

# **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. AFA BIGASTRO**

## **2021-2022**



Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro "Acuérdate de mí"

C/ Acequia 8 CP: 03380 Bigastro (Alicante)

TLF:609168294

[alzheimerbigastro@hotmail.com](mailto:alzheimerbigastro@hotmail.com)

2021-2022



# ÍNDICE

|          |                                                                                           |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓN</b>                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>NUESTRO ENFOQUE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE</b>                                                 | <b>8</b>  |
| <b>4</b> | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD</b>                                                          | <b>10</b> |
|          | 4.1 Ubicación de la entidad.                                                              | <b>15</b> |
|          | 4.2 Las personas beneficiarias en AFA Bigastro.                                           | <b>16</b> |
|          | 4.3 Principales datos económicos.                                                         | <b>19</b> |
|          | 4.4 Las personas trabajadoras.                                                            | <b>21</b> |
|          | 4.5 La cadena de valor.                                                                   | <b>23</b> |
|          | 4.6 Afiliación a asociaciones e iniciativas externas.                                     | <b>24</b> |
|          | 4.7. El impacto en la sociedad                                                            | <b>25</b> |
| <b>5</b> | <b>ESTRATEGIA Y OBJETIVOS</b>                                                             | <b>27</b> |
|          | 5.1 Misión, visión y valores.                                                             | <b>27</b> |
|          | 5.2 La apuesta por la innovación                                                          | <b>30</b> |
|          | 5.3 Principales riesgos, impactos, riesgos y oportunidades en términos de sostenibilidad. | <b>31</b> |

## **6 GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENCIA 33**

6.1 Gobierno corporativo y estructura organizativa. **33**

6.2 Comportamiento ético y transparencia **35**

## **7 LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA DETERMINACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES 36**

7.1. La participación de los grupos de interés. **36**

7.2. Transparencia con los grupos de interés **37**

7.3. La determinación de los aspectos materiales **38**

## **8 GESTIÓN DE LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES 40**

8.1 Introducción. **40**

8.2. Consumos energéticos y cambio climático **41**

## **9 INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 42**

9.1 Igualdad de oportunidades. **42**

9.2. Desarrollo de personas. **45**

9.3. Salud y seguridad en el trabajo. **48**

9.4. Seguridad y salud de los clientes **49**

## **5 CORRESPONDENCIA DE LOS CONTENIDOS DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD CON LOS ESTÁNDARES DE GLOBAL REPORTING INICIATIVE 52**

# 1. INTRODUCCIÓN

Tenemos la satisfacción de presentar la primera memoria de actividades y responsabilidad social de AFA BIGASTRO , correspondiente a los años 2021-2022



La elaboración de esta primera memoria de sostenibilidad de la entidad, supone un reto para la Junta Directiva y la plantilla en términos de transparencia a la hora de mostrar y comunicar a la sociedad y a los grupos de interés nuestro compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad en términos de gestión de los impactos, entendidos como riesgos y oportunidades.

Esta primera memoria de sostenibilidad, ha sido realizada siguiendo las directrices marcadas por los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), en su última versión del año 2016 Y 2018, y es por esto que declaramos que, esta memoria, “se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI”.

A lo largo de las siguientes páginas, vamos a mostrar una descripción de AFA BIGASTRO sobre aspectos como: nuestra actividad y servicios, las personas usuarias y sus familias, la estrategia y la identificación de impactos en términos de sostenibilidad, etc.; así como aspectos relacionados con la transparencia, la ética y el gobierno corporativo. También, ofreceremos información sobre los procesos de participación de grupos de interés y de determinación de aspectos materiales para, finalmente, mostrar el desempeño de la entidad a través de las distintas políticas, iniciativas, proyectos, programas, acciones, indicadores, etc., que muestran cómo esta Asociación está comprometida con la sostenibilidad y cómo gestiona de manera responsable los riesgos, oportunidades e impactos, en respuesta a las necesidades de los distintos grupos de interés de la misma. Es, por lo tanto, un objetivo fundamental de esta memoria contribuir a la medición y comunicación del desempeño AFA BIGASTRO para facilitar la evaluación de los grupos de interés, en términos de ajuste con sus necesidades y expectativas.

## 2. NUESTRO ENFOQUE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE



La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro “Acuérdate de mí” está comprometida y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible. En esta nuestra primera memoria de sostenibilidad, iniciamos un ciclo de reporte y transparencia bianual donde pretendemos dar los primeros pasos de cara a poder mostrar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general nuestra aportación al desarrollo sostenible. Así, adoptamos este enfoque de manera integrada en nuestra estrategia corporativa, focalizando nuestra contribución y midiendo el desempeño en aquellos ODS que más relación guardan con nuestra actividad. Para conseguir este compromiso buscamos involucrar a todos nuestros grupos de interés y trabajar conjuntamente en esa dirección.

El proyecto de integración de los ODS en la estrategia de AFA BIGASTRO, surge de la necesidad de integrar y estructurar las actuaciones e iniciativas sostenibles que ya se venían realizando en los últimos ejercicios. Con este proyecto la alta dirección de nuestra entidad asume su liderazgo y establece la sostenibilidad como estrategia transversal de la organización extendiéndolo a todos sus grupos de interés, para así, generar impactos sociales y medioambientales positivos en la sociedad, mientras da respuesta a las necesidades y objetivos de la entidad.

PODEMOS VER AQUÍ LOS  
ODS SOBRE LOS QUE  
NUESTRA ENTIDAD TIENE  
SUS PRINCIPALES  
IMPACTOS EN TÉRMINOS  
DE SOSTENIBILIDAD Y  
SOBRE LOS QUE VENIMOS  
DESARROLLANDO  
DISTINTAS ACCIONES E  
INICIATIVAS QUE  
INCREMENTEN NUESTROS  
IMPACTOS POSITIVOS,  
MIENTRAS DEFINIMOS  
OBJETIVOS CONCRETOS  
PARA MEJORAR DICHOS  
IMPACTOS A TRAVÉS DE  
LOS PLANES Y  
PROGRAMAS QUE  
ESPERAMOS  
DESARROLLAR EN UN  
FUTURO PRÓXIMO



Esta identificación de ODS, es fruto y resultado del trabajo integrado realizado por nuestra entidad a la hora de definir los contenidos de la misma y que ha quedado plasmada en nuestra matriz de materialidad, como veremos más adelante.

# 3. DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE.



Como presidenta de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro “Acuérdate de mí”, es para mí un honor y un orgullo poder presentar nuestra primera memoria de sostenibilidad, correspondiente a los años 2020-2021, que hemos elaborado con todo el cariño y esfuerzo, con la finalidad de poder comunicar a la sociedad y a nuestros grupos de interés los resultados de nuestro trabajo realizado para continuar ofreciendo a nuestros usuarios y familiares unos cuidados de la máxima calidad basados en una atención integral y personalizada. Y todo ello, desde el compromiso con una gestión apoyada en criterios de responsabilidad social corporativa. Realizamos este informe con el propósito principal de rendir cuentas sobre este compromiso. Espero que encuentren en él información suficiente y rigurosa como para formarse una opinión sólida y solvente sobre la evolución de nuestro desempeño, nuestros objetivos y nuestro esfuerzo por permanecer a la vanguardia de la transformación sostenible.

El año 2020 fue un año muy complicado, no sólo para asociación, si no para la sociedad en general, viéndose afectados todos los sectores sociales y económicos. Nuestras familias también sufrieron esta crisis con sus personas afectadas en casa sin posibilidad de tratamiento que permitiera mantener capacidades físicas y cognitivas básicas para el mantenimiento de su autonomía. En el año 2021 hemos tratado de recuperar cierta normalidad y acelerar la atención a nuestras familias lo máximo posible para mantener y recuperar funcionalidades, un sobreesfuerzo humano y material que poco a poco va dando sus frutos.

Para la asociación, los términos sostenibilidad y desarrollo sostenible, han estado siempre presente en el desarrollo de la estrategia a corto y largo plazo. A través de nuestros sistemas de gestión tratamos de gestionar los distintos impactos ambientales, sociales y económicos de nuestra entidad.

A lo largo de esta memoria de sostenibilidad, pretendemos ofrecer información de calidad sobre los distintos impactos en materia de sostenibilidad que ha tenido nuestra entidad, así como de los diversos planes que hemos desarrollado para abordarlos, durante dicho ejercicio y en un futuro próximo.

En AFA Bigastro contamos con un gran equipo de profesionales cualificados con una clara vocación de servicio a los demás, que tratan de dar lo mejor de sí mismos para ofrecerles una atención de calidad. Con esta finalidad, ponemos el acento en la formación y actualización de conocimientos y competencias contando con un protocolo y plan de formación de carácter anual y un Plan de Igualdad que garantiza la plena inclusión de nuestra plantilla.

A lo largo de las siguientes páginas compartimos con nuestros grupos de interés, con la máxima transparencia y rigor, el esfuerzo de la entidad durante el ejercicio 2020-21. Esperamos que resulten de interés al lector y que ayuden a conocer mejor a nuestra asociación.

