



MEMORIA RSA YMCA EN ARAGÓN

2019

Comprometidos con
el potencial de la juventud

www.ymca.es

YMCA

MEMORIA RSA 2019

YMCA en ARAGÓN

www.ymca.es



ÍNDICE

CRITERIO 1: CONTENIDOS GENERALES	1
Presentación	2
Intervención Social	10
- Área personal.....	12
Infancia, juventud, familias	
- Área instrumental.....	21
Empleo, formación, vivienda	
- Programa de promoción del voluntariado.....	28
Sensibilización	29
Campamentos e idiomas	30
Otras acciones	33
-Cooperación internacional.....	33
-Relaciones institucionales.....	34
-Otros elementos relevantes.....	35
Nuestras cuentas	37
CRITERIO 2: CLIENTES	39
CRITERIO 3: PERSONAS	52
CRITERIO 4: PROVEEDORES	62
CRITERIO 5: SOCIAL	64
CRITERIO 6: MEDIOAMBIENTAL	64
Colaboran con YMCA en Aragón	70



CRITERIO 1: CONTENIDOS GENERALES

CARTA DE LA DIRECTORA:

YMCA (Young Men's Christian Association) es una de las organizaciones internacionales de carácter voluntario y no lucrativo más extendidas del mundo. Dentro de la amplia variedad de acciones que desarrolla la asociación, el foco principal de nuestra intervención es mejorar la vida de niños y jóvenes incluyendo a sus familias como elemento fundamental para incidir sobre su entorno. Concretamente, la misión de la organización habla de desarrollo potencial, cómo poner los medios para que cada persona pueda alcanzar sus metas sin que la incidencia de factores externos pueda limitar ese desarrollo.

Los programas de intervención social, tanto del área personal como instrumental, aglutinan todas las acciones que la asociación desarrolla para colectivos en riesgo de exclusión social, si bien también incluyen algunas acciones con un fuerte componente de educación en valores, transformación personal o empleo, que no estén necesariamente dirigidas a colectivos en situaciones de dificultad.

Especial hincapié hemos realizado en los ODS. Una sociedad que haya alcanzado los ODS en 2030 será una sociedad soñada por todos. La Agenda 2030 es la referencia de cómo actuar en el mundo. Para ello todos tenemos que poner de nuestra parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas de forma individual.

La pandemia de la COVID-19 ha tenido un fuerte impacto en nuestra sociedad, en nuestro entorno, en nuestra forma de organizarnos, en nuestra YMCA. Hemos trabajado con esfuerzo para adaptarnos a lo que nos iba imponiendo esta pandemia, priorizando en primer lugar las ayudas a las familias que atendemos.

Nos encontramos ante una crisis económica y sanitaria que marcará un punto de inflexión en la historia. De nosotros depende dirigir nuestros esfuerzos para que sea un repunte hacia el mundo que queremos o un punto de no retorno.

Uno de los aprendizajes que podemos extraer de la pandemia es el resultado positivo del trabajo conjunto, aunando nuestros esfuerzos, podemos vencer cualquier obstáculo. Durante este tiempo lo primordial es el trabajo en la salud, pero no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando en otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo.

En este sentido, no podemos dejar de prestar atención al ODS 4: Educación de calidad, dado que a pesar de las medidas de enseñanza online que estamos llevando a cabo, la educación de los niños y jóvenes, en especial en los colectivos más vulnerables, está viéndose muy afectada; al ODS 5, ya que las mujeres son uno de los colectivos más impactados por la pandemia; o a los ODS en los que recae principalmente el impacto económico y la pérdida de puestos de trabajo, como el ODS 1, el 8 o el 10.

En esta tercera memoria de Responsabilidad Social que realizamos aprovecho para agradecer a todos los que colaboran en YMCA el apoyo incondicional que mantienen con nuestra querida organización, sin ellos no sería posible lo que hacemos. Gracias al capital humano con el que contamos, tanto técnico como voluntario, transformamos la vida de un gran número de personas.

Belén Portolés Bardavío
Directora de YMCA en Aragón



QUIÉNES SOMOS

YMCA (Young Men's Christian Association) es una de las organizaciones internacionales de carácter voluntario y no lucrativo más extendidas del mundo.

Desde que fuera fundada en 1844 en Londres por un grupo de jóvenes encabezados por George Williams, YMCA ha trabajado con tres propósitos principales: el empoderamiento juvenil, el desarrollo integral y armónico del ser humano y el entendimiento entre los pueblos en una sociedad basada en la justicia y la paz.

A lo largo de los años se ha reconocido la valía de su labor. En 1946 el presidente de la Alianza Mundial de YMCA, el Dr. John R. Mott, recogió el Premio Nobel de la Paz que se otorgaba a la YMCA por las labores humanitarias realizadas en ambos lados del frente durante las Guerras Mundiales.

“ YMCA trabaja por el empoderamiento de la juventud, el desarrollo integral y armónico del ser humano y el entendimiento entre los pueblos en una sociedad basada en la justicia y la paz. ”



YMCA está presente en 120 países y cuenta con más de 64 millones de miembros, a los que ofrece un gran número de servicios, así como albergues, campamentos e instalaciones deportivas y recreativas. YMCA es un **órgano consultivo ante el Consejo Económico y Social de la ONU**.

presente en 120 países	ayuda a más de 64 millones trabajadores	7.139 centros 88.485
-------------------------------------	--	--------------------------------



En España, YMCA comenzó su andadura en 1980 en barrios periféricos de Madrid como respuesta a las necesidades de los y las jóvenes, y con el objetivo básico del desarrollo de la infancia y la juventud más necesitada.

En la actualidad YMCA cuenta con veinte centros de programas -entre ellos, dos albergues- en la Comunidad de Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Aragón, La Rioja, Andalucía y Extremadura. En Aragón, YMCA cuenta con seis centros: tres en Zaragoza, dos en Huesca y uno en Teruel. **Un elemento muy importante y diferenciador de YMCA es que está abierta y dirigida a todo el mundo**, independientemente de su situación económica o social. Por eso impulsamos distintos programas que atienden todas las necesidades fundamentales de los niños y los jóvenes que van desde la cobertura de sus necesidades básicas, en el caso de personas en situaciones difíciles, hasta actividades orientadas al desarrollo de valores, responsabilidad social o el aprendizaje de idiomas.

Nuestra misión

Trabajamos cada día por desarrollar el **potencial de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social.**

Estamos comprometidos con la juventud y sus causas. Tratamos de lograr que todos y todas tengas la oportunidad de aprender, crecer y prosperar.

Para ello, es imprescindible que también trabajemos con sus familias e incidamos en los factores críticos que pueden condicionar su bienestar.

Nuestros valores

Las personas que formamos YMCA compartimos una serie de valores que nos identifican como miembros activos de esta organización, nos ayudan a avanzar para alcanzar la misión que nos hemos propuesto y así construir el mundo al que aspiramos.

Transformación
Innovación
Transparencia
Eficiencia
Internacionalidad
Independencia
Respeto

Ubicaciones de los centros de YMCA en Aragón:

En Aragón estamos presentes a través de 5 centros:

En Zaragoza:



C/ Pedro Cerbuna nº2. 50009 Zaragoza
zaragoza@ymca.es



Avda. San José 209. 50007
Zaragoza. sanjose@ymca.es



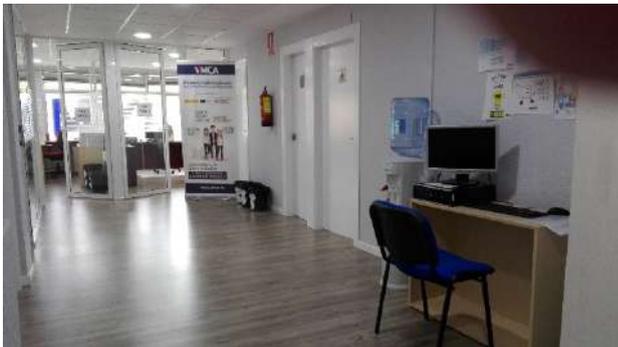
C/ Borja, 25-27.50017 Zaragoza.
delicias@ymca.es

En Huesca:



C/ Travesía Ballesteros 15 y 21-23. Huesca 22001. huesca@ymca.es

En Teruel:



Avda. Sagunto nº3 1ºOC. Teruel 44002. teruel@ymca.es

INTRODUCCIÓN MEMORIA 2019

La Memoria correspondiente al año 2019 consta de dos partes diferenciadas. **La primera incluye un resumen de las actividades llevadas a cabo durante el mencionado ciclo en Aragón. La segunda parte comprende la memoria económica de YMCA España y el informe de auditoría correspondiente al mismo periodo de tiempo, donde también se incluyen las cifras de Aragón. El Informe contiene exclusivamente las actuaciones comprendidas entre enero y diciembre del año 2019.**

Los Estatutos de la Asociación describen los fines y estructura de YMCA como una entidad sin ánimo de lucro, de carácter voluntario que incide en el desarrollo integral de la persona con especial énfasis en la infancia y la juventud.

Por tanto, dentro de la amplia variedad de acciones que desarrolla la asociación, el foco principal es mejorar la vida de niños y jóvenes, por lo que también incluye en sus objetivos a sus familias como elemento fundamental para incidir sobre el entorno. Concretamente, la misión de la organización habla de desarrollo de potencial, como poner los medios para que cada individuo pueda alcanzar sus metas sin que la incidencia de factores externos pueda limitar ese desarrollo.

Después de 39 años de trabajo en España, YMCA se ha consolidado como un sólido actor para la transformación social a través de la intervención en áreas críticas que condicionan el desarrollo personal de niños, jóvenes y sus familias.



YMCA se organiza en torno a dos pilares fundamentales que forman igualmente parte esencial de la asociación y su Misión:

SABEMOS AYUDAR

Desarrollamos programas orientados a niños, jóvenes y sus familias que requieren ayuda para superar sus retos personales y sociales.

Cada vida es única, por eso los itinerarios son personalizados en función de las necesidades, **orientados a la transformación de su situación social.**

Itinerarios personalizados →

Formación | Empleo | Vivienda | Refuerzo

También, y en el marco de las relaciones con el resto del movimiento YMCA, se realizan **acciones de cooperación internacional.**

Respecto al perfil de los beneficiarios y usuarios de YMCA, tal y como reflejan los gráficos de actividad, en el ámbito de la intervención social hay un número significativo de inmigrantes o de origen inmigrante. Tal y como reflejan diversos estudios e informes, la pobreza infantil, la inserción laboral y emancipación de los jóvenes y la baja renta familiar derivada del desempleo, son algunos de los principales retos que debe afrontar la sociedad española; todos estos factores inciden más significativamente en la población con dificultades de integración, menor capacitación y sin recursos familiares.

El proyecto aplicado a lo largo del año 2019 respondió a los siguientes principios básicos:

1. Las actuaciones fueron dirigidas fundamentalmente a colectivos en desventaja social, no de forma puntual sino a lo largo de todo el ciclo en cumplimiento de los principios fundacionales de YMCA, considerando que los valores que persigue la Asociación cobran una especial vigencia en el entorno de crisis económica actual. También se desarrollan acciones dirigidas a población normalizada.

2. Se trata de un proyecto global que, bajo una coordinación centralizada, alcanza su plena vigencia cuando se aplica localmente en los diferentes centros de actividad.

SABEMOS DISFRUTAR

Actividades de campamentos en España y en el extranjero por las que la asociación involucra a familias de clase media y media-alta, y cuyo margen económico va destinado a desarrollar la misión. Este tipo de actividad es bastante poco habitual entre otras ONG y nos ofrece muy buenas oportunidades para involucrar a particulares dentro de la misión.

Idiomas, valores y ocio →

Campamentos en España y en el extranjero

3. La actuación conjunta de voluntariado y personal técnico. La participación activa de los primeros desde los órganos directivos y también en los ámbitos locales sin olvidar la inclusión de voluntariado en las labores de diseño y desarrollo de los programas y actuaciones.

4. El trabajo en red o intersectorial con los sectores público y privado, lo que facilita la complementariedad de las acciones, recabando los apoyos necesarios para llevarlas a cabo y acercando a las administraciones públicas y a otras entidades a la misión y valores de YMCA.

5. La fuerte identificación del personal laboral con el proyecto, unida a su creciente cualificación y experiencia profesional.

6. El respeto por la persona, con independencia de su procedencia, edad, convicciones y necesidades, buscando la mejora de su calidad de vida, promoviendo su crecimiento integral y, al mismo tiempo, comprometiéndola con su entorno.

7. La prestación de servicios a diferentes colectivos con una progresiva diversificación de la oferta de actividades, lo que permite abarcar nuevos campos de actuación y acceder también a nuevas oportunidades de financiación de proyectos.

8. La diversificación de las fuentes de financiación de los proyectos y de la estructura, lo que permite dotar de una mayor solidez a la Asociación y prolongar en el tiempo los programas que lleva a cabo en los niveles local, regional, estatal e internacional.

9. La capacidad de impulsar cambios organizacionales que faciliten la efectividad de la intervención en base a una adecuada optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.

10. La transparencia en la gestión no solamente a través de la progresiva modernización de los sistemas de control interno sino por medio de auditorías y análisis externos.

11. El énfasis en la identificación de los usuarios, voluntariado, colaboradores y personal técnico con la propia institución, buscando la identificación de aquellos con el mensaje y características de YMCA.

12. El seguimiento, orientación y dirección de cada uno de los ámbitos o centros locales mediante una labor de supervisión muy cercana y con una estructura central cuyo principal fin es lograr la consolidación, evolución y sostenibilidad de cada una de los centros y áreas de actividad.

La Secretaría General de YMCA España pone a disposición de todos los interesados los informes y documentos elaborados a lo largo del año 2019 que complementan los contenidos de la presente MEMORIA. Asimismo, se encuentran también en la Sede Central de la asociación todas las evaluaciones, justificaciones de proyectos ejecutados y comunicaciones escritas mantenidas a lo largo del ciclo.

