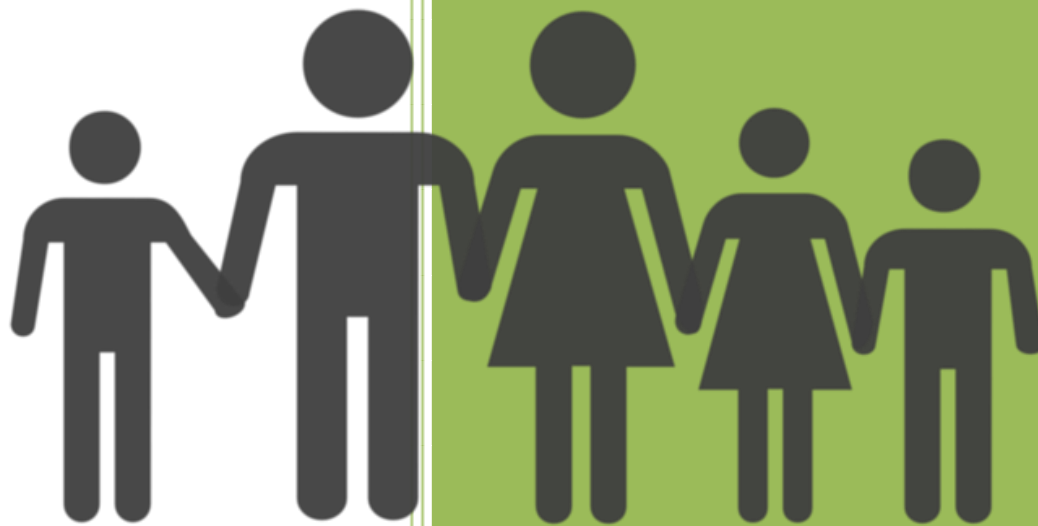


2018

INTEGRAmás FAMILIAS



Familias Numerosas de Aragón

3ymás

## ÍNDICE

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

# MEMORIA DE LA ENTIDAD

---

## INTRODUCCIÓN

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

Actualmente cuenta con dos sedes:

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

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

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

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

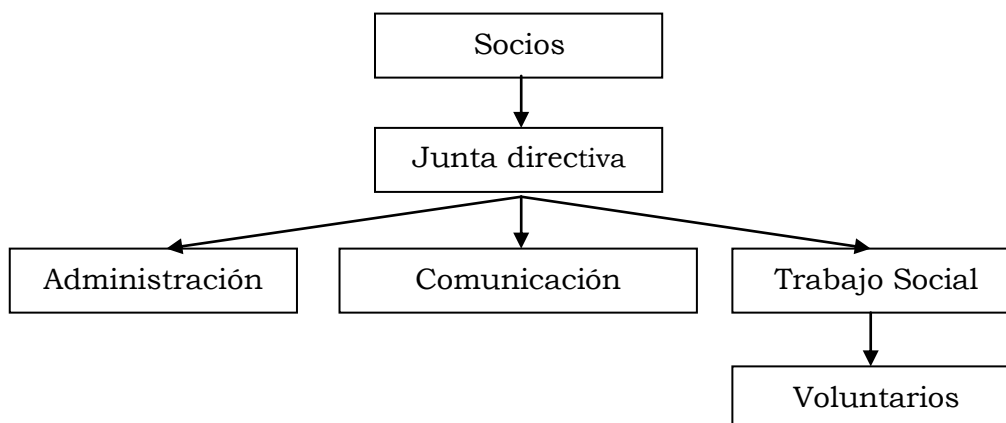
**VISIÓN:** Lograr el reconocimiento social y legal de la aportación de la familia numerosa a la sociedad y la equiparación de las prestaciones familiares con las europeas.

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

### VALORES:

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

## ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD



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

Presidente: Alejandro López-Blanco Ezquerria.

Vicepresidente: César de Miguel Elorriaga.

Secretario: Francisco Leiva Sánchez.

Tesorero: Luis Santos Aramburo.

