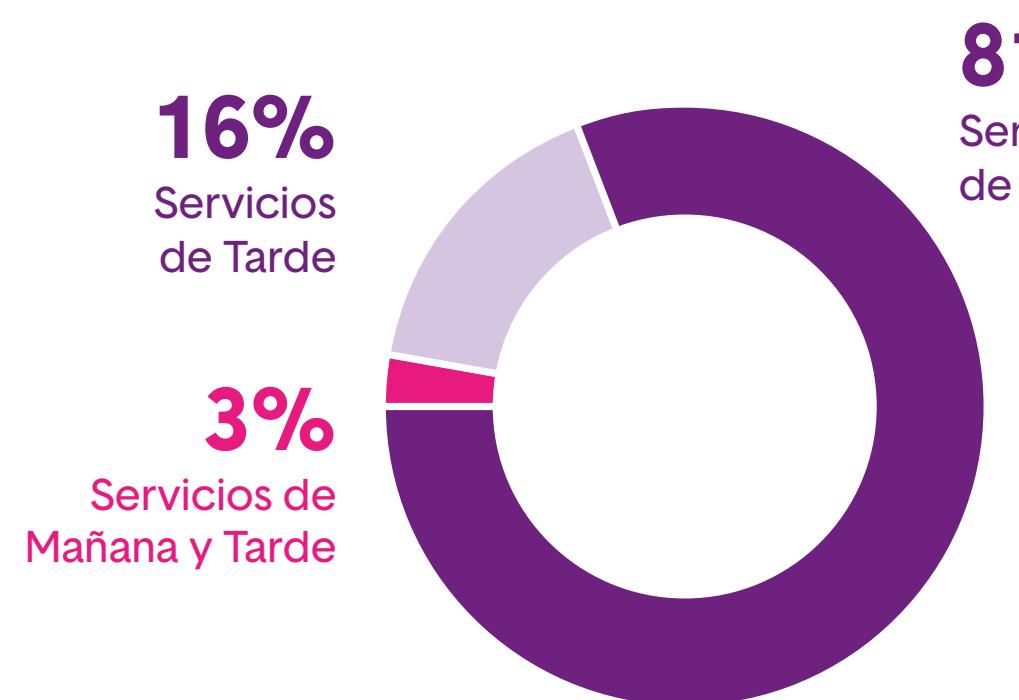
Atención por meses



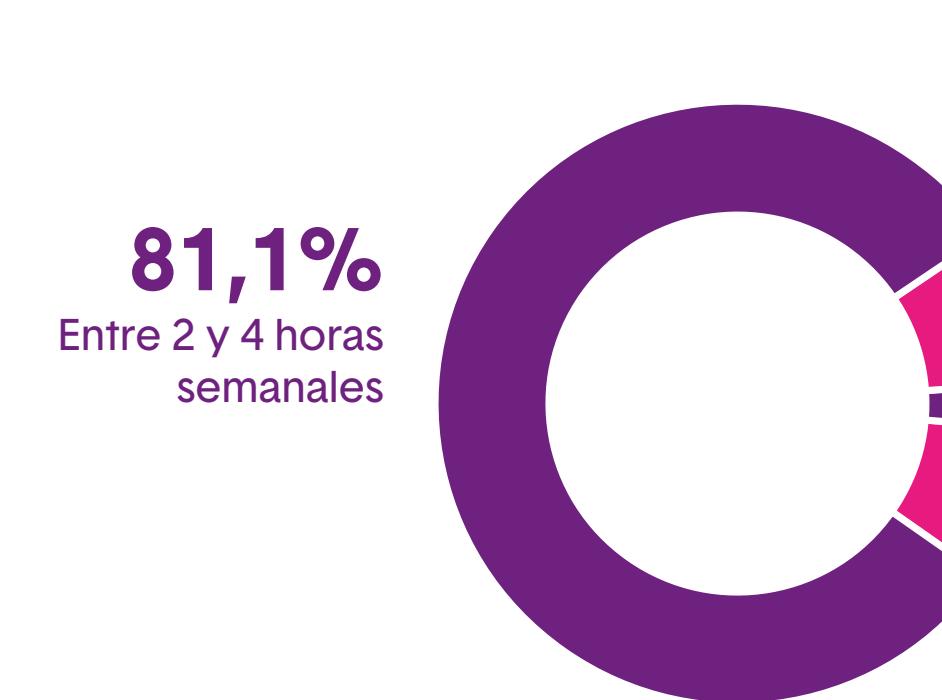
Horas mensuales



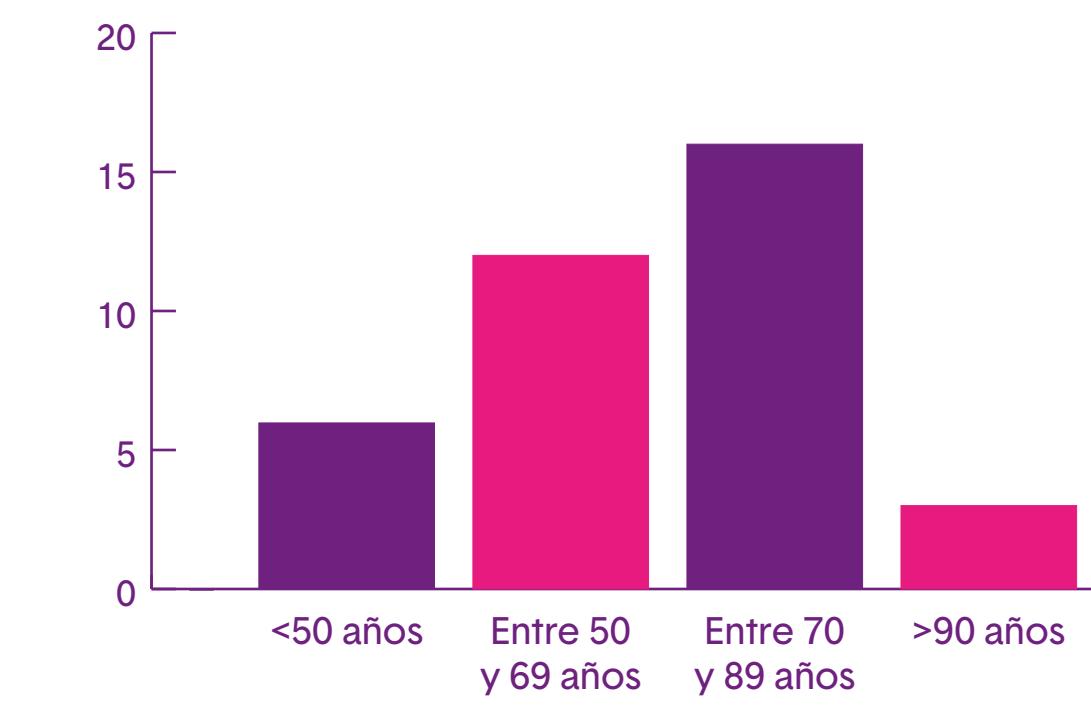
Distribución de los turnos



Distribución horaria



Franjas de edad



## **06.6 Gestión de estacionamientos, conserjerías y centralitas**

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

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

### **Gestión de Estacionamientos**

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

Zaragoza cuenta con cuatro centros:

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

Huesca cuenta con dos centros de trabajo:

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

Teruel cuenta con dos centros de trabajo:

Parking Glorieta	540 plazas
Parking San Juan	382 plazas

Asimismo, se realiza la apertura y el cierre programado de los ascensores ubicados en Óvalo y San Julian, así como la notificación a los servicios técnicos externos responsables de su mantenimiento. Se realizan tres visitas diarias para verificar el correcto funcionamiento de estos.