A lo largo de 2019 ha continuado la apuesta por una intervención social en profundidad, tendente a transformar situaciones de riesgo de exclusión, así como un refuerzo de nuestras acciones al servicio de la intervención familiar como elemento **clave para la mejora del bienestar de los menores y, muy especialmente, los jóvenes.**

En el ámbito de las **acciones de fomento del empleo** (formación, orientación e inserción), estas se han incrementado notablemente en lo referente a empleo juvenil debido a la consolidación de un programa de orientación laboral dirigido a jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, esto es, que no se encuentran trabajando ni estudiando. Este tipo de acción se desarrolla bajo distintos nombres y metodologías en diversos ámbitos territoriales, siendo el de carácter estatal, desarrollado en colaboración con el Fondo Social Europeo el que más impacto ha acumulado: con una **ejecución de 44 meses** (enero 2016-agosto 2019) ha proporcionado orientación laboral a **más de 5.000 jóvenes en España** consiguiendo la inserción laboral de un **35% de ellos.**



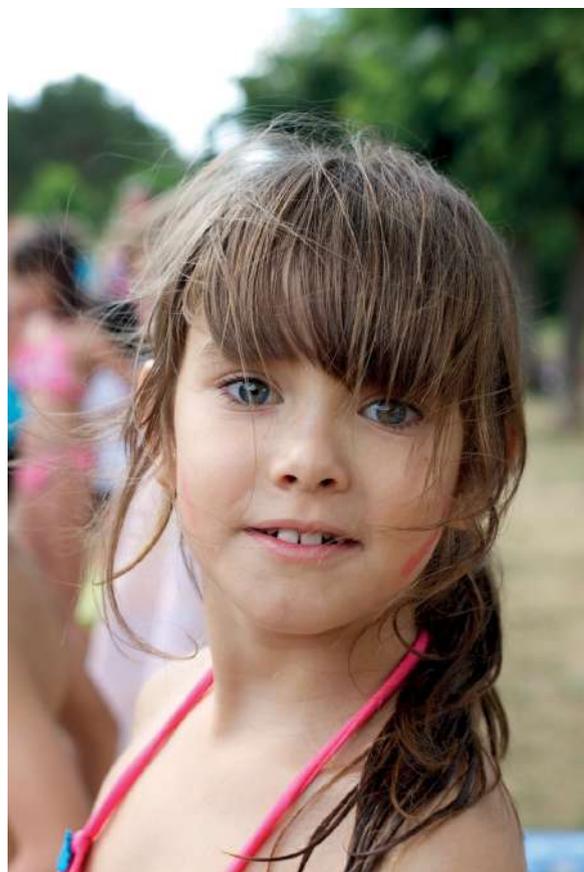
Una vez finalizado, se ha renovado y ampliado con la incorporación de un programa destinado a reintroducir en la educación a jóvenes con abandono escolar temprano.

En el **Área de Cooperación Internacional** para el Desarrollo, en líneas generales, se ha mantenido el volumen económico de proyectos que veníamos apoyando.

Dentro del área de **Sabemos Disfrutar (Campamentos e Idioma)**, que incluye nuestros programas internacionales y de verano, las cifras de participación se han incrementado respecto al año precedente, si bien hubo una cierta disminución en los programas de campamento de día.

Podríamos decir que el **balance general de este año es positivo, fundamentado en un moderado crecimiento de la actividad y de los destinatarios**, profundizando en nuestra orientación hacia los jóvenes ccon un sostenimiento del volumen presupuestario. También se ha producido un cierto crecimiento en el número de centros y de la plantilla, fundamentalmente para la atención de los programas de empleo juvenil y atención a infancia y juventud.

Desde la dirección técnica de la entidad se deja constancia expresa del agradecimiento a cuantos han intervenido de forma directa o indirecta en la gestión de YMCA a lo largo del año 2019, lo que ha permitido alcanzar elevadas cotas de desarrollo de la Asociación.



PRESIDENCIA, JUNTA DIRECTIVA, COMITÉ EJECUTIVO Y ASAMBLEA DE SOCIOS

La composición de la Junta Directiva fue:

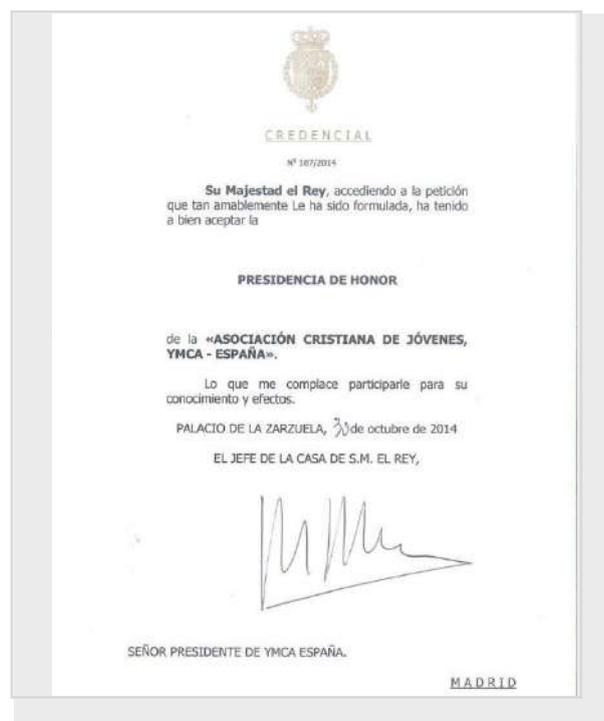
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidente	D. José M ^a de las Casas Martiarena
Vicepresidente	D. Francisco Pérez Polo
Tesorero	D. Albert Sánchez Férriz
Vocal de Nominaciones	D. Ignacio Martín Marco
Vocal de Comité Ejecutivo	D. Jesús Fernández Rodríguez
Vocal	Dña. Encarnación Guillén Sádaba
Vocal	Dña. Carmen Alemán Bracho
Vocal	Dña. Sara Martínez Rueda
Vocal	D. José Ramón Ordeñana
Vocal	D. Ignacio Martínez Jover

La Asamblea General se reunió el 22 de junio de 2019 para aprobación, entre otros, de la memoria y las cuentas anuales de 2019 y el 13 de diciembre para aprobación de presupuesto y proyecto para 2020.

PRESIDENCIA DE HONOR

El 30 de octubre de 2014, S.M. El Rey Felipe VI aceptó la Presidencia de Honor de la asociación como continuación a Su relación con esta desde finales de los 80 como Presidente de Honor en la figura del Príncipe de Asturias.

Durante el año 2019 han sido enviadas un total de 3 comunicaciones a la Casa de S.M. el Rey, habiendo obtenido todas la oportuna respuesta. En el archivo de la sede central se encuentran copias de las comunicaciones y documentación enviada, así como los originales de las cartas recibidas.



CONSEJOS ASESORES LOCALES

La Asamblea, con objeto de impulsar la participación en los órganos de gobierno, aprobó en 2014 un Reglamento de Funcionamiento de Consejos Asesores Locales.

El Consejo asesor de YMCA en Aragón se ha reunido cinco veces a lo largo del año con el objetivo de hacer seguimiento de la labor del voluntariado dentro de la organización y marcar líneas de actuación siguiendo el Plan estratégico de YMCA 2017-2021.



NUESTRO MODELO DE INTERVENCIÓN

Nuestro modelo de intervención está basado en la incidencia con infancia y juventud como fórmula para la consecución de una sociedad futura más justa y solidaria. Con una clara opción por aquellos individuos en situación de dificultad social, la asociación sirve a personas de todos los extractos socio económicos, siguiendo con fidelidad los principios de independencia, transparencia y eficiencia.

Intervenimos a través del desarrollo de una serie de acciones dirigidas a niños, jóvenes y familias que, supervisadas por personal técnico, procuran mejorar

las situaciones de dificultad social en ámbitos clave como la educación, el desarrollo de valores personales o el empleo.

Estas áreas de intervención personal se complementan con otras de carácter instrumental que son básicas para avanzar en la inclusión social: la formación, el empleo y la vivienda.

Se trata de un modelo en el que se recogen la totalidad de acciones que pretende desarrollar la asociación, si bien no todas ellas se desarrollan en todos nuestros centros.

El modelo de intervención se organiza conforme al siguiente esquema:

ITINERARIOS PERSONALIZADOS

ÁREA PERSONAL

INFANCIA	JUVENTUD	FAMILIA
Refuerzo educativo	Refuerzo educativo	
Ludoteca	Centros de Tiempo Libre	
Centros de Tiempo Libre	Campamentos Residenciales	Tiempo Libre Familiar
Campamentos Residenciales	Liderazgo	Apoyos Económicos
Colonias Urbanas	Voluntariado	Escuela de Padres
Campamentos Internacionales	Campamentos Internacionales	
Atención Psicológica	Atención Psicológica	

ÁREA INSTRUMENTAL

FORMACIÓN	EMPLEO	VIVIENDA
Formación Ocupacional		
	Información	Vivienda Tutelada
Prácticas No Laborales	Orientación	
	Prospección	Vivienda para jóvenes
Prácticas en Extranjero		
	Intermediación	Vivienda Familiar
Español Extranjeros		
Escuela de Tiempo Libre		

* Tipos de medidas:

Educación	Ocio y Tiempo Libre	Atención Psicológica	Económicas	Formación	Empleo	Vivienda
-----------	---------------------	----------------------	------------	-----------	--------	----------





SABEMOS AYUDAR INTERVENCIÓN

Los programas de intervención social aglutinan todas las acciones que la asociación desarrolla para colectivos en riesgo de exclusión social, si bien también incluyen algunas acciones con un fuerte componente de educación en valores, transformación personal o empleo, que no están necesariamente dirigidas a colectivos en situaciones de dificultad.

Se divide en lo que llamamos “Áreas Personales”, acciones específicamente dirigidas a los colectivos vulnerables con los que incidimos más intensamente -infancia, juventud y sus familias-, y “Áreas Instrumentales”, dirigidas a población en riesgo y la sociedad en general sin ningún componente de exclusión, como los jóvenes que participan en la escuela de tiempo libre. Estas últimas áreas incluyen los programas de formación, empleo y vivienda.



ÁREAS PERSONALES

PROGRAMA DE INFANCIA

Promueve el desarrollo personal y social de los niños, favoreciendo una integración adecuada en el ámbito educativo a través de acciones que

prevengan situaciones de fracaso escolar, les doten de herramientas y habilidades que favorezcan su aprendizaje y mejoren su rendimiento, favorezcan su integración en el entorno, fomenten la adquisición de valores y apoyen a la familia en su función socializadora y educativa.

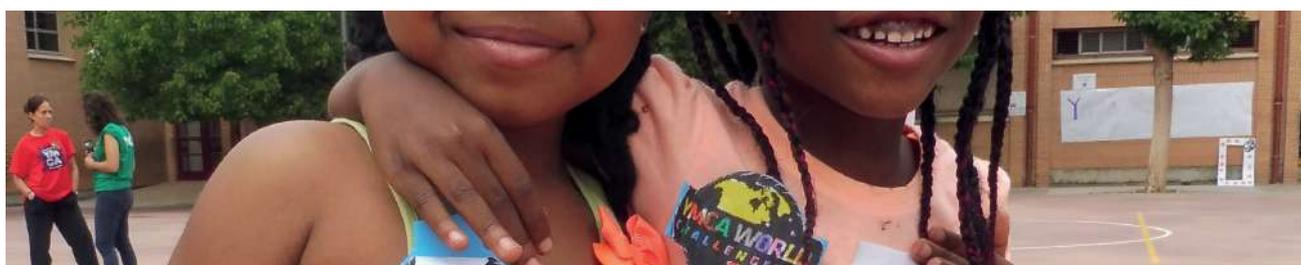
Se lleva a cabo en la mayoría de las localidades en las que nos encontramos presentes: Zaragoza, Huesca y Teruel.

**TOTAL NIÑOS Y NIÑAS
ATENDIDOS (de 3 a 12
años): 650**



Los niños y niñas atendidos en estos programas de infancia tienen entre 3 y 12 años de edad y se encuentran en situación vulnerable a la pobreza o la exclusión por falta de recursos, dificultades de aprendizaje o por desestructuración familiar.

**56 voluntarios colaboran en la
atención de estos niños y niñas**



LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Refuerzo educativo

Son espacios en los que los niños **desde los 5 hasta los 12 años**. aprenden métodos de estudio que les permiten llevar a cabo sus tareas de una forma más adecuada. Se dota a los niños de herramientas y técnicas de estudio para la mejora de su rendimiento escolar, así como para desarrollar su concentración y motivación y potenciar actitudes de esfuerzo y motivación ante los estudios.

TOTAL NIÑOS/AS ATENDIDOS: **553**



PERFIL DE LOS NIÑOS/AS

El **52%** son niños y el **48%** niñas.
El **25%** españoles, el **32%** españoles de origen inmigrante y el **43%** inmigrantes.
El **48%** son menores de 8 años y el **52%** entre 9-12 años.



RESULTADOS DEL PROGRAMA

El **76%** asiste regularmente (dos días cada semana durante una hora y media).

El **88%** mejora su rendimiento escolar y el **90%** supera el curso con éxito.

El **65%** mejora su motivación, el **63%** su atención y el **76%** su autonomía y hábitos de estudio.

2. Ocio y tiempo libre

Ludoteca

Espacios lúdicos dirigidos a niños y niñas **de 3 a 5 años** en los que se utiliza el juego como instrumento de aprendizaje, potenciando la adquisición de valores y el desarrollo integral del niño. Están orientados a favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.

TOTAL NIÑOS/AS ATENDIDOS: **87**



PERFIL DE LOS NIÑOS/AS

El **50%** son niños y el **50%** niñas.
El **19%** españoles, el **21%** españoles de origen inmigrante y el **61%** inmigrantes.

Club de tiempo libre

Buscan ofrecer un ocio extraescolar alternativo a los niños a través de actividades que promueven el desarrollo de la creatividad, el fomento de hábitos saludables y valores positivos, se potencia el intercambio de conocimientos y experiencias a través del grupo.

TOTAL NIÑOS/AS ATENDIDOS: **340**



PERFIL DE LOS NIÑOS/AS

El **52%** son niños y el **48%** niñas.
El **23%** españoles, el **33%** españoles de origen inmigrante y el **44%** inmigrantes.
El **47%** entre 5-8 años y el **53%** entre 9-12.

Campamentos residenciales

Realizados en periodo estival, son propuestas vacacionales en un entorno de naturaleza para que se diviertan, jueguen y aprendan valores como el compañerismo.

TOTAL NIÑOS/AS ATENDIDOS: **197**



PERFIL DE LOS NIÑOS/AS

El **56%** son niños y el **44%** niñas.
El **24%** españoles, el **32%** españoles de origen inmigrante y el **44%** inmigrantes.
El **39%** tiene entre 5-9 años y el **61%** entre 10-12.

Campamentos urbanos

Realizados en periodo vacacional: Navidad, Semana Santa y verano. Persiguen apoyar a los padres en la conciliación de la vida laboral y familiar, a la vez que permiten disfrutar a los menores de un campamento sin salir de la ciudad y regresando diariamente a su casa.

TOTAL NIÑOS/AS ATENDIDOS: 267



PERFIL DE LOS NIÑOS/AS

El 53% son niños y el 47% niñas.
 El 24% españoles, el 31% españoles de origen inmigrante y el 45% inmigrantes.
 El 21% es menor de 5 años, el 34% entre 6-8 años y el 45% entre 9-12.



RESULTADOS DEL PROGRAMA

El 18% de las actividades programadas han contado con la participación de las familias.

El 84,75% asiste regularmente a las actividades y el 25% ha mejorado su asistencia.

El 50% mejoran su presencia e higiene, el 51% mejora su relación con los compañeros y el 50% su relación con los adultos.

Se han realizado 376 actividades de ocio con los menores de las cuales: el 22% ha incluido contenidos dirigidos a trabajar educación para la salud, el 26% de educación intercultural, el 20% educación en igualdad de género, el 12% de sensibilización medioambiental y el 20% de educación en valores.



YMCA Y CAIXA PROINFANCIA

Trabajamos junto a Fundación "La Caixa" a través de su programa Caixa Proinfancia para romper el círculo de la pobreza infantil en España, tratando de ofrecer a los más pequeños oportunidades de futuro.

El programa está dirigido a familias con menores de 18 años en situación de pobreza y exclusión social. A través de la atención y acompañamiento directo de YMCA, el programa:

- > Favorece el **desarrollo de las competencias** de los niños, adolescentes y sus familias que permitan mejorar sus procesos de integración social y autonomía.
- > Promueve el desarrollo de la infancia y adolescencia **en su contexto** familiar, escolar y social.
- > Desarrolla e implementa un **modelo de acción social y educativa integral** que contribuye a mejorar las oportunidades de la infancia y la juventud.
- > Contribuye a **sensibilizar y movilizar** a la sociedad en la erradicación de la pobreza infantil.

