

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**ASAPME HU - ASOCIACIÓN OSCENSE PRO  
SALUD MENTAL**

CIF:G22172340

C/Ramón J. Sender nº:9, Bloque 4, Bajos  
posteriores.

22005 - HUESCA

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

ASAPME Huesca

#### Forma jurídica

Entidad sin animo de lucro

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

205

#### Número de miembros Junta/Patronato

7

#### Dirección - CP - Población

C/ Ramón J. Sender nº9, blq 4, bajos post. CP 22005 Huesca.

#### Sector/Ámbito de actuación.

El ámbito de acción propio de la Asociación, vendrá marcado por el territorio y ámbito funcional de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### Actividad principal

El principal objetivo de ASAPME Huesca es mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias, a través de la creación de recursos comunitarios capaces de cubrir sus necesidades y ofreciendo una atención integral tanto sanitaria como social, que además suponga un referente en el ámbito de la Salud Mental.

#### Colectivo principal atendido

Las personas con enfermedad mental y sus familias.

#### Año comienzo actividad.

1994

#### Número de personas empleadas - media anual

14

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

14

**Número de voluntarios**

0

**Persona contacto**

D<sup>a</sup>. Eva Grasa Mairal

**E-mail contacto**

coordinacionhuesca@asapmehuesca.org

**Página web**

www.asapmehuesca.org

**GENERAL**

**Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

**1.1 Información adicional**

La entidad se encuentra en camino de implantar el Modelo EFQM en su sistema de gestión. En este sentido, tiene pendiente realizar un análisis PESTEL del entorno en el marco de la planificación estratégica que propugna el Modelo EFQM,

No obstante, la entidad se ve lógicamente afectada, en mayor o menor medida, por las tendencias globales y generales del entorno en que opera. Por ejemplo.

- A nivel económico, la entidad se ve esencialmente afectada por la disponibilidad de financiación mediante agentes privados y públicos, a través de ayudas directas o de convocatoria de subvenciones.
- A nivel político, la entidad se ve condicionada por las relaciones con los servicios del Gobierno de Aragón y con las entidades de nivel provincial, comarcal y municipal.
- A nivel medioambiental, la entidad no tiene una gran afectación, ya que no genera residuos peligrosos, ni realiza grandes consumos de energía.
- A nivel tecnológico, lo más relevante son las NTs de la comunicación y de la información, que permiten la comunicación virtual, el teletrabajo y la visibilidad en redes sociales.
- A nivel social, lo que más interesa a la entidad es la situación de los colectivos a los que presta servicio (pacientes y familias) y el apoyo que reciben por parte de las instituciones.

## **2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

### **2.1. Información adicional**

Aunque la entidad debe afrontar a nivel individual las tendencias globales, es conveniente contar también con alianzas que complementen las capacidades de la entidad y le ayuden a conseguir sus objetivos.

Dentro de estas alianzas se encuentran las plataformas del tejido asociativo o de representación sectorial, en las que participa la entidad: Cadis Huesca, Plataforma del Voluntariado, Consejo Ciudadano de Huesca, Colectivo 3 de Diciembre, Fórum (asociación aragonesa de entidades concertantes), Consejo Asesor Salud Mental DGA, Federación Salud Mental Aragón.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

#### **3.1. Información adicional**

Existe un documento base de la Estrategia 2023 ? 2026 tras un periodo de reflexión, consenso y concreción de sus líneas estratégicas a desplegar con una finalidad muy clara: dar una respuesta a las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, generando y actualizando, la propuesta de valor hacia ellos.

Se destaca que desde el ejercicio 2020 se desarrolla el Plan Anual, encontrándonos actualmente en el Plan Anual 2024.

### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

#### **4.1 Información adicional**

Se ha comenzado a desarrollar la estrategia mediante el documento conformado 2023-2026, se dispone de un mapa estratégico. Es el eje central par a conformar los Planes Anuales.

Además de elaborar un presupuesto anual, se fijan objetivos anuales, que se revisan cada 6 meses por reuniones de coordinación intersedes, según consta en el MOF (Manual de Organización y Funciones), y se elevan a la Junta Directiva, que se reúne cuantas veces lo determine su presidente, como mínimo una vez al año, y a iniciativa o petición de cuatro de sus miembros.

Cada proyecto/actividad tiene un presupuesto económico y de recursos necesarios que se revisan cada cierto periodo (dependiendo de su duración) y se evalúa la desviación económica y los resultados del mismo.

### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

### 5.1. Información adicional

Al tratarse de una entidad que depende de organismos externos (Salud y entidades públicas y privadas), los pagos tanto de facturación como de subvenciones, están sujetos a una disponibilidad por parte de estas administraciones, que en algún momento, se han ocasionado demora de los mismos. La entidad, posee fondos propios, a los que destina los súperavit, para subsanar la falta de liquidez en estos intervalos de tiempo e incertidumbre, para no solicitar créditos y poder cumplir con los pagos de sus personas y proveedores.

Indicar que esta decisión viene dada de Junta Directiva.

Destacar que en 2021 se aprobó un Plan de Contingencias, entre las que se recoge la posibilidad de una merma de cash-flow, y da claras instrucciones de afrontamiento para garantizar la continuidad de la entidad. Dicho plan fue revisado en 2022.

### Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

### 6.1. Información adicional

Desde ASAPME Huesca se tiene en consideración a los diferentes Grupos de Interés clave para la entidad, se elaboró en 2021 el documento específico de calidad Grupos de Interés, el cual fue revisado y actualizado en 2022:

Los Grupos de Interés de la organización ASAPME Huesca se detallan a continuación:

? Clientes: Usuarios

Son la razón de ser de ASAPME Huesca, receptores de los servicios y actividades ofertadas. Pacientes, personas con una enfermedad mental crónica y Familias a las que van dirigidas nuestra labor y motivación diarias para mejorar su calidad de vida. Tenemos como prioridad hacerles partícipes como protagonistas de su propio proceso de recuperación, dando además cobertura asistencial y de soporte, cuando por diferentes circunstancias vitales, las personas con una enfermedad mental crónica se encuentran solas, sin familia de apoyo y estableciendo las sinergias necesarias con otros recursos del ámbito de la salud mental, tanto rehabilitador como residencial.

? Personas

Integrado por el equipo de profesionales de ASAPME Huesca, en el que cada pieza es fundamental en el marco de un trabajo en equipo, en el que la parte técnica y humana se unen en pro de la mejor atención y actuaciones dirigidas al paciente y a la familia. Todas y cada una de las personas del equipo se caracterizan por su profesionalidad, implicación y compromiso para hacer de la labor diaria, ?una experiencia significativa en el tiempo?.

? Inversores y reguladores: Salud, Instituciones, Junta Directiva y Socios Colaboradores.

Servicio Aragonés de Salud, es nuestro principal regulador a través del Acuerdo de Acción

Concertada Múltiple con las Entidades Concertantes de Salud Mental de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Instituciones que aportan a ASAPME Huesca financiación a cambio de una serie de servicios en un ámbito terminado, cuyo buen uso es preciso justificar económicamente. Su presencia y colaboración, resultan imprescindibles para desarrollar la significativa labor social de la entidad y alcanzar parte de los objetivos propuestos.

Actualmente, las entidades colaboradoras afianzadas junto a ASAPME Huesca son las siguientes:

- Diputación Provincial de Huesca
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)
- Ayuntamiento de Huesca
- Ministerio de Derechos Sociales y agenda 2030 (IRPF)
- Comarca de la Hoya de Huesca
- Comarca Cinca Medio
- Ayuntamiento de Fraga
- Ayuntamiento de Monzón
- Comarca Bajo Cinca

Junta Directiva: principal órgano de gobierno de la entidad, conformado por socios.

Socios colaboradores: sin los cuales la labor asociativa no sería posible.

? Partners y Proveedores: en continua coordinación, siguiendo los cauces oportunos de comunicación y establecimiento de relaciones de colaboración. Promovemos la cercanía, confianza y escucha mutua para afianzar vínculos previamente establecidos y mantener el flujo de información, documentación y requerimientos varios por ambas partes en niveles óptimos.

Los principales Partners en la actualidad son:

- Artánima: Marca que define los productos y servicios elaborados por personas con discapacidad vinculadas a las entidades de CADIS HUESCA. A través de la cual, se ofrecen productos realizados en talleres de la entidad por nuestros pacientes.
- La Catalítica: Establecimiento con el que se realizan proyectos conjuntos artísticos, obteniendo un enriquecimiento por ambas partes e impacto en la sociedad.
- Famatel: Empresa con la que se establece una relación de colaboración para promover la inserción laboral de los pacientes, en el marco de trabajo previo ocupacional y prelaboral.
- Quesos Guara: Empresa con la que se establece una relación de colaboración que, al igual que la anterior, promueve la inserción laboral de los pacientes.
- Janssen: Organización del ámbito farmacéutico con la que se promueven acciones formativas y participación en eventos en el ámbito de la Salud, y más concretamente en Salud Mental.