Burgos cuenta con un centro de trabajo:

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

## Centralitas telefónicas de centros de seguridad y emergencias

Fundación Dfa, en su compromiso con la inserción laboral de personas con discapacidad, se ha especializado en la gestión de llamadas dirigidas a centros de emergencia y seguridad. Para garantizar la calidad del servicio, cada profesional asignado recibe una formación específica y adaptada al puesto, impartida previamente en el entorno real de trabajo. Tras completar satisfactoriamente esta fase formativa, se incorpora plenamente al equipo operativo. La prestación del servicio se realiza en las instalaciones del cliente.

En este momento gestiona las centralitas de:

Parque de Bomberos de Huesca

Policía Local de Huesca

### Llamadas telefónicas gestionadas



**Nota:** estos datos se corresponden en Bomberos desde 9 de mayo al 31 diciembre y en Policía desde el 15 de mayo al 31 de diciembre 2024.  
Esto fue debido al cambio de los grabadores de llamadas.

## Conserjerías:

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

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

### Estancias en el albergue de transeúntes



**7.062**  
Estancias  
en el Albergue



**1.008** Hombres



**72** Mujeres

Las mujeres no pernoctan en el albergue; su atención es gestionada por el personal de conserjería, quien se encarga de coordinar su alojamiento en los hostales concertados por el Ayuntamiento.

## **06.7 Ortopedia**

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

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

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

Durante 2024 **se ha intervenido y asesorado a más de 3.900 personas** en los diferentes servicios que se prestan.

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

Los artículos disponibles para el alquiler a cualquier persona que lo necesite 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, plataforma, y maniquí de Reanimación Cardiopulmonar.

En 2024, se han realizado 175 contratos de alquiler: 122 de sillas manuales, 6 grúas eléctricas, 39 andadores y 8 camas.

### **Reparaciones de productos de apoyo realizados por le servicio técnico**

Se ofrece servicio de reparación de ayudas técnicas, con una cifra de 534 encargos en 2024.

### **Informacion y asesoramiento**

Otro de los servicios prestados es la valoración de las ayudas técnicas que precisa la persona usuaria teniendo en cuenta diversos factores como su discapacidad, posicionamiento o capacidad de comunicación. En este sentido, se han realizado 495 presupuestos y 35 visitas domiciliarias.

Se han vendido 18.702 unidades de producto de 1.046 artículos diferentes (43 artículos nuevos más respecto al 2023).

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, la AECC, Residencia Romareda, Residencia Santa Teresa...

## Consultas técnicas

### Plantillas

Servicio prestado por el técnico ortopédico, donde se procede a la toma de medidas, elaboración y posterior adaptación de la órtesis prescrita por el especialista correspondiente. Durante este año han sido atendidos en la consulta un total de 106 pacientes (un 50% más de las realizadas en el año 2023).

### Prótesis y Órtesis

Servicio prestado por un técnico ortopédico especializado, donde se procede a la toma de medidas, diseño, elaboración y adaptación de los artículos prescritos a cada paciente. Durante este año se han realizado un total de 107 órtesis y 4 prótesis.

## Coordinación entre centros

Información y recopilación de documentación necesaria para la tramitación de ayudas y subvenciones de productos de apoyo, órtesis y prótesis servidas desde la ortopedia, que han sido derivadas al Centro de Apoyo Social para su revisión y posterior tramitación. En este año, se ha intervenido en un total de 419 ayudas al SALUD (Un 70% más que el año pasado) y 9 mediante pago adelantado, por parte de la ortopedia, para personas con bajos recursos económicos.

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

También se han recogido un total de 20 ayudas técnicas donados por nuestras personas usuarias.

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

## Colaboración con otras entidades

Fundación Dfa colabora con la Asociación Española contra el cáncer (AECC) en la gestión del servicio de préstamo de productos de apoyo, para sus personas usuarias. Durante el año 2024 se ha intervenido en el **préstamo de 220 artículos**.



## **06.8 Puntos de venta. Kioscos**

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

---

Residencia General. Hospital Universitario Miguel Servet.

---

Reparto prensa Gobierno de Aragón.

---



## **06.9 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.



## 06.10 Cafetería restaurante Dfabula

Fundación Dfa dispone de un bar restaurante, Dfabula, situada en la calle José Luis Pomarón, en pleno centro de Zaragoza.

Cuenta con instalaciones completamente accesibles y es atendido por personas con discapacidad. Es un espacio social e inclusivo en el que se puede disfrutar de un amplio surtido de desayunos o tapas, así como del menú del día en el que se puede elegir entre cuatro primeros platos y cuatro segundos, siempre disponiendo de opciones y alternativas para las personas con intolerancias alimenticias.

En cuanto a las instalaciones, Dfabula dispone de una amplia terraza así como de un comedor cerrado que se puede reservar para eventos especiales. También tiene un espacio expositivo para artistas durante todo el año.

**Con 313 reseñas en Google la media es de 4,3/5.**

Para saber más del Dfabula: [www.fundaciondfa.es/empresas/cafeteria-dfabula](http://www.fundaciondfa.es/empresas/cafeteria-dfabula)

Perfil social en Facebook [@cafeteriadfabula](#)



# 07 Servicios centrales

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

Las funciones son:

---

Comunicación e imagen

---

Recursos Humanos y Relaciones Laborales

---

Igualdad y Bienestar laboral

---

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, gestión de los perfiles en redes sociales (Facebook, X, YouTube, Instagram y, LinkedIn), mantenimiento de la página web [www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es), protocolo, relaciones públicas e institucionales, escritos, solicitudes y envíos.

### Comunicación Interna

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

#### Intranet corporativa "El Puente"

Durante 2024 la versión electrónica del tradicional «El Puente» sigue enriqueciéndose con contenido de utilidad para los trabajadores y trabajadoras, así como distintas aplicaciones para una gestión optimizada del día a día. Este portal interno permite al trabajador acceder a diversas áreas, incluidas la personal, la de empresa, la de

comunicación, la documental o al menú del restaurante dfabula. Permite gestionar documentos, el correo electrónico, efectuar reservas o realizar solicitudes, además de servir de plataforma para la difusión de noticias y avisos, acceso al Canal Ético, inscripción a eventos internos y formaciones, y ofrecer además la posibilidad de un fichaje horario remoto si las circunstancias así lo exigen. Además, durante 2024 se incorporó un nuevo apartado en el Área Personal: Campus Dfa, donde la plantilla puede realizar distintas formaciones, obligatorias y voluntarias (relacionadas con su puesto de trabajo o no). Durante el año 2024 recibió 315.595 visitas, con un total de 959.691 páginas vistas.

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

También existen recursos gráficos a disposición de todos aquellos trabajadores y trabajadoras que los necesiten para elaborar sus presentaciones y comunicaciones.

#### **Newsletters internas**

Se han llevado a cabo 23 acciones de comunicación a través del correo electrónico para temas que interesaban a los trabajadores y trabajadoras en general o departamentos directamente implicados con una materia concreta.

#### **Comunicación externa**

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

En 2024, Fundación Dfa ha tenido una notable presencia, apareciendo en un total de 392 ocasiones en prensa, radio, televisión y medios digitales.

Destacan las 82 noticias publicadas en El Periódico de Aragón, incluyendo la participación en el suplemento semanal 'Integración', y las 78 difusiones en el Heraldo de Aragón, incluidas las apariciones en el suplemento 'Sin Barreras'. Además, se difundieron 42 noticias en el Diario de Teruel y otras 10 en el Diario del Alto Aragón, incluyendo la participación en los suplementos 'Igual Da' y 'Avanzamos', respectivamente.

