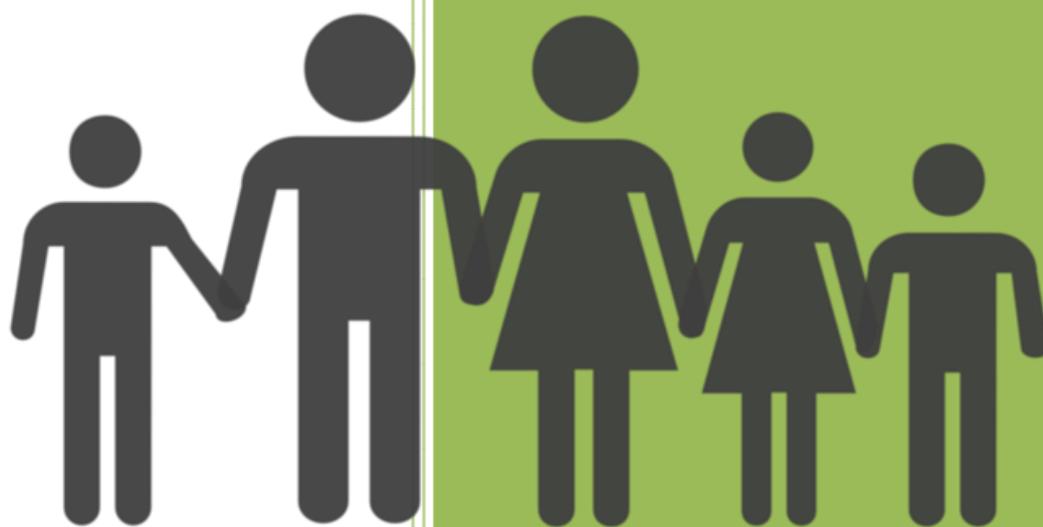


INTEGRAmás FAMILIAS



Familias Numerosas de Aragón

3ymás

ÍNDICE

1. Memoria de la entidad	
Introducción	2
Misión, visión y valores.....	2
Estructura orgánica de la entidad	3
Especialización sectorial	3
Participación social	4
Recursos humanos. Política de igualdad	5
Sistema de gestión de calidad	5
Recursos de la entidad.....	6
Voluntariado	6
2. Proyecto:	
“INTEGRAmás FAMILIAS”: atención de las necesidades básicas de las familias numerosas en riesgo de pobreza y promoción de su inclusión social.	
Descripción	7
Motivación	8
Objetivos	10
Servicios	11
Metodología	17
Calendario de actuación	22
Medios utilizados	22
Indicadores	23
Presupuesto del proyecto	25

MEMORIA DE LA ENTIDAD

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Familias Numerosas de Aragón se constituyó el 8 de diciembre de 1997 y fue inscrita en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón el 20 de abril de 1998 con número 05-Z-0131-98. Desde entonces presta sus servicios a las familias numerosas de toda la Comunidad Autónoma de Aragón.

Actualmente cuenta con dos sedes:

- Zaragoza: C/ Brazato nº 7
- Huesca: C/ Ramón J. Sender nº 3

Para poder atender a los socios en otras zonas se han nombrado delegados comarcales, cuya misión es hacer de vínculo entre las familias y el personal de 3ymás. 3ymás fue reconocida como entidad de **Utilidad Pública** por el Ministerio de Interior en 2010.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Proteger y fomentar los derechos de las familias numerosas, así como mejorar su calidad de vida.

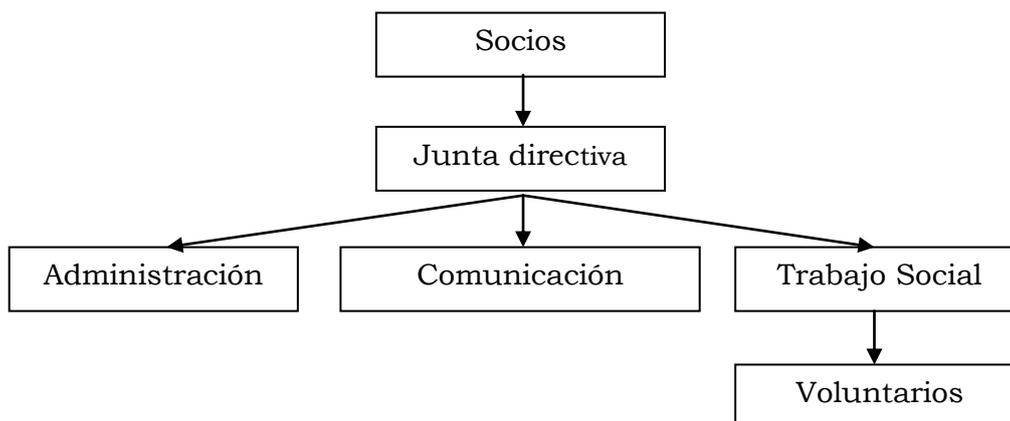
VISIÓN: Lograr el reconocimiento social y legal de la aportación de la familia numerosa a la sociedad y la equiparación de las prestaciones familiares con las europeas.

Conseguir la integración social de las familias numerosas, que puedan cubrir sus necesidades básicas, conciliar su vida laboral y familiar, desarrollar una maternidad/paternidad responsable y favoreciendo la igualdad de oportunidades, en definitiva, facilitar el desarrollo integral de todos sus miembros.

VALORES:

- Justicia
- Integración
- Igualdad
- Diversidad
- Colaboración
- Transparencia
- Pasión

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD



La actual Junta Directiva se nombró el 27 de marzo de 2017, mediante votación en la Asamblea General de socios. Su composición es la siguiente:

Presidente: Alejandro López-Blanco Ezquerria.

Vicepresidente: César de Miguel Elorriaga.

Secretario: Francisco Leiva Sánchez.

Tesorero: Luis Santos Aramburo.

Vocales: Mario Amoretti Contreras, José Luis Marcos Cambrils, Antonio Ramírez Lozano, M^a Carmen Liarte Blancas.

ESPECIALIZACIÓN SECTORIAL

3ymás es la única asociación de familias numerosas de la Comunidad Autónoma de Aragón. Actualmente cuenta con **1.730 familias socias** (8.938 personas). Los beneficiarios de los programas que desarrolla la entidad serán miembros de familias numerosas, que pueden ser socios de 3ymás o no.

La composición de estas familias es muy variopinta, si bien se pueden establecer los siguientes perfiles de forma general:

Según nº de hijos		
Hasta 3	4 y 5	Más de 6
83,47%	13,35%	3,05%

Según procedencia	
Española	Extranjeros
92,81%	7,00%

Nº Nacionalidades: 13

Nº Matrimonios mixtos: 30

Distribución geográfica		
Huesca	Teruel	Zaragoza
17,73%	3,89%	78,38%
de los cuales en entorno rural		
35,76%	66,15%	18,49%

Situaciones de monoparentalidad	
Madres solas	Padres solos
60	19
3% del total	1% del total

En varios casos confluyen en la misma unidad familiar varias de estas circunstancias. Son familias que, o bien han manifestado una necesidad, o bien ésta ha sido detectada por el personal de 3ymás y por lo tanto se les ha propuesto la inclusión en alguno de los programas que desarrolla la entidad.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

3ymás forma parte del Observatorio Aragonés de la Familia. Al hilo del orden del día de cada reunión invitamos a las familias a que nutran nuestros documentos de propuestas y sugieran temas prioritarios para trabajar con el Observatorio.

Como entidad social estamos pendientes de los procesos que se abren a través de Aragón Participa promoviendo la participación de todas las familias en los mismos.

La Asociación forma parte de la Junta Directiva de la Plataforma del Voluntariado de Aragón. A través de este canal trabajamos diferentes aspectos del voluntariado en la Comunidad Autónoma.

Además de todas las actividades que componen de forma directa los diferentes programas de apoyo familiar, la asociación organiza determinadas jornadas que sirven de encuentro entre los socios en un ambiente relajado. Se trata de actividades de ocio subvencionadas en parte por la Asociación con el fin de facilitar la convivencia entre familias que únicamente tienen como denominador común el tener un número de hijos superior a la media. Algunos ejemplos serían la práctica del rafting en el río Gállego, visita al Centro Astronómico Aragonés en Huesca, jornada en el Parque de Atracciones de Zaragoza, encuentro en Albarracín Aventura y visita a la localidad.