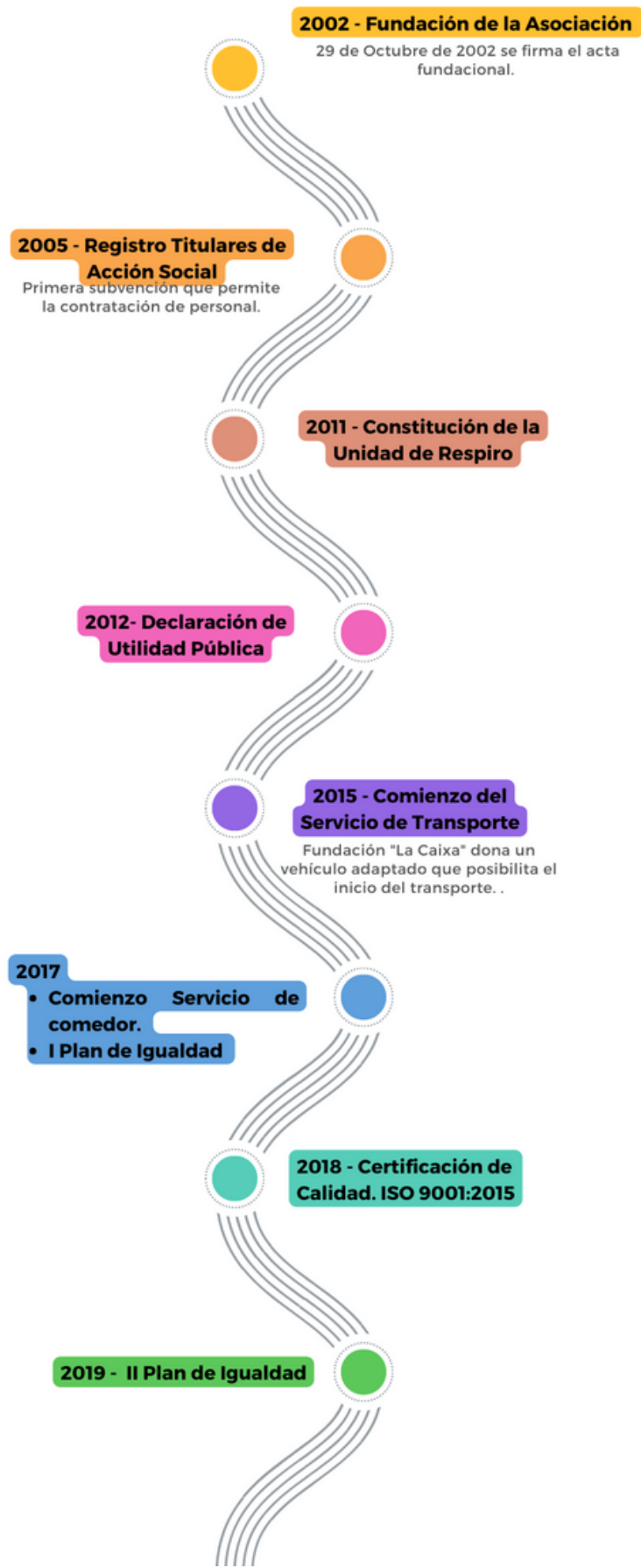


Margarita Patiño Ferrer  
Presidenta AFA BIGASTRO

# 4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.



## Historia de AFA Bigastro



La Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias “Acuérdate de mí”, nace cuando un grupo de personas, familiares y otros, sienten que sus necesidades no están cubiertas y se organizan para auto- ayudarse y apoyar a las personas afectadas por esta enfermedad.

Ésta asociación se constituyó el 29 de octubre de 2002 con la idea de prestar y crear una serie de servicios específicos y adecuados a estas personas que hasta el momento no se estaban prestando, ni por la administración pública ni de forma privada por otras entidades. En sus comienzos todo el trabajo era desarrollado por voluntarios.

En el año 2003, queda inscrita en el Registro de Asociaciones de la Comunidad Valenciana, (nº 8.503).

Dado que las actividades de la asociación han sido desarrolladas desde un principio por voluntariado, y hasta 2005 que empezamos a recibir subvenciones, éstos son los que llevan el peso de las actividades. En Asamblea General de Socios celebrada en Julio de 2005 se acordó la inscripción de la Asociación como Entidad de voluntariado de la Generalitat Valenciana, al amparo de la Ley 4/2001 quedando inscrita en la Sección Cuarta del Registro Autonómico de Asociaciones de la Generalitat Valenciana, con el número CV-04-039636-A.

En el año 2005, se inscribió la Asociación en el Registro de Titulares de Acción Social y de Registro y Autorización de Funcionamiento de Servicios y Centros de Acción Social, con número 2913. Esto supuso un punto de inflexión en el funcionamiento de la asociación, pues ya cumplía los requisitos para ser beneficiaria de subvenciones públicas. Así fue como en 2005 se recibió una subvención que permitió contratar profesionales.

Desde el inicio de la asociación se ha trabajado con los objetivos de:

- Brindar ayuda domiciliaria directa a los enfermos mediante el apoyo psicológico, asistencia social, cuidadores, fisioterapia y talleres de psicoestimulación.

- Asesorar a los familiares.
- Concienciar a la población de la necesidad de actuar ante la enfermedad.

Ítems que quedan así reflejados en sus estatutos como fines de la Asociación.

Para el cumplimiento de estos fines, se realizan las siguientes actividades :

- Programa de respiro familiar.
- Ayuda Domiciliaria.
- Programas terapéuticos y rehabilitadores a enfermos y sus familias.
- Actividades de captación y fomento del voluntariado.
- Desarrollo de grupos de ayuda mutua.
- Apoyo psicológico y social individualizado.
- Campañas de información y sensibilización.
- Conferencias y mesas redondas.
- Programa de formación a familiares, profesionales y voluntarios.

En el año 2010 se presentó la solicitud de Declaración de Utilidad Pública, concedida en el año 2012.

En el año 2011 se constituyó la Unidad de Respiro, un servicio integral y rehabilitador que durante el tiempo que asiste el usuario al centro, los familiares y/o cuidadores principales tienen un tiempo para su descanso. La unidad de respiro es un recurso próximo y alternativo a los ciudadanos que para la familia supone un apoyo inmejorable.

Desde el año 2015, la asociación cuenta con un vehículo adaptado de 9 plazas, que permitió poner en marcha el servicio de transporte de los usuarios a nuestra entidad, mejorando y ampliando nuestros servicios. Posteriormente, en 2017 adquirimos un segundo vehículo, que permite ampliar el servicio. Al mismo tiempo, se incorporó el Servicio de comedor, muy demandado por las familias, que conllevó una ampliación de horario, pasando de ofrecer 5 horas diarias de servicio a 8 horas y media, mejorando la calidad de vida de las familias con un respiro mayor.

AFA Bigastro es una entidad que apuesta por la mejora continua y el incremento de la calidad de los servicios. Es por ello que, en el año 2018, se implantó y certificó por auditoría externa, el Sistema de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, recertificado en 2021, que garantiza ofrecer un servicio de calidad para todos y cada uno de nuestros grupos de interés y en cumplimiento de nuestra visión, misión y valores.

También se promociona la implantación del I Plan de Igualdad, el cual se realiza en el periodo 2017-2019, con el visado de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas. Actualmente se ha implantado el II Plan de Igualdad para el periodo 2019-2024, visado por Consellería en marzo de 2021.

Tanto el sistema de calidad como en el Plan de Igualdad suponen el compromiso y la estandarización de procesos que repercuten directamente en:

- La transparencia tanto en los procesos de actuación como en la aplicación de fondos.
- Protección de las personas, en una doble vertiente:
  - Prestando un servicio integral de promoción y desarrollo de la autonomía para las personas afectadas de demencia, que repercuta en el freno del desarrollo de la enfermedad el mayor tiempo posible.
  - Garantizando, mediante el autocuidado y la atención a las familias que tienen a su cargo personas con dependencia, permitiendo a las familias disponer de momentos de descanso, ocio y tiempo libre, así como atender a situaciones inesperadas o de necesidad que les ocurran.
- El compromiso con nuestra misión, comunicación a nuestros grupos de interés y resto de la sociedad de nuestras metas y logros.
- Prácticas de trabajo y de empleo óptimas (como la formación, la diversidad, la igualdad de género, la salud y el bienestar de la plantilla) mediante los procesos de personal de nuestro sistema de calidad y de la implantación del Plan de Igualdad.

Ofrecemos a nuestras personas beneficiarias y sus familias unos cuidados de la máxima calidad, con una atención integral y personalizada que cubra todas sus necesidades, unos equipos formados y comprometidos con el bienestar de las personas beneficiarias y unas instalaciones cálidas y acogedoras.



# 4.1 Ubicación de la Entidad

Todos los servicios de la Asociación se prestan en la sede de la misma (excepto los servicios domiciliarios) sito en C/ Acequia nº 8 de Bigastro, en un local cedido por el Ayuntamiento de Bigastro, mediante convenio de colaboración que se renueva anualmente. El local se encuentra dentro del Centro Social Integrado del Ayuntamiento de Bigastro y dispone de las siguientes zonas de trabajo:

- Dos salas destinadas a talleres.
- Aula polivalente
- Sala de fisioterapia
- Despacho
- Cuatro aseos
- Zona de relax y descanso
- Office- Cocina
- Comedor



## 4.2 Las personas beneficiarias de AFA Bigasíro.

Nuestra actividad se centra en la atención integral a las personas con Alzheimer y otras demencias y sus familiares combinando las terapias no farmacológicas para enlentecer el desarrollo de la enfermedad. El Alzheimer es un tipo de demencia que causa problemas con la memoria, el pensamiento y el comportamiento. Los síntomas generalmente se desarrollan lentamente y empeoran con el tiempo, hasta que son tan graves que interfieren con las tareas cotidianas. En la actualidad, no existe un tratamiento farmacológico contra la enfermedad de Alzheimer (E.A), cuyos ensayos clínicos han fracasado un 99.6%, según un estudio publicado por Cleveland Clinic. Por lo tanto, la terapia de la E.A. y otras demencias debe orientarse desde la combinación de terapias farmacológicas y no farmacológicas, haciéndolas más efectivas y formando las denominadas terapias combinadas.