Mediante programas que favorecen la educación y la salud, tratamos de garantizarles referentes sólidos para su futuro y un nivel de bienestar óptimo.



CaixaProinfancia

Contra la pobreza infantil



Obra Social "la Caixa"

PROGRAMA DE JUVENTUD

Favorece la integración social de los jóvenes fomentando una adecuada integración en el ámbito educativo para prevenir el abandono escolar prematuro, ofreciendo alternativas de formación que permitan su continuidad en el mismo, así como alternativas de ocio y tiempo libre que prevengan conductas de riesgo y favorezcan la adquisición de hábitos saludables y valores. Además, pretendemos dotarles de herramientas y habilidades que favorezcan su transición a la vida adulta como ciudadanos comprometidos con su entorno social.

Se lleva a cabo en la mayoría las localidades en las que nos encontramos presente: Zaragoza, Huesca y Teruel.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS (de 13 a 18 años): 544

Los adolescentes y jóvenes acompañados en estos programas tienen entre se encuentran en riesgo de exclusión por su situación educativa, económica o social.



37 voluntarios colaboran en la atención de estos jóvenes.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Refuerzo educativo

Son espacios en los que los jóvenes reciben apoyo en sus tareas escolares, en la preparación de exámenes y pruebas evaluativas, con la finalidad de mejorar su rendimiento académico, evitar el absentismo escolar y propiciar su continuidad en el sistema educativo.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS: 418



PERFIL
DE LOS
JÓVENES

El 53% son hombres y el 47% mujeres.
El 26% españoles, el 16% españoles de origen inmigrante y el 58% inmigrantes.



RESULTADOS
DEL PROGRAMA

El 74% asiste regularmente.
El 66% mejora su motivación, el 63% su atención y concentración y el 66% su autonomía y hábitos de estudio.
El 81% mejora su rendimiento escolar, el 72% supera el curso.
11 jóvenes han recibido apoyo psicológico.

2. Ocio y tiempo libre

Club de tiempo libre

Buscan ofrecer un ocio extraescolar alternativo a los jóvenes a través de actividades que promueven el uso positivo del tiempo libre, los hábitos saludables, la adquisición de valores positivos y la participación y conciencia ciudadana.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS: 273



PERFIL
DE LOS
JÓVENES

El 53% son hombres y el 47% mujeres.
El 42% españoles, el 25% españoles de origen inmigrante y el 33% inmigrantes.

Campamentos urbanos

Se realizan en periodos vacacionales: Navidad, Semana Santa y verano. Persiguen ofrecer a los jóvenes un espacio de ocio sin salir de la ciudad y regresando diariamente a su casa.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS: 152



PERFIL
DE LOS
JÓVENES

El 53% son hombres y el 47% mujeres.

Campamentos residenciales

Se realizan en periodo estival. Son propuestas vacacionales para jóvenes en un entorno de naturaleza, en los que se divierten y aprenden fomentando actividades al aire libre, valores, el espíritu de equipo y el compañerismo.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS: 143



PERFIL
DE LOS
JÓVENES

El 57% son hombres y el 43% mujeres.

Liderazgo y participación

Este programa fomenta la participación activa en el desarrollo de su comunidad y entorno más cercano. Se lleva a cabo a través de un itinerario formativo que continúa, a partir de los 18 años, en la escuela de liderazgo YMCA (para jóvenes en general). El programa favorece su desarrollo personal, la construcción de una conciencia crítica de la realidad y el fortalece su compromiso, sus valores, competencias, habilidades y responsabilidad social.

TOTAL JÓVENES PARTICIPANTES: 68



PERFIL DE LOS JÓVENES

El 41% son hombres y el 59% mujeres.
El 67% españoles, el 9% españoles de origen inmigrante y el 24% inmigrantes.
El 100% tiene entre 19 y 24 años.



RESULTADOS DEL PROGRAMA

El 74% asiste regularmente a las actividades. El 77% mejoran su presencia e higiene y el 92% mejora su relación con los compañeros y el 99% su relación con los adultos.

Se han realizado un total de **168 actividades de ocio** de las cuales el 34% ha incluido contenidos dirigidos a trabajar Educación para la Salud, el 54% la Educación Intercultural, el 6% Educación en Igualdad de Género y el 2% Sensibilización Medioambiental. El resto, son otro tipo de actividades lúdicas, culturales y deportivas.

PROGRAMA DE FAMILIA

Programa de atención a familias que se encuentran en situación de riesgo o exclusión social. La finalidad es atender las necesidades familiares en los diferentes ámbitos, articulando recursos, programas y servicios que contribuyan a mejorar su bienestar social y, por tanto, el de sus hijos.

Las familias cuentan con **escasos apoyos sociales, dificultades de acceso a los recursos o aislamiento social, presentan además dificultades económicas y situaciones de precariedad laboral o desempleo** y dificultades para el acceso a una vivienda. Muchas de ellas, tienen escaso dominio del castellano y dificultades de integración social. Los programas de intervención social con familias se lleva a cabo en todas las localidades en las que nos encontramos presentes.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS: 563

El número de familias atendidas supone un total de 814 personas adultas y 1.194 hijos e hijas.



Líneas de actuación

1. Intervención socio-familiar y Apoyo social

Programas de intervención integral dirigidos a favorecer su bienestar e integración social a través del desarrollo de itinerario individualizados con el grupo familiar, contando con orientación, apoyo y supervisión de un profesional que actúa de referente.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS:

- > **22** en Apoyo social
- > **539** en Intervención socio-familiar



PERFIL DE LAS FAMILIAS

El **30%** son hombres y el **70%** mujeres.
El **22%** españoles, **10%** españoles de origen inmigrante y **68%** inmigrantes.
El **16%** son menores de 30 años, el **48%** entre 31-40 años, el **29%** entre 41-50 años y el **7%** es mayor de 50 años.

2. Atención social

Acompañamiento se presta a las familias, consistente básicamente atender sus necesidades de información, orientación y derivación al recurso más adecuado para atender su demanda.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS:

- > **12** familias atendidas
- > **24** adultos y sus **57** hijos/as



PERFIL DE LAS FAMILIAS

El **29%** son hombres y el **71%** mujeres.
El **29%** españoles, el **1%** españoles de origen inmigrante y el **70%** inmigrantes.
El **14%** son menores de 30 años, el **42%** entre 31-40 años, el **34%** entre 41-50 años y el **10%** es mayor de 50 años.

3. Escuelas de familias

Espacio grupal para el desarrollo de una parentalidad positiva a través del aprendizaje de pautas educativas, habilidades de comunicación y el fomento de una paternidad responsable que favorezca un entorno de crecimiento y desarrollo para los menores.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS:

- > **64** familias atendidas
- > **64** adultos y sus **72** hijos/as



PERFIL DE LAS FAMILIAS

El **7%** son hombres y el **93%** mujeres.
El **14%** españoles, el **7%** españoles de origen inmigrante y el **79%** inmigrantes.
El **40%** son menores de 30 años, el **50%** entre 31-40 años y el **10%** entre 41-50 años.

4. Apoyo a la renta familiar

Complemento a la intervención dirigido a las familias de menor renta. Se articulan una serie de ayudas para la prestación de los servicios que reciben los menores de la familia, como el material escolar, y para la adquisición de bienes básicos de alimentación e higiene. Esta iniciativa es posible gracias al Programa de CAIXA Proinfancia.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS:

- > **339** familias atendidas
- > **339** adultos y sus **349** hijos/as



PERFIL DE LAS FAMILIAS

El **32%** son hombres y el **68%** mujeres.
El **26%** españoles, el **10%** españoles de origen inmigrante y el **64%** inmigrantes.
El **23%** son menores de 30 años, el **43%** entre 31-40 años, el **19%** entre 41-50 años y el **15%** es mayor de 50 años.

5. Atención a necesidades básicas

Ayudas para la cobertura puntual de gastos de alimentación, higiene, ropa, alquiler de la vivienda, suministros, transporte o salud. Están dirigidas a mejorar el bienestar de las familias con menores a cargo y que han agotado sus recursos personales, familiares y de la administración.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS:

- > **291** familias atendidas
- > **291** ayudas gestionadas



PERFIL DE LAS FAMILIAS

El **32%** son hombres y el **68%** mujeres.
El **26%** españoles, el **10%** españoles de origen inmigrante y el **64%** inmigrantes.
El **23%** son menores de 30 años, el **43%** entre 31-40 años, el **19%** entre 41-50 años y el **15%** es mayor de 50 años.

Reparto de bienes de primera necesidad a familias



63.198

kilos de alimentos

(leche, pasta, legumbres, azúcar, conservas, cereales, galletas, tomates, cebollas, yogures, etc.)

61.900

euros destinados a

equipamiento escolar, productos de alimentación e higiene, gafas y audífonos.

2019

Todo ello ha sido **entregado a 291 familias**

Semanalmente recibimos donaciones por parte de familias y particulares de ropa, calzado, juegos, libros, mobiliario, electrodomésticos, etc.

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS:

Durante este año se han atendido un total de **563 familias**, de las cuales 539 han sido atendidas desde el Programa de Intervención socio familiar, siendo **el 38% familias que acceden al servicio por primera vez**.

Las áreas encontradas como más deficitarias y con las que, por tanto, más hemos intervenido han sido: Educación (89,89%), Economía (72,20%), Relacional (82,85%), Empleo (22,48%), Familia (20,94%), Desarrollo Personal (4%), Salud (5,78%), Vivienda (4,67%) y Jurídico Legal (5,17%).

Respecto al cumplimiento de objetivos, el 55% de las familias con las que se ha intervenido en el área de familia y Jurídico-Legal han conseguido objetivos, el 60% en el área de empleo, el 80% en el área de vivienda el 65% en el área de Desarrollo Personal, el 62% en el área de educación y relacional, el 55% en el área de salud y el 54% en el área de economía. El porcentaje de **familias que suben un nivel en la escala de valoración de una de las áreas prioritizadas** en intervención representa el 11% de las familias, el 7,94% también las que subido en dos áreas y el 6,14% las que han subido en más de dos áreas.

En lo que se refiere a las **Escuelas de Familia** el 51% de las familias participantes, reconoce ser capaz de identificar las necesidades de la etapa evolutiva en la que se encuentran sus hijos/as, el 54% reconoce haber incrementado las muestras de afecto con sus hijos/as, el 62% haber mejorado la comunicación con sus hijos/as, el 51% haber mejorado en cuanto a organización familiar y reparto de tareas, el 51% haber aumentado el número de actividades de ocio que comparten con sus hijos/as y el 31% haber mejorado los hábitos de vida saludable en su familia.

El grado de satisfacción general con el programa es de un 9,5 sobre 10, según el 42% de las familias que han dado respuesta a los cuestionarios de satisfacción.



ÁREAS INSTRUMENTALES

PROGRAMA DE FORMACIÓN

El área organiza y estructura distintas acciones formativas orientadas a la sociedad en general en el ámbito del Ocio y el Tiempo Libre, la formación de las personas voluntarias de la aso-

ciación y las capacitaciones dirigidas a personas en situación de desempleo o trabajadores que desean mejorar su empleabilidad.

Se lleva a cabo en todas las localidades de Aragón en las que nos encontramos presentes: Huesca, Teruel y Zaragoza.

**TOTAL ACCIONES
FORMATIVAS
REALIZADAS: 39**

El número de plazas ocupadas en el total de las acciones ha sido de 633

Muchos voluntarios/as colaboran en las acciones de formación, fundamentalmente en las de español para extranjeros

Líneas de actuación

1. Monitor de Ocio y Tiempo Libre

Realizada en nuestras Escuelas de Ocio y Tiempo Libre en Aragón.



TOTAL PERSONAS FORMADAS: 85
> Se han realizado 4 cursos de monitor.



**PERFIL
DE LAS
PERSONAS
ATENDIDAS**

El 14% son hombres y el 86% mujeres.
El 87% españoles y el 13% inmigrantes.
El 46% son menores de 19 años, el 29% tiene entre 19-30 años, el 14% entre 31-40 años, el 9% entre 41-50 años y el 2% es mayor de 50 años.

Por lo general, son jóvenes que continúan estudiando o que acaban de finalizar sus estudios y buscan su primer contacto con el mundo laboral.

2. Formación para el voluntariado

Dirigida fundamentalmente a las personas que realizan su acción voluntaria en la asociación y orientada a cualificar las tareas que realizan dotándoles de herramientas para ello.

TOTAL PLAZAS OCUPADAS: 24



**PERFIL
DE LAS
PERSONAS
ATENDIDAS**

El 33% son hombres y el 67% mujeres.
El 92% españoles y el 8% inmigrantes.
El 62% son menores de 19 años y el 38% tiene

3. Capacitación Laboral

TOTAL PLAZAS EN LOS CURSOS: **394**

> Se han realizado 27 cursos.

Cursos de formación orientados a mejorar la cualificación y la empleabilidad de las personas en situación de desempleo. Se han llevado a cabo en las localidades de Aragón de Huesca y Zaragoza.



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El 17% son hombres y el 83% mujeres.
El 71% españoles y el 29% inmigrantes.
El 5% son menores de 19 años, el 29% tiene entre 19-30 años, el 23% entre 31-40 años, el 25% entre 41-50 años y el 18% es mayor de 50 años.



4. Acogida lingüística y cultural

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS: **130**

Dotar a los destinatarios de la herramienta del idioma como elemento clave para promover su autonomía en la vida cotidiana. Se complementan con actividades periódicas y visitas culturales.



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El 43% son hombres y el 57% mujeres.
El 1% son españoles y el 99% inmigrantes.
El 25% son menores de 19 años, el 29% tiene entre 19-30 años, el 24% entre 31-40 años, el 16% entre 41-50 años y el 6% es mayor de 50 años.

Se trata de personas en su mayoría de origen árabe que por lo general cuentan un bajo nivel educativo y una precaria situación socio-económica, cuya red social en España suele ser muy limitada y/o circunscribirse a personas procedentes de su mismo país o con las que comparten el idioma materno.

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Durante el año 2019 hemos ocupado 633 plazas de formación. La ocupación de las plazas de los cursos de español para extranjeros ha sido del 100%.

Respecto a los resultados alcanzados, el 100% de los/as participantes en los cursos de Monitores de Tiempo Libre y formación para el voluntariado superan con éxito la formación, el 90,61% en el caso de los/as participantes en los cursos de capacitación laboral y el 98,08% en el caso de los/as participantes en los cursos de español para extranjeros.

El nivel de satisfacción en cada una de las ramas de formación está por encima de 9, habiendo sido un 9,33 en los cursos de Monitor de Tiempo Libre y voluntariado, un 9,69 en los cursos de capacitación laboral y un 9,88 en los cursos de español para extranjeros.

PROGRAMA DE EMPLEO

El área supone la puesta en marcha de acciones que favorezcan la inserción laboral de personas en situación de desempleo y que, por su perfil o situación social, tienen

dificultades para acceder al mercado laboral. Se trabaja en la mejora de su empleabilidad, el desarrollo de itinerarios de orientación profesional personalizados, prospección de empresas e intermediación laboral.