Contamos con Proveedores especializados según necesidades de diferente índole: material, estructural, asistencia técnica, servicios de prevención y vigilancia de la salud, servicios de limpieza, gestión, protección de datos, asesoría de Calidad, informática y auditorías externas. Existe una clara identificación de los proveedores clave, contacto periódico en la mayoría de los casos y registros de ellos a lo largo del tiempo a partir de la documentación pertinente.

? Sociedad, Alianzas y Trabajo en Red: ASAPME Huesca contempla y realiza una apertura cada vez mayor a los diferentes sectores de la Sociedad, llegando a ellos presencialmente

y a través de las Redes Sociales con iniciativas que permitan un feed - back entre las partes y un impacto continuo en el que la sensibilización, divulgación y establecimiento de alianzas, representan nuestras máximas.

A través de las alianzas de ASAPME Huesca se ponen en valor las relaciones de colaboración y feed - back mutuo entre diferentes ámbitos público y privado que permiten un escenario y potencial de acción más enriquecedor dirigido a la consecución de la misión general y objetivos específicos de la entidad, siempre en relación con el entorno de una manera efectiva y sostenible.

Finalmente, el Trabajo en Red posibilita la interacción y establecimiento de sinergias junto a entidades de índole social, sanitaria, educativa, cultural y empresarial.

- CADIS: a través de sus diferentes Comisiones de trabajo.
- Consejo de Autonomía personal del Ayuntamiento de Huesca: Seguimiento de actuaciones del Ayuntamiento de Huesca en materia de eliminación de barreras.
- Colectivo 3 de diciembre: en reuniones e impulso de iniciativas integradoras de las personas discapacidad.
- Consejo del Ayuntamiento de Monzón: representantes en el Consejo Sectorial de Asuntos Sociales, Igualdad, Salud y Mayores.
- Plataforma del Voluntariado: derivación y gestión de voluntarios.
- Federación Salud Mental: pertenencia a la Confederación de Salud Mental España y promoción de actividades conjuntas de formación y ocio.
- FÓRUM: foro creado para trabajo y firma del Acuerdo Marco de Entidades concertantes de salud mental del Gobierno de Aragón.
- Consejo Asesor de Salud Mental de Aragón: pertenencia en representación de las asociaciones, de ámbito autonómico, de familiares y personas con enfermedad mental, y de consumidores y usuarios.
- ASZA Huesca: actividades colaborativas conjuntas.

## **7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

### **7.1. Información adicional**

La satisfacción de los grupos de interés es un valor a tener cuenta para obtener datos y orientar nuestras acciones hacia la mejora continua, de manera que, además de valorar nuestros aprendizajes, consigamos conocer las percepciones de los diferentes grupos y así disponer de fundamentos para orientar nuestras acciones hacia la excelencia.

A continuación, se detalla por grupos los diferentes procedimientos:

? Clientes: Usuarios

Satisfacción de usuarios, procedimiento recogido en el documento: P-SATUSU, Procedimiento de Evaluación de Pacientes y Familias. Tanto en el proceso de acogida, como de intervención y desvinculación.

? Personas

Satisfacción de personas, procedimiento recogido en el documento: P-PERS, Procedimiento de personas ASAPME Huesca.

? Inversores y reguladores: Salud, Instituciones, Junta Directiva y Socios Colaboradores.

Se recogen impresiones a través de las diferentes reuniones e intercambios habituales. ,

desde 2023 se realiza cuadro de mando. Pendiente de realización grupos focales, aunque actualmente pertenencia al grupo de calidad generado en el Fórum a través del Salud.

? Partners y Proveedores

Relaciones continuadas y de confianza prolongadas en el tiempo. Mediante intercambios telefónicos y presenciales, se valora de manera observacional la satisfacción que muestran con la relación en el presente. Realización cuadro de mando de proveedores desde 2023, mediante el que se recogen de manera más estructurada dichas impresiones e intercambios.

? Sociedad, Alianzas y Trabajo en Red.

-Sociedad: Satisfacción, principalmente, de las diferentes sensibilizaciones realizadas (talleres de empleo, centros educativos), medida mediante el cuestionario realizado con Google Forms. Se realizan códigos QR, para facilitar la respuesta de los diferentes participantes, los cuales se adjuntan a la carpeta de Dropbox, en Grupos de Interés.

-Alianzas y Trabajo en red: Satisfacción medida de manera informal, mediante los diferentes contactos en reuniones y comunicaciones habituales.