El tratamiento no farmacológico se considera una intervención terapéutica profesional (psicólogos, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, logopedas...) que no recurre a medicamentos. Su objetivo es luchar contra el déficit de las funciones intelectuales (pérdidas de memoria, desorientación, dificultad para expresarse...) y funcionales utilizando al máximo las capacidades que aún quedan activas, promoviendo la autonomía de la persona y mejorando la calidad de vida del enfermo y de su familia, proporcionando un respiro familiar.

La EA no solo afecta al paciente, sino que la familia la que asume el peso y la responsabilidad del cuidado y atención del enfermo, lo que supone un 9.7% de la sociedad, se vea de algún modo afectada (Klodo Aulestia, presidente de CEAFA, 2014).

Los programas de respiro familiar pretenden mejorar el autocuidado y la atención a las familias que tienen a su cargo personas con dependencia, prestando atención temporal a éstas y permitiendo a las familias disponer de momentos de descanso, ocio y tiempo libre, así como atender a situaciones inesperadas o de necesidad que les ocurran.

Las actividades que se desarrollan en la unidad de respiro van encaminadas a mejorar y mantener la autonomía por medio del entrenamiento de las Actividades de la Vida Diaria (AVD's) de forma que las personas desarrollaran tareas lo más independiente posible teniendo en cuenta las limitaciones que padecen por su enfermedad. Por medio del entrenamiento de habilidades sociales, la estimulación física y cognitiva, favorece la autonomía y el desarrollo psicosocial de la persona. Este proyecto es la ESENCIA de la entidad.

En la comarca de la Vega Baja, compuesta por 27 municipios, la administración pública no ofrece ningún servicio de estimulación dirigida a enfermos de Alzheimer y otras Demencias. Los únicos que prestan este servicio son la Asociación Miguel Hernández en Cox, y AFA Torrevieja. Por lo que es un servicio absolutamente necesario e imprescindible.

Las actividades que realizan los usuarios en la unidad permiten fortalecer las funciones a nivel cognitivo, motor y físico, y con la intervención grupal se consigue evitar el aislamiento del usuario, encontrándose más animados y motivados.

Aquellas personas que lo necesiten podrán disponer del servicio de transporte adaptado, siendo muy demandado, ya que hay usuarios que no pueden acceder por otro medio al tener movilidad reducida y sus cuidadores principales son personas de edad avanzada y no disponen de medios para llevarlos al centro.

Apoyo a las familias mediante la proporción de tiempo de descanso necesario para ocuparse de sus propias necesidades, así como la atención psicológica y social para afrontar la enfermedad.

Nuestros usuarios  
son el centro de  
nuestra actividad  
y la razón de ser de  
nuestro trabajo.



55 PERSONAS  
UNIDAD DE  
RESPIRO



30 PERSONAS  
SERVICIO  
TRANSPORTE



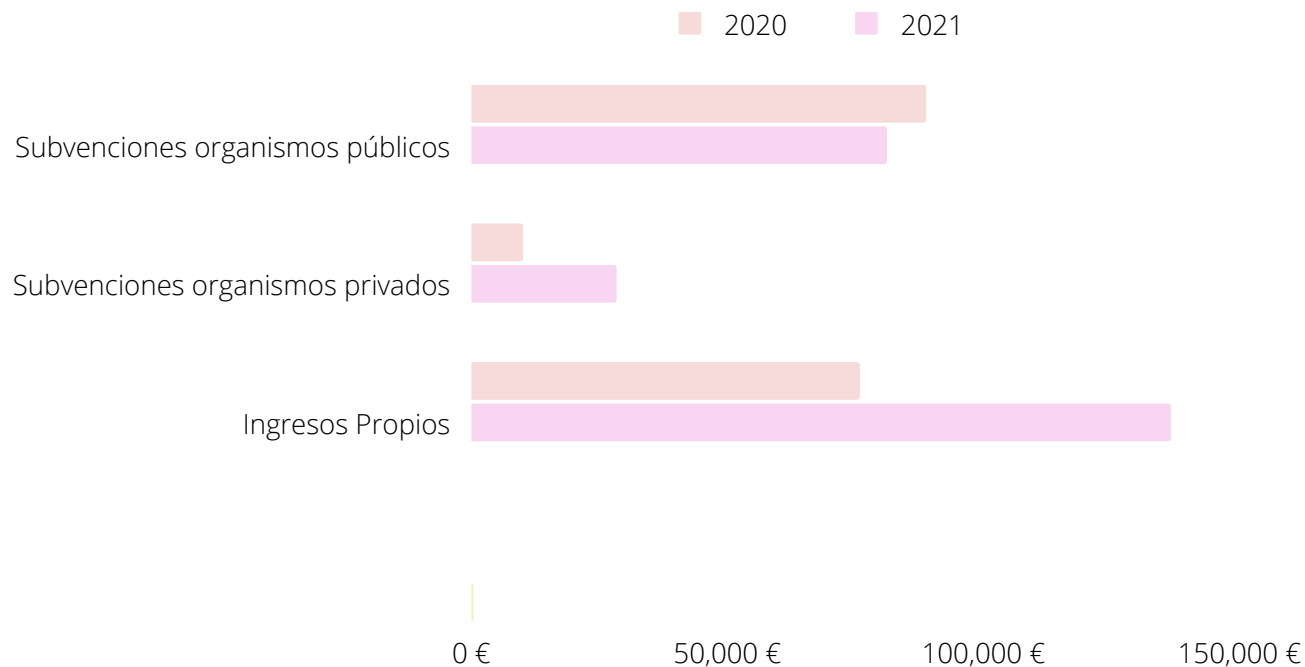
27 PERSONAS  
SERVICIO  
COMEDOR



## 4.3 Principales daños económicos.

AFA BIGASTRO es una asociación sin ánimo de lucro, cuyos ingresos provienen en gran medida por subvenciones públicas y privadas para el desarrollo de los diferentes programas de la entidad, así como de las cuotas de asociados y beneficiarios de la Asociación. También se realizan actividades benéficas que repercuten en el buen desarrollo de los programas.

| FUENTES DE FINANCIACIÓN             | 2020      | 2021       |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Subvenciones de organismos públicos | 88.478,75 | 80.845,87  |
| Subvenciones de organismos privados | 10.000    | 28.000     |
| Ingresos propios                    | 75.701,89 | 136.301,02 |



# Principales fuentes financiadoras



## 4.4 Las personas irabajadoras.

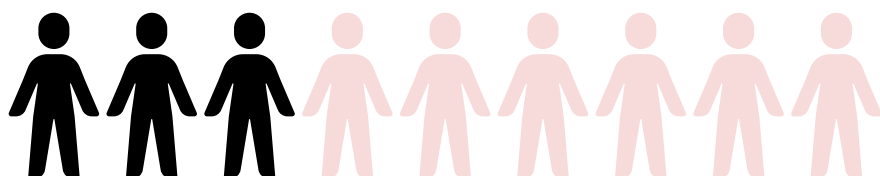
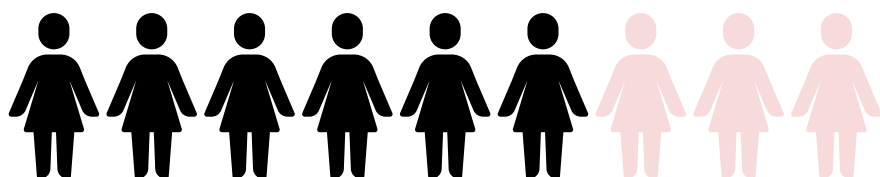
Los datos de empleo de la entidad, con respecto a los años 2020 y 2021 ha sufrido modificaciones, ya que el año 2020 ha sido un año complicado en términos de empleo, dada la situación provocada por la pandemia de la Covid-19 lo que supuso una reducción de personas en nuestra plantilla.

En cuanto al tamaño de AFA BIGASTRO, en lo que al número de personas que han trabajado en la Asociación durante el año 2020, los datos previos a la pandemia muestran 11 personas en plantilla y, a final de año 2020, 8 personas.

En 2021, no solo se ha mantenido la plantilla si no que ha aumentado hasta 9 personas.