Estas jornadas pretenden, además de la convivencia entre las familias, el poder recoger sus inquietudes, opiniones y sugerencias con la finalidad de enfocar nuestro trabajo a mejorar la calidad de vida de los socios, así como poder representarles ante los poderes públicos para trasladar sus demandas.

Por otro lado, a través de la newsletter que se envía quincenalmente a todos los socios, se realizan llamamientos a la solidaridad de los mismos hacia otras familias. Por ejemplo a principio del curso escolar se solicitan donaciones de material para el mismo, en determinados momentos se piden alimentos, en otros determinados enseres domésticos...

A través de nuestra web y el correo electrónico permitimos el contacto directo con la Asociación. También utilizamos las redes sociales para comunicar todas nuestras actividades, servicios y acciones reivindicativas. Esto nos permite recoger el feedback de todos los socios que deseen realizar comentarios a nuestras publicaciones.

RECURSOS HUMANOS. POLÍTICA DE IGUALDAD

Actualmente hay contratadas 3 personas, todas ellas. Dos de ellas mayores de 40 años y una menor de 30.

No existe plan de igualdad porque no es obligatorio dado que la asociación no tiene más de 50 trabajadores. Sin embargo en la práctica esta igualdad es efectiva:

- Existe libertad a la hora de presentar candidaturas a Junta Directiva que se elige en Asamblea General mediante votación de los socios. El único requisito es ser mayor de edad (art. 16 de los estatutos).
- Sistema de votaciones: corresponde un voto a cada miembro de la asociación (padre, madre e hijos mayores de edad de una misma familia, por separado). Art. 15 de los estatutos
- Conciliación: los horarios laborales se establecen teniendo en cuenta la preferencia de las trabajadoras, respetando el horario de atención al público. En cualquier momento pueden adaptarse a las necesidades de conciliación que puedan surgir. Existe la posibilidad de realizar teletrabajo en todos aquellos puesto que lo permitan.
- Las ofertas de empleo se han gestionado o bien a través del INAEM, por lo que no existe discriminación alguna por cuestión de sexo, o bien por convocatoria pública entre los asociados.
- Se contemplan reducciones de jornadas y excedencias por motivos de conciliación.
- Aunque no existe un plan de formación reglado, a lo largo de año las trabajadoras participan en cursos de formación, principalmente on-line, con el fin de ampliar sus conocimientos y poder acometer mejor sus tareas, así como poder asumir otras nuevas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El 26 de mayo de 2017 la mesa de la RSA nos concedió el Sello de Responsabilidad Social de Aragón como entidad no lucrativa.

El personal de la entidad ha estado formándose en la norma EFQM.

Nuestra forma de trabajo está orientada a la consecución de una certificación de calidad en un futuro. Se tiene en cuenta la definición de procesos de mejora continua, pretendiendo una gestión más eficaz y eficiente.

Existen procedimientos de trabajo establecidos, plasmados en un documento accesible a todo el personal.

De las actividades realizadas se recoge la opinión de los participantes, consiguiendo así el feedback que permite una mejora continua de los programas.

RECURSOS DE LA ENTIDAD

Recursos materiales

- Telecomunicaciones: ordenadores, servidor, fax, conexión internet, teléfonos, centralita.
- Impresoras/copiadoras.
- Espacio de almacén y ropero.
- Espacio de atención al público.
- Zona infantil.
- Punto de lactancia (sólo en Zaragoza) que cuenta con sillón, cambiador y microondas.
- Vehículos (propiedad de los voluntarios que recogen mercancía del Banco de Alimentos de Huesca y Zaragoza).

Recursos humanos

Internos:

- Integrantes de la Junta Directiva.
- 1 Trabajador social.
- 1 Coordinador / administrativo
- 1 Persona de apoyo en atención directa y responsable del programa “Yo Voy”
- 18 Personas voluntarias.

Externos:

- Personal de la Federación Española de Familias Numerosas.
- 3 Profesionales colaboradores.
- Para realizar la distribución de alimentos del programa del FEAD contamos con la colaboración de la Comandancia de la Guardia Civil de Huesca, que cede parte de sus instalaciones los días de reparto. El Ayuntamiento de Huesca también colabora aportando dos camiones y un toro, así como cuatro operarios que realizan el traslado de alimentos.

VOLUNTARIADO

El personal voluntario es fundamental en algunas de nuestras actividades. Actualmente contamos con cinco voluntarios que colaboran de forma continuada con 3ymás, además de otros diez que lo hacen de forma discontinua.

Tres personas participan en el proceso de selección y formación del voluntariado.

Las actividades en las participan los voluntarios de forma regular son las siguientes:

- Banco de alimentos: traslado de los alimentos desde la sede de la Fundación del Banco de Alimentos de Aragón hasta las sedes de la Asociación.

- Banco de recursos: selección, clasificación y almacenamiento de los enseres donados por los socios.

- Banco de préstamo: selección, codificación, incorporación a la base de datos de la web y almacenamiento de los artículos donados por los socios para esta actividad.

En cuanto a las actividades esporádicas en las que los voluntarios participan podemos enumerar las siguientes:

- Formación: charlas y talleres impartidos sobre diferentes temas, especialmente salud y empleo.

- Banco de alimentos: preparación de lotes y reparto de los mismos cuando se desarrollan las diferentes fases del programa del FEAD de ayuda a los más necesitados.

La formación del voluntariado se realiza de forma individualizada en función del tipo de actividad que vaya a desarrollar. Además se hace entrega de un dossier del voluntariado cuando se comienza la actividad en la que participan.

PROYECTO: “INTEGRAmás FAMILIAS”

Atención de las necesidades básicas de las familias numerosas en riesgo de pobreza y promoción de su inclusión social.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

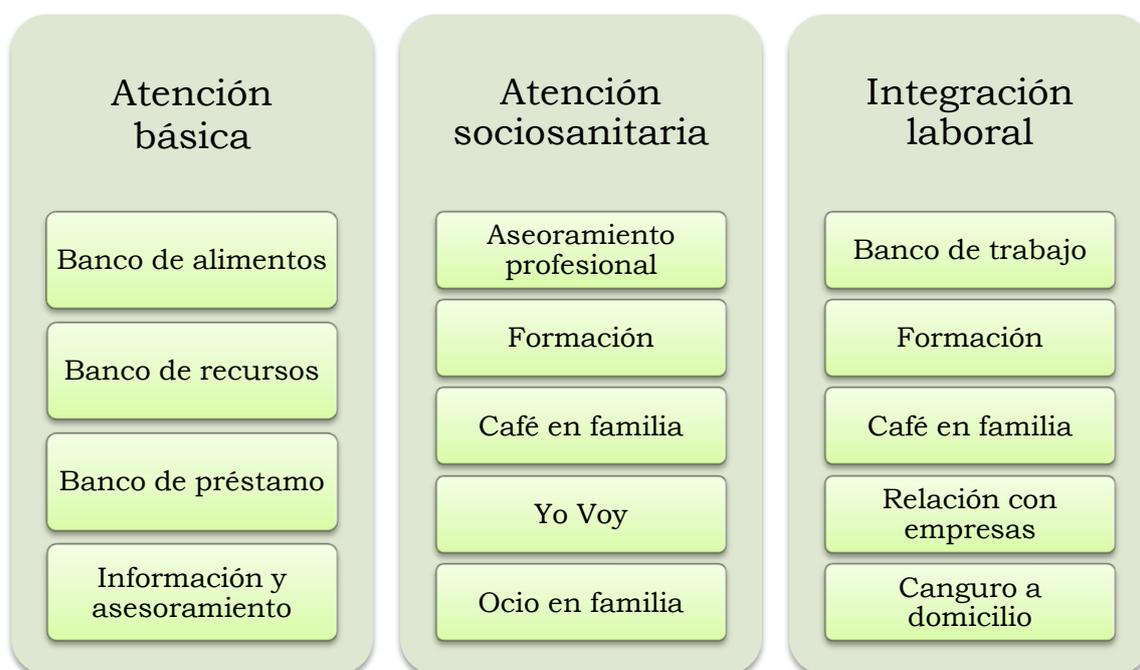
Con el desarrollo de este proyecto se pretende la integración de familias en riesgo de exclusión social. Apoyándolas para cubrir sus necesidades básicas y las sociosanitarias, además de disminuir la desigualdad en el ámbito laboral.