Las presencias en foros y reuniones se cuantifican mediante la memoria trimestral / anual Realizado en 2022 cuadro de mando, donde se ponen en valor tanto las diferentes reuniones, como las percepciones y satisfacciones generadas.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

**8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

### **8.1. Información adicional.**

La Junta Directiva, compuesta por 7 miembros. está elegida por la Asamblea General de socios. Son miembros con conocimiento amplio del funcionamiento de la entidad.

Según el artículo 23 de los estatutos, las reuniones de la Asamblea General de Socios (según condiciones de los Estatutos) serán ordinarias y extraordinarias: la ordinaria se celebrará una vez al año y la extraordinaria se celebrará cuando las circunstancias lo aconsejen, a juicio del presidente, cuando la Junta Directiva lo acuerde o lo proponga por escrito un número no inferior a la cuarta parte de los asociados.

**9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

### **9.1.- Información adicional.**

A lo largo del año, se lleva la contabilidad destinada a la justificación de proyectos, la cual es revisada en las reuniones intersedes, para tomar decisiones acerca de la valoración y desviación de proyectos. Así mismo, se mantiene estrecha coordinación con la gestoría, la cual lleva la contabilidad, debidamente legalizada. Al cierre del ejercicio, se realiza una memoria de actividades, que se presenta para la continuidad de declaración de la asociación de Utilidad Pública (UP), así mismo, se presenta una memoria económica a la

AEAT. Además de no estar obligada, se aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

**10.1. Información adicional**

La web de la entidad dispone de un apartado "Conócenos", dentro del cual se accede a un epígrafe "transparencia" donde se cuelgan las memorias anuales. Actualmente están disponibles desde el ejercicio 2018 hasta el 2023, ambos inclusive. Si se requiere consultar las memorias de años anteriores, están a disposición en [http://asapme.blogspot.com/p/memorias\\_24.html](http://asapme.blogspot.com/p/memorias_24.html), dado que la página Web es de reciente creación.

En las memorias, la del 2019 de 14 páginas, se describe a la entidad, las actividades principales realizadas a lo largo del año, el nº de usuarios y el porcentaje de financiación según origen y destino de los fondos obtenidos.

A partir del año 2020, la memoria de actividades, será sustituida por la memoria presentada para la renovación de Utilidad Pública anual, que cumple las condiciones de transparencia según la normativa vigente.

Dado que en nuestra entidad, las subvenciones recibidas son públicas, están a libre consulta a través del Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones y Ayudas Públicas.

**11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

**11.1.- Información adicional**

La entidad dispone de un Manual de Organización y Funciones, última revisión en 2023, donde se definen las funciones, objetivos y evaluación del desempeño de cada puesto de trabajo.

Se destaca el Plan de Calidad, última revisión en 2022, que tiene por objeto ofrecer un marco contextual y una referencia en cuanto a procedimientos, planes y documentos guía del trabajo de calidad realizado por parte de ASAPME Huesca.

En 2022 se conformó el Código Ético, de obligado cumplimiento para todas aquellas personas o entes vinculados a ASAPME Huesca.

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

**12.1. Información adicional**

La entidad tiene redactado un MOF, Plan de Calidad y Código Ético, los cuales han sido elaborados con la participación del equipo de personas y son presentados a los nuevos miembros del equipo a su incorporación.

Destacar, que en las reuniones mensuales intersede, que se desarrollan desde 2020, se transmiten y quedan recogidos en acta, los cambios realizados más importantes a nivel de entidad, desarrollando un sentido de pertenencia y cultura de entidad, siempre abiertos a una comunicación bidireccional.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

#### **13.1. Información adicional**

La entidad realiza un Programa de Sensibilización Social, que se gestiona partiendo de la identificación del grado de sensibilización de la sociedad respecto a las enfermedades mentales. El programa se desarrolla a lo largo de tres macroprocesos sucesivos: planificación, ejecución de la programación y evaluación. La secuencia finaliza con la medición del grado de sensibilización obtenido en los colectivos destinatarios tras las actuaciones de sensibilización y la satisfacción con los mismos.

Dicho programa se enmarca de lleno en los fines de la asociación, se circunscribe al ámbito de las enfermedades mentales, y sirve también para recaudar fondos para la financiación de nuestra actividad.

No existe un Plan de Responsabilidad Social, más allá de las actuaciones derivadas del Programa de Sensibilización Social.