Vocales: Mario Amoretti Contreras, José Luis Marcos Cambrils, Antonio Ramírez Lozano, M<sup>a</sup> Carmen Liarte Blancas.

## ESPECIALIZACIÓN SECTORIAL

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

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

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

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

Nº Nacionalidades: 13

Nº Matrimonios mixtos: 30

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

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

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

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL**

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

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

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

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

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

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

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

## **RECURSOS HUMANOS. POLÍTICA DE IGUALDAD**

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

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

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

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

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

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

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

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

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

## RECURSOS DE LA ENTIDAD

### Recursos materiales

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

### Recursos humanos

#### Internos:

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

#### Externos:

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

## VOLUNTARIADO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# PROYECTO: “INTEGRAmás FAMILIAS”

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

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

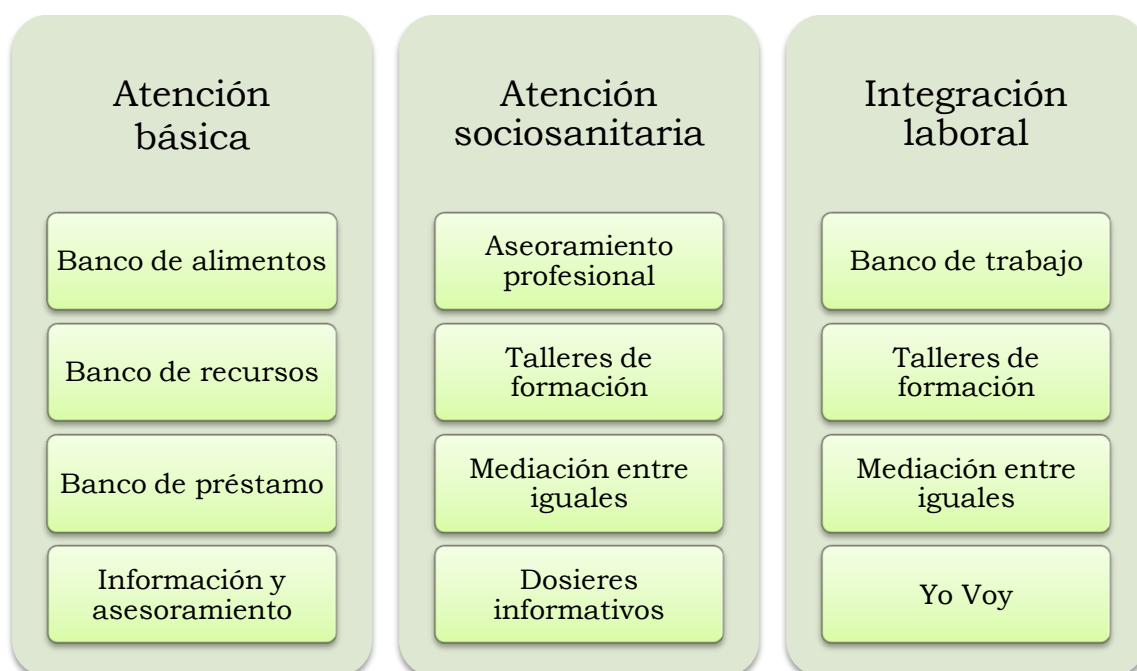
Con el desarrollo de este proyecto se pretende la integración de familias en riesgo de exclusión social. Apoyándolas para cubrir sus necesidades básicas y las sociosanitarias, además de disminuir la desigualdad en el ámbito laboral.

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

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

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

El programa lo componen tres tipologías de servicios:



## MOTIVACIÓN DEL PROYECTO

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

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

Según el INE el umbral de la pobreza en 2016 se sitúa en 8.209 € anuales por persona. Teniendo en cuenta los índices correctores que se establecen, para una familia de 5 miembros (con 3 menores de 14 años) alcanza los 19.701 €/año.