Líneas de actuación

1. Agencia de Colocación

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS: **2.048**

Los centros de Zaragoza, Huesca y Teruel cuentan con **homologación como Agencia de Colocación** y realizan servicios de intermediación laboral y orientación profesional para personas en situación de desempleo.

2. Programas Integrales (itinerarios de inserción laboral)

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS: **802**

Intervención individualizada con cada participante en base al diagnóstico sociolaboral previo realizado con cada uno de ellos. La intervención integral combina **acciones de orientación** individuales y grupales que, en función de las necesidades detectadas, dirigidas al autoconocimiento de los destinatarios/as, al desarrollo de actitudes, motivación y a la adquisición y desarrollo de habilidades y herramientas básicas para la búsqueda de empleo, con **acciones de prospección** empresarial, dirigidas a conocer las tendencias del mercado laboral, nichos de empleo y sectores emergentes, y con **acciones de intermediación laboral** para el acercamiento de nuestros participantes al mercado laboral mediante la captación de ofertas laborales acordes a su perfil profesional y posterior derivación de sus candidaturas, la gestión de prácticas no laborales, la propuesta activa de candidaturas y la sensibilización empresarial.

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS: **1.246**



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

Personas con un nivel de empleabilidad bajo o medio: **jóvenes menores de 30 años** en riesgo o con escasa cualificación y/o en búsqueda de su primer empleo; **mayores de 30 años en situación o riesgo de exclusión**, con menores a su cargo y que por lo general son derivadas desde los Programas de Familia de la entidad o por Servicios Sociales.

Los Programas Integrales se han llevado a cabo en todos los centros de YMCA. En el año 2019 se han realizado **6 programas integrales de empleo con financiación autonómica** y **2 programas de financiación estatal** ("Itinerarios de Orientación individual" financiado por el FSE y IEJ; y "Contrata-Acción", financiado por La Caixa y el FSE).



Como programa novedoso, se ejecutó el PEJ buscando el empoderamiento del joven a través de acciones completamente novedosas y creativas dotándole de las herramientas necesarias para afrontar de manera eficiente y positiva uno de los momentos clave en su proceso de maduración e inserción social, incluyendo una escuela de segunda oportunidad.



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMAS DE EMPLEO

El **39%** son hombres y el **61%** mujeres.
El **68%** españoles y el **32%** inmigrantes.
El **8%** son menores de 19 años, el **49%** tiene entre 19-30 años, el **15%** entre 31-40 años, el **17%** entre 41-50 años y el **11%** es mayor de 50



RESULTADOS DEL PROGRAMA DE EMPLEO

El 61% de las personas atendidas (1.246) han recibido orientación individual y/o grupal a través de su participación en Programas integrales (Itinerarios de Inserción Sociolaboral). De estas, el 16% ha mejorado su **cualificación laboral** y el 98% ha mejorado en el **manejo de las técnicas de búsqueda de empleo**.

Se han llevado a cabo **75 acciones grupales** de orientación en las que ha participado el 47% de estas personas.

Desde las acciones de prospección e intermediación llevadas a cabo en el marco de los programas integrales, **hemos contactado con un total de 1.992 empresas**, de las cuales el 23% son empresas con las que se ha contactado por primera vez este año y el otro 77% son empresas retenidas de años anteriores. **Hemos firmado acuerdos de colaboración con 64 empresas**. Gracias a esta labor de prospección, **hemos captado 2.122 ofertas laborales, de las cuales se han gestionado el 97%** (2.075).

Como resultado de las acciones tanto de orientación como de intermediación laboral desarrolladas en el marco de los Programas integrales:

- El 43% de las personas atendidas en esta línea de actuación (542) han participado en procesos de selección.
- **El 63% se ha incorporado al mercado de trabajo (780) habiendo sido contratadas el 38% de ellas (293) gracias a la intermediación directa de YMCA.**
- El 44% de las personas que han conseguido su incorporación al mercado laboral (544) han sido contratadas más de 30 días (el 42% lo ha hecho por un periodo de más de 5 meses, el 32% por un periodo de entre 3 y 5 meses, el 15% por un periodo de entre 2 y 3 meses, y el 11% por un periodo de entre 1 y 2 meses).

En total, durante este año **hemos conseguido 294 contratos** gestionados por el servicio de intermediación laboral de YMCA.



PROGRAMA DE VIVIENDA



Se articulan diferentes alternativas de alojamiento temporal para facilitar a familias, jóvenes y niños, que se encuentran sin vivienda por diversas circunstancias, cuentan con un espacio integrador y estable en el que vivir.

El objetivo del programa es lograr la autonomía de esas personas, para lo que cuentan con el apoyo y orientación de profesionales que elaboran junto a ellos un itinerario individualizado que incide en la mejora de cada una de las áreas que conforman su bienestar social y personal.

TOTAL PERSONAS ATENDIDAS: 233

Han funcionado 16 viviendas: 9 de emancipación de jóvenes y MENAS, 1 centro para menores de edad embarazadas, 3 viviendas familiares y 3 hogares infantiles. Además de 33 viviendas de alquiler social.



Líneas de actuación

1. Pisos de emancipación para jóvenes

Alternativa residencial para jóvenes entre 18 y 21 años procedentes de Centros de Tutela y para jóvenes del programa 17 Plus (menores migrantes de 17 años) que pretende favorecer su autonomía para facilitar su proceso de emancipación. Contamos con 9 viviendas para estos y estas jóvenes entre Huesca y Zaragoza.

TOTAL JÓVENES ATENDIDOS: 41

PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El 50% son hombres y el 50% mujeres.
El 37% españoles y el 63% inmigrantes.
El 100% tienen entre 17 y 19 años.



RESULTADOS DEL PROGRAMA DE EMANCIPACIÓN

En los pisos de emancipación se ha atendido a 18 jóvenes, 5 de los cuales se han incorporado durante 2019 y 6 de los cuales salieron del programa a lo largo del año, 5 por cumplimiento de objetivos y uno de ellos por incumplimiento de compromisos. En el programa 17 plus hemos atendido a un total de 23 jóvenes de 17 años, 11 de ellos se incorporaron durante el año 2019 y 8 del total causaron baja por incumplimiento de compromisos.

De los 41 jóvenes atendidos, 40 han realizado procesos formativos y todos han participado en procesos de selección, habiendo conseguido un trabajo 10 de ellos, de los cuales 8 mantenía su empleo al finalizar el año. 30 de los jóvenes mejoraron su organización económica y 39 su autonomía en el ámbito doméstico. 14 participaron en grupos de relación externos al centro y 18 en actividades de ocio y tiempo libre. Todos mejoraron su capacidad para asumir responsabilidades y sus habilidades sociales.

2. Pisos para familias en situación de riesgo de exclusión

Contamos con tres viviendas en la localidad de Zaragoza para ofrecer una alternativa residencial a familias que, encontrándose en proceso de intervención socio familiar con nosotros, carecen de vivienda. En 2019, **3 familias utilizaron este recurso**.

3. Centro de maternaje

Vivienda con 4 plazas ubicada en Zaragoza. Su objetivo es ofrecer a menores de edad embarazadas o hijos que se encuentren bajo tutela del Gobierno de Aragón, un espacio donde puedan alojarse, convivir y aprender. El tiempo de estancia varía en función del que necesite cada una de ellas para retornar a su familia de origen, se emancipe o se tome otra medida alternativa.

4. Hogares infantiles

Son 3 viviendas, 2 en Huesca y 1 en Zaragoza, dirigidas al alojamiento y la acción educativa de menores de edad en situación de desamparo. Cuentan con profesionales que estudian, evalúan y toman decisiones para lograr el bienestar de cada uno de los niños y niñas.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS: 3

> compuestas por un total de 7 personas



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El 33% son hombres y el 67% mujeres.
El 77% españoles y el 23% inmigrantes.
El 44% tiene entre 1-12 años, el 11% entre 13-18 años, el 22% entre 19-30 años y el 23% entre 31-40 años.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS: 5

> compuestas por un total de 10 personas



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El 40% españoles y el 60% españoles de origen inmigrante.
El 50% tienen entre 0-5 años, el 25% tiene entre 6-18 años y el 25% tiene entre 19-30 años.



PERFIL DE LAS NIÑOS/AS ATENDIDOS

El 43% son niños y el 57% niñas.
El 57% españoles, y 43% inmigrantes.
El 14% tienen entre 6-12 años y el 86% tiene entre 12-18 años.



RESULTADOS DE LOS HOGARES DE MATERNAJE E INFANTILES:

EN EL CENTRO DE MATERNAJE se han atendido a 5 madres con sus respectivos bebés. **En el 100% de los casos se produce una mejora de su autoestima y del desarrollo de habilidades personales y sociales.** 4 de ellas mejoran sus hábitos de salud y son capaces de integrar su situación familiar. En el **área formativo-laboral**, el 100% de ellas reciben orientación laboral y realizan formación orientada al empleo y 3 de ellas se reincorporaron al sistema educativo. El 100% de las jóvenes **mejoraron su capacidad para organizarse de forma autónoma** a nivel personal, económico y doméstico, y mejoraron su autonomía y habilidades para ejercer adecuadamente su rol maternal. En lo relativo a la convivencia, se han resuelto el 100% de los conflictos surgidos.

EN LOS HOGARES INFANTILES se ha atendido a 45 menores, el 49% de los cuales se han incorporado durante 2019, habiendo abandonado el recurso a lo largo del año el 47% de los menores: el 85% por vuelta a su entorno familiar y el 14% por derivación a otros recursos. **El 86% de los menores cumplen con los objetivos planificados.** El 86% mejora en el área socioeducativa y en la adquisición de hábitos saludables. Respecto al **estado emocional de los menores**, el 92% mejoró su autoestima y el 85% mejoró en la aceptación de su historia familiar. En cuanto a la **adquisición y desarrollo de habilidades**, el 78% mejora en su capacidad para asumir las consecuencias de sus actos y en el cumplimiento de sus responsabilidades, el 35% mejora su autonomía y el 86% también mejoran sus habilidades sociales. Respecto a al **ámbito relacional** y de ocio el 86% de los menores participa en actividades de ocio y en espacios de relación externos al centro.

5. Mediación de viviendas de alquiler social

En 2014 se firmó un convenio de colaboración con la Diputación General de Aragón por el que YMCA actúa como entidad colaboradora en la gestión de la Red de Bolsas de Viviendas para el alquiler social en Aragón. El proyecto supone la mediación con el propietario de la vivienda y el seguimiento y apoyo social a la familia adjudicataria. Las viviendas tienen un carácter transitorio y van dirigidas a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS: **36**

> **compuestas por un total de 130 personas**



PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

El **43%** son hombres y el **57%** mujeres. El **60%** españoles y **40%** inmigrantes.

El **8%** tienen entre 0-5 años, el **10%** tiene entre 6-12 años, el **15%** entre 13-18 años, el **27%** entre 19-30 años, el **30%** entre 31-40 años y el **10%** entre 41-50 años.



RESULTADOS DEL PROGRAMA DE ALQUILER SOCIAL

Se ha atendido a **36 familias**, 17 de ellas han participado en algún otro programa de YMCA (formación, empleo e intervención familiar). Durante el año 2019 se incorporaron en la bolsa de alquiler social 4 viviendas nuevas.

En lo referente a los conflictos surgidos durante el año, se han realizado 18 mediaciones habiendo conseguido la resolución 3 de los conflictos. Los inquilinos señalan una valoración general del Programa de un 8,19 sobre 10. Los propietarios señalan un grado de satisfacción general del Programa sobre 4,55 sobre 5 y el 93,9% refiere que recomendaría el Programa a alguna persona que tuviera una vivienda disponible



PROGRAMA DE PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

Programa de fomento de la participación y el compromiso, especialmente de los jóvenes, con los problemas de su entorno y canalizar su sensibilidad social a través de la asociación.

Se lleva a cabo en todas las localidades en las que nos encontramos presentes: Zaragoza, Huesca y Teruel.



TOTAL PERSONAS VOLUNTARIAS EN ARAGÓN: 211



PERFILES GENÉRICOS DEL VOLUNTARIADO

En su mayoría, se trata de **mujeres jóvenes menores de 30 años** que, por lo general, inician el vínculo con YMCA a través de su formación como monitores en nuestras Escuelas de Tiempo Libre o que por su formación en el ámbito educativo y social buscan desarrollar su potencial profesional ampliando su experiencia y conocimientos a través de su colaboración voluntaria.

En segundo lugar hay un porcentaje de los **voluntarios/as que, tras haber sido atendidos desde los diferentes programas sociales de la entidad, tienen inquietud por ser parte activa del movimiento YMCA** y contribuir a la misión de la entidad ayudando a otros niños, niñas y jóvenes a desarrollarse, crecer y prosperar.

El tercer perfil genérico de voluntariado que encontramos en la entidad es un porcentaje de personas, por lo general **mayores de 50 años** que habitualmente provienen de sectores profesionales afines a nuestra actividad y que están sensibilizados con la problemática social en la que incidimos.

Tras su jubilación deciden dedicar parte de su tiempo a las personas más desfavorecidas, poniendo a disposición de YMCA su experiencia y bagaje profesional. Este tipo de voluntarios se dan especialmente en el área de formación y más concretamente en el programa de español para extranjeros.

El **36%** son hombres y el **64%** mujeres.
El **5%** tiene entre 16 y 18 años, el **81%** tiene entre 18 y 30 años y el **14%** tiene más de 30 años.



El **38%** de los voluntarios/as se incorporaron por primera vez en 2019. El 16% de los voluntarios/as participan todas las semanas en los programas de YMCA. El 18% participa 2 veces al mes. Y otro 18% participa una vez al mes. El 65% de los voluntarios/as ha colaborado en los Programas de Infancia, el 60% en los Programas de Juventud, el 4% en los Programas de Atención a Familias, y el 2% en los Programas de Vivienda.

YMCA entiende como una herramienta esencial la formación del voluntariado como premisa para que su actividad sea pertinente y adecuada, tanto a las necesidades de las personas atendidas (en quienes repercutirá el impacto de su labor en última instancia) como a la misión, visión y valores de la entidad.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN

Para poder incidir verdaderamente en la sociedad y transformarla es necesario construir hábitos sociales que favorezcan la paz, la integración, la igualdad y la promoción del bienestar de las personas.

Sensibilización y mejora de la cohesión social

Se trata de un proyecto de fomento de sensibilización y mejora de la cohesión social a través de actividades que impulsan el desarrollo comunitarios mediante la mejora de la convivencia ciudadana e intercultural, **favoreciendo la inclusión social de los colectivos más vulnerables en sus comunidades, especialmente de los niños, niñas y jóvenes.**

El proyecto se desarrolla actualmente en las localidades de Valencia y Huesca, implementándose de manera complementaria a los programas de atención directa que desarrolla YMCA en ambas ciudades.

El programa está destinado tanto a población de acogida como a población de llegada, en tanto que consideramos que los procesos de inclusión requieren de una relación bidireccional que incluya esfuerzos de toda la sociedad, en un marco de convivencia intercultural basada en los principios de apertura, cooperación, empatía, reconocimiento y aportación de la diversidad.

Creemos profundamente en el potencial de los y las jóvenes para hacer de nuestro mundo un lugar mejor para todos y todas, por lo que visibilizar los retos que enfrentan es esencial para involucrar a todas las personas, empresas e instituciones que pueden ayudar a eliminar barreras y crear oportunidades.