### **14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

#### **14.1. Información adicional**

Desde el año 2021 existen dos indicadores: IS 1 Número de acciones de sensibilización realizadas IS 2 Satisfacción e impacto de acciones sensibilización.

Todos los datos recabados hasta la actualidad, se recogen en una tabla de tendencias para visualizar la evolución y tomar decisiones en bases a resultados y expectativas.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

#### **15.1. Información adicional**

La implantación progresiva de los diferentes procedimientos de atención e intervención con la medición de sus indicadores correspondientes, permiten analizar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en un primer momento de acogida y a lo largo del desarrollo de su intervención.

Existen cuestionarios de satisfacción para los tres procedimientos: Acogida, Intervención y Desvinculación en los que se recoge a nivel cuantitativo su adecuación a las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a apoyo, atención y seguimiento prestado desde el equipo de Personas de ASAPME Huesca; en términos cualitativos y a través de entrevistas individuales y seguimientos formales, se recogen impresiones en cuanto a la satisfacción a lo largo del proceso. Sus puntuaciones resultan un buen termómetro en cuanto a su satisfacción en pro de analizar y establecer mejoras continuas en los servicios prestados. Los cuestionarios de intervención se aplican anualmente, como norma general. Se recogen y analizan los resultados trimestralmente, realizando una valoración global anual.

## **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

### **16.1. Información adicional**

ASAPME Huesca lleva a cabo la medición de la satisfacción de forma indirecta, deduciendo su satisfacción mediante el mantenimiento de las relaciones establecidas a lo largo del tiempo. Aunque no se dispone de una medida sistematizada de la satisfacción de nuestros organismos financiadores y donantes.

En base a la experiencia significativa de ASAPME Huesca a lo largo del tiempo, la clarificación de una política de gestión de socios, el mantenimiento de colaboraciones económicas con diferentes entidades, organismos e instituciones y el binomio Departamento de Sanidad y ASAPME Huesca (a través del Acuerdo Marco de entidades concertantes - agrupadas en el Fórum y del que ASAPME Huesca forma parte - para los pacientes con una enfermedad mental crónica de la Comunidad Autónoma de Aragón), se realiza la trayectoria de la entidad y las buenas relaciones con cada uno de ellos, en la línea de fomentar la comunicación e interacción fluida junto a ellos, para tratar y mejorar su satisfacción respecto a nuestros servicios y programas.

ASAPME Huesca tiene como propósito mantener este hito conseguido, consolidando, más si cabe, estas relaciones. Cada relación que se establece, exige el desarrollo óptimo de los servicios de la entidad y de aquellos programas específicos con su ajuste económico y cumplimentación de documentación requerida: memorias de actividad, justificaciones económicas, registros de usuarios y aplicaciones informáticas pertinentes, reuniones y comisiones de seguimiento y auditorías que evidencien el buen uso y dirección de su financiación, traduciéndose en la renovación de colaboraciones, acuerdos y convenios y en el afianzamiento de relaciones históricas con ASAPME Huesca.

## **17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

### **17.1. Información adicional**

A partir del feed-back continuo junto a los pacientes y familias de ASAPME Huesca, una medición sistematizada de su satisfacción en cuanto a la atención recibida en acogida y a lo largo de la intervención y el análisis de otros indicadores trimestrales correspondientes al procedimiento de acogida e intervención por parte de Gerencia y Coordinadoras de Sedes, se tratan las áreas de mejora y los cambios necesarios para garantizar la mejora de los

servicios y programas dirigidos a los usuarios, razón de ser de la entidad.

## **Innovación en los productos y servicios**

**18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

### **18.1. Información adicional**

La pandemia COVID-19 ha supuesto un salto cualitativo y ampliación de miras para ASAPME Huesca, en cuanto a oportunidades de innovación y acercamiento de los servicios y productos ofrecidos a los clientes. Se constata una mayor accesibilidad de los usuarios a la atención, tanto individual como grupal, de forma no presencial, facilitando además, la formalización de los Planes Personales de Recuperación y acceso a los cuestionarios de satisfacción vía telefónica, correo electrónico y aplicaciones informáticas diversas; aúna fuerzas el trabajo en red intensificado en la época actual y los canales de comunicación y coordinación fluidos con los diferentes actores implicados a nivel asistencial y organizativo en la atención a pacientes y sus familias. El impulso de nuevos protocolos de actuación, ha puesto los medios personales y materiales de ASAPME Huesca al servicio de tiempos y necesidades cambiantes y marcados por la incertidumbre, dando la seguridad, permanencia y confianza que los clientes se merecen.