Las personas en riesgo de exclusión social muchas veces tienen más complicado el acceso al mercado laboral. Necesitan, en primer lugar, cubrir sus necesidades básicas para poder enfrentarse al proceso de búsqueda de empleo. En otros no disponen de la formación ni de los medios adecuados para ello.

Desde la Asociación se les facilita apoyo para la consecución de alimentos y bienes de primera necesidad, así como en el proceso de búsqueda activa de empleo.

Los jóvenes y las mujeres son dos colectivos que requiere un apoyo especial para buscar empleo. Los primeros porque están desorientados y las segundas porque en muchos casos han estado tiempo apartadas del mercado laboral por haberse dedicado al cuidado de sus hijos.

El programa lo componen tres tipologías de servicios:



MOTIVACIÓN DEL PROYECTO

Las familias numerosas se encuadran dentro del grupo de familias de especial consideración según el artículo 44 de la Ley 9/2014 de Apoyo a las Familias de Aragón. Este tipo de familias requiere medias singularizadas derivadas de su situación, lo que supone una atención prioritaria y/o específica.

Con la ejecución de este proyecto pretendemos trabajar de forma transversal los siguientes aspectos: desigualdades sociales, atención a la vulnerabilidad, maternidad/paternidad responsable, igualdad de género y empleabilidad.

Según el INE el umbral de la pobreza en 2017 se sitúa en 8.522 € anuales por persona. Teniendo en cuenta los índices correctores que se establecen, para una familia de 5 miembros (con 3 menores de 14 años) alcanza los 20.452 €/año.

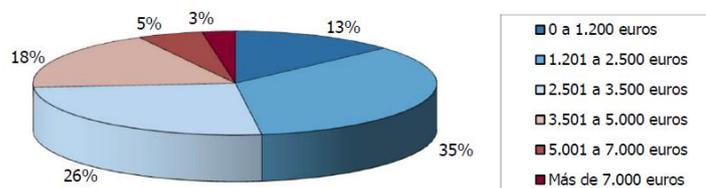
Actualmente el límite de ingresos de una familia para obtener por ejemplo una beca de material curricular es de 12.780 €/año, aún más bajo en prestaciones familiares. De esto resulta que muchas familias que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza no tienen siquiera la opción de solicitar ningún tipo de prestación o ayuda.

A la dificultad para afrontar en estos casos los gastos correspondientes a necesidades familiares básicas (alimentación, vivienda, ropa) hay que añadir otros gastos que muchas veces son complicados de evitar como todos los derivados de la actividad escolar.

Existen muchas familias que a pesar de haber mejorado su situación laboral, siguen teniendo graves problemas para llegar a final de mes y poder afrontar todos los gastos necesarios, ya que su salario es precario.

El 48% de las familias numerosas viven con menos de 2.500€ al mes y el 13% no alcanza los 1.200€.

¿En qué tramo situaría los ingresos totales de su hogar al mes?



Fuente: "IV Radiografía de las familias numerosas en España" (2017)

Los avances cada vez más rápidos en el mundo tecnológico propician que la brecha digital siga aumentando en las familias con escasos recursos y formación. Esto

implica una discriminación a la hora de acceder a ciertos recursos públicos, a la realización de múltiples trámites que ya sólo se pueden realizar de modo electrónico y a la búsqueda de empleo.

Para acceder al mercado laboral es necesario estar fuerte mentalmente. Cuando una familia tiene problemas para atender sus necesidades básicas suele haber problemas psicológicos como la depresión y la ansiedad. También es necesario saber transmitir cuáles son las aptitudes que uno tiene y esto es difícil cuando se presentan situaciones como las descritas anteriormente. Así pues es importante poder tener cierta tranquilidad en el ámbito de la economía familiar.

La brecha digital es patente en estos hogares, ya que en la mayoría de los casos no disponen de los medios informáticos adecuados para elaborar currículums ni cartas de presentación. Tampoco disponen de internet para poder acceder a portales de empleo ni otra información relativa al mercado laboral. Esta brecha digital no sólo es debida a la ausencia de recursos materiales, sino que en muchos casos también es debida a la falta de formación en este campo. Todo esto implica una discriminación a la hora de acceder a ciertos recursos públicos, a la búsqueda de empleo y a la realización de múltiples trámites que ya sólo se pueden realizar de modo electrónico.

Las mujeres que llevan tiempo apartadas del mercado laboral suelen tener problemas de autoestima que deben superar para enfrentarse a la búsqueda de empleo. Además en muchos casos se han quedado desfasadas en cuanto a las técnicas que hoy se utilizan para ello.

Los jóvenes, aun teniendo formación, se encuentran desorientados al enfrentarse al mundo laboral. Desconocen los recursos existentes, así como las técnicas para redactar currículums y presentarse en entrevistas.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos generales de la entidad son los siguientes:

1. Ser referente de la problemática de la familia numerosa en Aragón.
2. Acercar las iniciativas públicas y privadas a las particularidades de nuestras familias.
3. Cooperar con la administración para adaptar las leyes a las necesidades actuales y obtener para las familias numerosas un trato justo en transporte, educación, vivienda, impuestos, agua, conciliación de la vida familiar y laboral de ambos cónyuges.
4. Presentar propuestas de mejora a la Administración teniendo en cuenta las aportaciones que nos hagan llegar nuestros socios, impulsando la protección de la familia.

Estatutos disponibles en nuestra web:

<http://www.3ymas.com/wp-content/uploads/2014/07/ESTATUTOS.pdf>

Los OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO son los siguientes:

1. Cubrir las necesidades básicas de las familias numerosas en riesgo de pobreza y promoción de su inclusión social y laboral.
2. Fortalecer las relaciones familiares, gestionar la conflictividad y facilitar la adquisición de pautas parentales, así como el desarrollo de una crianza saludable.
3. Favorecer la inclusión y la inserción sociolaboral de las familias numerosas.

Los OBJETIVOS ESPECÍFICOS se concretan en los siguientes puntos:

- 1.1. Facilitar alimentos y recursos a las familias más necesitadas.
- 1.2. Asesorar y facilitar información actualizada y personalizada sobre cuestiones relevantes para la familia.
- 1.3. Proporcionar formación específica para la búsqueda de empleo.
- 1.4. Colaborar en la integración de familias extranjeras.

- 2.1. Inculcar estilos de vida saludables y pautas de crianza.
- 2.2. Realizar tareas de prevención para fortalecer la unidad familiar.
- 2.3. Orientar los posibles conflictos hacia el arreglo, la estabilidad y cohesión familiar.

- 3.1. Asesorar y ofrecer información actualizada y personalizada sobre cuestiones relevantes de empleo.
- 3.2. Promover la conciliación.
- 3.3. Proporcionar formación específica para la búsqueda de empleo.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA

Banco de alimentos:

La familia demandante de alimentos debe aportar toda la documentación que permita valorar su situación de necesidad. Una vez confirmada esta se procede a su inclusión en el programa y se establece el cronograma de reparto. Contamos con dos fuentes principales de aprovisionamiento:

i) Alimentos recibidos a través de la Fundación Bancos de Alimentos de Aragón:

La Fundación Banco de Alimentos de Aragón nos proporciona alimentos semanalmente. Se alternan cada semana los alimentos no perecederos, lácteos y carne con entregas de fruta y verduras. Estos alimentos son retirados de la sede de la Fundación y descargados en 3ymás (Huesca y Zaragoza) por un voluntario. Esta comida se distribuye a una media de entre 3 y 10 familias por semana (dependiendo de la cantidad aprovisionada). Las familias son citadas para venir a retirar los alimentos. Son pequeñas entregas (lo que puede contener un carro de la compra) y que se repiten con cierta frecuencia personalizada para cada familia.

ii) Alimentos recibidos a través del FEAD.