Se han realizado acciones de información y orientación cultural que promueven la participación de la población inmigrante para que no quede alejada de las redes, servicios y actividades de las comunidades.

A lo largo del 2019, se han llevado a cabo 128 acciones relacionadas con la **convivencia, la participación ciudadana y la mejora de la información y lucha contra los prejuicios y estereotipos** que existen alrededor de la población inmigrante, con un alcance de 4.392 personas.

También se ha trabajado en el ámbito educativo, mediante acciones de sensibilización dirigidas a la comunidad educativa, a los padres y madres, y alumnado en general. Se han realizado 40 acciones con este objetivo dentro de los centros educativos, formando y sensibilizando a 1.318 niños/as y jóvenes y a 54 profesores.

SABEMOS DISFRUTAR CAMPAMENTOS E IDIOMA

UNA OPORTUNIDAD ABIERTA A TODOS: DIVERTIRSE Y APRENDER

YMCA es una organización para todos, por lo que es muy importante que todo el mundo tenga la oportunidad de participar.



POR QUÉ VIVIR UN CAMPAMENTO ES UNA EXPERIENCIA IMPRESCINDIBLE

El mundo que compartimos hoy necesita jóvenes que sean mucho más que unos buenos profesionales. Junto a una buena formación será clave su creatividad, su dominio del inglés, su capacidad para relacionarse con otras culturas, saber liderar y cooperar con iniciativa y responsabilidad.

Los campamentos son una potente herramienta de aprendizaje y desarrollo. Las experiencias de verano que proponemos en YMCA son la mejor manera de:



Impulsa la **autonomía** y la independencia.



Aumenta las **habilidades sociales**.



Promueve el **respeto** y el cuidado de la naturaleza.



Mejora la **coordinación** y la destreza.



Enseña a **superar** nuevos retos.



Permite **hacer amigos** de distintos lugares.



Facilita el **aprendizaje** de idiomas.



Favorece la **adquisición de valores**.



SON MUY DIVERTIDOS

Para nosotros, cada participante es importante y único. **Cuidamos al máximo los detalles para que desarrolle su potencial** en un entorno seguro, con profesionales altamente cualificados.

▶ **Casi 40 años** de experiencia.

▶ **Equipos profesionales.**

▶ **Instalaciones** adecuadas para una estancia de calidad.

▶ **Programa diseñado para cada edad** y enfocado al desarrollo de sus habilidades.



PROGRAMAS DE CAMPAMENTO INTERNACIONALES Y NACIONALES

Las acciones principales dentro de la línea Sabemos Disfrutar son:

1. Actividades Residenciales Nacionales

La estructura se replicó con respecto a 2018, con programas orientados a la aventura, liderazgo e idioma. El nivel de satisfacción transmitido por las familias continúa siendo óptimo (por encima del 4,5 sobre 5) mejorando incluso el del año anterior.

TOTAL PARTICIPANTES: 785

> Participantes 2018: 710

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Full English Immersion Priego	138
Vacaciones en Ordesa I y II	526
Salduero I, II y III	121



2 Campamentos de Día

El total de participantes fue de 291. Las evaluaciones de los campamentos de día siguen siendo excelentes, manteniendo unos niveles de satisfacción muy altos: 4,5 sobre 5.

TOTAL PARTICIPANTES: 291

> Participantes 2018: 270



3. Programas Internacionales

TOTAL PARTICIPANTES: 196

> Participantes 2018: 208

4. Escuela de Liderazgo

Este programa, que ha quedado encuadrado dentro del área de Sabemos Disfrutar, busca impulsar el desarrollo del potencial de jóvenes mediante la participación en formaciones y experiencias en el marco de la asociación. Parte de la hipótesis de que muchas de las actividades de YMCA tiene una gran capacidad de transformación en un joven, en la medida en que le permite disfrutar vivencias que contribuyen a su formación como persona, autónoma y responsable con su comunidad.

El itinerario parte de la formación a través del curso de monitor de tiempo libre, que forma a los jóvenes en técnicas para una intervención eficaz en este ámbito, y continua a través de experiencias de campamento como monitores, experiencias laborales, internacionales, etc. La idea es que el joven participa en esos programas hasta los 23-25 años, habiendo vivido un buen número de experiencias positivas en la organización que han contribuido a su formación como persona y miembro de una comunidad.

En 2019 este programa ya está en plena madurez. Se desarrolla en los centros de Madrid (sede), Zaragoza, Logroño, Toledo y Barcelona, donde participan cerca de 200 jóvenes de las cuatro generaciones con las que ya contamos.

También, durante el mes de marzo tuvo lugar el I Encuentro de Jóvenes YMCA. Se desarrolló en nuestro centro de Priego y participaron 70 jóvenes de los centros de Zaragoza, Madrid (sede), Logroño Y Barcelona.



El encuentro tuvo una fantástica acogida entre los participantes y cumplió sobradamente con los objetivos planteados.

ALBERGUES PRIEGO Y SALDUERO

Como gran novedad de 2019 destaca la firma el 26 de abril del contrato de arrendamiento del Albergue de Salduero (Soria), que implica su gestión integral durante los próximos 10 años. La plena disposición de este albergue, que hasta ahora alquilábamos a la propiedad solo durante la temporada, abre todo un campo de posibilidades para ampliar nuestros programas, también los orientados a colectivos y colegios.

Dentro del ámbito de gestión en inversiones destaca el esfuerzo hecho en la puesta a punto de Salduero, rea-

lizando inversiones en la cocina y mobiliario. En Priego se han realizado inversiones reseñables, más allá de las acciones corrientes necesarias para su mantenimiento.



OTRAS ACCIONES

COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO

El carácter global del movimiento YMCA impulsa la cooperación entre asociaciones de diferentes países, muy especialmente aquella dirigida a mejorar la vida de los colectivos más vulnerables en países en vías de desarrollo.

YMCA España asume plenamente este reto, impulsando la financiación de proyectos por parte de organismos que se apoyan en las ONGs para canalizar los fondos que dedican a la cooperación internacional.

Ejecutados 2018

	Financiador	Coste proyecto	Importe financiado
Promoción de oportunidades económicas y de desarrollo empresarial de las mujeres víctimas o en riesgo de violencias de género, de la localidad de Ciudad Bolívar - Bogotá, Colombia	Gobierno de La Rioja	67.430 €	51.049 €
Aumento y mejora de las capacidades y competencias de mujeres para el acceso al trabajo competitivo en Trujillo, Perú	Diputación Provincial de Zaragoza	60.033,45 €	30.000€
Fortaleciendo iniciativas productivas locales orientadas a la generación de ingresos, con la dotación de equipamiento productivo, en comunidades rurales del Departamento de Boaco, Nicaragua.	Diputación Provincial de Zaragoza	33.482,56 €	24.978,96 €
Total 2018 - 3 proyectos		160.946 €	106.028 €

Aprobados 2018: de ejecución 2019

Recuperación de capital productivo para la sostenibilidad de iniciativas socioeconómicas en hogares dirigidos por mujeres debido a riesgos hidrológicos en El Milagro, Trujillo, Perú.

Reforzando sostenibilidad de acciones de soberanía alimentaria en comunidades rurales del Departamento de Boaco, Nicaragua.

Reforzando estrategia de generación de ingresos a mediano plazo en comunidades rurales, con el establecimiento del cultivo de cacao y comercialización en mercado justo. Nicaragua

Financiador	Coste proyecto	Importe financiado
Diputación Provincial de Huesca	43.415,06 €	4.986,88 €
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	8.500 €	3.000 €
Dip. Provincial de Zaragoza	41.534,30 €	25.000 €



I RELACIONES INTERNACIONALES

A lo largo de 2019 la asociación ha mantenido su tradicional nivel de elevadas relaciones Internacionales. Los elementos más destacados han sido:

- **Europa-** Participación en el evento YMCA 175 de Londres en agosto, para la conmemoración del 175 aniversario de la fundación de YMCA en todo el mundo. Lo organizó YMCA Europe y convocó a más de 3.000 jóvenes de todos los países de la Alianza Mundial de YMCA a participar. Nosotros llevamos 70 personas de YMCA España, entre ellas voluntarias y jóvenes de Aragón.

- **América Latina-** Relaciones institucionales con la Alianza Latinoamericana YMCAs y relaciones bilaterales con los países con los que se mantienen proyectos de cooperación.

- **Estados Unidos-** Colaboración con el Grupo Internacional de la YMCA de Estados Unidos para la realización de los programas internacionales, programas de empleo, proyectos conjuntos –continuamos con un proyecto de formación financiera a familias en colaboración con Wells Fargo- e intercambios de personal técnico y voluntario. Participación en conferencia internacional de campamentos en YMCA of The Rockies.

También jóvenes voluntarios han participado en distintas actividades internacionales en Francia, Portugal, Canadá, Estados Unidos, etc. Además, han continuado los tradicionales intercambios de monitores y voluntarios en verano y visitas esporádicas a distintas YMCAs.

OTROS ELEMENTOS RELEVANTES

A lo largo de 2019 también tuvieron lugar un buen número de acontecimientos de relevancia:

- **Arrendamiento del albergue de Salduero por 10 años** - YMCA venía desarrollando actividades en este albergue, de forma intermitente, desde 2003. Finalmente, se ha llegado a un acuerdo con FUNDOS (anteriormente Fundación España Duero) para que YMCA asuma la gestión integral del mismo por 10 años, mediante un contrato de arrendamiento.

- **Jornada de Buenas Prácticas de RSC y reconocimiento 'Empresa Comprometida con el Desarrollo de la Juventud'**- Se realizaron unas jornadas sobre Responsabilidad Social Corporativa con las empresas con las que colaboramos y se hicieron entrega de 43 placas acreditativas en reconocimiento a esta labor.

- **Certificaciones**- A lo largo de 2019 YMCA obtuvo la certificación completa bajo la norma ISO 9001; se trata de un importante hito que contribuye a robustecer nuestro sistema de gestión y lo certifica frente a terceros. También se mantuvo la acreditación de transparencia de la Fundación Lealtad.

- **Campañas de publicidad "YMCA, una experiencia para siempre" y "Contigo haremos el mejor equipo del mundo"**.

- **Encuentro Nacional de Voluntariado**. Participación en el evento nacional de YMCA España de los días 10, 11 y 12 de mayo en YMCA Camp Priego.

- **World Challenge 2019**. Participación en la actividad que se realizó en Zaragoza capital para la conmemoración del cumpleaños de YMCA.

- **Cena de 175 aniversario de YMCA**. Se celebró una cena regional en Zaragoza capital el 14 de junio para la conmemoración de esta efeméride.

- **Encuentro Regional de Voluntariado en Aragón**. Celebramos el encuentro con los voluntarios y voluntarias de Aragón en Teruel el 14 y 15 de diciembre.

- **Ágape navideño**. Encuentro local en Zaragoza el 19 de diciembre para la celebración de las fiestas de Navidad.



master.d

EMPRESA RECONOCIDA
POR SU SOLIDARIDAD
Y COMPROMISO
con el desarrollo integral
de la juventud



YMCA



En 2017 el Instituto Aragonés de Fomento (DGA) entregó a YMCA el Sello de Responsabilidad Social de Aragón. En 2018 el sello fue renovado y en **2019 hemos conseguido el Sello de Responsabilidad Social Plus.**



YMCA cuenta con la acreditación de Fundación Lealtad que identifica a las ONG que cumplen los 9 Principios de Transparencia y Buenas Prácticas:

FUNDACIÓN LEALTAD

PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS DE LAS ONG

- 1. Órgano de Gobierno**
Asume las responsabilidades de control de la ONG y supervisa la gestión eficiente de sus recursos. Sus miembros participan activamente en la toma de decisiones y son independientes.
- 2. Fin Social**
Indica claramente cuál es su misión, a quién se dirige y con qué objetivo. Los proyectos de la ONG son coherentes con las actividades previstas en los estatutos.
- 3. Planificación y Seguimiento**
Planifica sus actividades, establece objetivos y evalúa su cumplimiento. Aplica criterios de selección de proyectos y mide su impacto con sistemas de seguimiento.
- 4. Comunicación e Imagen**
Emite información veraz y completa que no induce a error al donante. Los datos sobre el órgano de gobierno, actividades y cuentas anuales son públicos y accesibles.

- 5. Transparencia en la Financiación**
Hace público quién le financia, cómo capta fondos públicos y privados y qué recursos dedica a ello. Protege los datos de sus donantes particulares.
- 6. Pluralidad en la Financiación**
Una financiación diversificada da estabilidad a la ONG, asegura su independencia y la continuidad de sus proyectos. La sociedad le respalda con un porcentaje de financiación privada.
- 7. Control en el Uso de los Fondos**
Publica cuánto gasta en gestión y en captación de fondos y qué porcentaje destina a proyectos. Cuenta con herramientas para controlar y justificar el uso de sus fondos.
- 8. Obligaciones Legales y Fiscales**
Rinde cuentas ante la Administración Pública (registro y protectorado, Seguridad Social y Agencia Tributaria). Aprueba y audita sus cuentas anuales, que presenta junto a la memoria de actividades.
- 9. Voluntariado**
Está abierta a la participación de voluntarios que aportan su tiempo y esfuerzo. Les facilita formación y un seguro para cubrir el riesgo que conlleva su colaboración.



NUESTRAS CUENTAS

Trabajar por el desarrollo de personas que atraviesan situaciones difíciles nos exige **gestionar con la máxima eficiencia nuestros recursos económicos, buscando la diversificación de fuentes de financiación para no comprometer la viabilidad de los programas y hacerlo con la transparencia** que conlleva contar con la confianza de financiadores públicos y privados, familias, socios y donantes.

Gracias a un modelo de intervención integral implementado a lo largo de los años, podemos acompañar el desarrollo de los niños y jóvenes para que su situación social, más allá del cambio puntual, sea verdaderamente transformada.

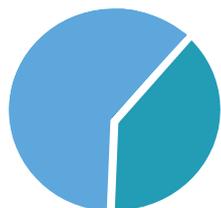
Nuestras cuentas son sometidas anualmente a auditorías internas y externas que certifican la correcta aplicación de los fondos que obtenemos y están disponibles en nuestra página web.

Diversificamos las fuentes de financiación para no comprometer la viabilidad de los programas.