Por otro lado, también se han contabilizado 10 apariciones en Aragón TV y 8 en Aragón Radio.

#### **Revista Zangalleta**

Durante 2024 se han editado e impreso 3 números, el último de los cuales ha servido además de anuario de la entidad, con una tirada total de más de 21.000 ejemplares.

#### **Portal web**

La página web se afianza como una forma clara, sencilla y eficaz de presentar a Fundación Dfa y sus servicios y comunicarse con la entidad.

Las secciones más visitadas son las dedicadas a "Empleo" y a "Formación". También destacan "Actualidad", "Ortopedia" y el apartado "Escuela de Familias" dentro de "Desarrollo Infantil", un punto de encuentro con las familias donde encontrar diferentes recursos para acompañar a los niños y niñas en su desarrollo: Estrategias de estimulación, información sobre diferentes temas relacionados con el desarrollo infantil, dudas, reseñas de cuentos...

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

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

Se informa de los contenidos y acciones realizadas por Fundación Dfa, con actualizaciones constantes, y en su sección Actualidad se publican no sólo noticias propias, sino también otras noticias relacionadas con el Tercer Sector.

Durante el año 2024 se recibieron más de 365.000 visitas en la página web de Fundación Dfa.

## Redes sociales

Por último, la presencia de Fundación Dfa en redes sociales ha sido constante durante 2024. Así, sus distintos perfiles en Facebook (Fundación Dfa, Dfaemplea, Residencia Pomarón, Residencia Rey Fernando y Actividades Socioculturales), han alcanzado un

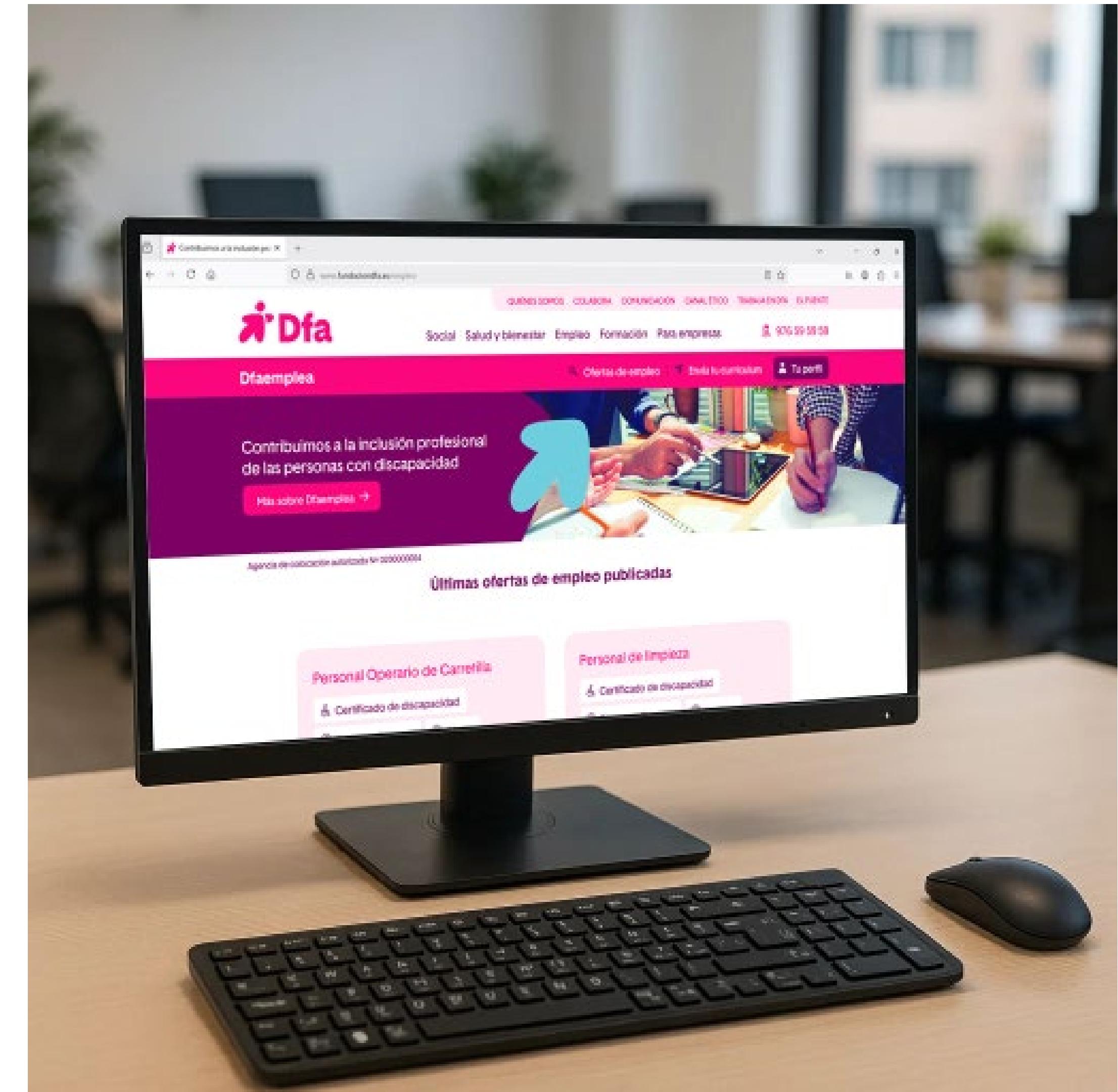


total de 9.635 seguidores; mientras que en X se han alcanzado los 4.069 seguidores y seguidoras. Por su parte, en LinkedIn se ha llegado a los 4.027 seguidores y seguidoras (un incremento del 23,87% respecto a 2023). También se dispone de un canal de YouTube donde se publican tanto vídeos propios como apariciones en distintos medios, hasta un total de 30 vídeos durante 2024. El canal ha alcanzado un total de 14.620 visualizaciones y ha experimentado un aumento de suscripciones del 15%.

Por último, el perfil en Instagram mantiene una tendencia ascendente en su audiencia, contabilizando más de 2.899 seguidores y seguidoras a 31 de diciembre, un aumento del 26,98%.

#### **Newsletters y cartas informativas**

Creemos fundamental hacer llegar información relevante al mayor número de personas posibles, y para ello nos servimos también del correo electrónico. Durante 2024 realizamos 18 envíos a más de 15.000 destinatarios y destinatarias.



## 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 2024 la media de la plantilla de Fundación Dfa era de 458 personas, -289 mujeres y 169 hombres.

Así mismo, el Departamento de Recursos Humanos es un departamento trasversal 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 y trabajadora 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 continua 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 Igualdad y bienestar laboral

El Departamento de Igualdad y Bienestar Laboral se encarga de implementar y supervisar políticas y acciones que promuevan la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el bienestar en el entorno laboral. También realiza la formación en igualdad y diversidad, así como el desarrollo de medidas que favorezcan la conciliación, la salud emocional y el clima laboral positivo.

Este departamento se pone en marcha en el año 2024 con los siguientes objetivos generales:

- **Eliminar desigualdades** de género o discriminaciones por cualquier causa.
- Promover un **entorno laboral saludable, seguro y sostenible**.
- Impulsar medidas que mejoren la satisfacción y **calidad de vida** de las personas trabajadoras.

Como principal línea de acción durante el primer semestre del año 2024 se realiza un **diagnóstico de la situación** a través de:

- **Análisis cuantitativo:** Recopilación de datos sobre género, edad, condiciones laborales, salario, puestos de responsabilidad, duración media en la empresa, bajas médicas, rotación, etc.