Vemos a continuación los datos de personas empleadas durante el año 2020 y 2021 en función del tipo de contrato de trabajo, tipo de jornada y sexo. En lo que respecta a su segmentación por tipo de contrato (indefinido o temporal) y sexo, vemos a continuación, en la siguiente tabla su distribución por estas categorías.

|              | 2020     |          |          | 2021     |          |          |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|              | MUJERES  | HOMBRES  | TOTAL    | MUJERES  | HOMBRES  | TOTAL    |
| Indefinido   | 5        | 1        | 6        | 5        | 2        | 7        |
| Temporal     | 1        | 1        | 2        | 1        | 1        | 2        |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>8</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>9</b> |



| JORNADA SEMANAL | 2020     |          |          | 2021     |          |          |
|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| EN HORAS        | MUJERES  | HOMBRES  | TOTAL    | MUJERES  | HOMBRES  | TOTAL    |
| 20-34 HORAS     | 0        | 1        | 1        | 1        | 3        | 4        |
| 35-39 HORAS     | 2        | 1        | 3        | 0        | 0        | 0        |
| 40 HORAS        | 4        | 0        | 4        | 5        | 2        | 5        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>8</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |



## 4.5 La cadena de valor.



Nuestra entidad tiene referenciado en su sistema de Calidad el procedimiento de compras y selección de proveedores, donde, uno de los criterios de valor es favorecer el comercio local lo máximo posible. Así el 97 % de nuestros proveedores son de la provincia de Alicante. Se trata de priorizar a las Asociaciones y comercios del municipio de Bigastro siempre que se pueda, siendo el 50 % de nuestros proveedores del municipio.

|      | % DE COMPRAS<br>REALIZADAS EN<br>BIGASTRO | %DE COMPRAS<br>REALIZADAS EN LA<br>PROVINCIA DE<br>ALICANTE | %COMPRAS<br>REALIZADAS<br>FUERA DE LA<br>PROVINCIA |
|------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 2020 | 48 %                                      | 48 %                                                        | 4 %                                                |
| 2021 | 45 %                                      | 52 %                                                        | 3 %                                                |

Anualmente, el Departamento de Calidad reevalúa a sus proveedores

## 4.6 Afiliación a asociaciones e iniciativas externas.



AFA BIGASTRO pertenece a la Federación Valenciana de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer con mantiene un contacto estrecho y continuado, además de para la presentación de Subvenciones conjuntas, participando en las mesas de trabajo que se han ido realizando para las mejoras estratégicas de la Federación. Actualmente la dirección de AFA Bigastro pertenece y participa en la Comisión Técnica de la Federación, que tiene como objetivos principales:

- Colaboración con empresas relacionadas con FEVAFA.
- Encargos directos de la Junta Directiva de FEVAFA.
- Asesoramiento a nivel de intervención, funcionamiento y terapias en las AFAS.
- Estudio de normativas, decretos, órdenes, etc. emitidos por la administración, siempre que se necesite una aportación o visión técnica.
- Otros temas estratégicos.

## 4.7 El impacto en la sociedad.

AFA Bigastro se encuentra comprometida con el entorno en el que nos movemos, como forma de incentivar y mejorar la participación ciudadana y el fortalecimiento de la red asociativa del municipio. Las entidades con las que participamos y colaboramos habitualmente:



ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA DE BIGASTRO. Realizando a lo largo del año actividades conjuntas en beneficio de nuestros usuarios.



Con la PEÑA DEPORTIVA SAN JOAQUÍN de Bigastro, participando en su carrera anual (5k y 10 k) con nuestro voluntariado para la organización de la carrera.



Proyectos intergeneracionales:

AFA Bigastro fomenta las relaciones entre nuestros usuarios y las generaciones más jóvenes como herramienta para fomentar el desarrollo personal, social y afectivo. Por ello, con los centros educativos de Bigastro se programan acciones y visitas, que durante la pandemia tuvieron que cancelarse, pero que se retoman poco a poco en 2021



Apoyo a la campaña #SigoSiendoYo de la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Alzheimer (CEAFA) con motivo del Día Mundial del Alzheimer.



# 5. ESTRATEGIA Y OBJETIVOS



El documento de Misión, Visión y Valores de AFA BIGASTRO fue aprobado por la Junta Directiva, a propuesta de equipo de coordinación, el 20 de Julio de 2018. Está publicado en la página web y forma parte de la documentación que se entrega a las incorporaciones de plantilla en el Reglamento Interno de personal.

## MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las personas afectadas con la Enfermedad de Alzheimer y Otras demencias y la de sus familiares, mediante una atención integral y personalizada en el municipio de Bigastro y sus alrededores.

## VISIÓN

- Ser el servicio de referencia en la atención a las personas afectadas con la Enfermedad de Alzheimer y otras demencias.
- Proporcionar un descanso familiar a los cuidadores y familiares más cercanos de las personas afectadas con Alzheimer y otras demencias.
- Ofrecer servicios de calidad y potenciar la participación de los usuarios, familias y trabajadores.
- Ser una organización económicamente saneada y transparente.
- Ser un servicio necesario.

## VALORES

- Compromiso e Implicación.
- Sensibilidad y Cercanía.
- Profesionalidad y Eficacia.
- Colaboración.
- Calidad.
- Transparencia.

# Política de Calidad

Esta política fue aprobada por la Junta Directiva el 20 de Julio de 2018.

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y Otras Demencias de Bigastro “ACUÉRDATE DE MÍ”, es una entidad sin ánimo de lucro que pretende brindar una atención integral directa a los enfermos y enfermas mediante la proporción de apoyo psicológico, asistencia social, rehabilitación física y cognitiva, entrenamiento de las actividades básicas de la vida diaria, fomento de las relaciones sociales, atención psicológica y asesoramiento social para los/as familiares, formación para los/as cuidadores/as principales.

Por otra parte, persigue concienciar a la población de actuar ante la enfermedad de Alzheimer y otras demencias.

A través de nuestra Política de Calidad, pretendemos ofrecer un servicio de calidad para todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

La entidad titular y todo el personal quieren manifestar un compromiso firme con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que nos puedan afectar y manifestamos también nuestro firme compromiso con la mejora continua en el desarrollo de nuestra actividad.

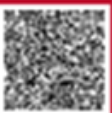
Esta política, que es conocida por todo el personal, cuenta con su compromiso para poder desarrollarla y con la implicación de la Junta Directiva, que velará por su cumplimiento y por su revisión y mejora.

# Certificado de Calidad

Otro de los pilares que nos permiten conseguir nuestro propósito y estrategia es haber adoptado un Sistema de Gestión de la Calidad como decisión estratégica para mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Este sistema de gestión de calidad se encuentra certificado externamente por tercera parte independiente, como es la prestigiosa certificadora BUREAU VERITAS. Así, desde el año 2018, AFA BIGASTRO tiene el Certificado de Calidad.



**Bureau Veritas Certification**



## Certificación

Concedida a

### ASOCIACIÓN DE ALZHEIMER DE BIGASTRO

C/ ACEQUIA, 8 - 03380 - BIGASTRO - ALICANTE - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

**NORMA**

---

## ISO 9001:2015

---

El Sistema de Gestión se aplica a:

---

### UNIDAD DE RESPIRO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA A PERSONAS CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS.

---

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| Número del Certificado:                | ES122041- 1 |
| Aprobación original:                   | 21-08-2018  |
| Auditoría de certificación/renovación: | 16-06-2021  |
| Caducidad de ciclo anterior:           | 20-08-2021  |
| Certificado en vigor:                  | 21-08-2021  |
| Caducidad del certificado:             | 20-08-2024  |

*Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación*

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valporiño Primera 22-24, Edificio Casba, 28108 Alcobendas - Madrid, España

  
Nº 04/C-80004

1/1

## 5.2 La apuesta por la innovación.

Fruto del conocimiento generado a lo largo de los 20 años de historia de la Asociación al servicio de las personas, hemos creado un sistema integral de atención basado en la integración, individualización del servicio, la atención interdisciplinar y la innovación con el objetivo de ofrecer una atención personalizada y especializada.

Dentro de nuestro día a día tratamos de incluir de terapias innovadoras: terapias con animales, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, arteterapia, talleres de costura y de cocina, bebés terapéuticos, wiiterapia, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, talleres de reminiscencias...



Además, fruto de ese afán de mejora continua, la plantilla colabora activamente con distintos centros educativos de prestigio con la Universidad de Alicante, la Universidad Miguel Hernández y la Universidad de Murcia en la realización de estudios y actividades que impliquen la mejora continua.

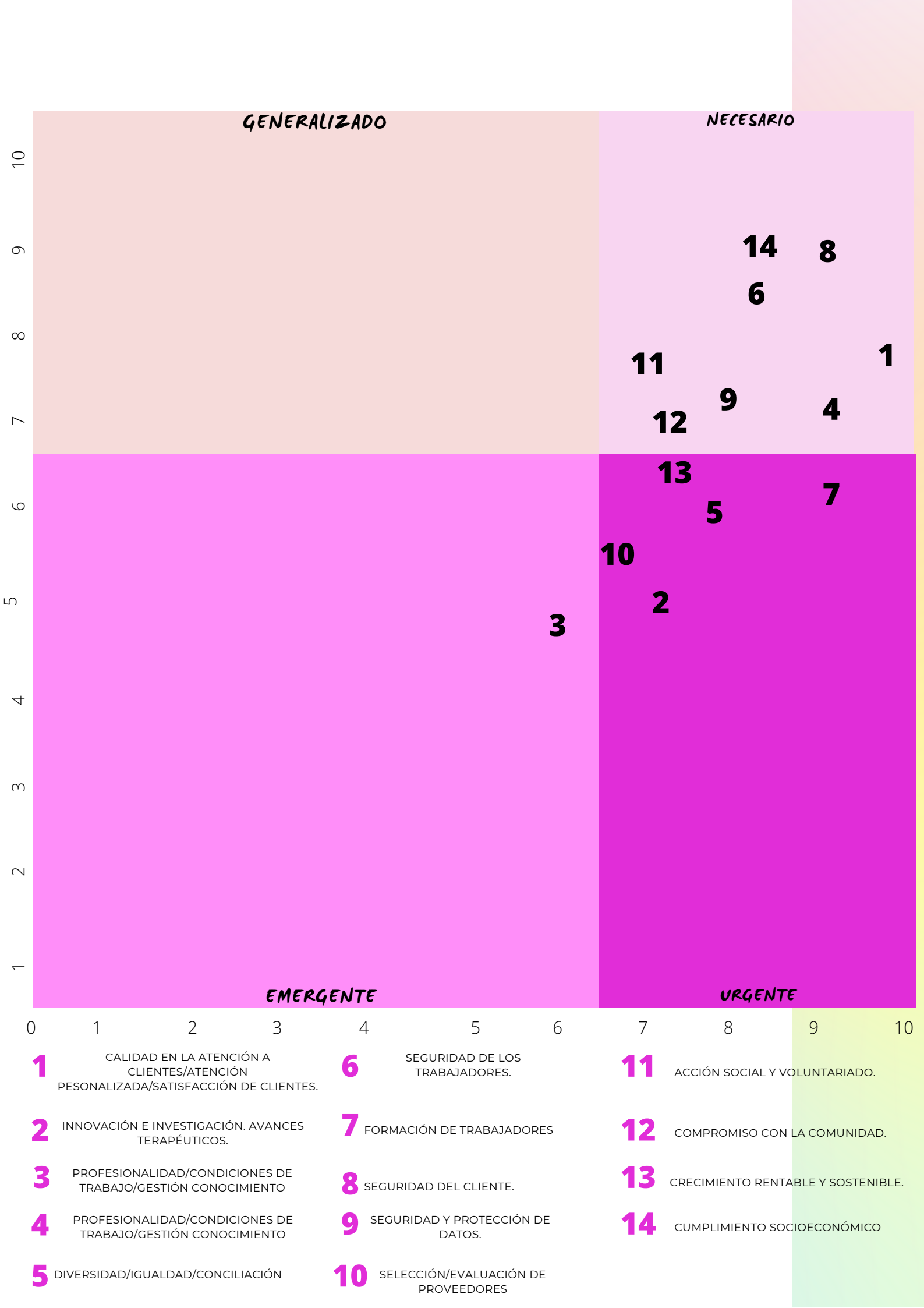
## 5.3 Principales impactos, riesgos y oportunidades en términos de sostenibilidad