Dentro del programa de “Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas en España” que lleva a cabo el FEAD, recibimos alimentos en 3 fases cada año.

Los lotes de comida repartida se confeccionan según el tamaño familiar y según las edades de los miembros que la componen (alimentación infantil) Los contenidos de

este reparto son siempre no percederos. En este programa contamos para la descarga, clasificación y reparto con voluntarios a parte del personal de 3ymás.

iii) Alimentos recibidos de particulares

Algunas familias nos traen alimentos que han comprado o recogido en pequeñas campañas. Son cantidades más pequeñas e irregulares. Cuando nos llega una donación de este tipo se “suman” a las procedentes de la Fundación Banco de Alimentos de Aragón.

Banco de recursos:

Disponemos en 3ymás de dos pequeños almacenes (Huesca y Zaragoza) donde se clasifican los artículos que las familias nos donan y que aún están en buen uso. En el caso de ropa y calzado, previa cita, las familias acuden al almacén y bajo supervisión de la trabajadora social se llevan lo que les resulte necesario. Los demás enseres disponibles se publican en el apartado de recursos de nuestra web clasificados por tipos.

<https://www.3ymas.org/banco-de-recursos/>

The screenshot shows the 'Banco de recursos' section of the website. At the top left is the logo for '3 más Familias numerosas de Aragón'. To the right is a navigation menu with links: PORTADA, ¿QUIÉNES SOMOS?, SERVICIOS, FAMILIA NUMEROSA, SALA DE PRENSA, NOTICIAS, CONTACTO. Below the logo, the title 'Banco de recursos' is displayed, followed by 'Mostrando 1-40 de 70 resultados'. A 'Filtros' sidebar on the right allows searching by reference number and filtering by category and location. The main content area shows a grid of items under the heading 'TE LO DOY'. Each item card includes an image, a title, and a reference number.

Item	Reference
2 PUZZLES DE FROZEN	Ref: 6339
2 PUZZLES MICKEY MOUSE	Ref: 6565
3D SNAKES RACE	Ref: 6645
5 PUZZLES POCOYO	Ref: 6643
80 JUEGOS CLÁSICOS DE HELLO KITTY	
ALZADOR	
ARNES PARA APREDER A ANDAR	
ASIENTO BAÑO	

Así tanto nosotros como las familias u otras entidades pueden consultar la disponibilidad de los artículos.

Este mismo espacio se ofrece a las familias para publicar sus propias ofertas (venta-regalo-cambio). En este caso aparecen junto a la descripción de los artículos los datos del particular que lo oferta y las familias se ponen en contacto entre sí directamente.

El banco de recursos incluye un apartado específico de libros de texto y lecturas escolares obligatorias.

El personal de 3ymás gestiona completamente este espacio web, dando altas, bajas y validando las entradas. Si la familia que quiere publicar algo no dispone de internet o no sabe cómo hacerlo, a través de teléfono nos indica los datos de los anuncios a insertar o consultar y el personal de 3ymás lo resuelve en ese mismo momento.

Con este servicio además de dar un apoyo a la economía familiar pretendemos colaborar en una educación para el consumo responsable, fomentando la reutilización de los recursos hasta que finaliza su vida útil.

Banco de préstamo:

Hay determinados artículos que por sus características se utilizan de una forma puntual. Por este motivo se considera más apropiado prestarlos en lugar de entregarlos de forma definitiva. De esta forma son más las personas que pueden beneficiarse de los mismos. Principalmente se prestan disfraces y ropa para la nieve. También algunos artículos de puericultura que se utilizan durante poco tiempo. Actualmente se está valorando la posibilidad del préstamo de patines y bicicletas, pues en muchos centros escolares se utilizan en la asignatura de educación física. Todos los artículos, al igual que en el caso del banco de recursos, son revisados, referenciados y subidos a la web para que puedan ser consultados en todo momento. Además de la foto se añade una pequeña descripción y se especifica la talla correspondiente.

La familia puede realizar la solicitud a través de la página web si lo desea, pero también puede hacerlo por teléfono o acudiendo a nuestra sede. Cuando un artículo está reservado o lo está utilizando una familia se indica esta circunstancia en la web para facilitar la trazabilidad del mismo.

Al recoger el enser se firma el albarán de recepción del mismo y se indica la fecha prevista de devolución. De esta forma si lo solicita otra persona se le podrá decir cuándo estará disponible.

Existe un protocolo de uso del servicio de préstamo del que se informa personalmente a todos los beneficiarios de este servicio. Éste se encuentra publicado en la página web para que todos los posibles usuarios tengan conocimiento del mismo. Se especifican los días de reserva del artículo, los días que se permite el uso, las condiciones de devolución y las penalizaciones en caso de incumplir lo establecido.

Este servicio permite a muchos menores disfrutar de algunas celebraciones y excursiones y fiestas escolares sin que ello suponga una sobrecarga económica para la familia

Igualmente con este servicio fomentamos aún si cabe más el consumo responsable, pues intentamos evitar que las familias compren artículos para darles un solo uso.

The screenshot shows the website interface for the 'TE LO PRESTO' (I lend you) section. At the top, there are social media icons and navigation links: PORTADA, ¿QUIÉNES SOMOS?, SERVICIOS, FAMILIA NUMEROSA, SALA DE PRENSA, NOTICIAS, CONTACTO. The main heading is 'TE LO PRESTO' with a subtext 'Mostrando 1-40 de 512 resultados'. Below this is a grid of items for loan, each with a photo, name, and reference number:

- ABEJA (Ref: 4065)
- ABEJA (Ref: 8373)
- ABEJA MAYA (Ref: 5901)
- ABEJATA (Ref: 6009)
- AGATHA RUJIZ DE LA PIRATA
- ALAS
- ANAKIN SKYWALKER
- ARIEL

On the right side, there is a 'Filtros' (Filters) section with a search box 'Buscar por Ref.' and several filter options with radio buttons and counts:

- Huesca (96)
- Zaragoza (416)
- Ceremonia (37)
- Deportes (21)
- Disfraces (194)
- Juguetes (0)
- Nieve (252)
- Otros (2)
- Puericultura (6)

At the bottom of the filters, there is a green button that says 'Borrar todos los filtros'.

<https://www.3ymas.org/categoria/te-lo-presto/>

Información y Asesoramiento:

De forma sistemática se elaboran comunicados que sirvan para difundir de forma general todo lo referente a políticas familiares, bonificaciones, búsqueda de recursos, legislación, etc.

Para la difusión de los mismos se utiliza soporte informático:

- Apartados de la página web.
- Enlaces a páginas de otras entidades y organismos públicos.
- Boletines electrónicos quincenales (Informa3)
- Facebook (www.facebook.com/3ymas) y Twitter (@3ymas)
- Revista “fn” último número disponible en la siguiente dirección electrónica <http://www.youblisher.com/p/1952657-/>

Los temas más habituales sobre los que se plantean las consultas son los siguientes:

- Servicios y reivindicaciones de 3ymás.
- Condición de familia numerosa, sus peculiaridades y la forma de conseguirla.
- Prestaciones.
- Bonificaciones.
- Ayudas al estudio y vivienda.
- Bono social.
- Cambios legislativos...

Se ha realizado una labor importante de recopilación de direcciones de correo electrónico, pues no se tenían las de muchos socios antiguos. El boletín también se envía a otras entidades sociales que tienen relación con familias a las que pueda interesar la información que difundimos y que no tienen acceso a internet. Todo esto no quita para que crezca notablemente la atención telefónica a familias que plantean dudas concretas que requieren un tiempo de estudio para ser resueltas.

“Yo Voy”:

Este servicio tiene dos vertientes: la informativa y la ejecutiva. Ofrecemos toda la información pertinente y si la familia lo desea y es factible hacemos el trámite que solicita en representación. Se recogen en un apartado específico de nuestra web los posibles trámites a realizar con las instrucciones oportunas, documentación a presentar y modelos oficiales.

Son cada vez más las personas de bajos recursos las que acuden a este servicio, bien por no aclararse con el idioma o la burocracia, bien porque requieren de nosotros la conexión ADSL y la ayuda para realizar los trámites on line.