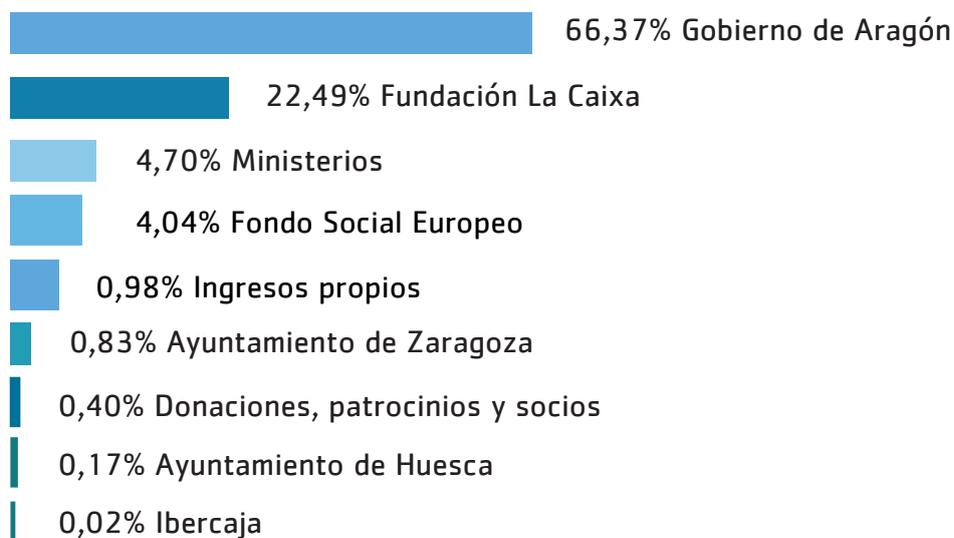
Cuentas YMCA en ARAGÓN

ORIGEN DE NUESTROS FONDOS

Fondos públicos
72,12%



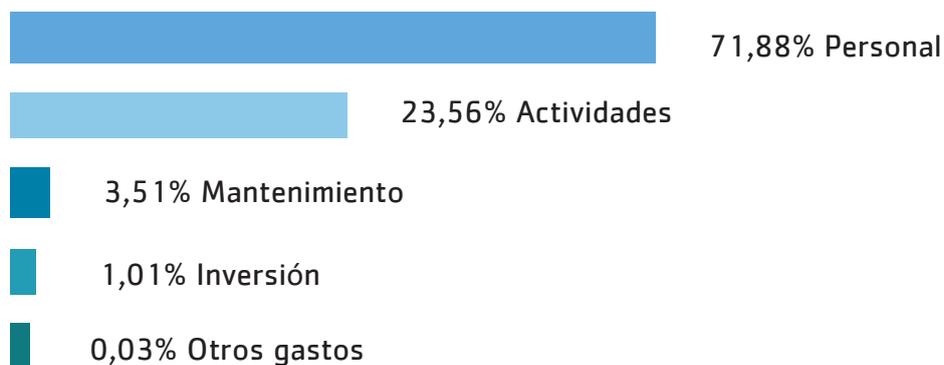
27,88%
Fondos privados



TOTAL INGRESOS 2019 4.984.794 €

Invertimos en personas y trabajamos por su desarrollo integral.

DESTINO DE NUESTROS FONDOS



TOTAL GASTOS 2019 4.982.710 €

La auditoría externa de cuentas y el detalle de la Memoria Económica 2019 de YMCA España están disponibles en la sección de transparencia de nuestra página web:

www.ymca.es



CRITERIO 2: CLIENTES



ENFOQUE GLOBAL

Tal y como hemos indicado anteriormente, en nuestra política de Gestión Integrada de la Calidad y Medio Ambiente se definen los grupos de interés de YMCA: proveedores, clientes, financiadores y personal técnico.

Existen canales de relación con cada una de las partes interesadas llevando control y seguimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. En la política también se define al cliente: Padre, madre, tutor, participante, alumno, voluntario, entidad colaboradora, empresas, socios y donantes.

Prestar un servicio de eficiencia a nuestros clientes es clave para crecer en nuestra actividad y dar continuidad a la misma. Por un lado, intentamos responder a las exigencias y criterios que nos marcan nuestros financiadores, para así poder llegar a los resultados esperados, pero, por otro lado, nos esforzamos en poder cumplir las expectativas que tienen todas aquellas personas que deciden participar en nuestra entidad. Buscamos el poder contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y, por tanto, de nuestros clientes a través de YMCA, de los socios, de los donantes y entidades colaboradoras.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Durante el año 2019 o curso 2019/2020 nos marcamos los siguientes objetivos:

EMPLEO

Objetivo 1: Mejorar la empleabilidad de 143 usuarios desempleados inscritos en el INAEM y participantes en el PIMEI

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
1.1 N° personas atendidas en Zaragoza	110	110	100%
1.2 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) ZGZ	35	46	131,43%
1.3 N° personas atendidas en Huesca	44	44	100%
1.4 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) Huesca	14	16	114,29%
1.5 N° personas atendidas en Teruel	44	44	100%
1.6 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) Teruel	14	11	78,57%

Objetivo 2: Prestar los servicios de Agencia de colocación al menos a 900 personas desempleadas

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
2.1 N° de personas atendidas Zaragoza	700	557	82,43%
2.2 N° de personas atendidas Huesca y Teruel	200	225	112,50%
2.3 N° de usuarios insertados Zaragoza	50	17	34%
2.4 N° de usuarios insertados Huesca y Teruel	20	74	370%

Objetivo 3: Realizar orientación sociolaboral a 300 jóvenes en inscritos y beneficiarios del SGJ (POEJ)

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
3.1 N° usuarios atendidos en ZRG	135	135	100%
3.2 N° de itinerarios sociolaborales realizados ZGZ	101	135	133,66%
3.3 Porcentaje de usuarios insertados (al menos 30 días) Zgz	61	106	173,77%
3.4 N° usuarios atendidos en Huesca	68	71	104,41%
3.5 N° de itinerarios sociolaborales realizados Huesca	51	67	131,37%
3.6 Porcentaje de usuarios insertados (al menos 30 días) Huesca	31	51	164,52%
3.7 N° usuarios atendidos en Teruel	24	24	100%
3.8 N° de itinerarios sociolaborales realizados Teruel	18	24	133,33%
3.9 Porcentaje de usuarios insertados (al menos 30 días) Teruel	11	13	118,18%
2.1 N° personas atendidas	300	315	110%
2.2 N° de itinerarios sociolaborales realizados	240	300	125%
2.3 Porcentaje de usuarios insertados (al menos 30 días)	105	244	232%

Objetivo 4: Realizar orientación sociolaboral a personas desempleadas inmigrantes jóvenes y adultos con hijos a cargo

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
4.1 N° usuarios atendidos	53	53	100%
4.2 N° usuarios que han cotizado a la SS más de 30 días	33	33	100%

Objetivo 5: Proporcionar una experiencia laboral a jóvenes en la YMCA de los EE.UU.

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
5.1 N° de jóvenes informados	100	201	201%
5.2 N° de usuarios enviados	30	25	83,33%

Objetivo 6: Realizar orientación sociolaboral a personas desempleadas en riesgo de exclusión social (POISES ZARAGOZA)

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
6.1 N° personas atendidas	100	100	100%
6.2 Personas que reciben cualificación	36	41	113,89%
6.3 Personas insertadas	65	70	107,69%

Objetivo 7: Realizar orientación sociolaboral a personas desempleadas en riesgo de exclusión social (POISES HUESCA)

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
7.1 N° personas atendidas	90	94	104,44%
7.2 Personas que reciben cualificación	36	41	113,89%
7.3 Personas insertadas	54	62	114,81%

Objetivo 8: Realizar un seguimiento de los resultados de los cuestionarios de satisfacción de empleo

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
8.1 Media de los cuestionarios de participantes realizados en el mes en curso	8.5	9.54	112,24%

Objetivo 9: Conocer y tratar las quejas y reclamaciones que se producen en el área de empleo

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
9.1 % de quejas y reclamaciones que se resuelven favorablemente	100	100	100%
9.2 % de resoluciones de quejas y reclamaciones que conducen a una medida de mejora en el proceso	100	100	100%

Objetivo 10: Mejorar la empleabilidad y/o el retorno al sistema educativo de jóvenes que ni estudian ni trabajan

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
10.1 N° personas atendidas en Zaragoza	120	120	100%
10.2 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) ZGZ	73	83	113,70%
10.3 N° personas atendidas en Huesca	107	107	100%
10.4 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) Huesca	35	59	168,57%
10.5 N° personas atendidas en Teruel	50	50	100%

Indicadores	Meta	Logro	% de logro
10.6 % de usuarios que han cotizado a la Seg social más de 180 días) Teruel	27	32	118,52%

FORMACIÓN

Objetivo	Indicador	Meta	Logro	% de logro
Conseguir la realización de 4.750 horas de formación	Nº de horas de cursos	4.750	5.599	126,99%
Conseguir la realización de dos Escuela Taller	Nº de E.T. concedidas	2	2	100%
Conseguir inscripción de 60 alumnos en español	Nº de alumnos inscritos	60	78	130%
Conseguir una valoración media de los alumnos superior a 8,5	Media grado de satisfacción de los alumnos	8.5	9.51	111,8%
Conseguir una mejora del idioma de español en el 60% de los alumnos al finalizar el curso	Nº de alumnos que aprueban la última evaluación	60	93,46	155,76%
Conseguir una asistencia media de los alumnos mayor al 75%	Media de asistencia de los alumnos	75	92,86	123,81%
Conseguir dar respuesta a todas las quejas y reclamaciones	Número de quejas resueltas	100%	100%	100%

INTERVENCIÓN SOCIAL

Objetivo	Evolución	Finalizado
Mayor asistencia de los niños y jóvenes a las clases de refuerzo escolar	Realizado y cumplido	sep-2020
Mejorar el rendimiento académico de los participantes de las clases de Refuerzo Escolar	Realizado y cumplido	jun-2020
Favorecer la socialización normalizada de los participantes, ofreciendo experiencias de ocio alternativo y favoreciendo las relaciones interpersonales.	Realizado y cumplido	sep-2020
Mejorar las posibilidades de desarrollar una vida autónoma, saludable, desarrollando roles positivos para su entorno y activa en la comunidad de jóvenes en situación de riesgo social mediante el desarrollo de competencias y habilidades de liderazgo.	Realizado y cumplido	jul-2020

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

C.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

ENFOQUES

En YMCA, formando parte del sistema de gestión de calidad, se recoge la opinión sobre el servicio prestado a los participantes de las diversas actividades de la organización. El modelo de encuesta y la información obtenida varía en función de las características de las actividades y del perfil del beneficiario, procurando facilitar la comprensión de las encuestas.

Para todos los procesos de prestación de servicios se definen objetivos, indicadores y niveles de eficiencia deseados. Nuestros objetivos no solo son medidos en grado de satisfacción, también se establecen medidas de no conformidades de servicio, reclamaciones de clientes, sugerencias de clientes, etc.

Desde el área de formación para todos nuestros cursos se realiza una programación de la acción formativa donde incluimos dentro de nuestro plan de seguimiento y control la realización de una serie de cuestionarios de satisfacción del curso, que se pasan a lo largo del mismo para ver cómo va, y así poder detectar posibles incidencias y tener margen para resolverlas. Además, cuando algún docente

es nuevo se le realiza un seguimiento especial con un cuestionario específico, para que los alumnos puedan expresar de manera anónima aspectos positivos y negativos del docente, dominio del tema que imparte...etc. Todo ello mientras imparte el curso y no sólo una vez que esté terminado.

Por otro lado, también pasamos un cuestionario de observación a los docentes para que por un lado valoren al grupo con el que están dando clase, pero por otro valoren la coordinación y medios organizativos de nuestra organización.

RESULTADOS:

FORMACIÓN

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Satisfacción media de los alumnos	9.4	9.6	9.5

EMPLEO

Valoración global cuestionarios	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Empresas	9.3	9.3	9.5
Participantes	9	9	9

INTERVENCIÓN SOCIAL

Valoración global cuestionarios	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Familias	9.3	9.2	9.3
Participantes	9.3	9.6	9.6

ACCIONES:

Las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de los mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de nuestros clientes han sido las siguientes:

1. Cumplimentación de encuestas de satisfacción.
2. Tutores específicos: Se ha procedido a asignar tutores específicos a cada curso, encargados de varios aspectos:
3. Revisar los cuestionarios de satisfacción que se van recogiendo a lo largo de cada curso para valorar los mismos y detectar posibles aspectos de mejora o incidencias y así poder tomar medidas sobre las mismas.
4. Realizar visitas continuas dentro del aula para dar apoyo a los alumnos en cualquier cuestión relacionada con la acción formativa.
5. Completa accesibilidad para poder resolver dudas surgidas. no solo dentro de los horarios de tutorías sino durante toda la jornada laboral
6. Buzón de sugerencias: Explicación de la existencia en el centro de un buzón de sugerencias para que así los alumnos también de manera anónima puedan aportar su opinión en aspectos relacionados con los cursos.
7. Reuniones con familias. Se hace seguimiento de las necesidades y expectativas que muestran en general los distintos grupos de interés anotando y haciendo seguimiento de las mismas en el registro correspondientes.

BUENAS PRÁCTICAS:

Mensualmente se analizan los cuestionarios de satisfacción cumplimentados anónimamente por los para ir valorando la media y se va haciendo un seguimiento.

Además, en caso de detectar algo no acorde se traslada a dirección para poder tomar medidas al respeto antes de que finalicen las acciones.

Al final de cada actividad de formación realizada se elabora un Informe de curso con los resultados obtenidos. El coordinador de formación incluye el resultado de la evaluación de satisfacción del curso de los alumnos donde se evalúa el nivel de satisfacción de los mismos con respecto a diferentes ítems del curso, el resultado de la evaluación de satisfacción de docentes nuevos y el resultado de la evaluación de los docentes que recoge impresiones de los docentes con respecto a los alumnos, los recursos materiales y la coordinación del curso.

Se realizan reuniones de coordinación semanales dentro de los equipos de intervención y con otras personas de la asociación (voluntarios, alumnos en prácticas) así como coordinaciones externas derivadas del trabajo en red.

Puesta en marcha de un aplicativo común en el área de empleo que centraliza toda la información.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

ENFOQUES

Entre los valores con los que YMCA cuenta está la innovación y la adaptabilidad a los cambios del entorno más inmediato. Par ello, YMCA cuenta con una metodología madura e interiorizada en la plantilla que permite continuar su trabajo garantizando la calidad del trabajo, la eficacia y eficiencia de las acciones.

Los cursos que realizamos en su gran mayoría vienen asignados por financiadores públicos, sin embargo, hay una pequeña parte de formación privada que cada año vamos poniendo en marcha. En relación a esta siempre intentamos utilizar las tecnologías que tenemos disponibles, intentando que las mismas estén actualizadas y sean innovadoras.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	No aplica	No aplica	No aplica
% de productos / servicios revisados / evaluados	100%	100%	100%
Nº de programas de empleo nuevos implementados	1	1	0

ACCIONES:

1. Elaboración de DAFOS por área y mapa de riesgos y oportunidades.
2. Creación dentro de nuestra página web de un espacio donde a través de contraseñas que se asignan a nuestros alumnos de monitor de tiempo libre pueden acceder a la documentación del curso. De esta manera la tienen siempre disponible para poder descargarla y se colabora con el medio ambiente en cuanto a la gestión de papel.

BUENAS PRÁCTICAS:

Participación en acciones de comunicación en las que se muestra nuestra actividad y sus resultados a través de la campaña de notoriedad (Campaña “YMCA lo cambia todo”).

Reuniones de equipo enfocadas a buscar aportaciones creativas. Durante las reuniones de equipo participan una persona ajena al equipo y que participa en un programa diferente. A esta persona se le llama “invitado” y de una forma planificada y programada se incorpora a la reunión. Este “invitado” tiene cinco minutos para contar, exponer, informar alguna novedad de la actividad donde participa.

Los resultados son muy positivos ya que de esta forma el equipo técnico cuenta con información actualizada de lo que ocurre en otras áreas y que en muchos casos sirven de ejemplo de gestión para otras áreas.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO:

ENFOQUES

La calidad de servicio es asegurada desde YMCA con la implementación del sistema de gestión de calidad de la organización y la ejecución de los planes de seguimiento y control.