AFA BIGASTRO, como uno de los pasos iniciales en la elaboración de este informe, realizó un análisis del contexto de sostenibilidad de la organización, donde se identificaban aquellos aspectos o impactos (riesgos y oportunidades) relevantes en materia económica, medioambiental y social relacionados con el desempeño de en un contexto sectorial y de sostenibilidad lo más amplio posible. El objetivo es presentar el desempeño de la organización frente a conceptos de sostenibilidad más amplios.

Para trabajar este principio, AFA BIGASTRO ha realizado un estudio, junto con las AFAS pertenecientes a FEVAFA, mediante un grupo cualitativo, para determinar cuáles son los impactos y riesgos de la Asociación en un contexto de sostenibilidad lo más amplio posible. Para llevar a cabo este estudio, hemos llevado además a cabo un análisis documental de carácter sectorial, es decir, basado en el sector de residencias de tercera edad y atención a demencias, recogiendo y analizando información de prescriptores sociales, Asociaciones de la competencia, etc.

El resultado de esta etapa ha sido la elaboración de la matriz de contexto de sostenibilidad donde se han determinado y priorizado los distintos impactos y riesgos del contexto de sostenibilidad de la Asociación, lo que sin duda ha permitido evaluar y determinar cuál es el desempeño de la misma respecto a aquellos, y completar esta etapa inicial de determinación del contenido de esta memoria de sostenibilidad.

Tras este trabajo, que nos ayudó a comenzar a comprender el contexto de sostenibilidad de las Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de la Comunidad Valenciana como parte de un sector común, en términos de tendencias, impactos, riesgos y oportunidades, se llevó a cabo un análisis interno, donde se elaboró la matriz de sostenibilidad definitiva con la que solicitamos la participación de los grupos de interés, tal y como veremos más adelante.



# 6. GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENCIA

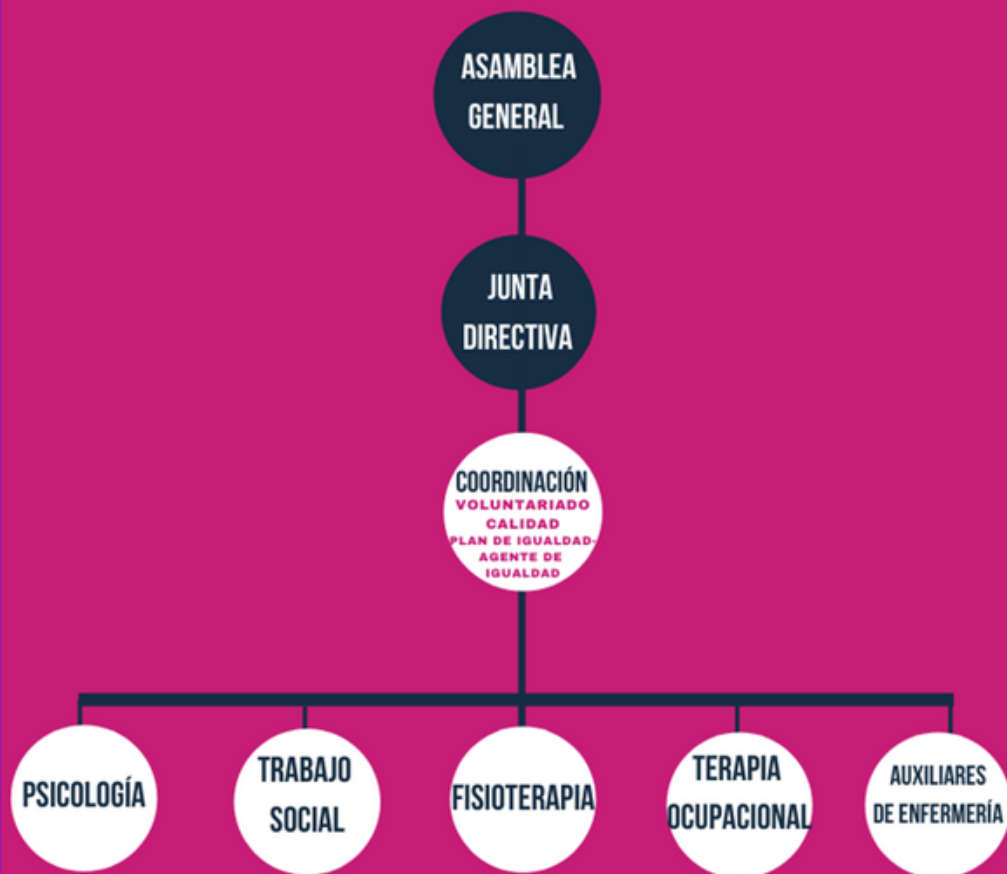


## 6.1 Gobierno corporativo y estructura organizativa

La Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro “Acuérdate de mí” se encuentra formalizada bajo las directrices de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, según la cual la estructura organizativa primordial será compuesta por una asamblea general de personas asociadas como órgano supremo de la entidad y un órgano de representación que gestiona y representa los intereses de la asociación de acuerdo con las disposiciones y directivas de la Asamblea General.

Desde el comienzo de la prestación de servicios, existe además una representación de la plantilla de personal, correspondiente al departamento de coordinación que ejecuta las decisiones de la Junta Directiva y gestiona la entidad, compuesta por personal asalariado, quedando la estructura organizativa de la siguiente manera:

# ORGANIGRAMA



## 6.2. Comportamiento ético y transparencia

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro (Acuérdate de mí), se encuentra registrada como asociación sin ánimo de lucro cumpliendo con los preceptos de transparencia necesarios para el reconocimiento de Utilidad Pública, obtenido en 2012.

Somos una organización ética, abierta y transparente en todas sus actuaciones y en la comunicación de las mismas a todos sus públicos internos y externos, promoviendo asimismo este igual comportamiento entre sus grupos de interés.

En cumplimiento de la mayor transparencia, la asociación elabora anualmente las memorias de actividades y económicas que dan cuenta del destino de fondos, así como la realización anual de la Gala del Alzheimer donde se expone, a los grupos de interés y resto de sociedad, en un acto público, la aplicación de fondos y recursos de la entidad.

En cuanto al comportamiento ético, la entidad dispone de Plan de Igualdad, visado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que garantiza la igualdad de condiciones y trato, así como un protocolo específico de acoso laboral y otro de acoso sexual.

**FENT EMPRESA. IGUALS EN OPORTUNITATS**



La Generalitat Valenciana concedeix a l'associació:

**ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS  
"ACUÉRDATE DE MÍ"  
NIF: G53731436**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>amb Pla d'Igualtat visat d'aplicació en tots els seus centres radicats a la Comunitat Valenciana, d'acord al Decret 133/2007, de 27 de juliol, del Consell el segell "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" de conformitat amb l'establert a l'Ordre 18/2010, de 18 d'agost, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.</p> | <p>con Plan de Igualdad visado de aplicación en todos sus centros radicados en la Comunitat Valenciana, de acuerdo al Decreto 133/2007, de 27 de julio, del Consell el sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" de conformidad con lo establecido en la Orden 18/2010, de 18 de agosto, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| <p>Data d' inici:</p> | <p>Data d'Expiració:</p> |
| <p>01/11/2019</p>     | <p>31/12/2024</p>        |