Este servicio es muy valorado también por aquellas familias que tienen problemas para conciliar su vida personal con la laboral. Evitamos que dediquen su tiempo a trámites burocráticos tediosos y para los que, en muchos casos, hay que dedicar varias horas de la jornada. En ocasiones incluso es necesario utilizar días de vacaciones para acudir a diferentes ventanillas, lo que supone poder dedicar menos tiempo al disfrute de la familia.

El servicio “Yo Voy” es especialmente útil cuando nace un hijo/a. En este momento son muchas las gestiones que hay que realizar y es generalmente el padre, pues la madre está convaleciente, el que dedica parte de su tiempo a las mismas. Al utilizar nuestro servicio puede colaborar con la madre en el cuidado del bebé y dedicarse también al resto de hermanos.

Telefónicamente, vía mail o de modo presencial se resuelven todas las preguntas que las familias tienen al respecto.

Los trámites que podemos hacer desde 3ymás son:

- Todos aquellos relativos al nacimiento
- Solicitudes de prestaciones por nacimiento
- Permisos de maternidad / paternidad
- Solicitud de bonificaciones municipales
- Descarga de certificados personales (prestaciones, situaciones de cotización, etc.)
- Solicitud de becas escolares on line
- Trámites on line con la administración que no requieran certificado digital
- Inscripciones en registros de vivienda
- Traducción y explicación de documentos o cartas que reciben las familias y trámite posterior si procede.
- Solicitud de citas con Servicios Sociales

En general todo aquello que las familias nos solicitan y podamos realizar.

Todos los impresos oficiales e instrucciones para los trámites se encuentran recogidos y organizados en nuestra página web: <https://www.3ymas.org/la-familia-numerosa/tramites-y-bonificaciones/>

En el ámbito de la búsqueda de empleo son cada vez más las personas de bajos recursos las que acuden a este servicio, bien por no aclararse con el idioma o la burocracia, bien porque requieren de nosotros la conexión ADSL y la ayuda para realizar los trámites on line.

Algunos de los trámites que realizamos son:

- Solicitud de citas on line.
- Envío de c.v. por correo electrónico.
- Inscripción en cursos.
- Inscripción en plataformas de empleo.
- Solicitud on line de becas para la formación.

Las familias inmigrantes realizan una valoración muy positiva de este servicio, pues para ellas muchas veces este tipo de tareas resultan realmente complicadas.

Asesoramiento profesional

Contamos con profesionales del ámbito legal que colaboran con la asociación para orientar y asesorar a las familias en temas como vivienda, separaciones, adopciones, herencias, procesos de escolarización...

También colaboran profesionales de la salud ofreciendo asesoría pediátrica y nutricional.

Este año se ha incorporado al equipo un psicólogo que asesora en temas de familia.

Las familias pueden plantear sus consultas de forma sencilla a través de diferentes medios (teléfono, mail o presencialmente en nuestras sedes). De este modo conseguimos facilitar la conciliación puesto que el usuario no tiene que disponer del tiempo que dedica a su familia para visitar al profesional o pedir días de permiso en el trabajo.

Además es un servicio gratuito para los socios, lo que les facilita el acceso a un asesoramiento profesional que en muchos casos los socios no podrían costear.

Café en familia

A la hora de enfrentarse a diferentes situaciones problemáticas que pueden surgir a lo largo de la vida cotidiana de una familia, puede ser de gran ayuda contar con el apoyo y la orientación de alguien que haya vivido previamente la misma situación.

La falta de tiempo y de recursos impide en muchos casos poder contar con un profesional que facilite la orientación necesaria en cada momento. Por este motivo establecemos un espacio de encuentro entre familias para compartir sus vivencias y prestarse apoyo mutuo. Por ejemplo: padres de gemelos que pueden compartir su experiencia, familias en las que algunos de los hijos tiene problemas de aprendizaje, situaciones de duelo, paro de larga duración...

Formación

Como parte de la atención integral a las familias programamos diferentes acciones formativas. Nos centraremos sobre todo en tres ámbitos:

- Formación para el empleo.
- Salud, higiene y nutrición.
- Crecimiento personal y relaciones intergeneracionales.

Estas tres áreas de trabajo se han elegido tras recoger opiniones e inquietudes de las familias entrevistadas.

La formación se puede realizar de forma individualizada, a través de talleres grupales y mediante la entrega de dossieres informativos que también se cuelgan en la web y se difunden a través de las redes sociales.

Banco de trabajo

Ofrecemos con este servicio un acompañamiento en la búsqueda/mejora de empleo en los siguientes aspectos:

- Confección de cv y cartas de presentación, lugares dónde enviarlos (ETT, páginas web de búsqueda de empleo y entidades especializadas en búsqueda de empleo).
- Registro de la demanda de empleo: perfil profesional del demandante, área de trabajo buscada, disponibilidad horaria.
- Búsqueda de empresas que estén dispuestas a enviarnos sus ofertas. En este caso 3ymás indica a la empresa si disponemos de alguien con el perfil requerido para que puedan concertar una entrevista de trabajo.
- Búsqueda de ofertas publicadas de empleo de grandes empresas.
- Información de vacantes a través del Infórma3 (boletín electrónico enviado a las familias)
- Información sobre oferta de cursos y talleres formativos.
- Ayuda de soporte informático para la inserción o envío de cv a través de web o mail. Algunas familias no disponen de conexión ADSL u ordenador en sus casas. Aunque sí les indicamos los servicios públicos que puedan tener en sus Centros Cívicos más cercanos, si por cualquier motivo no pueden acceder a ellos o bien no saben manejarse con las páginas de búsqueda empleo les guiamos en nuestra sede para que puedan hacerlo de modo que poco a poco vayan aprendiendo.
- Búsqueda y publicación a través de Infórma3 de las ofertas de empleo público disponibles en la Comunidad Autónoma.

- Disponemos de banco específico de ofertas y demandas de servicio doméstico y asesoría sobre contratos, confección de nóminas, etc.

<https://www.3ymas.org/servicios/banco-de-trabajo/>

Existe un convenio de colaboración con YMCA en materia de empleo y la inserción laboral.

Canguro a domicilio

Este año vamos a dar un primer paso para volver a prestar el servicio de canguro que hace algunos años tuvo un gran éxito entre las familias socias.

Facilitaremos auxiliares para el cuidado de hijos e hijas cuando alguno de sus progenitores esté en proceso de búsqueda de empleo. En muchas ocasiones la imposibilidad asumir el coste para que alguien se haga cargo de los hijos impide que los padres y madres acudan a cursos de formación y a entrevistas de trabajo.

Relación con empresas colaboradoras

La familia numerosa es una importante unidad de consumo, por lo tanto contribuyen al desarrollo económico local porque compran en empresas de su zona y nacional a través de los impuestos indirectos.

Para consolidar las relación familia-empresa negociamos con estas últimas acuerdos de colaboración bajo la perspectiva “ganar-ganar”.

De esta forma conseguimos un beneficio (tipo descuento o servicio adicional) para las familias y un incremento de la facturación para las empresas puesto que les proporcionamos clientes.

En el caso de descuentos, las familias numerosas de escasos recursos pueden optimizar su presupuesto familiar.

Además buscamos empresas que estén dispuestas a facilitarnos sus ofertas de empleo para poder comunicarlas a nuestros socios.

Intentamos sensibilizar a la masa empresarial para que apliquen medidas de conciliación para las familias.

Ocio en familia

El ocio en familia es también un aspecto importante para el desarrollo de la misma. Existen determinadas actividades que familias con escasos recursos no pueden realizar, sobre todo cuando el número de miembros es elevado ya que el coste se incrementa considerablemente. Además es complicado organizar la logística familiar. La diferencia de edad entre los distintos miembros dificulta que todos a la vez puedan disfrutar de alternativas de ocio en un mismo lugar. Por ello organizamos actividades negociando previamente el precio para que resulte más atractivo y siempre con opciones alternativas para que pueda asistir la familia al completo desde los cero años. En este tipo de actividades también se facilita el acceso a parientes hasta de segundo grado aunque no sean socios, con el fin de contribuir a consolidar las relaciones familiares. Por ejemplo: tirolinas en Albarracín con parque infantil para menores, día familiar en el Parque de Atracciones de Zaragoza, experiencia en el Planetario de Huesca, gymkana acuática familiar en el río Gállego...