## **Calidad de los productos y servicios**

**19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

### **19.1. Información adicional**

ASAPME Huesca dirige sus esfuerzos a promover servicios de calidad para los usuarios, pacientes y familias que requieren una atención y soporte continuado en la comunidad; para ello, el grupo de personas que forman el equipo de ASAPME Huesca parten de una profesionalidad y compromiso en sus actuaciones que aporta calidad técnica y humana al servicio ofrecido, recogido tanto en el Plan de Calidad como en el Código Ético. Existe una concreción de los servicios y programas ofrecidos por la entidad, recogidos en el Manual de Organización y Funciones de ASAPME Huesca y cuya difusión, va dirigida a los diferentes Grupos de Interés clave, bien a través de la interacción y comunicación directa establecida junto a ellos, bien a través de las Redes Sociales. Desde el primer contacto que se establece con los usuarios, existe una transmisión clara y transparencia en la información aportada por parte de las Personas del equipo, acompañando y asesorando en todos aquellos aspectos importantes para ellos. Señalar la importancia de la confidencialidad y el cumplimiento de la Protección de datos, respetando en todo momento la intimidad de cada uno de nuestros clientes directos.

**20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

## **20.1. Información adicional**

ASAPME Huesca, ha analizado las necesidades y expectativas de los usuarios, pacientes y familias, ajustando los procedimientos de acogida e intervención directa y los cuestionarios de satisfacción correspondientes a las necesidades y expectativas detectadas previamente. Se articula un continuo asistencial y de seguimiento personalizado en el que se tienen en cuenta la satisfacción particular y a nivel global, medidas de forma sistematizada, permitiendo su análisis y estudio de propuestas de mejora. Se tiene a disposición de los usuarios, hojas de reclamaciones que son atendidas y resueltas en la medida de las posibilidades.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **21.1. Información adicional**

En el marco de los valores de ASAPME Huesca, se encuentra la ética y responsabilidad social en la línea de la transparencia en nuestras actuaciones, en la gestión de los recursos y servicios, así como en el cumplimiento de nuestras obligaciones profesionales. Cada servicio ofrecido se encuentra definido en el MOF y Plan de Calidad, y difundido en nuestra página web, en el apartado de servicios: <http://asapmehuesca.org/servicios/>. Cada servicio se adapta a las necesidades de los usuarios, pacientes y familias, analizadas con rigor y dirigidas a su máxima cobertura en los diferentes ámbitos que procede. Cabe destacar, la importancia del trato particular e intransferible de cada usuario y de la información transmitida y recibida por parte de cada uno de ellos, en sus diferentes modalidades de atención, cumpliendo con la normativa vigente en cuanto a la protección de datos y confidencialidad.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

##### **22.1. Información adicional**

Con periodicidad anual se realizan cuestionarios de satisfacción anónimos, donde se recogen valoraciones de los diferentes ámbitos que conciernen a las personas.

Desde 2020, tras la aplicación del cuestionario, desde el grupo de calidad, se seleccionan los ítems que deben ser tratados a mejora según criterios de valoración. Pare ello, se conforman tres grupos de trabajo, cada uno de ellos guiado por una persona perteneciente al grupo de calidad, con la finalidad de realizar propuestas de mejora estructuradas y fundamentadas. Se destaca que los últimos dos ejercicios se han obtenido puntuaciones muy altas en temas relevantes.

Tras ese trabajo de todo el equipo de personas, las propuestas son recibidas por gerencia, desde donde se realizan las medidas oportunas, dentro de las posibilidades, para mejorar

en función de las conclusiones obtenidas.

Destacar, que de manera periódica, existen reuniones semanales de cada sede, mensuales intersede, donde existe la posibilidad de realizar cualquier planteamiento o sugerencia de mejora. Todo ello, recogido en el Plan de Comunicación de la entidad.

El voluntariado, cuando surge la necesidad, se gestiona a través de terceras entidades (Cadis Huesca y Plataforma del Voluntariado) que tienen sus propios mecanismos de satisfacción.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?**

### **23.1. Información adicional.**

En el ejercicio 2023 se ha aprobado y firmado conforme el Plan de Igualdad publicado en REGCON, ASOCIACIÓN OSCENSE PRO SALUD MENTAL (ASAPME HUESCA) - 22100612112023.

Desde los comienzos de la entidad, hay una ética y moral de no discriminación, beneficiando en su momento, según la situación, a la persona trabajadora. Adelantos de normativa interna, previo a la publicación en el convenio (temas de maternidad, horas de acompañamiento, flexibilidad horaria).