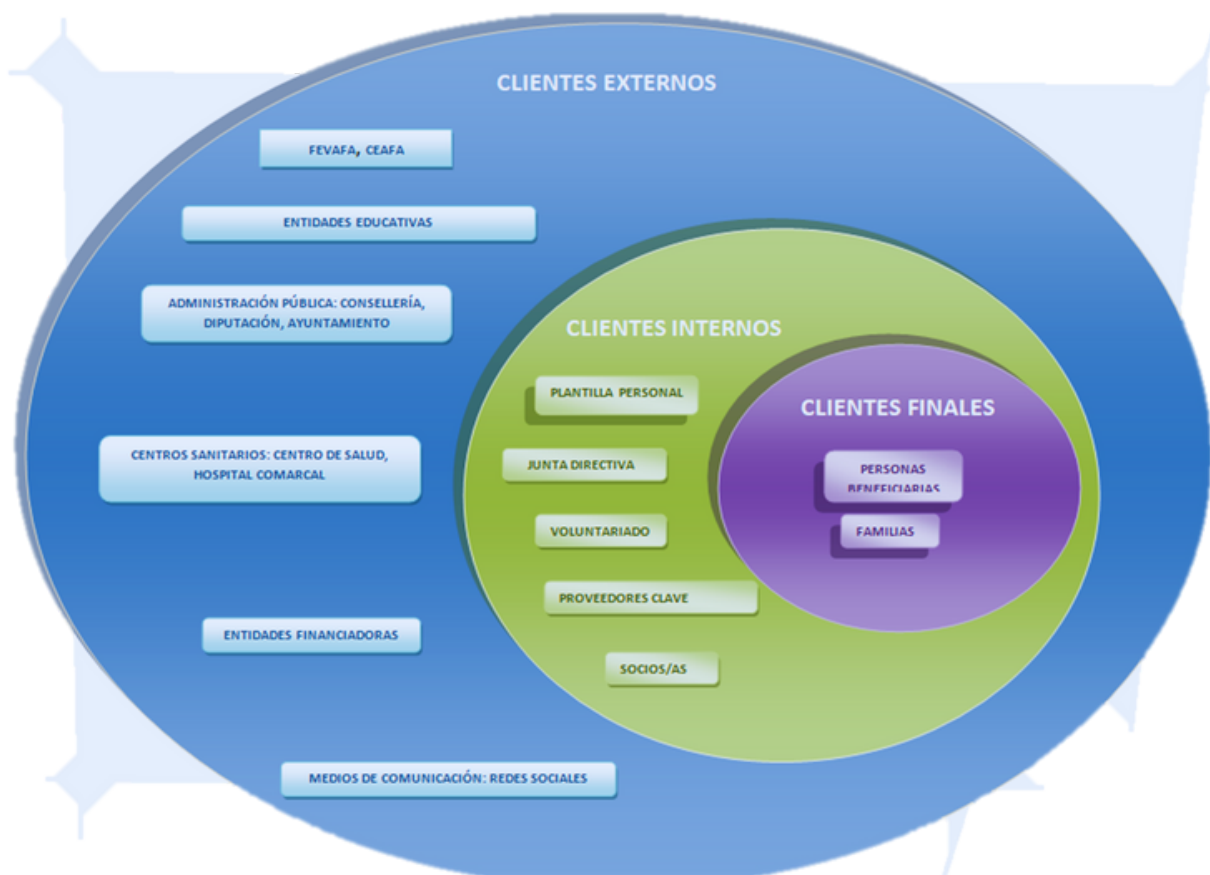
Firmat per Maria Such Palomares el 12/03/2021 14:24:31  
Càrrec: Directora General de l'Institut Valencià de les Dones



# 7. LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA DETERMINACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES

## 7.1 La participación de los grupos de interés.

El primer paso dado por AFA BIGASTRO en el desarrollo y aplicación del principio de contenido de participación de grupos de interés, fue identificar a dichos grupos de interés algo que quedó reflejado en el siguiente mapa de grupos de interés.



## 7.2. Transparencia con los grupos de interés

En AFA Bigastro somos conscientes de que la comunicación con nuestros grupos de interés es fundamental para nuestro día a día y que debemos basar nuestra relación con ellos en la máxima transparencia.

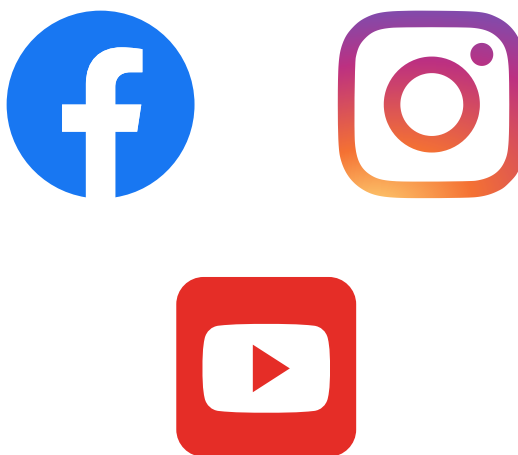
### Canales de comunicación

#### Página web



[www.alzheimerbigasiro.com](http://www.alzheimerbigasiro.com)

#### Redes sociales



### Otras vías de comunicación

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Publicidad y acciones de marketing. | Encuestas de satisfacción.       |
| Reuniones, llamadas, mails.         | Encuestas de clima laboral.      |
| Comunicados y cartas.               | Servicio de Atención al Usuario. |
| PAIs e informes asistenciales.      | Visitas institucionales.         |
| Memoria de Actividades              |                                  |

## 7.3. La determinación de los aspectos materiales.

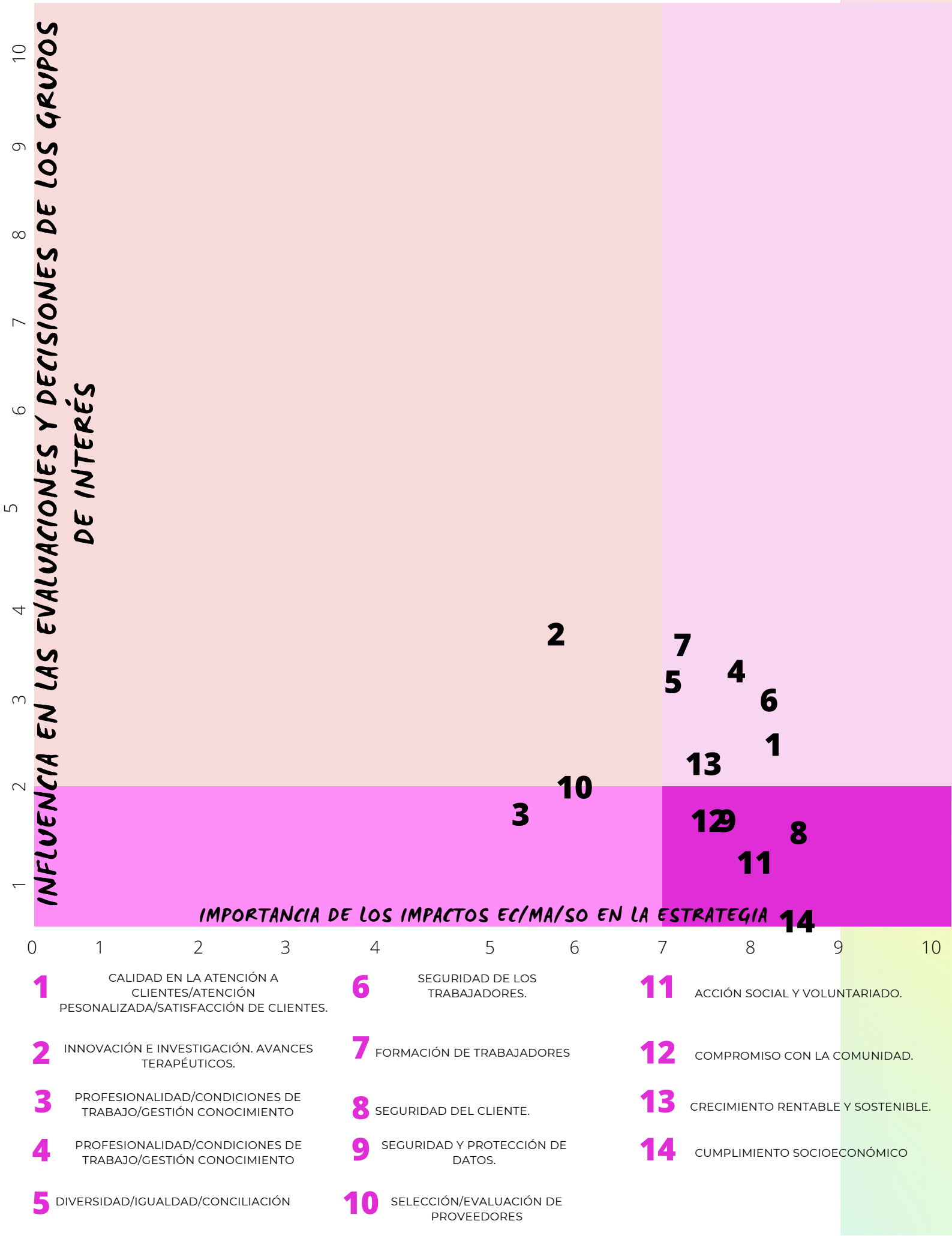
A partir de la matriz del contexto de sostenibilidad y del mapa de grupos de interés que hemos visto anteriormente, y previa priorización de dichos grupos, se desarrolló una metodología para llevar a cabo el diálogo con los grupos de interés necesario para identificar aquellos aspectos que se consideraran materiales en base a las necesidades y expectativas de los mismos.

En concreto, el diálogo se produjo mediante la elaboración y administración de un cuestionario, que incluía distintos aspectos o impactos relacionados con el desempeño de AFA BIGASTRO, y que se envió a representantes de los grupos de interés más significativos, obteniendo resultados en términos de la importancia que dichos grupos asignaban a los aspectos preguntados.