- **Análisis cualitativo:** Encuestas internas y entrevistas de 3-12 meses de acogida y por departamentos, para detectar barreras o necesidades no cubiertas.
- **Revisión documental por departamentos/áreas:** verificar si existen protocolos, las medidas implantadas en esta materia y cuales están funcionando y cuáles no.

Posteriormente, durante el segundo semestre se implementan líneas de acción y medidas concretas:

### Igualdad

- Revisión y modificación del Plan de Igualdad
- Creación y aprobación del Plan LGTBI+
- Formación continua en Igualdad:
  - » Formación en Protocolo de acoso- 576 personas
  - » Formación en Plan de Igualdad- 542 personas
  - » Formación en Lenguaje Inclusivo-137 personas

## Bienestar emocional

- Puesta en marcha de servicio de atención psicológica para las personas trabajadoras
- Orientación y mediación laboral en conflictos
- Talleres formativos 141 personas
  - Taller de gestión emocional en el puesto de trabajo
  - Taller de gestión del duelo
- Desarrollo de inteligencia emocional en Atención Sociosanitaria

## Clima laboral

- Benchmark interno y externo

## Seguimiento de nuevas incorporaciones

Durante el año 2024 se producen un total de 127 incorporaciones a la plantilla y para todas ellas se implementó un nuevo protocolo de acogida.

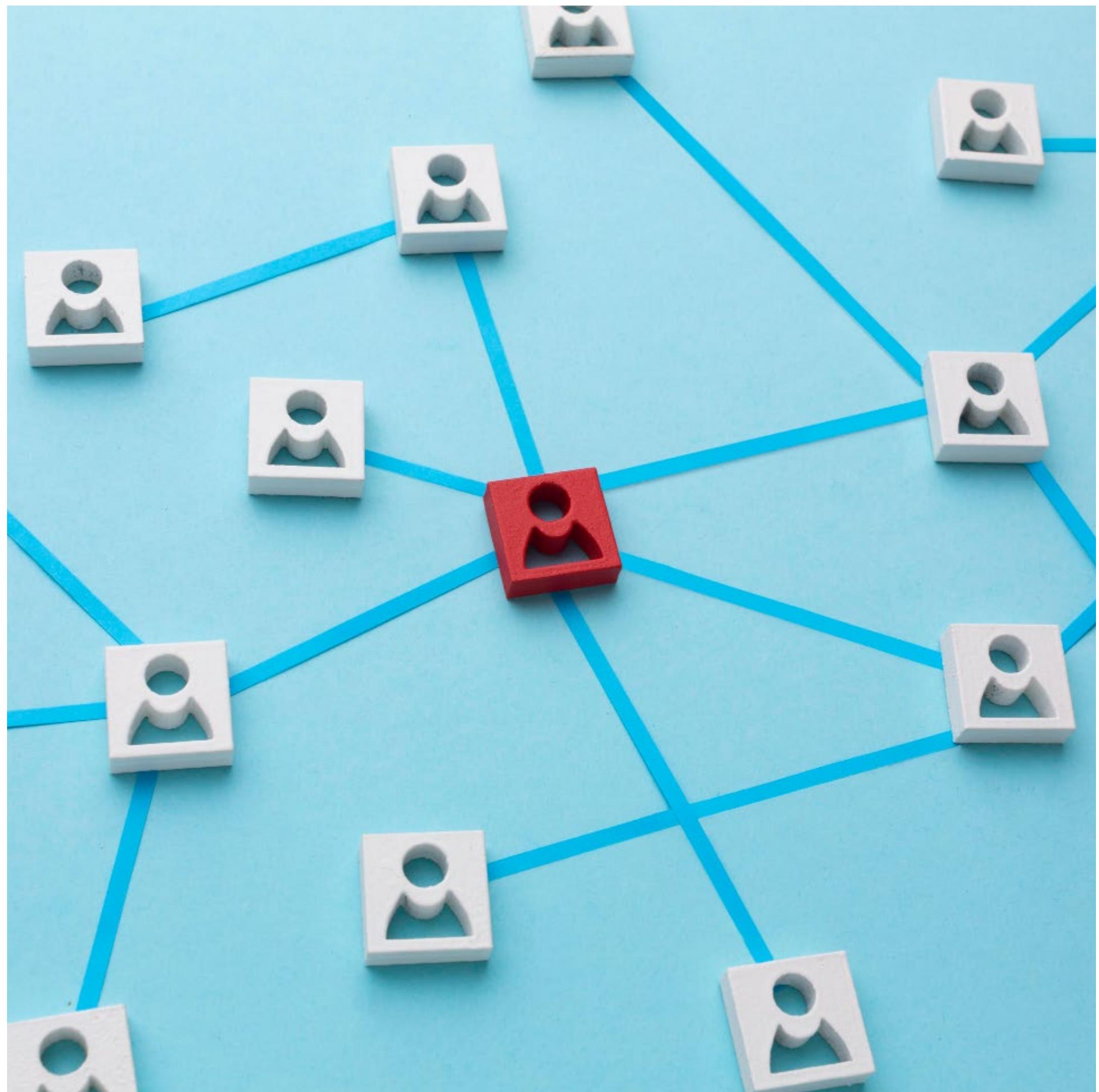
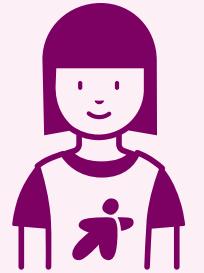
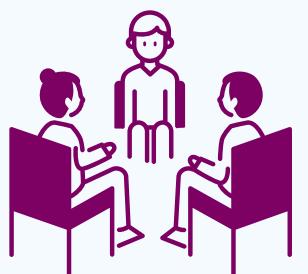
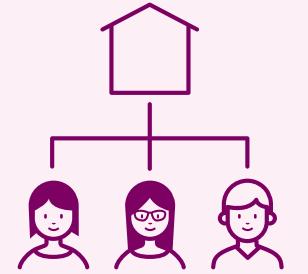


DIAGRAMA DE FLUJO	RESULTADO REFERENCIA	OBSERVACIONES INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
<pre> graph TD     A[NUEVA ALTA] --&gt; B[ACOGIDA (1)]     B --&gt; C[Seguimiento con responsable (2)]     C --&gt; D{¿Cómo es el resultado de la valoración?}     D -- Positiva --&gt; E[Valoración del desarrollo de forma presencial en el centro de trabajo]     E --&gt; F[Seguimiento (3)]     F --&gt; G[Evaluación satisfacción laboral (4)]     G --&gt; H[Reunión anual responsables]     G --&gt; I[Plan de desarrollo personal]     D -- Negativa --&gt; J[Valoración con el responsable]     J --&gt; K{¿Continua?}     K -- Si --&gt; F     K -- No --&gt; L[Valoración de salida (5)]     </pre>	(1) Conocimiento nueva plantilla y acogida inicial	(1) Reunión de acogida, presentando al personal clave y explicando las funciones de los diferentes centros. Plazo máximo 1 mes tras la incorporación.
	(2) Periodo de prueba y seguimiento inicial	(2) A los 15 días de la incorporación realizar evaluaciones con la persona responsable para conocer el progreso. Si la valoración es negativa, se evalúa si continua o causa baja. Si la valoración es positiva se hará valoración de desarrollo con la persona trabajadora de forma presencial a los 3 meses de la incorporación y se evaluarán competencias actuales y necesidades formativas futuras.
	(3) Seguimiento desarrollo.	(3) Llevar a cabo reuniones con la persona responsable para ver la evolución del desempeño y la valoración global. Seguimiento de la persona trabajadora a los 6 meses de la incorporación.
	(4) Encuesta de satisfacción, evaluación responsables y plan de desarrollo profesional.	(4) Llevar a cabo reunión presencial con la personas trabajadora realizando encuesta de satisfacción. Análisis de resultados de satisfacción de nuevas altas al finalizar el primer año para recoger sus impresiones y sugerencias.
	(5) Valoración de salida	(5) En el caso de que trabajador o trabajadora cause baja se realizará la valoración de salida y seguimiento durante los dos próximos años.