METODOLOGÍA

Se lleva a cabo un seguimiento continuado de la familia para comprender y mejorar la situación en la que se encuentra.

El primer paso es siempre de escucha activa a la familia que acude a 3ymás por cualquier motivo. Unas veces es la familia la que plantea directamente la necesidad que tiene, otras esta necesidad es detectada como consecuencia de la conversación mantenida. En este último caso se informa a la familia de aquellos canales que podemos ofrecer para paliar la necesidad detectada.

Esta necesidad puede venir motivada por:

- la carencia de recursos materiales, sociales y/o personales.
- la voluntad de cooperar mediante la experiencia, el voluntariado, la aportación de recursos, de tiempo, etc.

Es decir, tras una primera entrevista con las familias podemos responder a las siguientes preguntas: ¿Qué necesita esa familia? ¿Qué puede aportar?

Los ofrecimientos de las familias se pueden recoger en una primera entrevista de contacto cuando se hacen socios de 3ymás, a través del Informa3 cuando hacemos peticiones concretas de colaboración, cuando hay un feedback en actividades programadas y al acercarse a nuestras sedes por cualquier motivo. Todas estas posibles colaboraciones se recogen en nuestra base de datos para su posterior gestión. Todos nuestros servicios y actividades tienen un carácter integrador, aunque para cada caso existe un procedimiento de actuación establecido.

Cuando se trata de necesidades puramente asistenciales la trabajadora social de 3ymás estudia cada caso que llega a la asociación para determinar el modo más adecuado de conducirlo con ayuda del resto del equipo.

Una vez comprobada la existencia de necesidad, se determina la inclusión en cualquiera de los programas (uno o varios) que integran el proyecto. El nivel de atención viene determinado por la disponibilidad de los recursos disponibles. En el caso de alimentos y recursos es necesario, a veces, cierto tiempo de espera. No obstante cuando los recursos / alimentos disponibles no son suficientes se intentan aprovisionamientos extraordinarios a través de particulares para poder cubrir las necesidades detectadas. De modo habitual sólo ocurre esto en el caso de solicitud de alimentos.

Como parte de las entrevistas con las familias un punto importante a detectar es quién más los está atendiendo: trabajadora social, educador social, menores o si son usuarios de alguna otra entidad social. Así, y con el permiso de la familia, se actúa en coordinación con ella. Es muy importante este punto ya que en caso de ser una familia con expediente abierto en alguna otra entidad podemos simplificar el trámite documental y además nos aseguramos de no estar entorpeciendo cualquier tipo de intervención que esté en marcha fuera de nuestra entidad, ni duplicando servicios.

En la medida de lo posible se establece un plan personalizado para la familia. El nivel del servicio prestado depende de la situación en que se esta se encuentra. Por ejemplo, se puede establecer para una familia que perciba alimentos una vez cada cuatro semanas si su dificultad es llegar a fin de mes o cada semana si ha agotado todos sus recursos y está a la espera de percibir el IAI. Para otra familia puede ser algo puntual si uno de los cabeza de familia acaba de encontrar empleo y necesitan sólo un refuerzo hasta cobrar el primer salario y liquidar algunas deudas generadas.

Se aprovecha cada cita de la familia a la asociación para hacer un seguimiento de su situación incidiendo sobre todo en la búsqueda o mejora de empleo.

Aunque se va siguiendo la evolución de las familias, al menos una vez al año todos los expedientes se actualizan con la inclusión de los documentos actualizados a determinada fecha.

Se da prioridad SIEMPRE a la situación actual de la familia aunque no se descarta el estudio de la evolución económica que ha tenido para detectar posibles carencias de organización económica (derroches) que hay que tratar de diferente manera a la asistencial. Algunos casos se derivan a profesionales expertos en otras materias: financieros, jurídicos, psicológicos, orientadores o mediadores familiares, etc. Para ello se mantiene una cartera actualizada de los servicios gratuitos o de bajo coste de que disponen la administración pública u otras entidades sociales.

Cada servicio prestado a la familia queda registrado con su firma en el impreso oportuno y posteriormente se da traslado a la base de datos para facilitar el control estadístico.

Para acceder a servicios asistenciales es necesaria la evaluación del informe social por parte de la trabajadora social de la Asociación.

Banco de alimentos

Las familias acceden a este servicio de dos formas diferentes: bien porque lo han solicitado directamente, bien porque en un encuentro con personal de la asociación se detecta la necesidad y se les ofrece la posibilidad de entrar en el programa.

Para justificar la situación de necesidad es imprescindible que la familia aporte la siguiente documentación:

- Certificado de empadronamiento.
- Título de familia numerosa.
- DNI/NIE
- Recibo de alquiler o hipoteca
- Vidas laborales de todos los miembros mayores de 16 años.
- Tarjeta de demanda de empleo.
- Nóminas en caso de estar trabajando.
- Certificados de prestaciones y pensiones (INAEM y Seguridad Social).
- Declaraciones IRPF.
- Certificados de cualquier otro tipo de ingresos.
- Certificado estudios (mayores 16 años).

En el momento de la recepción de esta documentación, el solicitante debe firmar el formulario de solicitud de inclusión en el programa de reparto de alimentos y en el cual acepta todas las cláusulas relativas a la Ley de Protección de Datos.

Tras analizar toda la documentación se mantiene una entrevista personal con el solicitante con el fin de poder completar la información acerca de la situación socio-laboral de la familia y poder redactar el informe social correspondiente por parte de la trabajadora social.

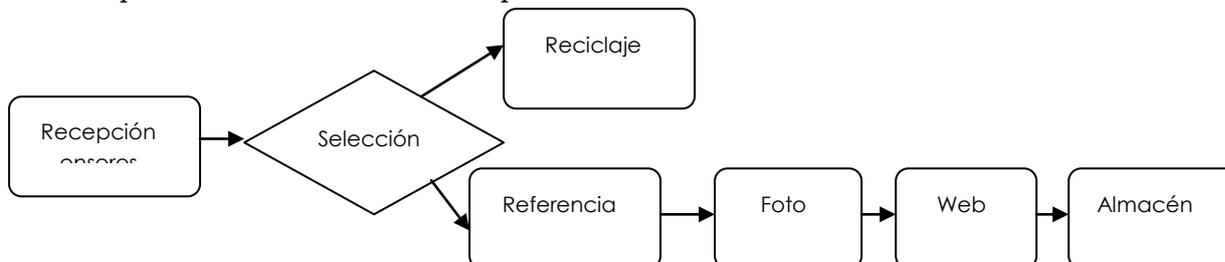
Teniendo en cuenta la valoración que se desprende del informe se decide qué tipo de alimentos se van a facilitar y con qué periodicidad.

En el momento en que se entrega el lote de alimentos cada beneficiario firma el albarán que justifica la recepción. Existen dos modelos, uno oficial de Ministerio de Agricultura para el programa del FEAD y otro para las entregas del Banco de Alimentos. Además se pondrá al día el libro diario de consumo con el fin de controlar las existencias de los diferentes productos.

En varias ocasiones el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente ha realizado auditorías de control de todo el proceso de reparto de alimentos. Todas ellas se han superado de forma satisfactoria.

Banco de Recursos

Cuando se reciben los enseres donados un grupo de voluntarios los revisan y seleccionan. Los que no están en perfecto estado de uso se reciclan para otros fines. Los que sí lo están se referencian, se fotografian y se suben a la web para que las familias puedan consultarlos en cualquier momento.



La solicitud de un determinado artículo se puede realizar desde el formulario de solicitud que aparece en la web o también telefónicamente o a través del correo electrónico.

En caso de no disponer del artículo demandado se anota la petición. Al recepcionar un artículo se consulta en la base de datos si ha sido demandado previamente. Si es así se contacta con el demandante primero. Sólo en caso negativo o si él/los demandantes ya no lo necesitan se publica en la web para que pueda ser solicitado por otra familia. El personal de 3ymás gestiona completamente este espacio web, dando altas, bajas y validando las entradas. Si una familia quiere publicar alguna oferta y no dispone de internet o no sabe cómo hacerlo, a través de teléfono nos indica los datos de los anuncios a insertar o consultar y el personal de 3ymás lo resuelve en ese mismo momento.