Tras esta primera parte de la metodología, y en función de la información recabada y analizada, un grupo de expertos internos realizó la valoración de los mismos aspectos o impactos relacionados con la sostenibilidad en términos de la importancia asignada a los mismos por su importancia para la estrategia.

Mostramos, a continuación, la matriz de materialidad para el ejercicio 2020-21, fruto del diálogo con nuestros grupos de interés y de nuestra propia valoración estratégica, que nos ha servido para identificar los contenidos sobre los que proporcionaremos información en esta memoria de sostenibilidad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



# 8. GESTIÓN DE LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES.



## 8.1. Introducción

Aunque nuestra actividad no genera impactos significativos sobre la biodiversidad, somos una organización que apuesta por mantener un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio. Estamos comprometidos con el desarrollo del sector, con la mejora del medio ambiente y con el compromiso social en nuestros entornos más cercanos y en la sociedad en general.

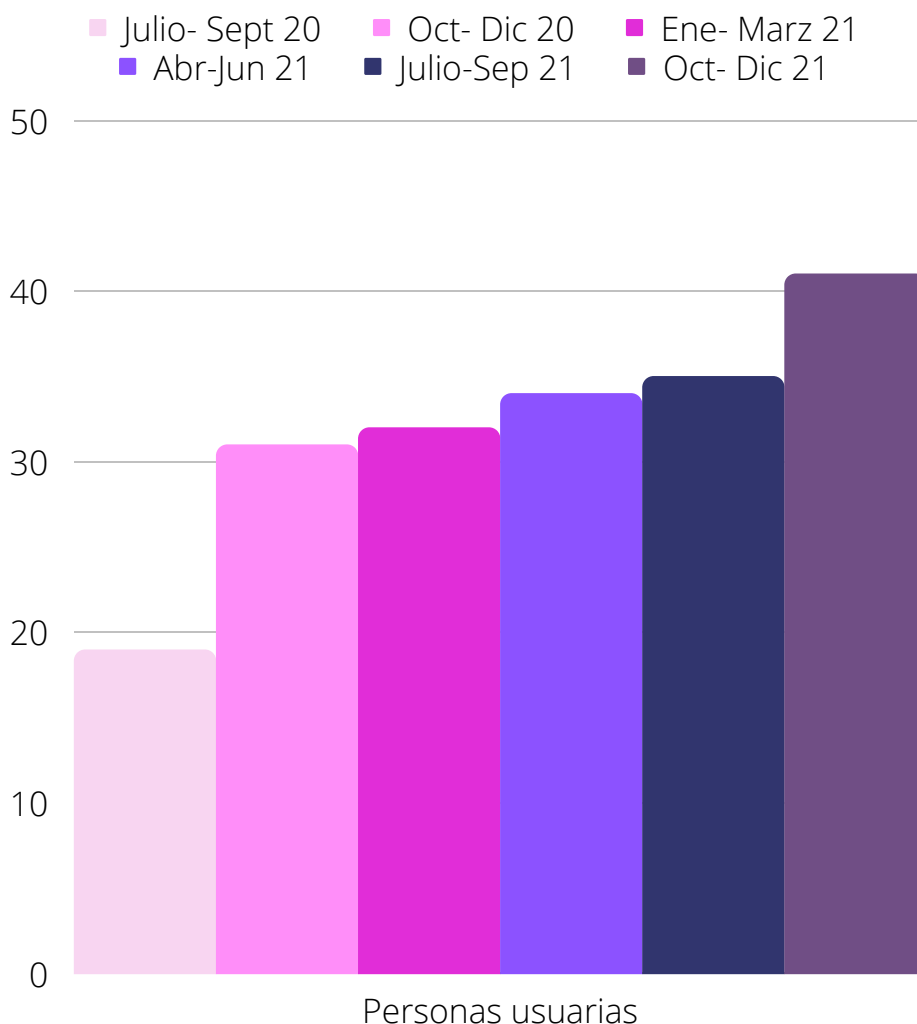
Para determinar estos impactos medioambientales, tenemos en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y, de manera más amplia, las tendencias más relevantes que se producen, tanto en nuestro sector, como en la sociedad en general.

Este compromiso con el medioambiente y la gestión de nuestros impactos sobre el mismo por nuestra actividad, se materializa a través de establecimiento de objetivos concretos de control y gestión de impactos medioambientales en las áreas de: consumo energético y producción de emisiones de CO<sub>2</sub>,

## 8.2. Consumos energéticos y cambio climático.

|                            | 2020     | 2021     |
|----------------------------|----------|----------|
| Consumo de gasoil (litros) | 1.159,02 | 2.311,44 |
| Días de trabajo            | 175      | 234      |
| Ratio (litros/días)        | 6,62     | 9,87     |

El aumento de los litros de consumo de gasoil es debido al aumento del número de personas usuarias a lo largo de 2021, conforme han ido descendiendo las restricciones provocadas por la pandemia. En el siguiente gráfico se ve la evolución del número de personas usuarias por trimestre desde Julio de 2020 (apertura tras la pandemia) hasta diciembre de 2021.



# 9. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.

Desde AFA BIGASTRO ponemos en el centro a las personas, por eso, contamos con **profesionales cualificados** con una clara **vocación de servicio**, capaces de conjugar el cumplimiento de un sistema integral de alta calidad asistencial con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que se sientan siempre como en casa. Nos organizamos para que nuestra plantilla desarrolle su labor en un correcto ambiente de trabajo: estamos comprometidos en la lucha por la igualdad a través de políticas de Asociación. También trabajamos por la conciliación familiar, profesional y personal.

Apostamos por el bienestar de nuestra plantilla, por eso llevamos a cabo un Plan de Formación Anual que trata diferentes ejes (acogida, perfeccionamiento, polivalencia, desarrollo directivo...) y velamos por la seguridad de nuestros empleados con diferentes focos de actuación establecidos desde el dpto. de coordinación.

## 9.1. Igualdad de Oportunidades.

| Categorías profesionales | Mujeres |      | Hombres |      | Menos de 30 años |      | De 30 a 50 años |      | Mas de 50 años |      |
|--------------------------|---------|------|---------|------|------------------|------|-----------------|------|----------------|------|
|                          | 2020    | 2021 | 2020    | 2021 | 2020             | 2021 | 2020            | 2021 | 2020           | 2021 |
| Personal directivo       | 2       | 2    | 0       | 0    | 0                | 0    | 2               | 2    | 0              | 0    |
| Personal Técnico         | 1       | 1    | 1       | 1    | 0                | 1    | 2               | 1    | 0              | 0    |
| Personal Cualificado     | 3       | 3    | 1       | 2    | 1                | 1    | 2               | 3    | 1              | 1    |
| Totales                  | 6       | 6    | 2       | 3    | 1                | 2    | 6               | 6    | 1              | 1    |

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Bigastro, tiene implantado desde 2017 su plan de igualdad, desarrollando actualmente el II Plan de Igualdad para el periodo 2019-2024 visado por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

## FENT EMPRESA. IGUALS EN OPORTUNITATS



La Generalitat Valenciana concedeix a l'associació:

### ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS "ACUÉRDATE DE MÍ" NIF: G53731436

amb Pla d'Igualtat visat d'aplicació en tots els seus centres radicats a la Comunitat Valenciana, d'acord al Decret 133/2007, de 27 de juliol, del Consell el segell "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" de conformitat amb l'establert a l'Ordre 18/2010, de 18 d'agost, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

con Plan de Igualdad visado de aplicación en todos sus centros radicados en la Comunitat Valenciana, de acuerdo al Decreto 133/2007, de 27 de julio, del Consell el sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" de conformidad con lo establecido en la Orden 18/2010, de 18 de agosto, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

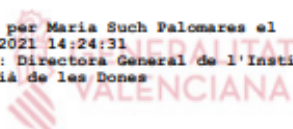
Data d' inici:

01/11/2019

Data d'Expiració:

31/12/2024

Firmat per Maria Such Palomares el  
12/03/2021 14:24:31  
Càrrec: Directora General de l'Institut  
Valencià de les Dones



Algunas de las acciones que llevamos a cabo para conseguir mejorar nuestra conciliación son:

1. Facilitar días libres para situaciones familiares excepcionales.
2. Permisos para el padre y madre para asistencia de consultas médicas y técnicas para preparación al parto.
3. Permiso para acompañar a consultar a personas dependientes del trabajador o trabajadora hasta 2º grado.
4. Garantizar un permiso no retribuido de hasta un mes para los trámites necesarios, previa justificación, derivados de la adopción internacional.
5. Acumulación de horas de permiso de lactancia en días de libre disposición.
6. Intercambio de horas de trabajo por horas de descanso.
7. Posibilidad de cambio de turno o día libre entre compañeros y compañeras.
8. Permiso para acompañamientos de familiares a consulta médica general o especializada.
9. Permisos para asistir el trabajador o trabajadora a consulta médica pública o privada.
10. Abandono del puesto de trabajo por emergencias personales o familiares.
11. Permisos a ambos progenitores para las clases de asistencia al parto y exámenes prenatales.
12. Formación online o en horario de trabajo.
13. Vacaciones: se dispondrán de 33 días naturales de vacaciones a lo largo del año. En el primer trimestre de cada año se deberá acordar los periodos vacacionales en los que el centro de trabajo permanecerá cerrado y si no llegase a los 33 días, los trabajadores y trabajadoras podrán solicitar las mismas:
  - Con al menos 15 días de antelación.
  - Se atenderán las solicitudes por escrito orden.
  - Se establecerá un sistema de pares, para el adecuado funcionamiento del servicio, por el cual, dos trabajadores o trabajadoras de la misma categoría y/o funciones, o funciones complementarias no podrán tener los mismos días de vacaciones, así como no podrán coincidir en vacaciones más de dos trabajadores y/o trabajadoras.
  - Se establece un sistema de rotación/sustitución, con el fin de cubrir los servicios, cuando un trabajador o trabajadora se encuentre de vacaciones.
14. Los días de asuntos propios podrán disfrutarse libremente, siempre y cuando cumplan los requisitos mencionados anteriormente.
15. Recogida de sugerencias sobre medidas de conciliación.
16. Colocar un tablón de anuncios con las medidas de conciliación.