Es una realidad, el reconocimiento de la categoría profesional de cada persona. Las categorías profesionales contratadas por la entidad, se ubican en los grupos 2 y 3 según convenio, que tienen la retribución superior, no contemplando en su política, categorías inferiores con menor retribución.

Existe un Plan de Formación vigente. Las formaciones pueden ser propuestas por ambas partes: tanto por la entidad como por la persona. Si son por iniciativa propia, existe un modelo de licencia para comunicar la petición. Existe un registro de las horas de formación disponibles para cada persona, de las cuales desde gestión de personal se informa al inicio de año cuántas horas tiene cada persona disponibles, en función de las ya disfrutadas, si proceden de ciclos anteriores.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

**24.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Posibilidad de flexibilizar días de permiso según convenio en función de la organización personal. Por ejemplo: permiso por intervención quirúrgica de familiar, en lugar de disfrutar los días de manera correlativa, se pueden alternar para garantizar un mejor cuidado del familiar afectado junto con otras personas allegadas.

Se disponen de 20 horas de acompañamiento al año (médicos de familiares, tutorías de menores, etc.), según convenio, pero además, se ofrece la posibilidad de acudir a médicos y médicos especialistas, sin tener que recuperar esas horas ni disminuir la percepción salarial.

El disfrute de los permisos según convenio se pueden flexibilizar, es decir, en lugar de disfrutar todos los días de manera correlativa, espaciarlos en el tiempo para garantizar unos mejores cuidados y conciliación.

Se otorga un día de salario emocional el día del cumpleaños de la persona, es decir, se disfruta del día libre de manera retribuida. En caso de que sea festivo o fin de semana, se disfrutará el día laborable más próximo.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

#### **25.1. Información adicional.**

Desde el ejercicio 2021 existe un Plan de Formación, donde se distribuyen las horas de formación a libre elección de las personas y otra cuantía a guardar por si existen necesidades y/o solicitud por parte de la entidad de alguna formación concreta (ya sea para todo el grupo o para cada persona en función de su puesto de trabajo).

Dicho plan, ha sido actualizado, recogiendo la opción de realizar las distintas modalidades: presencial y online.

Se pueden realizar las horas tanto en horario de trabajo (preferible por la entidad) como fuera de horario laboral.

En la última versión se ha calendarizado temario y formaciones internas para que todo el equipo de personas realice dicha formación de la entidad.

### **26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

#### **26.1. Información adicional.**

Además de fomentar la formación de las personas mediante el Plan de Formación, creado en 2020 y revisado por última vez en 2024, se toman indicadores en base a la formación de las personas: IFP 1.1 Número de acciones formativas realizadas IFP 1.2 Número de personas en acciones formativas IFP 2 Satisfacción acciones formativas.

Cada año se realizan formaciones, tanto a elección de la entidad, como a elección libre de las personas, dentro de que sean temáticas relacionadas con la actividad y el desarrollo de las personas.

## **Seguridad y Salud**

### **27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

#### **27.1. Información adicional.**

La entidad tiene un servicio de prevención externo y una vigilancia de la salud contratado con Quirón Prevención, que es supervisado anualmente.

Durante la COVID-19 se aplicaron todos los protocolos creados para centros sanitarios, así como que la entidad facilitó medios y EPIS para proteger la salud y garantizar la seguridad. En el ejercicio 2022 se creó el Protocolo Nueva Actuación COVID-19 para establecer un criterio unificado y una sistemática común en cuanto al modo de proceder en el trabajo diario por parte de las Personas del equipo de ASAPME Huesca a partir de la nueva normativa establecida tras haber superado la fase aguda de la pandemia.

Desde 2021 se ha elaborado un Plan de Contingencias, el cual ha sido revisado por última vez en 2022.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**28.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

#### **28.1. Información adicional.**

Se priorizan empresas ubicadas en Huesca, Monzón y Fraga, lugares donde tenemos nuestros tres centros. Se prioriza que tengan una sede física con persona de confianza con la que poder tratar los distintos temas de manera personalizada. Se tiene en cuenta una posible RSC de la empresa. Destacar que son relaciones duraderas y prolongadas en el tiempo.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

**29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

#### **29.1. Información adicional.**

Clasificamos a nuestros proveedores en función de: además de la calidad precio, su ubicación física en nuestra zona de actuación, atención personalizada recibida, capacidad de resolución de posibles incidencias.