# Bienvenida a Fundación Dfa

- 1**  **Nueva persona trabajadora**

Te damos la bienvenida a Fundación Dfa.  
Empiezas a trabajar en tu puesto de trabajo.
- 2**  **Acogida con compañeras y compañeros**

En el transcurso máximo de un mes, realizarás la Acogida, una reunión con otros compañeros y compañeras en la que te explicaremos qué es Dfa, cómo trabajamos, lo que hacemos y tus beneficios como persona trabajadora.
- 3**  **Nos reunimos contigo en tu centro de trabajo para hacer un **seguimiento****

A los 3 meses de tu incorporación te visitaremos en tu centro de trabajo y realizaremos una evaluación de tus competencias actuales y necesidades formativas futuras.
- 4**  **Encuesta de satisfacción**

A los 12 meses, tendremos una reunión presencial y podrás realizar una encuesta de satisfacción laboral.
- 5**  **Itinerario personalizado**

Analizaremos los resultados de la encuesta de satisfacción y trazaremos contigo un itinerario personalizado que incluya formación y capacitación.

## **Seguimiento Unidades de Apoyo**

Durante el año 2024 desde el departamento de Igualdad y Bienestar Laboral se han realizado entrevistas individuales con las personas trabajadoras beneficiarias para conocer de forma individualizada las necesidades personales, formativas y laborales que cada persona trabajadora puede tener con relación al desempeño de su puesto de trabajo, identificar nuevos objetivos laborales de la persona trabajadora con relación al desarrollo profesional y obtener la información necesaria para prevenir y mediar en los posibles conflictos laborales, identificar sus causas y pensar en posibles soluciones.

Durante 2024 se realiza seguimiento de las personas trabajadoras de las Unidades de Apoyo en los tres centros de producción pertenecientes a Desarrollo Social e Integración S.L: 31 personas y en los centros de trabajo de Fundación Dfa: 53 personas

## **Seguimiento personas trabajadoras**

Durante el año 2024 se realizaron un total de 1025 intervenciones con las personas trabajadoras. Se detalla el tipo de intervención y el nº de personas atendidas:

<b>INTERVENCIÓN</b>	<b>Nº PERSONAS</b>
Adaptación Puesto de Trabajo	4
Atención Familiar. - Seguimiento	9
Atención Grupal. - Formación	263
Atención Grupal. - Resolución de Conflicto	11

Atención Individual. - Apoyo Social	23
Atención Individual. - Consultas Laborales	3
Atención Individual. - Entrevista Mejora Empleo	39
Atención Individual. - Estudio Jubilación	2
Atención Individual. - Formación	15
Atención Individual. - Solicitud Mejora de Empleo	48
Atención Individual. - Otros Recursos Dfa	2
Atención Individual. - Recursos Externos	1
Atención Individual. - Rehabilitación	2
Atención Individual. - Seguimiento	152
Atención Individual. - Trámites Administrativos	23
Atención Individual. - Valoración de Salida	233
Consultas Laborales	12
Coordinación. - Otros Recursos Dfa	1
Coordinación. - Recursos Externos	21
Coordinación. - Seguimiento	155
Derivación Atencion Psicologica	1
Promoción Interna	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.025</b>

## **Valoraciones de salida**

Durante el año 2024 hubo un total de 236 bajas y 233 valoraciones de salida. En el análisis cuantitativo (en escala de 1 al 10) la valoración promedio del trabajo ha sido de 8,4.

Los aspectos más valorados fueron el trato directo con las personas, el equipo, el compañerismo y la relación con las personas responsables.

Un 94.2% volvería a trabajar en Fundación Dfa o lo recomendaría a otras personas.

Se recogen **sugerencias de mejora**:

---

**Reforzar el seguimiento individualizado** al inicio del contrato para detectar posibles problemas de adaptación o relaciones conflictivas.

---

**Evaluar el sistema de reconocimiento al trabajo realizado** por parte de las personas responsables.

---

**Profundizar en formación** específica de cada departamento.

---

**Fortalecer canales de comunicación interna** para resolver conflictos de forma temprana y efectiva.

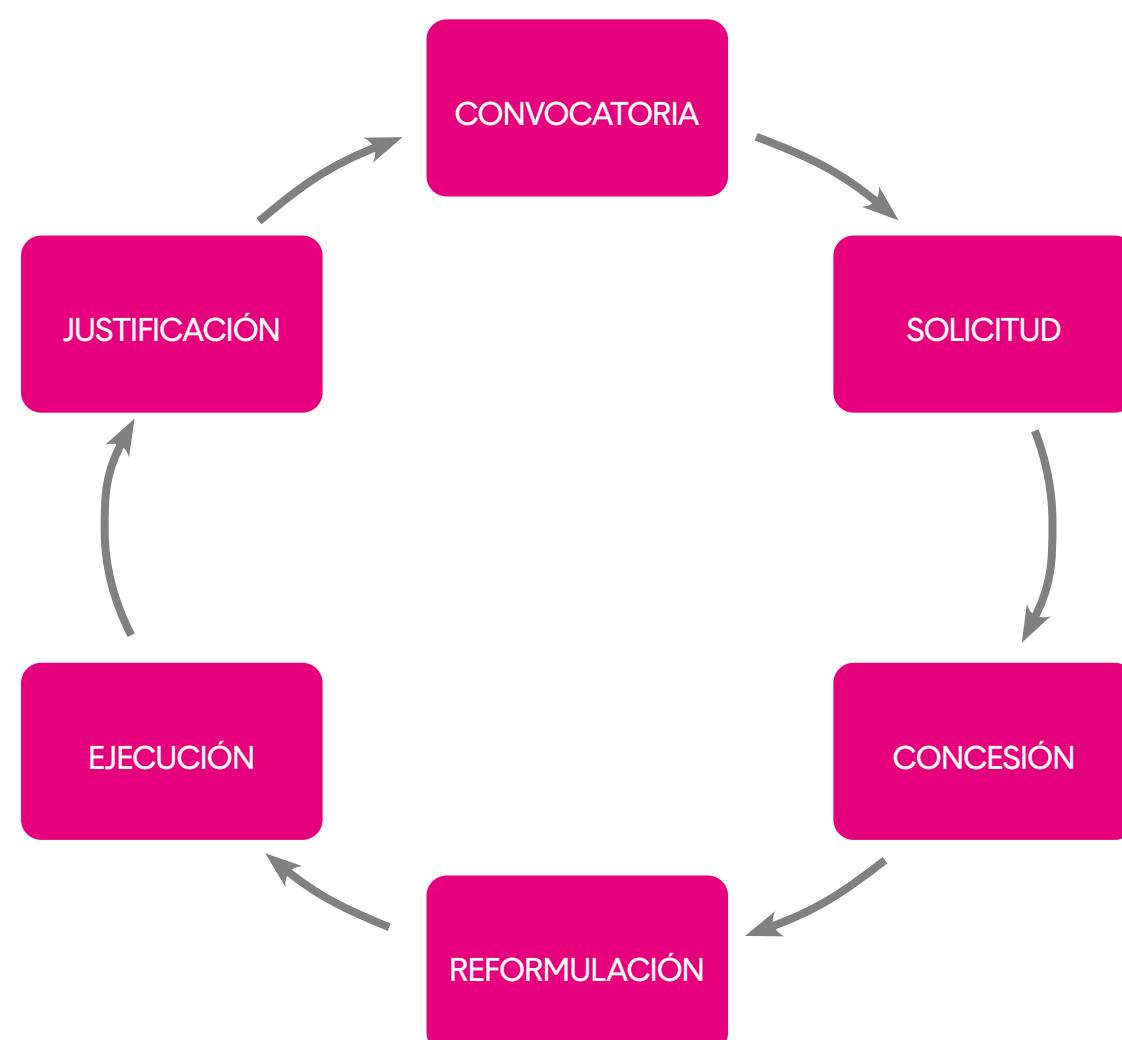


## 07.4 Proyectos y programas

### Departamento de programas

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

Éstas son las etapas de un proyecto:



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

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

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

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

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

**1. Promocionamos tu autonomía personal:** Tratamos de facilitar la vida de las personas con discapacidad y sus actividades diarias fomentando su independencia y autonomía personal.