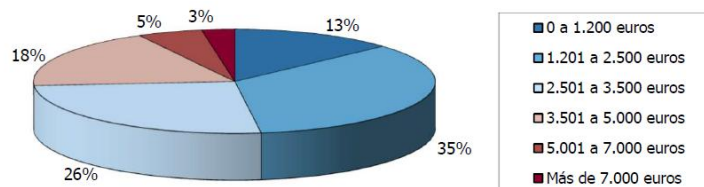
Actualmente el límite de ingresos de una familia para obtener por ejemplo una beca de material curricular es de 12.780 €/año, aún más bajo en prestaciones familiares. De esto resulta que muchas familias que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza no tienen siquiera la opción de solicitar ningún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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos generales de la entidad son los siguientes:

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

Estatutos disponibles en nuestra web:

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

### Objetivos específicos del proyecto

1. Facilitar alimentos y recursos a las familias más necesitadas.
2. Facilitar estilos de vida saludables y pautas de crianza.
3. Establecer canal de asistencia documental a través del servicio “Yo Voy”.
4. Orientar los posibles conflictos familiares hacia el arreglo, la estabilidad y cohesión.
5. Fomentar la solidaridad y cooperación entre las familias.
6. Ofrecer información actualizada y personalizada sobre cuestiones relevantes para la familia.
7. Realizar tareas de prevención para fortalecer la unidad familiar.
8. Colaborar en la integración de algunos grupos familiares.
9. Cooperar con los servicios sociales en las labores de apoyo y educación de familias vulnerables.
10. Acompañar a las familias en el proceso de búsqueda de empleo.
11. Mejorar la empleabilidad de jóvenes y mujeres
12. Facilitar formación específica para la búsqueda de empleo.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA**

### Banco de alimentos:

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

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

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

ii) Alimentos recibidos a través del FEAD.

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

Los lotes de comida repartida se confeccionan según el tamaño familiar y según las edades de los miembros que la componen (alimentación infantil) Los contenidos de este reparto son siempre no perecederos. En este programa contamos para la descarga, clasificación y reparto con voluntarios a parte del personal de 3ymás.

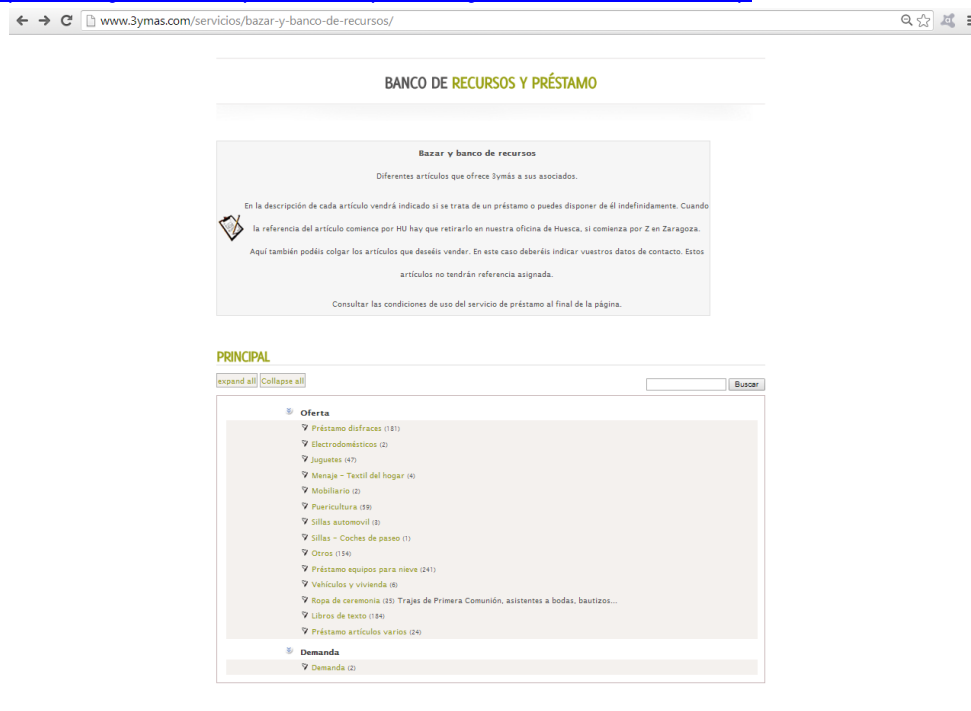
iii) Alimentos recibidos de particulares