La retirada de artículos se realiza siempre con la supervisión del personal de 3ymás. Cada vez que una familia retira un recurso se rellena el albarán de entrega correspondiente y se registra en la base de datos.

Banco de préstamo

Todos los artículos, al igual que en el caso del banco de recursos, son revisados, referenciados y subidos a la web para que puedan ser consultados en todo momento. Además de la foto se añade una pequeña descripción y se especifica la talla correspondiente.

La familia puede realizar la solicitud a través de la página si lo desea, pero también puede hacerlo por teléfono o acudiendo a nuestra sede. Cuando un artículo está reservado o lo está utilizando una familia se indica esta circunstancia en la web para facilitar la trazabilidad del mismo.

Al recoger el enser se firma el albarán de entrega del mismo y se indica la fecha prevista de devolución. De esta forma si lo solicita otra persona se podrá prever cuándo estará disponible.

Existe un protocolo de uso del servicio de préstamo del que se informa personalmente a todos los beneficiarios. Éste se encuentra publicado en la página web. Se especifican los días de reserva del artículo, los días que se permite el uso, las condiciones de devolución y las penalizaciones en caso de incumplir lo establecido.

Información y asesoramiento

Las acciones de información personalizadas se recogen en el “diario de oficina”, documento interno de trabajo que permite conocer el número de beneficiarios del servicio así como los temas sobre los que han versado las consultas.

Las acciones informativas de carácter general se realizan a través de la página web, las redes sociales (Facebook y Twitter) y nuestro boletín informativo quincenal Informa3.

Diariamente consultamos todos los boletines a los que estamos suscritos y que facilitan información de interés para las familias numerosas. Extraemos las noticias relevantes y las sintetizamos para que sean de fácil comprensión. De forma inmediata se cuelgan en la web, para que ésta esté siempre actualizada y a lo largo de esa semana se publican en redes sociales. Además se tendrán en cuenta en el Informa3 siguiente.

Para la elaboración de la newsletter se utiliza una plataforma online que permite envíos masivos y un control de los correos enviados y leídos.

Yo Voy

Cuando una familia solicita este servicio debe cumplimentar un formulario en el que se especifican las acciones que va a realizar 3ymás en su nombre, la documentación que aporta y firma una autorización expresa para que la asociación lleve a cabo el trámite. La retirada de los documentos aportados se efectuará posteriormente y también será firmada.

Los justificantes de los trámites realizados se escanean y se envían por correo electrónico al usuario del servicio si no ha tenido que dejar documentación original para realizar la gestión, en cuyo caso deberá pasar por nuestra sede a recogerla.

A través de nuestra web facilitamos de un solo golpe de vista el acceso a todos los impresos oficiales que puedan ser requeridos. El personal de 3ymás se encarga de mantener este apartado web siempre actualizado.

Asesoramiento profesional

En primer lugar es necesario buscar profesionales dispuestos a colaborar con la asociación. Actualmente contamos con dos abogados, una pediatra y una psicóloga. El primer contacto de cada consulta entre el profesional y la familia no se realiza de forma directa, sino que es a través de la asociación.

Detectada la necesidad de asesoramiento o bien por iniciativa propia, la familia plantea de forma general su consulta al personal de 3ymás y es éste el que contacta con el profesional.

En algunos casos la consulta puede resolverse fácilmente mediante un correo electrónico. En otros más complicados se concertará una cita con el colaborador para que pueda tratar el asunto con mayor profundidad.

Una vez resuelta la consulta mantenemos un nuevo contacto con la familia para que nos indiquen su grado de satisfacción con el servicio.

Todos estos contactos se registrarán en la base de datos para su posterior control.

Café en familia

Para poder desarrollar esta actividad hace falta una familia demandante y otra oferente.

Al contactar con una familia se les pregunta en qué tema pueden ser de ayuda para otra, bien por ser expertos o bien por haber vivido una circunstancia concreta. Este dato queda registrado en la base de datos.

Cuando detectamos necesidad de apoyo sobre un tema concreto planteamos a la familia la posibilidad de ponerla en contacto con otra que pueda ayudarla o con la que

compartir su experiencia. Ofrecemos nuestras instalaciones para este encuentro aunque las partes implicadas pueden reunirse en el lugar y horario que deseen. Realizamos seguimiento de los resultados de la acción mediadora tanto desde el punto de vista de la familia que ha recibido apoyo como desde la que lo presta.

Banco de trabajo

En la mayoría de los casos son los propios beneficiarios los que manifiestan la necesidad de apoyo en el proceso de búsqueda de empleo. El primer paso es la realización de una entrevista personal en la que se pretende averiguar cuáles son sus puntos fuertes y cuáles sus carencias. Se solicita un c.v. para introducirlo en la bolsa de empleo. Si no lo tiene se ayuda a confeccionarlo, así como a redactar una carta de presentación. Se facilita un dossier actualizado de recursos para el empleo. En todos los casos el interesado firmará un documento relativo a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, puesto que tendremos que facilitarlos a los oferentes de empleo.

En este servicio está incluida la formación en plataformas digitales de empleo si el demandante no las conoce y además ponemos a su disposición un equipo con conexión a internet para que lo pueda utilizar en su proceso de búsqueda de empleo. Todas las acciones de asesoramiento y acompañamiento se registran en la base de datos para poder hacer un seguimiento en todo momento.

Formación

En el caso de la formación mediante talleres grupales la asociación contacta con expertos en las materias que se desean tratar. En función de su disponibilidad y el cronograma de actividades de la asociación se determina la fecha en que se programará el taller.

La actividad se difunde entre los socios a través del boletín Informa3 y las redes sociales con tiempo suficiente (mínimo dos semanas). Además, según el tema del taller, nos ponemos en contacto personalmente con todas las familias que, según nuestros registros, pueden resultar especialmente beneficiadas con esa formación en concreto.

Los asistentes deben inscribirse en los talleres previamente aunque la actividad es siempre gratuita.

La formación individualizada se realiza con aquellas familias en las que se detecta una carencia importante en cuanto a empleo, salud, higiene, nutrición y parentalidad responsable.

Tras las actividades las familias deberán rellenar un cuestionario de evaluación de las mismas.

Ocio en familia

El ocio en familia es muchas veces complicado en el caso de las familias numerosas. No es sólo por una cuestión económica, sino que también el aspecto logístico lo dificulta en algunos casos.

3ymás pretende facilitar este ocio en familia para lo que diseñamos actividades atractivas con una periodicidad trimestral. Nos ponemos en contacto con empresas de ocio, de aventura, museos... y negociamos un precio competitivo.

Realizamos una previsión de asistentes y establecemos un precio máximo por familia, de forma que un mayor número de hijos no suponga un inconveniente para realizar la actividad.

Si el presupuesto lo permite becamos a familias que han cumplido con el plan de acción asistencial que se les ha propuesto y la evolución es satisfactoria.

En algunas ocasiones ofrecemos también la actividad a empresas que colaboran con la asociación, pues consideramos que es una forma de agradecerles su apoyo y pensamos que puede ser de interés que convivan con las familias de 3ymás.

Las actividades se difunden entre los socios a través del boletín Informa3 y las redes sociales con tiempo suficiente (mínimo dos semanas).

Tras la actividad las familias deberán rellenar un cuestionario de evaluación de la misma.

Empresas colaboradoras

El acercamiento a una empresa concreta se puede hacer por varias vías:

- La empresa se acerca por iniciativa propia a la asociación.
- 3ymás contacta con la empresa por considerar que tienen un interés especial para los socios.
- Una familia sugiere a ambas partes la colaboración.
- Campañas indiscriminadas de captación.

Tras una primera conversación con la empresa se establecen los términos del acuerdo y se firma un contrato de colaboración en un formato preestablecido. A continuación se le da máxima difusión a través del Informa3, web y redes sociales.

Entregamos un adhesivo con el distintivo de empresa colaboradora de 3ymás que sean fácilmente identificables por los socios.

Existe un canal fluido de comunicación para resolver incidencias, tanto para las empresas colaboradoras como para las familias clientes.