**2. Potenciamos tus capacidades:** Desarrollamos las competencias y habilidades de las personas con discapacidad tratando de impulsar su talento con nuestros programas formativos.

**3. Trabajamos para que trabajes:** Asesoramos, acompañamos y formamos en el proceso de búsqueda de empleo y emprendimiento.

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

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

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

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

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

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

Departamento de Programas en 2024:

Programas solicitados	Programas concedidos	Programas denegados	Pendientes de concesión	€ Concedidos
86	74	6	6	2.823.336 €

Programas justificados				
Programas justificados	Año de solicitud			€ Justificados
	2024	2023	2022	
75	32	31	12	2.187.545 €

Programas concedidos					
Programas concedidos	Año de solicitud			Justificados	Pte. Justif.
	2024	2023	2022		
76	74	1	1	35	41

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

## 07.5 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 las personas usuarias y clientes y pagos a 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 auditoria externa que se realiza desde 1992.



## 07.6 Departamento de compras

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

---

**Compras Generales** de la organización y solicitud de presupuestos.

---

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

---

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

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



## 07.7 Calidad y riesgos laborales

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; además las actuaciones en materia de seguridad, higiene, ergonomía y vigilancia de la salud, investigación de accidentes y formación a la plantilla sobre prevención de riesgos.

---

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

---

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

---

En 2008 se certificaron los Centros de Día.

---

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

---

En 2010 se obtuvo el certificado para Gestión Documental y Atención Telefónica.

---

En 2011 se obtuvo la certificación para el Sistema de Gestión Medioambiental según la norma ISO 14001:2004 para la sede central de Fundación Dfa.

---

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



---

En 2013 se amplió 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 obtuvo certificación para el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria según la UNE158401/2007.

---

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

---

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

---

---

En 2020 se modificó el alcance de los certificados:

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

## **Prevención de riesgos laborales**

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

- Recursos preventivos
- Personas trabajadoras designadas
- Delegados y delegadas de prevención
- Comité de Seguridad y Salud

Se coordinan las actividades de empresas externas en cuanto a los riesgos laborales en nuestro centro de trabajo y las actividades de las personas trabajadoras de Dfa en las instalaciones de clientes.

Se investigan los accidentes de trabajo con y sin baja, así como las enfermedades profesionales y se implantan las medidas correctivas correspondientes.

De forma periódica, se actualizan las evaluaciones de riesgos de los puestos y centros de trabajo.

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

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

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

Se coordina, junto con el Servicio de Prevención Ajeno la realización de los reconocimientos médicos para la plantilla:

- Reconocimiento médico inicial
- Reconocimientos médicos tras baja de larga duración
- Reconocimiento médico periódico

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

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

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

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

## 07.8 Secretaría técnica

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

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

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

Durante el ejercicio 2024 el trabajo de Secretaría Técnica se ha visto incrementado con el crecimiento de diversas áreas de la fundación y con la finalidad de procurar la mejor forma de gestión de éstas y por las continuas modificaciones de la normativa que han afectado a las diversas áreas de actividad de la fundación.

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

Preparación y custodia de documentación.

Análisis y control de normativa.

Elaboración, asesoramiento y seguimiento de Licitaciones Administrativas.

Mantenimiento en registros de licitadores.

Control de inmuebles del Grupo y comunidades de propietarios.

Solicitud de licencias y permisos.

Tramitaciones Notariales y registrales.

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

Actualización de órganos de Gobierno de sociedades y Fundaciones.

Realización de informes.

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

Control y actualización de la documentación relativa a los vehículos.

Impartición de jornadas formativas a otras entidades.

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

Solicitud de permisos y licencias urbanísticas.

Legalización de centros sanitarios.

Legalización de Centros Sociales.

Actualización inscripciones en Registro de Entidades.

Adecuación a normativa de protección de datos.

Elaboración de actas y certificados.

Realización de alegaciones.

Control de Boletines Oficiales.

Elaboración de informes jurídicos.

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

Gestión de alquileres e impagos.

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

Se ha realizado la asistencia como ponentes especializados en materia de consumo y accesibilidad a diversas sesiones 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 2024 se ha prestado asistencia jurídica relacionada con diversos temas jurídicos a diversas plataformas de asociaciones.

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

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

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

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

## 07.9 Sistemas informáticos

El Departamento de Sistemas Informáticos tiene como finalidad dar soporte tecnológico a toda la plantilla de Fundación Dfa, garantizando el correcto funcionamiento de los equipos, servidores, redes y aplicaciones corporativas. Su labor incluye la administración y mantenimiento de los sistemas de información, el desarrollo de soluciones tecnológicas a medida que optimicen los procesos internos y la gestión de la seguridad informática, un área cada vez más relevante ante el incremento de las amenazas digitales.