Desde 2022 hasta la actualidad, les estamos reconociendo su implicación con nuestra entidad, mediante publicaciones en RRSS y realizando convenios de colaboración.

Quedan recogidos los riesgos en el Plan de Contingencias.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

### **30.1. Información adicional.**

Desde ASAPME Huesca se ponen en marcha acciones que comprende el Programa de Sensibilización Social en base a necesidades identificadas y colaboraciones establecidas a lo largo del tiempo o de forma puntual en materia de salud mental, incluidas en los fines estatutarios de la entidad. Dichas acciones quedan planificadas en el Plan Anual.

El resto de actuaciones solidarias o de acción social, no siguen una planificación, sino que se desarrollan con criterios de oportunidad, aunque todas ellas son calendarizadas conforme surgen, y sus resultados e impacto también son objeto de medida mediante los indicadores establecidos.

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

### **31.1. Información adicional.**

La entidad participa actualmente en el diseño y desarrollo de acciones de intervención en Sensibilización social en discapacidad, junto con otras entidades que forman parte de Cadis Huesca y otros colectivos que desarrollan estrategias para defender los derechos de las personas con discapacidad e impulsar acciones conjuntas.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **32.1. Información adicional**

Todas las acciones sociales que implanta la entidad, se comunican en los cauces de coordinación adecuados y en las reuniones de coordinación interse des.

No hay un programa de voluntariado para empleados como tal, pero las personas que forman parte de la entidad, en algún momento también han participado en acciones voluntarias de carácter social en beneficio de la entidad.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **33.1. Información adicional**

La entidad cuenta con un Plan de Comunicación creado y revisado en el ejercicio 2021.

Poner en valor que desde ese mismo año, se planifican y calendarizan las diferentes publicaciones en nuestras RRSS. Así como se miden los impactos de las mismas en las diferentes plataformas.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

#### **34.1. Información adicional.**

Se llevan a cabo desde la entidad y por parte de cada una de las Personas que forman parte del equipo, gestos y acciones en pro de un cuidado y buena gestión ambiental en los diferentes medios en los que se desarrolla la labor diaria. Sin embargo, ASAPME Huesca no dispone de un Plan Medioambiental actualmente.

Se tienen presente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) contemplados en la Agenda 2030, recogidos en el documento interno "Guía ODS agenda 2030" de ASAPME Huesca, creado en 2021 y actualizado en 2022, destacando un nuevo hito en la entidad (somos punto violeta).

### **Compromiso frente al cambio climático**

**35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

#### **35.1. Información adicional.**

Desde la entidad impulsamos el desarrollo de acciones frente al cambio climático, apostamos por el reciclaje, colaboramos con empresas de servicios medioambientales certificadas que son punto limpio, en el tratamiento, recuperación y transformación de estos recursos.

En cuanto a la renovación de aparatos informáticos y enseres inservibles, se contacta con entidades que a través de una donación pueden darles oportunidad de un nuevo uso.

Periódicamente, se valora el consumo energético para conseguir una reducción y así contribuir a la mejora del medioambiente.

### **Economía circular**

**36.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

#### **36.1. Información adicional**

En diferentes talleres creativos se utilizan envases y productos procedentes de otras actividades grupales.

Se fomenta la relación entre talleres para el mejor aprovechamiento y autoabastecimiento: por ejemplo, productos recogidos del taller hortícola, posteriormente son elaborados mediante recetas del taller de habilidades de la vida diaria y cocina.

Respecto al papel, se imprime lo imprescindible, a doble cara y se aprovecha el papel sin

información sensible para trabajo de campo.

### **Comunicación ambiental**

**37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

#### **37.1. Información adicional**

Desde la entidad se analiza el gasto final de los suministros de Gas y luz periódicamente de manera trimestral y anual, para mejorar eficiencia y controlar el gasto energético, se realiza una comunicación a nivel interno para tomar medidas y propuestas de mejora.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

30 años nos avalan en la prestación de servicios al sector de salud mental, que han evolucionado desde una atención extrahospitalaria, hasta la creación y consolidación de los servicios que ASAPME Huesca ofrece: Centro de día, apoyo social comunitario, inserción laboral, piso supervisado y programa de sensibilización social.

**41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Tomar medición de satisfacción de todos los grupos de interés: la medición de usuarios y personas la tenemos consolidada, pero de cara a nuestros financiadores (instituciones, administración pública), está pendiente la formalización mediante cuestionarios estandarizados.

Promover contactos de tipo social con las empresas locales (conocer RSC que desarrollan, establecer vínculos).

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**