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

Banco de recursos:

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

<http://www.3ymas.com/servicios/bazar-y-banco-de-recursos/>



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

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

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

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

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

Banco de préstamo:

Hay determinados artículos que por sus características se utilizan de una forma puntual. Por este motivo se considera más apropiado prestarlos en lugar de entregarlos de forma definitiva. De esta forma son más las personas que pueden beneficiarse de los mismos. Principalmente se prestan disfraces y ropa para la nieve. También algunos artículos de puericultura que se utilizan durante poco tiempo. Actualmente se está valorando la posibilidad del préstamo de patines y bicicletas, pues en muchos centros escolares se utilizan en la asignatura de educación física.

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

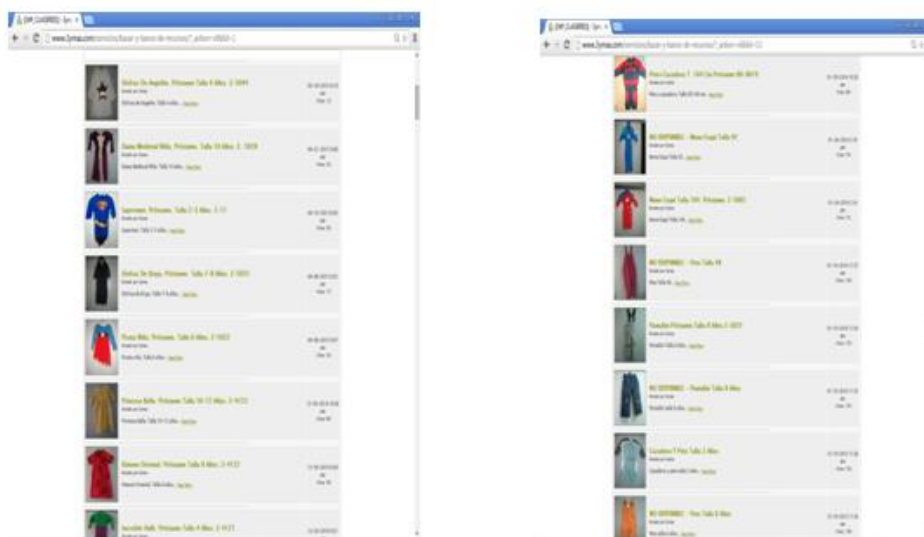
La familia puede realizar la solicitud a través de la página web si lo desea, pero también puede hacerlo por teléfono o acudiendo a nuestra sede. Cuando un artículo está reservado o lo está utilizando una familia se indica esta circunstancia en la web para facilitar la trazabilidad del mismo.

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

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

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

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



[http://www.3ymas.com/servicios/bazar-y-banco-de-recursos/?\\_action=vl&lid=1](http://www.3ymas.com/servicios/bazar-y-banco-de-recursos/?_action=vl&lid=1)

#### Información y Asesoramiento:

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

Para la difusión de los mismos se utiliza soporte informático:

- Apartados de la página web.
- Enlaces a páginas de otras entidades y organismos públicos.
- Boletines electrónicos quincenales (Informa3)
- Facebook ([www.facebook.com/3ymas](http://www.facebook.com/3ymas)) y Twitter (@3ymas)

- Revista “fn” último número disponible en la siguiente dirección electrónica <http://www.youblisher.com/p/1668463-/>

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

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

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

#### “Yo Voy”:

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

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

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

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

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

Los trámites que podemos hacer desde 3ymás son:

- Todos aquellos relativos al nacimiento
- Solicitudes de prestaciones por nacimiento
- Permisos de maternidad / paternidad
- Solicitud de bonificaciones municipales
- Descarga de certificados personales (prestaciones, situaciones de cotización, etc.)
- Solicitud de becas escolares on line
- Trámites on line con la administración que no requieran certificado digital
- Inscripciones en registros de vivienda



- Traducción y explicación de documentos o cartas que reciben las familias y trámite posterior si procede.
- Solicitud de citas con Servicios Sociales

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

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

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

Algunos de los trámites que realizamos son:

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

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

#### Asesoramiento profesional

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

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

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

Este servicio se ha mejorado con la incorporación de un profesional en el ámbito de la salud, que resuelve cualquier duda nutricional y pediátrica, también de forma gratuita.

#### Mediación entre iguales

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

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



### Talleres de formación

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

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

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

Todos estos talleres al ser gratuitos facilitan el acceso a la formación a todas las familias con escasos recursos económicos. Por otro lado, al realizarse en horarios compatibles con la vida laboral y familiar de los usuarios, permiten la conciliación de forma sencilla. En todos ellos facilitamos un servicio de guardería.

### Banco de trabajo

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

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

<http://www.3ymas.com/servicios/banco-de-trabajo/>

### Dosieres informativos

En el ámbito de la salud y el empleo facilitamos información a través de dosieres informativos elaborados por profesionales en dichas materias. De esta forma facilitamos la formación para aquellas familias sin recursos. Están colgados en nuestra web y además se proporcionan en papel a todas aquellas personas que los solicitan o bien consideramos les pueden ser de utilidad.

<http://www.3ymas.com/servicios/asesoria-pediatrica-y-nutricional/>

<http://www.3ymas.com/servicios/banco-de-trabajo/>

## METODOLOGÍA

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

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

Esta necesidad puede venir motivada por:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Banco de alimentos

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

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

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

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

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

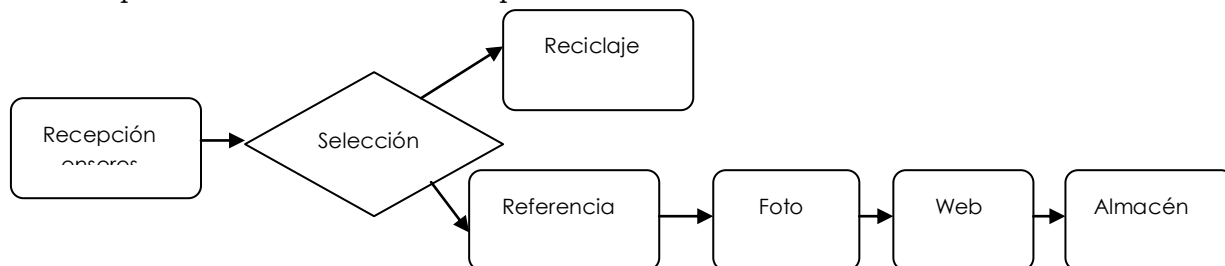
Teniendo en cuenta la valoración que se desprende del informe se decide qué tipo de alimentos se van a facilitar y con qué periodicidad.

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

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

### Banco de Recursos

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



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

### PRINCIPAL > OFERTA - PUERICULTURA



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

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

### Banco de préstamo

Todos los artículos, al igual que en el caso del banco de recursos, son revisados, referenciados y subidos a la web para que puedan ser consultados en todo momento.

Además de la foto se añade una pequeña descripción y se especifica la talla correspondiente.

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

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

Existe un protocolo de uso del servicio de préstamo del que se informa personalmente a todos los beneficiarios. Éste se encuentra publicado en la página web. Se especifican los días de reserva del artículo, los días que se permite el uso, las condiciones de devolución y las penalizaciones en caso de incumplir lo establecido. <http://www.3ymas.com/wp-content/uploads/2012/02/CONDICIONES-DE-USO-DEL-SERVICIO-DE-PRESTAMO1.pdf>

#### Información y asesoramiento

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

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

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

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

#### Yo Voy

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

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

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

<http://www.3ymas.com/la-familia-numerosa/tramites-y-bonificaciones/>

#### Asesoramiento profesional

En primer lugar es necesario buscar profesionales dispuestos a colaborar con la asociación. Actualmente contamos con dos abogados y una pediatra.