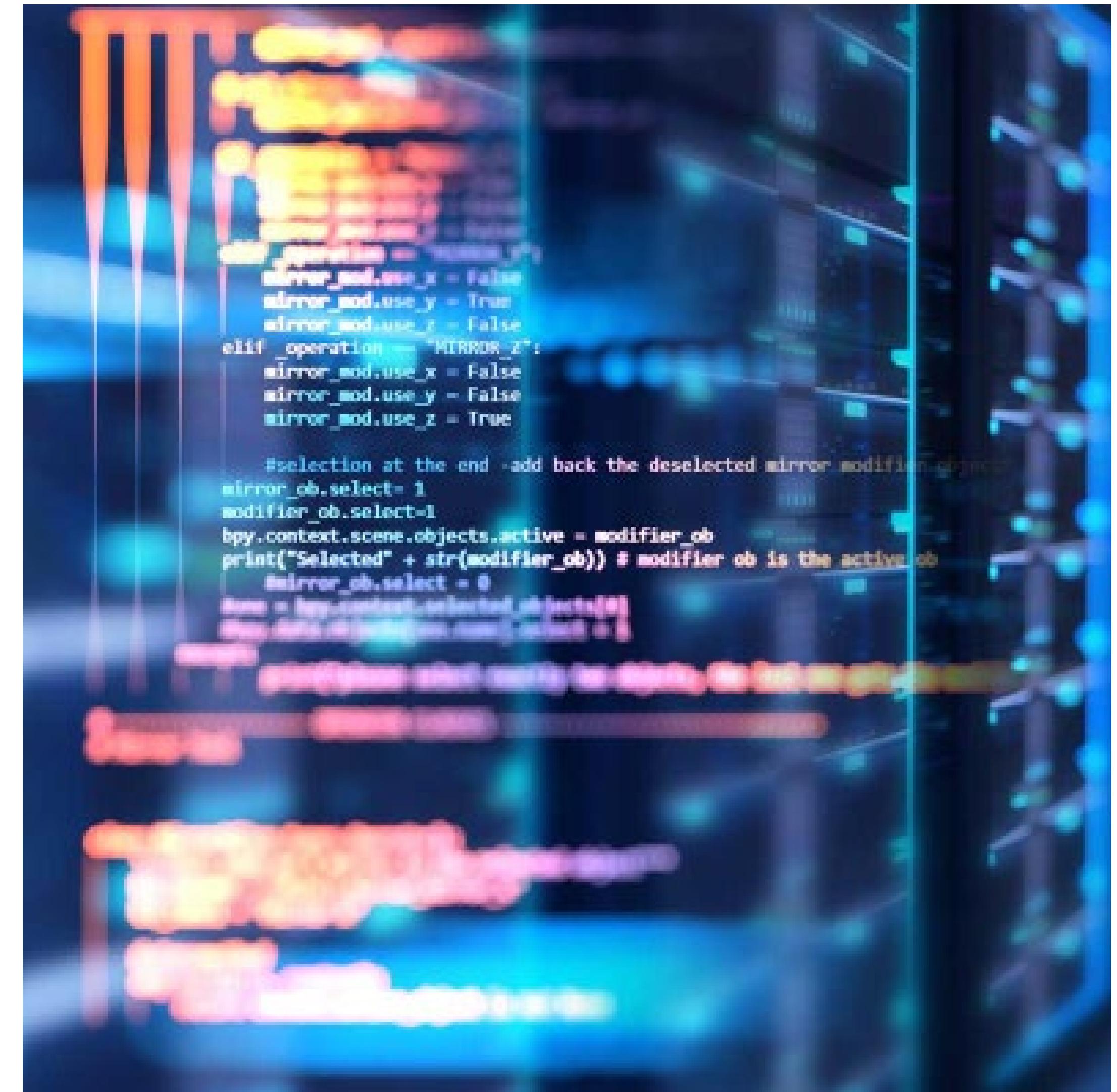
### Sistemas informáticos

Durante 2024, el departamento ha desarrollado numerosas actuaciones que se agrupan en los siguientes ámbitos:

**Proyecto ACAP:** instalación y configuración de equipos, soporte a las personas usuarias, contratación y puesta en marcha de líneas de comunicación para nuevas sedes y configuración de accesos seguros a plataformas sanitarias.

**Ciberseguridad:** mantenimiento y actualizaciones de los sistemas de seguridad, implantación de un sistema de custodia segura de certificados digitales y renovación del soporte de los firewalls corporativos, con el fin de reforzar la protección frente a posibles ataques y vulnerabilidades.

**Red corporativa y servidores:** renovación y mantenimiento de servidores, actualizaciones críticas de software, copias de seguridad y resolución de incidencias en la infraestructura.



**Soporte y comunicaciones:** actualización tecnológica en varias sedes, con el cambio de conexiones antiguas por soluciones 4G, puesta en marcha de nuevos servicios de telecomunicaciones y configuración de redes wifi, equipos multifuncionales y equipos informáticos para diferentes centros.

## Análisis y desarrollo de aplicaciones

Tiene como misión diseñar, desarrollar y mantener soluciones digitales que faciliten la gestión y los procesos internos de Fundación Dfa, adaptándose continuamente a las necesidades organizativas y normativas.

Durante 2024, se han llevado a cabo importantes avances en el desarrollo de **nuevas aplicaciones**, entre las que destacan:

**DiarioRRLL:** herramienta para la gestión interna del departamento de Relaciones Laborales.

**Portal ACAP:** aplicación integral para la coordinación y gestión de personas candidatas del proyecto Apoyos Conectados, que incluye módulos para el seguimiento de procesos de selección de candidatos, registro de intervenciones, agendas de profesionales, repositorio documental, datos estadísticos y datos generales de los servicios implantados.

Asimismo, se han realizado modificaciones y mejoras en aplicaciones ya existentes para optimizar su funcionamiento y adaptarlas a cambios organizativos o legislativos.

Entre ellas:

**Gestión de Usuarios y Usuarias e ISPEDIS:** nuevo sistema de registro y seguimiento de personas participantes en **programas** en distintos momentos de su itinerario.

**Contratación y Calendarios:** avisos y controles para asegurar el cumplimiento normativo y facilitar la gestión interna en Recursos Humanos.

**RE&DI:** ampliación de funcionalidades para incorporar nuevos centros.

**ARPA:** mejorar el control de facturación por programas.

**Proyecto ACAP:** adaptación de múltiples herramientas corporativas (El Puente, Calendarios, Fichajes, Planer) a las necesidades del proyecto.

En conjunto, el área ha gestionado cerca de 5.000 tareas entre soporte a personas usuarias y acciones programadas de mantenimiento y mejora, todas ellas registradas y documentadas en el aplicativo **Tareas Dfa**.

## 07.10 Mantenimiento y limpieza

Desarrolla una labor imprescindible para el buen funcionamiento de todos los centros de la entidad. Su trabajo abarca el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos, así como intervenciones de mejora en infraestructuras, con el objetivo de garantizar espacios accesibles, seguros y adaptados a las necesidades de las personas usuarias.

Durante 2024, el equipo ha gestionado más de 2.500 incidencias y peticiones, ha continuado con el inventario de equipos técnicos (climatización, calderas, sistemas eléctricos, etc.) y ha implantado planes de mantenimiento preventivo, que se ejecutan a través de órdenes de servicio digitalizadas, optimizando así la gestión.

Las actuaciones realizadas incluyen:

**Mejoras en infraestructuras:** trabajos de pintura, impermeabilización, instalación de cortinas y vinilos, renovación de mobiliario, adaptación de espacios y refuerzos en accesibilidad.

**Optimización de sistemas técnicos:** sustitución de luminarias por tecnología LED, modificaciones en instalaciones eléctricas, climatización y fontanería, instalación de extractores y dispositivos de control, así como mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y videovigilancia.

**Apoyo operativo y logístico:** colaboración en eventos, transporte y montaje de materiales, acompañamiento a gremios en intervenciones externas y gestión de repartos y donaciones (como camas hospitalarias o equipos de protección).

**Teleasistencia:** instalación, reparación y retirada de terminales en domicilios, asegurando el correcto funcionamiento del servicio.

**Apoyos Conectados para la Autonomía Personal (ACAP):** adecuación y puesta en marcha de los diferentes locales y sedes del proyecto, incluyendo trabajos de adaptación de espacios, montaje de mobiliario y dotación de infraestructuras necesarias para su funcionamiento.

El departamento también coordina el servicio de limpieza de los principales edificios de la Fundación, integrado por 20 profesionales, que garantizan el adecuado mantenimiento higiénico de los espacios. Además, dispone de un servicio de guardia 365 días al año, lo que permite atender incidencias urgentes en cualquier momento.

Con su trabajo, este equipo contribuye de forma directa al confort, la seguridad y la calidad de los servicios que Fundación Dfa ofrece a las personas.



## 07.11 Cumplimiento normativo corporativo

Fundación Dfa es una entidad comprometida con el desarrollo sostenible, y este compromiso con la sociedad se pone de manifiesto, entre otros puntos, en el desarrollo de un amplio sistema normativo interno. Este compliance corporativo tiene como objetivo asegurar el cumplimiento por la Fundación de toda la normativa aplicable a su actividad, pero, también, que se cumplen los estándares éticos de la entidad, tanto en su actividad diaria, como en su relación con todos los grupos de interés.