Los responsables, junto con los profesionales que constituyen los diversos grupos de trabajo son los encargados de monitorizar los indicadores de control de procesos, asegurar el proceso de evaluación y aportar la información necesaria para el análisis anual.

Aseguramos la calidad del servicio de formación, empleo e intervención social gracias al sistema de gestión de calidad que tenemos implantado donde trabajamos sobre una descripción de la actividad llevando a cabo un plan de control dentro del seguimiento de los grupos de interés, personalizando dentro de los diferentes clientes cada uno de los casos por individual.

Además, ofrecemos a todos nuestros alumnos, familias y voluntarios otros servicios como, la posibilidad de poder inscribirse en nuestra agencia de colocación en caso de que estén interesados en insertarse laboralmente y en caso de que lo necesiten se les asigna un orientador laboral para tener una atención más personalizada, o la posibilidad de poder acceder a nuestros programas de intervención y recibir una serie de ayudas en caso de cumplir con unos criterios económicos y personales.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Nº reclamaciones atendidas	2	2	0
A favor del cliente	0	0	0
Por tipo de reclamación	-	-	-
Importe de multas	No aplica	No aplica	No aplica
Nº de no conformidades detectadas	114	152	187
% de no conformidades cerradas con fin satisfactorio	96%	98%	90%

ACCIONES:

1. Abordaje multidisciplinar de las incidencias en la prestación del servicio.
2. Envío de Mail masivo a participantes de campamentos de YMCA que tenían ya la edad de 18 años cumplidos para ofrecer la posibilidad de participar como voluntarios o alumnos de cursos.
3. Envío de Mail a antiguos alumnos de cursos relacionados con el área para hacer difusión tanto entre ellos como a conocidos.
4. Publicidad en las redes sociales de YMCA.
5. Publicidad en la Página web de YMCA.
6. Participación en Ferias relacionadas con la formación, voluntariado, juventud y empleo para darnos a conocer.

BUENAS PRÁCTICAS:

Publicidad de las acciones formativas privadas en redes sociales.

Participación en ferias relacionadas con el área de formación, voluntariado, juventud y empleo.

Acciones grupales de voluntariado corporativo Conecta + empresas

Acciones de coordinación entre áreas de la asociación y trabajo en red

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO:

ENFOQUES

Las personas atendidas en YMCA son informadas de forma individualizada sobre la asociación (misión, visión, valores, historia, actividades que desarrolla, etc) así como las particularidades de cada uno de los servicios de interés (características, condiciones de acceso, proceso selectivo si lo hubiere, tarifas, cronograma y tiempo de ejecución, entre otras).

Los proyectos cuentan con una descripción detallada de objetivos, contenidos, actividades, perfil de beneficiario, recursos disponibles, competencia técnica del equipo de profesionales y toda ella es presentada.

En un ejercicio de transparencia YMCA muestra sus principales resultados de gestión técnica y económica en su web y remite a las autoridades pertinentes todas y cada una de las memorias económicas y técnicas.

Los alumnos que se inscriben a uno de nuestros cursos o participan en ellos a través de financiación pública son informados de la normativa de YMCA, entregándoles la misma de manera individualizada. De igual manera todos los docentes y voluntarios que forman parte de nuestro equipo reciben el mismo documento una vez se decide contratar sus servicios.

Además de ello durante la primera sesión del curso los tutores asignados vuelven a comentar y a explicar a todo el grupo de alumnos la normativa sobre todo para poder solucionar dudas generales

en relación a la misma.

Nos guían los principios de transparencia y eficiencia. Como se ha indicado anteriormente, la transparencia está avalada por la auditoría externa de cuentas y por la Fundación Lealtad, entidad independiente que se dedica a auditar ONGs para certificar su buen funcionamiento. La eficiencia también es una preocupación constante, procurando aplicar los fondos teniendo muy presente que debemos sacarles el máximo partido.

Para poder llevar a cabo nuestra misión, articulamos diversos programas y proyectos que desarrollan integralmente a las personas, reducen la vulnerabilidad y mejoran el entorno. Para conocer las actividades realizadas durante el 2019, se puede consultar en nuestra web la Memoria 2019. La responsabilidad y el respeto por las personas con las que compartimos nuestra misión, ya sean los participantes en los programas sociales y de verano, los donantes, socios y empresas colaboradoras, o los financiadores públicos, nos lleva a gestionar con la máxima eficacia y transparencia los fondos de los que disponemos. Se puede consultar la memoria económica y la auditoría de cuentas en nuestra web (Memoria 2019).

ACCIONES:

1. Acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de la información proporcionada sobre los servicios comercializados.
2. Implementación y actualización de pestaña de transparencia en la web
3. Implementación y actualización de pestaña de servicios en la web
4. Publicaciones en canales de comunicación habituales.
5. Publicidad en nuestra página web de YMCA.
6. Publicidad en redes sociales.
7. Pasarela de pago en la web para los campamentos de Verano.





CRITERIO 3: PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

La política de Recursos Humanos de YMCA se revisa anualmente a través de las reuniones del Comité de Dirección, consejo asesor y con la participación y el consenso de la Junta Directiva. Se lleva a cabo una gestión por competencias (selección, valoración del puesto, promoción, formación). En todo momento se garantiza la igualdad de oportunidades sin discriminación por raza, género, sexo, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social. YMCA pone en práctica un Plan de Acogida, en el momento de la incorporación al puesto de trabajo se firma un compromiso de confidencialidad y se entrega como documentación al trabajador:

- Código Ético
- Política de privacidad y datos
- Convenio Colectivo
- Organigrama de la entidad
- Última memoria de la asociación



YMCA aplica diferentes métodos para la selección del personal necesario dependiendo de las características del puesto a cubrir; en todos los casos se presenta a valoración el Curriculum Vitae del candidato, se valora su formación, su experiencia y su actitud; y a través de entrevista personal y aplicación de un test de personalidad si procede, se valora la idoneidad para el puesto.

YMCA dispone de un Plan de Formación Interna acorde con el desarrollo de los objetivos que se plantean para cada año y/o programa específico. El contenido de dicho plan varía en función de los programas que se vayan a implementar. La formación no tiene carácter obligatorio y cuando es preciso realizarla se desarrolla dentro de la jornada laboral. Para la promoción del personal, en líneas generales no existe una metodología estándar, sino que se utiliza el criterio de la idoneidad de candidato por experiencia, cualificación y actitud por delante de criterios de antigüedad. En todo momento la Dirección posibilita y tiene en cuenta la aportación de opiniones de la plantilla, utilizando como medio más habitual la encuesta de clima laboral que se realiza siempre de forma anónima.

La organización implementa un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y acomete las acciones necesarias para mantener la ausencia de siniestralidad.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Evolución	Finalizado
Realizar la evaluación de competencias al 100% de los trabajadores de YMCA	Realizado	mar-2020
Que los trabajadores evaluados como NO OK realicen alguna medida formativa	En proceso en 2020	

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Evaluación del Plan de Igualdad implementado.
- Implantar nuevo aplicativo de Gestión de Calidad y Medioambiente. Definición de puestos y roles en aplicativo y asignando a cada uno e los trabajadores su cargo y rol.

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS:

ENFOQUES DE GESTIÓN

En este año 2019 se ha elaborado una encuesta estructurada de clima laboral con varias preguntas en las que se contempla: ambiente de trabajo, conciliación de la vida laboral, personal y familiar, formación, comunicación interna, reconocimiento, condiciones laborales y remuneración.

Las aportaciones de la plantilla son tenidas en cuenta en las propuestas de mejora del departamento de Recursos Humanos.

Indicador	Resultado YMCA	Resultado Aragón
Personas de plantilla que participan en la encuesta de clima laboral.	350 respuestas	111 respuestas

ACCIONES:

Aplicación de medidas propuestas por el personal que participó en la encuesta.

MEDIDA NÚMERO 1:

Ampliar los días de asuntos propios. Se ampliará en un día según marca el convenio, por lo que quedarán en dos anuales. Esto aplicaría a toda la plantilla. Se aplica la medida desde el 29 de abril de 2019 de forma permanente.

OBJETIVOS A CONSEGUIR MOTIVOS POR LOS QUE SE ELIGE DICHA MEDIDA: La medida de conciliación indicada fue aprobada en Comité Ejecutivo de YMCA el 29 de abril de 2019. Previamente se desarrolló una encuesta de clima laboral, cuyos resultados se analizaron y distribuyeron entre la plantilla; a partir de ese punto se valoraron las posibilidades de implantar distintas mejoras, de las que se seleccionaron tres medidas (entre ellas esta medida número 1) que fueron remitidas previamente a los integrantes del comité. El comité las aprobó con fecha 29 de abril de 2019.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Dichas medidas fueron comunicadas a todo el personal contratado. Al personal de nueva incorporación se les informa en la sesión de acogida inicial.

INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA: Se hace un seguimiento de las personas que solicitan y se acogen a dicha medidas por sexos y porcentajes y planteados en el Plan de igualdad. Se analiza por CCAAs y por centros.

PREVISIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS, TRABAJADORAS Y/O USUARIAS, QUE PODRÁN ACOGERSE A LA MISMA. La organización ha confirmado con resultado positivo todas las solicitudes planteadas. A esta medida de acogen los 145 trabajadores de media en Aragón.

MEDIDA NÚMERO 2:

DEFINICIÓN DE LA MEDIDA: Participación gratuita (o con algún coste dependiendo del salario de los trabajadores) de los hijos e hijas de los trabajadores a campamentos nacionales y colonias urbanas. Sin límite de plazas durante el mes de julio.

DIRIGIDO A: Trabajadores/as a jornada completa (o similar) en el segundo verano de trabajo en la asociación para hijos o miembros de la unidad de convivencia.

La propuesta está basada en la retribución anual (o del año anterior, la más realista) del/la trabajador/a que solicita la plaza.

Salario bruto (año anterior o actual, la más realista)	Actividad sin ocupación 100%	Actividad con ocupación 100%
Menos de 30.000 €	Sin coste	20% de pvp que corresponda
Más de 30.000€	40% de pvp que corresponda	60% de pvp que corresponda

Se aplica la medida desde el 29 de abril de 2019 de forma permanente.

OBJETIVOS A CONSEGUIR MOTIVOS POR LOS QUE SE ELIGE DICHA MEDIDA: La medida de conciliación indicada fue aprobada en Comité Ejecutivo de YMCA el 25 de marzo de 2015. Se propuso dicha medida debida a la necesidad de los trabajadores de conciliar su vida laboral durante los periodos de vacaciones escolares.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Dicha medida fue comunicada a todo el personal contratado. Al personal de nueva incorporación se les informa en la sesión de acogida inicial.

INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA: Se hace un seguimiento de las personas que solicitan y se acogen a dicha medidas por sexos y porcentajes y planteados en el Plan de igualdad. Se analiza por CCAAs y por centros.

REVISIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS, TRABAJADORAS Y/O USUARIAS, QUE PODRÁN ACOGERSE A LA MISMA. La organización ha confirmado con resultado positivo todas las solicitudes planteadas. Durante el verano de 2019 se han acogido a esta medida ocho trabajadores. La previsión es que cada año se acoja de ocho a diez trabajadores en Aragón.

MEDIDA NÚMERO 3:

DEFINICIÓN DE LA MEDIDA: Implantar 3 jornadas intensivas/continuas como mejora a las dos que se realizan desde 2009, siempre que el centro esté abierto hasta las 19:00 h como mínimo y las diferentes áreas cubiertas en la medida de lo posible. Esto sólo aplicaría a las personas con jornada completa.

PLANIFICACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Se aplica la medida desde el 29 de abril de 2019 de forma permanente.

OBJETIVOS A CONSEGUIR MOTIVOS POR LOS QUE SE ELIGE DICHA MEDIDA: La medida de conciliación indicada fue aprobada en Comité Ejecutivo de YMCA el 29 de abril de 2019. Previamente se desarrolló una encuesta de clima laboral, cuyos resultados se analizaron y distribuyeron entre la plantilla; a partir de ese punto se valoraron las posibilidades de implantar distintas mejoras, de las que se seleccionaron tres medidas (entre ellas esta medida número 3) que fueron remitidas previamente a los integrantes del comité. El comité las aprobó con fecha 29 de abril de 2019.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Dichas medidas fueron comunicadas a todo el personal contratado. Al personal de nueva incorporación se les informa en la sesión de acogida inicial.

INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA: Se hace un seguimiento de las personas que solicitan y se acogen a dicha medida por sexos y porcentajes y planteados en el Plan de igualdad. Se analiza por CCAAs y por centros.

PREVISIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS, TRABAJADORAS Y/O USUARIAS, QUE PODRÁN ACOGERSE A LA MISMA. La organización ha confirmado con resultado positivo todas las solicitudes planteadas. Se han acogido a esta medida los trabajadores de los programas de empleo, orientación familiar y administración. 95 trabajadores.

MEDIDA NÚMERO 3:

DEFINICIÓN DE LA MEDIDA: Durante el mes de Julio: Ampliar a 1 jornada intensiva/continua más con las mismas premisas que en el punto anterior; en julio sólo se trabajaría una tarde. Igualmente, sólo aplicaría a las personas con jornada completa y requeriría hacer alguna adaptación a aquellas personas que realizan labores necesariamente de tarde en esas fechas.

Se aplica la medida desde el 29 de abril de 2019 de forma permanente.

OBJETIVOS A CONSEGUIR MOTIVOS POR LOS QUE SE ELIGE DICHA MEDIDA: La medida de conciliación indicada fue aprobada en Comité Ejecutivo de YMCA el 29 de abril de 2019. Previamente se desarrolló una encuesta de clima laboral, cuyos resultados se analizaron y distribuyeron entre la plantilla; a partir de ese punto se valoraron las posibilidades de implantar distintas mejoras, de las que se seleccionaron tres medidas (entre ellas esta medida número 4) que fueron remitidas previamente a los integrantes del comité. El comité las aprobó con fecha 29 de abril de 2019.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Dichas medidas fueron comunicadas a todo el personal contratado. Al personal de nueva incorporación se les informa en la sesión de acogida inicial.

INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA: Se hace un seguimiento de las personas que solicitan y se acogen a dichas medidas por sexos y porcentajes y planteados en el Plan de igualdad. Se analiza por CCAAs y por centros.

PREVISIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS, TRABAJADORAS Y/O USUARIAS, QUE PODRÁN ACOGERSE A LA MISMA. La organización ha confirmado con resultado positivo todas las solicitudes planteadas. Se han acogido a esta medida los trabajadores de los programas de empleo, orientación familiar y administración. 95 trabajadores.

BUENAS PRÁCTICAS:

Mantener un buen ambiente de trabajo proporcionando un espacio laboral cómodo.

Propiciar un clima laboral de colaboración y respeto facilitando la comunicación interna y con el equipo directivo.

Garantizar los derechos laborales de los trabajadores y adoptar medidas individuales flexibles si hubiese situaciones que lo precisasen.

Garantizar la igualdad tanto entre mujeres y hombres como entre personas con discapacidad y/o riesgo de exclusión social.

Proponer acciones formativas que mejoren las capacidades de los trabajadores.

Implementar medidas de conciliación entre la vida personal y familiar y la vida laboral siempre que quede garantizado el servicio y cubierto el horario de atención.