El primer contacto de cada consulta entre el profesional y la familia no se realiza de forma directa, sino que es a través de la asociación.

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

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

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

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

#### Mediación entre iguales

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

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

Cuando detectamos necesidad de apoyo sobre un tema concreto planteamos a la familia la posibilidad de ponerla en contacto con otra que pueda ayudarla o con la que compartir su experiencia. Ofrecemos nuestras instalaciones para este encuentro aunque las partes implicadas pueden reunirse en el lugar y horario que deseen.

Realizamos seguimiento de los resultados de la acción mediadora tanto desde el punto de vista de la familia que ha recibido apoyo como desde la que lo presta.

#### Banco de trabajo

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

En este servicio está incluida la formación en plataformas digitales de empleo si el demandante no las conoce y además ponemos a su disposición un equipo con conexión a internet para que lo pueda utilizar en su proceso de búsqueda de empleo.

Todas las acciones de asesoramiento y acompañamiento se registran en la base de datos para poder hacer un seguimiento en todo momento.

#### Talleres de formación

Hasta este momento los talleres de formación se han programado de forma esporádica versando sobre temas que hemos detectado que pueden ser de interés para la formación de la familia en diferentes ámbitos (salud, economía, psicología, trabajo...) Se intenta que la actividad sea de interés tanto para los padres como para los hijos, de forma que siempre que sea posible la realicen conjuntamente.

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

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

nuestros registros, pueden resultar especialmente beneficiadas con esa formación en concreto.

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

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

#### Dosieres informativos.

En ocasiones los profesionales colaboradores redactan documentos sobre diversos temas. Estos se facilitan a los usuarios. El listado de dosieres disponibles está publicado en la página web de 3ymás. Siempre se anota en la base de datos de socios las entregas que se han efectuado.

## **CALENDARIO**

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

## **MEDIOS A UTILIZAR**

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

#### Recursos materiales

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

#### Recursos humanos

##### Internos:

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

Externos:

- Personal de la Federación Española de Familias Numerosas.
- 3 profesionales colaboradores.
- Para realizar la distribución de alimentos del programa del FEAD contamos con la colaboración de la Comandancia de la Guardia Civil de Huesca, que cede parte de sus instalaciones los días de reparto. El Ayuntamiento de Huesca también colabora aportando dos camiones y un toro, así como 4 operarios que realizan el traslado de los alimentos.

## INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

## BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

Actualmente tenemos 108 informes sociales abiertos correspondientes a familias numerosas. Lo que supone estar atendiendo a 648 personas dentro de este programa. Todas ellas son beneficiarias de varios servicios del programa.

<b>Beneficiarios</b>	Mujeres	Hombres	Total
0-2 años	11	16	27
3-16 años	126	145	271
+16 años	170	180	350
			<b>648</b>

Estas familias tienen unos ingresos inferiores al umbral de la pobreza según los criterios extraídos de la web del Gobierno de Aragón.



El servicio de Información es un servicio público, es decir, puede acceder a él cualquier persona, pues 3ymás es la única asociación especializada en familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Además de los beneficiarios directos de este programa, hay servicios que pueden utilizarse por familias que no tienen abierto informe social, pues con ello se pretende facilitar la conciliación, favorecer la maternidad/paternidad responsable y la empleabilidad.

Los datos relativos a los servicios prestados en el año 2017 son los siguientes:

SERVICIOS	Nº servicios	Nº Familias
Banco de alimentos	894	323
Banco de recursos	489	204
Banco de préstamo	663	90
Información	2.054	1.107
Yo Voy	474	233
Banco de trabajo	310	242
Asesoría pediátrica	62	62
Asesoría jurídica	9	9
Mediación entre iguales	2	2
Talleres de formación	21	21
	<b>4.978</b>	