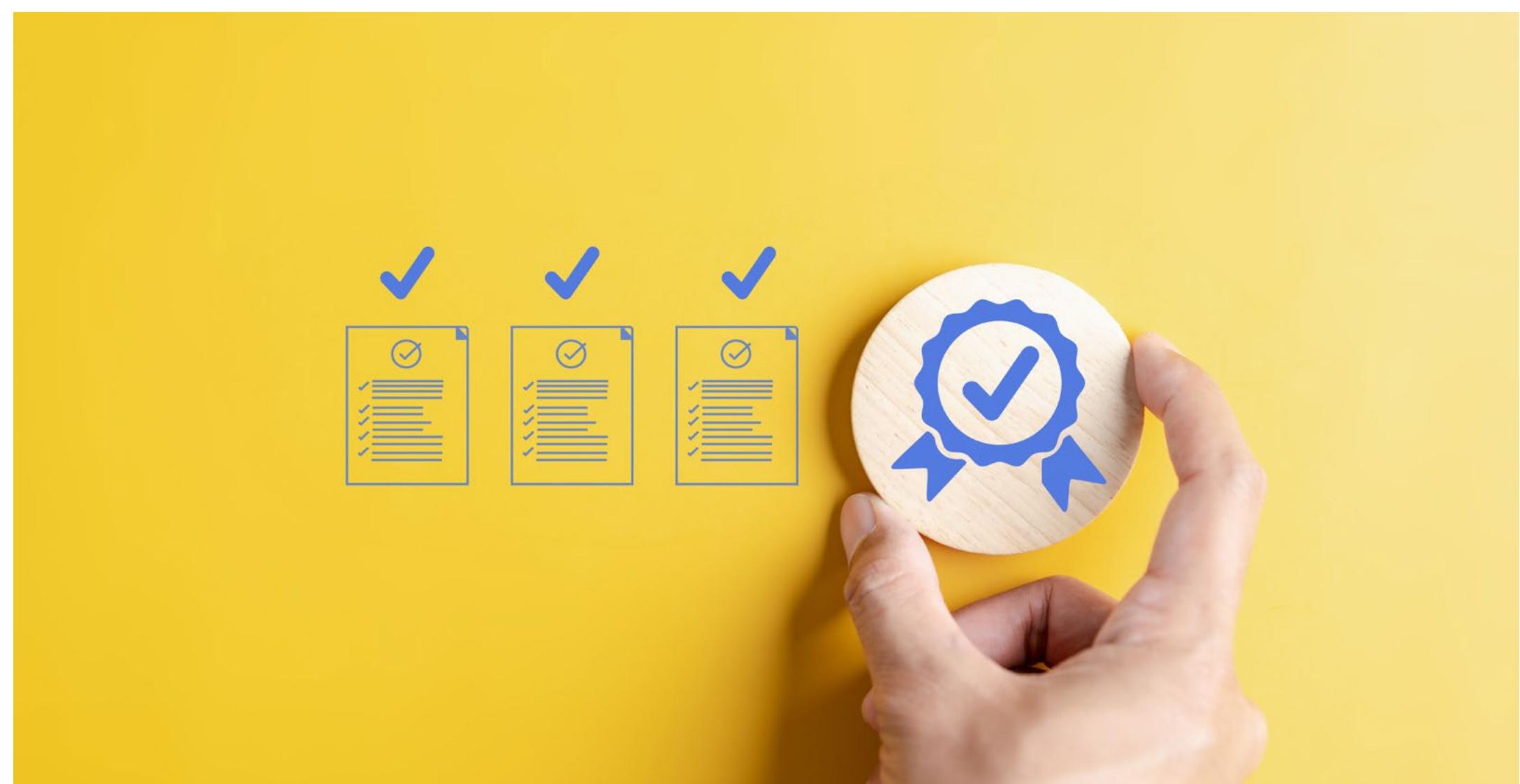
El gobierno corporativo de Fundación Dfa se implantó en 2018, y desde entonces, es un sistema vivo, en continua revisión y desarrollo.

Fruto de este trabajo constante, durante 2024, se ha procedido a la modificación del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, verificando, además, el uso de lenguaje inclusivo en el mismo; queremos señalar que esta acción, el uso del lenguaje inclusivo en nuestra normativa interna, e incluso la adaptación de los documentos a lectura fácil, es uno de los objetivos de 2025 de la Fundación.

En el apartado formativo, se ha continuado la difusión de nuestro marco ético; así se ha procedido a continuar la formación a la plantilla de la entidad, mediante el Campus Dfa, y a los miembros de nuestro equipo de voluntarios. Y, por supuesto, nuestros órganos de gobierno han recibido la correspondiente formación anual, que ha sido además verificada mediante prueba de nivel.

Debemos resaltar el continuo uso, por nuestros grupos de interés, del Canal Ético de Fundación Dfa, lo que pone de manifiesto la fluidez de comunicación dentro de la Entidad, la confianza en los órganos internos y la implicación de todos los colectivos por continuar afianzando nuestro marco ético, así como el compromiso total con la responsabilidad social corporativa.

Importante también es señalar que, si bien se ha decidido no proceder a la verificación total de nuestro sistema de gestión de cumplimiento normativo, sí queremos hacer constar que sendas partes importantes del mismo, cómo son la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y los Procedimientos de Homologación de Proveedores, fueron auditadas externamente, resultando un informe favorable a las actividades y actuaciones realizadas.



# 08 Directorio

## SEDE ZARAGOZA

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

## SEDE HUESCA

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

## SEDE TERUEL

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

[www.fundaciondfa.es](http://www.fundaciondfa.es)

## SERVICIOS ZARAGOZA

**Edificio Pomarón**  
José Luis Pomarón, 9.  
50008 Zaragoza

## Centro de Formación

Tel. 976 701 702

## Centro de Rehabilitación

### Atención Temprana

### Asesoría Accesibilidad

Tel. 976 59 59 59

## Edificio Gúrpide

Andrés Gúrpide, 8-12  
50008 Zaragoza

## Centro de Apoyo Social

Tel. 976 701 701

## Agencia de Colocación

Tel. 608 95 90 68

## Ayuda a Domicilio

Tel. 976 59 30 46

## Teleasistencia

Tel. 976 59 30 46

## Puntos de Venta

Tel. 976 59 59 59

## Edificio Josemi

### Monserrat

Jesús Gracia, 2  
50014 Zaragoza

## Centro de Actividades

### Socioculturales

Tel. 976 41 67 85

## Centro de Día

Tel. 676 37 83 15

## Programas de

### Cualificación Profesional

### Inicial

Tel. 976 41 26 00

## Residencia Josemi

### Montserrat

Tel. 976 701 703

## Centro de Atención

### Temprana

## Centro de Rehabilitación

## Centro de Atención

### Telefónica

## Gestión Documental

Tel. 976 59 59 59

## Residencia Pomarón

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

## Edificio Rey Fernando

### de Aragón

Juan Ramón Jiménez, 2  
50018 Zaragoza

## Centro de Rehabilitación

Tel. 976 79 97 04

## Ortopedia

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

## Local Candial

Sánchez Candial, 7  
50014 Zaragoza

## Centro de Atención

### Telefónica

## Departamento

### de Estudios

Tel. 976 59 59 59

## CDIAT Torrero

Manuel Villanueva, 2-4-6  
50007 Zaragoza

## Centro de Atención

### Temprana

Tel. 976 59 59 59

## SERVICIOS HUESCA

**Apoyo Social**  
**Rehabilitación**  
**Formación**  
**Agencia de Colocación**  
**Asesoría Jurídica**  
**Asesoría Accesibilidad**

Tel. 974 23 06 46

## SERVICIOS TERUEL

**Apoyo Social**  
**Rehabilitación**  
**Formación**  
**Agencia de Colocación**  
**Asesoría Jurídica**  
**Asesoría Accesibilidad**

Tel. 978 619 619

# MEMORIA SOCIAL 2024

Con, por y para  
las personas con  
discapacidad