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Las condiciones económicas vienen determinadas por la cualificación profesional, el trabajo a desempeñar y el número de horas de jornada laboral; y la cuantía de la retribución es la que específicamente marca el convenio colectivo.

YMCA aplica diferentes métodos para seleccionar el personal necesario dependiendo del perfil del candidato. Se presenta a valoración su curriculum vitae, su experiencia profesional, su actitud durante la entrevista y si se considera que faltan datos complementarios se aplica un test de personalidad que en ningún caso revela datos clínicos.

En ningún caso se observa discriminación positiva o negativa hacia ninguno de los sexos ni a circunstancias personales, sociales, ideológicas ni de cualquier otra índole.

Los datos de composición de la plantilla desagregados por sexo, muestran un 75% de mujeres frente a un 25% de hombres. Estos datos, evidentemente no paritarios, no sorprenden por la naturaleza de la entidad; en el área de social la presencia de más mujeres es lo habitual a escala nacional. Sin embargo, la tendencia es a buscar trabajadores idóneos en aquellas vacantes que se ajusten a su perfil y que puedan compensar el grado de feminización de la plantilla.

Más del 50% de la plantilla en el año 2019 tiene una edad inferior a 30 años, desde la asociación creemos que los jóvenes no sólo son destinatarios de nuestra organización, sino que deben participar como herramienta de la misión como trabajadores, voluntarios, alumnos en prácticas....

RESULTADOS:

Datos de YMCA España. En Aragón se puede aplicar un 33% a los siguientes datos del total de YMCA España.

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
------------------	-----------------	-----------------	-----------------

Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización

Hombres	3	3	3
Mujeres	1	1	1
Menores de 30	2	2	2
Entre 30 y 50	2	2	2
Mayores de 50	0	0	0

Composición de la plantilla

Hombres	62	65	65
Mujeres	209	185	205
Menores de 30	118	126	135
Entre 30 y 50	138	110	120
Mayores de 50	15	14	15

Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base

Toda la plantilla	209	185	205
Desglose por categorías:			
Altos directivos	1	1	1
Mandos intermedios	6	6	6
Resto personal	202	178	199

Relación entre la retribución media de las hombres y el salario base

Toda la plantilla	62	65	67
-------------------	-----------	-----------	-----------

Desglose por categorías:

Altos directivos	0	0	0
Mandos intermedios	2	2	2
Resto personal	60	63	65

ACCIONES:

1. Valoración por competencias (titulación, desempeño) dejando sin influencia cualquier circunstancia personal y social.
2. Actualización anual del Plan de Igualdad implantado.

BUENAS PRÁCTICAS:

Comunicación del Plan de Igualdad y facilitación a todos los miembros de la plantilla como parte de la documentación entregada en el Plan de Acogida.

Comunicación de las respuestas de la encuesta de clima laboral a toda la plantilla.

Implantación de medidas.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL:

ENFOQUES DE GESTIÓN

YMCA respeta escrupulosamente los derechos de todas las personas que trabajan en ella e implementando, en la medida de lo posible, iniciativas relacionadas con el reconocimiento del personal, la no discriminación y la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

YMCA pone en marcha iniciativas cuyo alcance no se restringe a la plantilla, sino que plantea iniciativas que involucran a otros grupos de interés promoviendo acciones de sensibilización y/o acciones formativas o talleres.

RESULTADOS:

Indicador **Año 2017** **Año 2018** **Año 2019**

Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

Hombres	12	2	2
---------	----	---	---

Mujeres	2	0	0
---------	---	---	---

Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

Hombres	12	2	2
---------	----	---	---

Mujeres	2	0	0
---------	---	---	---

Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

Hombres	12	2	2
---------	----	---	---

Mujeres	2	0	0
---------	---	---	---

ACCIONES:

1. Posibilidad de flexibilizar la jornada laboral para aquellos trabajadores cuya eficiencia venga determinada más por la consecución de objetivos que por la franja horaria de trabajo, y siempre garantizando la cobertura del horario de atención del centro y la no interferencia con las tareas de otros compañeros.

BUENAS PRÁCTICAS:

Flexibilización de la jornada laboral cuando los requerimientos del puesto de trabajo lo permiten.

Participación de los hijos de los trabajadores de YMCA en los programas de verano de forma gratuita o con coste bonificado.

C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Gestión por competencias con evaluación individual del desempeño y plan de mejora individual.

Plan de formación anual con posibilidad de estar coordinado con las competencias necesarias para el cumplimiento de objetivos.

Acciones formativas individuales que cubran las necesidades de cada trabajador.

Gestión del conocimiento, material técnico, guías, documentación y artículos técnicos a disposición de toda la plantilla.

Acompañamiento y tutorización para las nuevas incorporaciones.

RESULTADOS:

Acciones de formación	nº participantes	Evaluación
Sesión de acogida	115	satisfactoria
Jóvenes y empleo: estrategias de intervención	2	satisfactoria
Acogida empleo: nuevos programas	16	satisfactoria
Misión y estructura de YMCA	9	satisfactoria
Innovación social: métodos y experiencias	2	satisfactoria
ERP	2	satisfactoria
Herramientas de gestión en el área de administración	2	satisfactoria
Escuela de Otoño YMCA	15	satisfactoria

BUENAS PRÁCTICAS:

Continuar con la elaboración anual de un Plan de Formación flexible, que responda a las necesidades detectadas en la plantilla para mejorar su capacitación y desempeño profesional.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Dado el sector de actividad en el que la Entidad trabaja, no se dan situaciones de riesgo extraordinarias que sea necesario prevenir, es por ello que no existe un departamento de Prevención Laboral y salud laboral y los servicios que YMCA presta al respecto están concertados con la Mutua Ibermutuamur. Al margen de las revisiones médicas anuales que se realizan con carácter voluntario, no se contemplan medidas especiales de prevención de riesgos laborales.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	0	0	0
Nº total de accidentes con lesiones	1	1	1
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	43	21	35
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	0	0	10
Nº de víctimas mortales	0	0	0

ACCIONES:

1. Revisión anual de los puestos de trabajo.
2. Revisión médica voluntaria.

BUENAS PRÁCTICAS:

Seguimiento continuado del Plan de seguridad y salud.



CRITERIO 4: PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

En YMCA realizamos anualmente:

- Evaluación anual de proveedores
- Listado de proveedores admitidos
- Seguimiento del Grupo de interés de Proveedores
-

Para ello participan los directores de área y directores de centro.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Siguiendo el Proceso de Compras y subcontratación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, al detectar una necesidad de compra de material se registra para aglutinar en un solo pedido a un proveedor y evitar pequeñas compras.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales	88%	85%	86%

A los proveedores de servicios de comidas en las actividades de verano se les solicita que, dentro de los menús, incluyan alimentos de temporada y de cercanía.

BUENAS PRÁCTICAS:

Todas las facturas de compras y servicios recibidas son revisadas por el responsable del área al que afecta para su comprobación, valoración y autorización, teniendo así trazabilidad de cada gasto y que debe corresponder con el presupuesto de la actividad y programa que corresponda.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES:

ENFOQUES DE GESTIÓN

La evaluación viene dada por criterios de relevancia de un proveedor (importe, nº de facturas y criticidad del producto/servicio realizado). Si el proveedor es valorado negativamente y no ha corregido las deficiencias detectadas es rechazado para que no pueda volverse a contratar.

ACCIONES:

Durante este año se ha modificado en el Proceso de Compras y subcontratación el criterio para la evaluación de los proveedores para que únicamente se realice a los que tienen significación en la actividad y en organización, evitando así la evaluación de la totalidad de los proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS:

La valoración de los proveedores, además de cuestiones económicas, de servicio y de gestión administrativa, se puntúa igualmente la gestión medioambiental del proveedor.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Algunos de nuestros proveedores son a la vez donantes de YMCA participando como patrocinadores en campañas publicitarias (campaña “YMCA lo cambia todo” 2018). Durante la celebración del 30 Aniversario de YMCA en Aragón publicitamos una serie de empresas y entre ellas nuestros proveedores-donantes.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	4	4	4
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	1	1	1



CRITERIO 5: SOCIAL

YMCA al ser una entidad social no se aplica este criterio en la memoria de RSA.



CRITERIO 6: MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

En YMCA nos centramos en la reducción de consumos y de residuos generados, así como en la concienciación medioambiental. En todas las actividades que realizamos informamos a los participantes de la Campaña de buenas prácticas las 3R de YMCA (Reduce, Reutiliza, Recicla) que, junto con el Certificado UNE-EN-ISO 14001, están implantados desde 2012.

- Certificado UNE-EN-ISO 14001 desde 2012
- Registro y seguimiento de indicadores
- Objetivos anuales de reducción de consumos
- Implantación de la Campaña de buenas prácticas las 3R de YMCA (Reduce, Reutiliza, Recicla) desde 2012
- Disposición de contenedores para la segregación de residuos y su posterior reciclado.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Evolución	Finalizado
Reducción de consumo eléctrico en Zaragoza	-18,73%	31/12/2019
Sensibilizar a los municipios donde realizamos campamentos sobre la necesidad de disponer de contenedores diferenciados en las instalaciones con la correspondiente recogida por los servicios públicos	Realizadas las comunicaciones a los ayuntamientos	Poca receptividad por falta de recursos

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Para el año 2019, nos planteamos la reducción de consumo de pilas sustituyéndolas por pilas recargables y la reducción de kW por usuario.
- Realizar, en la medida que sea posible, reuniones por Skype entre los Centros de Aragón evitando traslados en transporte.
- Uso de papel con el sello de certificado PEFC
- Solicitud, para los traslados en actividades, de autobuses con una antigüedad máxima de 5 años 2018.
- Continuar con las comunicaciones a los ayuntamientos de suministrar contenedores en las instalaciones con las oportunas recogidas.

C.6.1. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar los impactos ambientales vinculados a la actividad han sido los siguientes:

Registro mensual de indicadores ambientales.

Revisión anual de aspectos ambientales.

Revisión anual de aspectos ambientales a lo largo del ciclo de vida.

Reutilización de material donado (ordenadores, mobiliario, juguetes...) en los propios Centros de YMCA así como en los pisos gestionados.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	N/A	N/A	N/A
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	N/A	N/A	N/A
Consumo agua Zaragoza: m3 en oficina	334	301	320

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	N/A	N/A	N/A
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	N/A	N/A	N/A
Consumo agua Zaragoza: m3 en oficina	334	301	320
Consumo agua Huesca: m3 en oficina			
Consumo de agua Zaragoza: m3/ alumno	0,0393	0,0492	0,0209
Consumo de agua Zaragoza: m3/ usuario	0,0043	0,0045	0,0037
Consumo papel Zaragoza (paquetes de 500 hojas)	535	520	690
Consumo papel Huesca (paquetes de 500 hojas)	170	125	45
Cantidad papel reciclado/total Zaragoza (cajas)	401	320	249
Cantidad papel reciclado/total Huesca (cajas)	17	24	29
Residuos peligrosos enviados Punto Limpio -bombillas, pilas, aparatos eléctricos (unidades)	297	224	301

ACCIONES:

Las acciones concretas impulsadas en 2019 enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Ambiental han sido las siguientes continuando con las del 2018.

En las diferentes actividades que realizamos se informa de la Campaña de buenas prácticas las 3R de YMCA. Se realizó un tríptico donde se exponen diferentes formas de Reducir consumos y Reciclar residuos, se comunica a todo el personal de nueva incorporación, y además está disponible en los

Centros de YMCA.

- Cambio a luces LED en locales de Zaragoza.
- Iluminación exterior con temporizador.
- Papeleras identificadas para segregación de residuos.
- Uso del papel por las dos caras.

BUENAS PRÁCTICAS:

Las buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales han sido:

Las donaciones materiales recibidas desde particulares, empresas y la administración pública de ordenadores, mobiliario, juguetes, ropa... se revisan para comprobar su posible uso en los propios Centros de YMCA, en los pisos que gestionamos o bien donándolos, a su vez, a familias que lo necesiten. Dando así una nueva vida a los materiales que aún puedan ser utilizados.

Los folios utilizados por una cara, y que no contengan datos personales o sensibles, se depositan en cajas para que se pueda utilizar la cara en blanco para uso de papel en sucio, borradores...

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la Estrategia de la Organización frente al Cambio Climático han sido:

- Minimización de residuos
- Reducción de consumos
- Análisis de emisiones no emitidas y de recursos no utilizados por el reciclaje de papel y envases plásticos
- Informar al personal de YMCA en Aragón de los medios de transporte públicos que existen para evitar el uso de transporte privado

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Emisiones CO2 no generadas por reciclaje papel (kgs)	3.649	2.901	2.265
Litros de agua ahorrados por reciclaje papel	218.502	224.640	174.789
Energía ahorrada por reciclaje papel (kw)	7.298	5.824	4.531

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Petróleo ahorrado por reciclaje papel (kgs)	521	416	323
Emisiones de bióxido de carbono ahorrado por reciclaje de plásticos y envases	397	264	251
Litros de agua ahorrados por reciclaje plástico y envases	6.218	4.130	3.941
Energía ahorrada por reciclaje plástico y envases (kw)	796	529	504
Petróleo ahorrado por reciclaje plástico y envases (kgs)	351	109	222

ACCIONES:

- Cambio paulatino de puntos de iluminación a LED
- Calculo del ahorro energético, de emisiones, de agua... por los reciclajes de papel, plástico y envases.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales han sido:

- Revisiones preventivas periódicas de las instalaciones; luces, grifos, equipos informáticos, electrodomésticos...

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
% compra material reciclable			
% producto vendido reciclable	N/A	N/A	N/A
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables	858,63	1.895	1.416,60

ACCIONES:

Acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales:

- Revisión diaria antes del cierre del local para comprobar que está todo apagado: ordenadores, impresoras, equipos de climatización, luces...

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL:

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la comunicación Ambiental, tanto externa como interna ha sido:

- En todas las actividades comunicamos a los participantes que YMCA en Aragón cuenta con la certificación de la Norma UNE EN ISO 14001 desde 2012, realizando auditorías internas y externas periódicamente, así como que se informa de la Campaña las 3R de YMCA, concienciando de la importancia de reducir consumos, reutilizar bienes y reciclar los residuos.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	0	0
Capacitación ambiental: charlas/jornadas/reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	113	127	113
Comunicación ambiental al exterior: actividades de Formación	23	24	39

ACCIONES:

Las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en comunicación ambiental han sido las siguientes:

- Se continúa comunicando a clientes y proveedores por medio de correo electrónico de la adaptación a la Norma UNE EN ISO 14001:2015
- Se ha incluido en el plan de comunicación trasladar a través de nuestra web las acciones ambientales realizadas más significativas.

COLABORAN CON YMCA

Agradecemos a las familias que nos apoyan y a las siguientes instituciones y organismos, tanto públicos como privados, su colaboración para hacer posible nuestra ayuda diaria.

ORGANISMOS PÚBLICOS ESTATALES Y EUROPEOS



 POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Iniciativa de Empleo Juvenil
El FSE invierte en tu futuro



ENTIDADES PRIVADAS



Obra Social "la Caixa"

COMUNIDADES AUTÓNOMAS



AYUNTAMIENTOS



YMCA

Comprometidos con
el potencial de la juventud

www.ymca.es