Al menos una vez al año mantenemos un contacto con la empresa para conocer el impacto económico que ha tenido el acuerdo, el número de clientes socios, así como las posibles sugerencias de mejora que pueda aportar.

Canguro a domicilio

La familia debe justificar la necesidad del uso de este servicio. Se estudiará el caso y se facilitará una persona formada previamente por 3ymás y que ha superado un proceso de selección.

La valoración de los distintos servicios por parte de los usuarios es importante para poder mejorar la calidad de los mismos así como su adecuación a las necesidades de las familias. Por este motivo se facilitan encuestas de valoración a los usuarios que permitan un feedback con los socios.

CALENDARIO

Las acciones de las que se compone el programa se desarrollan a lo largo de todo el año. A excepción de los talleres que se imparten en fechas concretas aún por determinar, pues dependerán de la disponibilidad de los ponentes. Si bien hay previstos dos al trimestre.

MEDIOS A UTILIZAR

Contamos con sedes abiertas al público en Zaragoza (C/Brazato 7) y Huesca (C/Ramón J. Sender 3). En las dos sedes existen los recursos necesarios para realizar todas las actividades del programa. Sólo en el caso del reparto de alimentos que provienen el programa del FEAD y para los talleres se utilizan instalaciones ajenas a la Asociación.

Recursos materiales

- Telecomunicaciones: ordenadores, servidor, fax, conexión internet, teléfonos, centralita.
- Impresoras/copiadora.
- Espacio de almacén y ropero.
- Espacio de atención al público.
- Zona infantil.
- Punto de lactancia (sólo en Zaragoza) que cuenta con sillón, cambiador y microondas.
- Vehículos (propiedad de los voluntarios que recogen mercancía en el Banco de Alimentos de Huesca y Zaragoza)

Recursos humanos

Internos:

- Integrantes de la Junta directiva
- 1 Trabajadora Social
- 1 Coordinador/administrativo
- 1 persona de apoyo en atención directa y responsable del programa “Yo Voy”
- 22 personas voluntarias para el banco de alimentos y para el banco de recursos (organización y clasificación de ropa y calzado)

Externos:

- Personal de la Federación Española de Familias Numerosas.
- 3 profesionales colaboradores.
- Para realizar la distribución de alimentos del programa del FEAD contamos con la colaboración de la Comandancia de la Guardia Civil de Zaragoza, que cede parte de sus instalaciones los días de reparto, al igual que la Comarca de la Hoya de Huesca. El Ayuntamiento de Huesca también colabora aportando dos camiones y un toro, así como 4 operarios que realizan el traslado de los alimentos. En Zaragoza el transporte lo realiza una empresa privada de forma altruista.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

	Indicadores	Objetivo
Banco de alimentos	% peticiones atendidas / peticiones recibidas	90%
	% usuarios que presentan queja / total usuarios	5%
	Nº familias en lista de espera	0%
Banco de recursos	% peticiones atendidas / peticiones recibidas	90%
	% usuarios que presentan queja / total usuarios	5%
	Tiempo medio de respuesta	2 días
Banco de préstamo	% peticiones atendidas / peticiones recibidas	90%
	% usuarios que presentan queja / total usuarios	5%
Información	% consultas resueltas / consultas recibidas	100%
	Tiempo medio de respuesta	2 días
Asesorías	% consultas resueltas / consultas recibidas	100%
	Tiempo medio de respuesta	1 día
Banco de trabajo	Nº asistentes a talleres de empleo /total plazas	100%
	Nº puestos cubiertos / Nº puestos ofrecidos	100%

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

Los beneficiarios del programa son miembros de familias numerosas que pueden o no ser socios de 3ymás. La composición de estas familias es muy variopinta pero en líneas generales podemos establecer los siguientes perfiles:

ALGUNOS DATOS DE INTERÉS	
Madres solas	4,16%
Padres solos	1,28%
Discapacitados	6,88%
Familias extranjeras	10,38%

SEGÚN Nº DE HIJOS	
Hasta 3	84%
Entre 4 y 5	13%
Más de 5	3%

En varios casos confluyen en la misma unidad familiar varias de estas circunstancias. En cualquier caso los destinatarios del programa son familias numerosas residentes en la Comunidad Autónoma de Aragón que o bien han manifestado una necesidad o bien esta ha sido detectada por el personal de 3ymás y por lo tanto se les ha propuesto la inclusión en el programa.

En total se prevé atender a 1.400 familias, lo que supone atender de forma indirecta a más de 6.000 personas.

Servicios	Destinatarios directos	Destinatarios indirectos
Banco de alimentos	750	
Banco de recursos	150	675
Banco de préstamo	160	720
Información	1.200	5.400
Yo Voy	300	1.350
Banco de trabajo	100	450
Asesorías	100	450
Café en familia	6	27
Formación	40	180

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA**GASTOS**

GASTOS FIJOS	18.300
Alquileres	8.400
Agua y vertidos	700
Luz	1.700
Limpieza	1.000
PRL/LOPD	300
Revisión extintores	100
Seguros	1.800
Teléfono fijo ADSL + RDSI	3.800
Mantenimiento web y dominio	500
PERSONAL	69.282
Gestión, administración y coordinación	10.000
Coste Trabajo Social	21.000
Coste Yo Voy	16.000
Coste Huesca	22.282
OTROS GASTOS	5.820
Mantenimiento	200
Material de oficina	250
Asesoría contable y laboral	4.000
Mantenimiento fotocopiadora	1.000
Correos	200
Autobús línea Yo Voy	150
Imprenta	20
ACTIVIDADES	3.000
Banco de alimentos y recursos	500
Banco de trabajo	500
Canguro	1.000
Actividades	1.000
TOTAL GASTO	96.402

INGESOS

Ingresos propios	63.024
GA IRPF 2019	15.378
GA Dirección General Igualdad y Familias (previsto)	4.000
Ayto. Zaragoza (previsto)	7.000
Comarca Hoya de Huesca (previsto)	2.000
Obra Social Ibercaja (previsto)	2.000
Obra Social La Caixa (previsto)	2.000
Ayto. Huesca (previsto)	1.000
Laboral Kutxa (solicitado)	5.000
TOTAL INGRESOS	96.402

CARÁCTER INNOVADOR Y DESARROLLO DEL PROYECTO CON BUENAS PRÁCTICAS

Con el fin de cumplir con la buena práctica de transparencia, todas las familias tienen acceso a la información de los fondos económicos de la Asociación. Además de rendir cuentas en la Asamblea anual de socios se ponen a su disposición a través de web la memoria económica una vez recibido el visto bueno de la Dirección General de Justicia e Interior.

<https://www.3ymas.org/wp-content/uploads/2019/03/2017-MEMORIA-ECONOMICA-ASOCIACION-3-Y-MAS-EJERCICIO-2017.pdf>

Aunque nuestro público concreto son las familias numerosas excepcionalmente se atienden algunos casos de familias no numerosas para todo aquello que tiene que ver con ropa y alimentos.

En 2019 renovamos el Sello RSA que teníamos ya el año anterior, lo que demuestra nuestras buenas prácticas en el ámbito de la responsabilidad social.

Contamos con dos servicios consolidados que en su día fueron innovadores, los cuales han sido copiados por otras asociaciones de familias numerosas integrantes de la Federación Española: yo voy y banco de préstamo.

Este año introducimos como mejora del proyecto el servicio de canguro a domicilio para facilitar la búsqueda de empleo a las familias socias.

Se han firmado algunos acuerdos de colaboración con otras entidades para mejorar y complementar la atención prestada a las familias.

- YMCA: acuerdo en materia de empleo para la derivación de candidatos a formar parte en sus programas de empleo y formación.
- Casa Cuna Ainkaren: el fin del acuerdo es el desarrollo saludable de la etapa infantil comprendida desde el nacimiento hasta los 3 años. Así como apoyar a las madres en el proceso de búsqueda activa de empleo para facilitar su reinserción en el mundo laboral tras la maternidad. Además se promoverá la creación y desarrollo de una red de protección social.

Estudiantes del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza realizan prácticas en la entidad y desarrollan proyectos de investigación .