## 9.2. Desarrollo de personas.

Los programas de formación promueven la igualdad de oportunidades y el desarrollo de la carrera profesional de la plantilla, los cuales se comprometen a actualizar sus conocimientos técnicos y de gestión relacionados con los servicios de AFA BIGASTRO y a aprovechar los recursos facilitados en los programas de formación interna o externa.

AFA BIGASTRO realiza anualmente el plan de formación basado en las necesidades aportadas por la empresa y los propios trabajadores, con el fin principal de proporcionar la formación necesaria para que nuestros trabajadores aumenten su competitividad en el sector en el que desarrollan su actividad, mejorando su capacitación profesional y aumentando la promoción individual del trabajador.

Tratamos de invertir año tras año el 100% de la cuota de formación bonificada en formar a sus trabajadores, puesto que la formación es un factor clave para competir en el mercado con garantía de éxito.

|                                          | 2020  | 2021  |
|------------------------------------------|-------|-------|
| N.º total de horas de formación          | 753   | 898   |
| N.º de trabajadores                      | 8     | 9     |
| N.º de horas de formación por trabajador | 94,12 | 99,77 |

|                                         |     |       |
|-----------------------------------------|-----|-------|
| N.º total de horas de formación mujeres | 539 | 292   |
| N.º de mujeres                          | 6   | 7     |
| N.º de horas de formación por mujer     | 90  | 43,14 |

|                                         |     |     |
|-----------------------------------------|-----|-----|
| N.º total de horas de formación hombres | 214 | 606 |
| N.º de hombres                          | 2   | 2   |
| N.º de horas de formación por hombre    | 107 | 303 |

| Categoría profesional | 2020        |               |               | 2021        |               |               |
|-----------------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
|                       | Total horas | Hombres horas | Mujeres horas | Total horas | Hombres horas | Mujeres horas |
| Personal directivo    | 253         | 0             | 253           | 142         | 0             | 142           |
| Personal técnico      | 459         | 200           | 259           | 656         | 592           | 64            |
| Personal cualificado  | 56          | 14            | 42            | 100         | 14            | 86            |

Las principales acciones formativas llevadas a cabo durante 2020 y 2021 han tenido los siguientes contenidos:

## 2020

- Intervención cognitiva en demencias.
- Memoria: funcionamiento y rehabilitación.
- El proceso de institucionalización en personas con demencia.
- Protocolo de Acoso Laboral.
- La sobrecarga en las tareas de cuidado.
- Conocimientos y habilidades en el manejo de la comunicación con el paciente con deterioro cognitivo.
- Formación covid.
- Experto Universitario en Fisioterapia Neurológica.
- Técnico Profesional en la Enfermedad de Alzheimer.
- Curso Universitario de Especialización en Logopedia y Trastornos del Lenguaje.

## 2021

- Experto Universitario en Fisioterapia Neurológica. (continuación de 2020)
- El trabajo multidisciplinar en situaciones sociosanitarias: 50 recetas para una comunicación asertiva y una organización eficaz.
- Intervención cognitiva en demencias.
- Memoria: funcionamiento y rehabilitación.
- Formación en Responsabilidad Social: Elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Sensibilización en igualdad de oportunidades.
- Igualdad de oportunidades: aplicación práctica en la empresa y los RR.HH.
- Manipulación de alimentos.
- Curso de primeros auxilios.



## Prácticas profesionales

AFA BIGASTRO colabora también con distintas universidades, centros de formación profesional y otro tipo de entidades para favorecer la realización de prácticas de alumnos en nuestro centro como complemento a su formación teórica.

| CENTRO                                | TITULACIÓN                                | Nº ALUMNOS/AS |      |
|---------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|------|
|                                       |                                           | 2020          | 2021 |
| Universidad de Alicante               | Grado en Trabajo Social                   | 1             | 1    |
| Universidad Miguel Hernández de Elche | Grado en Terapia Ocupacional              | 2             | 1    |
| Jesús María (Orihuela)                | Técnica cuidados auxiliares de enfermería |               | 1    |
| IES Victoria Kent                     | Integración Social                        |               | 1    |
| TOTAL                                 |                                           | 3             | 4    |

## 9.3. Salud y Seguridad en el Trabajo.

Existe una política en materia de prevención y un Plan de Prevención dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo principal es integrar de manera efectiva la prevención en la gestión de la empresa, asumiendo un modelo de gestión que se inspira en el concepto de Seguridad Integrada.

|                                                                             | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|
| N.º de fallecimientos por lesión de accidente laboral                       | 0    | 0    |
| N.º. de lesiones por accidente laboral con graves consecuencias             | 0    | 0    |
| N.º de lesiones por accidente laboral registrables (leves con baja laboral) | 0    | 6*   |
| Promedio de trabajadores                                                    | 0    | 6    |

\* Las bajas contabilizadas fueron provocadas por el cierre del centro al detectar un caso positivo de COVID 19.

## 19.4. Seguridad y salud de los clientes.

La salud y seguridad de los clientes (usuarios y sus familias) es una de las prioridades más importantes de la entidad .

La calidad de la atención es prioritaria para la entidad, por ello, la asociación, para el mantenimiento del Sistema de Calidad ISO 9001:2015, certificado, realiza anualmente auditorías internas y externas para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

| ORIGEN              | 2020 |    | 2021 |    |
|---------------------|------|----|------|----|
|                     | OBS  | NC | OBS  | NC |
| Auditorías Internas | 1    | 2  | 0    | 1  |
| Auditorías Externa  | 4    | 0  | 2    | 0  |

Los resultados de dichas auditorías han reflejado el compromiso fehacientemente, arrojando unos puntos fuertes como resultados de las auditorías:

|                          | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AUDITORÍA INTERNA</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta orientación a la satisfacción y atención de necesidades de cada usuario.</li> <li>2. Compromiso de la Coordinación en la consolidación y mejora del sistema de gestión en la unidad de respiro.</li> <li>3. Distribución de personas usuarias por grupos de afinidad para facilitar la intervención grupal</li> <li>4. Realización de pruebas diagnósticas a usuarios a su regreso al centro tras el confinamiento para valorar su estado y ajustar los objetivos y actividades.</li> <li>5. Auditoria interna, de todos los procesos, con participación del equipo profesional como auditores internos</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Alta orientación del personal a la atención de necesidades de cada usuario.</li> <li>7. Compromiso de la Coordinación en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión en la unidad de respiro.</li> <li>8. Alto grado de satisfacción de familiares en todos los items de servicios y trato recibidos.</li> <li>9. Realización de talleres de cuidadores “Escuela de Cuidadores”.</li> </ol> |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AUDITORÍA EXTERNA</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La organización ha desarrollado su propio plan de contingencia Covid-19 que incorpora todas las directrices del D de 11 de agosto de 2020 de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la prevención y actuación rápida ante sospechas de casos Covid-19. Yendo más allá de estas directrices en materia de prevención tanto para profesionales como para pacientes y extremando las medidas higiénicas, utilizando EPIs en procesos reconocidos con menor carga de contagio, lo que significa que esta organización vela por la protección de sus trabajadores para ofrecer a sus usuarios</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se ha establecido un calendario de revisión del sistema de calidad e igualdad, cada proceso tiene un periodo de evaluación y se registra en el calendario su realización.</li> <li>3. Gran nº de escalas que pasan los profesionales de las áreas( fisioterapia, terapia ocupacional, etc.) para valorar el estado de los usuarios</li> <li>4. Control y seguimiento de los usuarios en todas las áreas</li> </ol> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Anualmente se realiza también una encuesta de satisfacción a familiares y plantilla de personal, con el fin de evaluar esta calidad de servicio y recoger las quejas, sugerencias y propuestas de los clientes finales y plantilla.

## Satisfacción de los clientes

Puntuación s/10

| 2020 | 2021 |
|------|------|
| 8,2  | 8,4  |

Se realiza encuesta de satisfacción laboral del personal, para conocer el estado de situación y promover acciones de mejora. Dados los resultados de la encuesta de satisfacción laboral, podemos decir que AFA BIGASTRO cuenta con una plantilla comprometida con los objetivos de la entidad y en general satisfecha con sus funciones, además ha mejorado la puntuación con respecto al año anterior, por lo que las medidas fueron efectivas. No obstante se detectan dos grandes áreas de insatisfacción:

- 1.Considero que mi departamento tenemos las cargas de trabajo bien repartidas
- 2.El ambiente de trabajo me produce estrés.

Tras el análisis de estos dos ítems, se concluye que debido a las bajas por Covid 19 y otros motivos, la plantilla ha habido momentos en que se ha visto sobrecargada de trabajo, a pesar de los intentos de contratación rápida para evitarlo.

La solución ha sido aumenta las jornadas de trabajo, y además potenciar la vuelta de voluntariado de la Unidad de Respiración para la mejora del servicio.

# 10. Correspondencia de los contenidos de la memoria de sostenibilidad con los Estándares de Global Reporting Initiative

