

# SERVICIOS PARA LA RED UNAD



**LA RED DE ATENCIÓN  
A LAS ADICCIONES**

La cartera de servicios de UNAD nace a raíz del conocimiento acumulado por la organización durante años de intervención en la Acción Social. Durante este tiempo, las organizaciones sociales han sufrido muchos cambios, se han ido transformando y adaptando constantemente a una sociedad cambiante y con unas necesidades diferentes. Desde UNAD hemos interpretado, orientado, impulsado y trabajado conjuntamente en la búsqueda de soluciones con diferentes Agentes Sociales, Administraciones Públicas, Obras Sociales, Plataformas del Tercer Sector, entidades de atención directa, etc., lo que nos ha llevado a generar un conocimiento que hoy ofrecemos a través de nuestra cartera de servicios.

En la actualidad, estamos inmersos en un profundo proceso de cambio, donde las organizaciones sociales necesitan adecuarse a la sociedad en la que vivimos. En UNAD creemos que la verdadera adaptación y transformación se inicia desde dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta a las personas que las integran y trabajando todas las parcelas de forma equilibrada e interrelacionada para mejorar todo el sistema en su conjunto. Creemos que así se produce una evolución y transformación natural, que sin ser forzada se adapte al entorno de forma constante.

UNAD, como red de entidades que trabajan en el ámbito de las adicciones, tiene como funciones principales:

- Defender derechos de las personas con adicciones y sus familias y representar los intereses de todo el movimiento asociativo.
- Investigar y promover el intercambio de conocimiento.
- Visibilizar el fenómeno de las adicciones a la sociedad e informar y actualizar su red.
- Aglutinar bajo un modelo de intervención y favorecer la sostenibilidad de proyectos de calidad.
- Capacitar y asesorar a los equipos profesionales y voluntarios y reconocer las Buenas Prácticas.

## ELEMENTOS DIFERENCIADORES

**Procesos de trabajo personalizados:** ofrecemos productos artesanales, a la carta, absolutamente exclusivos, y adaptados al cambio que está viviendo cada organización.

**Nos centramos en las personas:** la orientación de los servicios es vivencial para las personas que lo reciben, el aprendizaje que se produce es altamente significativo, buscamos la autonomía y la no dependencia hacia el equipo de UNAD.

**Alta profesionalidad:** trabajamos desde una rigurosa confidencialidad para poder crear una atmósfera constructiva y que nuestras entidades socias puedan sacar el máximo partido de los servicios. Trabajamos bajo los principios de calidad, eficacia y eficiencia.

**Conocimiento del sector:** nuestra alta experiencia y conocimiento del Tercer Sector de Acción Social nos permite empatizar con entidades que buscan un impacto social positivo, a través de metodologías y enfoques de trabajo adaptados al sector.

**Personal especializado:** como especialistas en el Tercer Sector de Acción Social contamos con profesionales que conocen de forma profunda el sector, y que además se nutren de otros contextos para seguir aprendiendo permanentemente de metodologías, experiencias y herramientas nuevas.

**Metodología de trabajo propia:** trabajamos con una metodología propia e individualizada para cada entidad según sus necesidades. Hay una serie de fases que suelen ser estables.

# 1. INCIDENCIA POLÍTICA Y REPRESENTACIÓN

UNAD mantiene de manera permanente una relación y una comunicación con los principales poderes decisores a nivel estatal sobre las políticas de drogas y otras políticas públicas que nos afectan, tales como el Plan Nacional Sobre Drogas, la comisión mixta Congreso-Senado, el consejo penitenciario, la Unión Europea, la Secretaría de Estado, el Ministerio de Sanidad, etc.

Además, UNAD forma parte de los consejos asesores en materia de adicciones y participa o lidera las diferentes plataformas estatales del tercer sector y grupos del Consejo Estatal de ONG.

## **METAS**

Asegurar que las políticas de drogas son adecuadas, que las instituciones reconocen el valor de las entidades, se trasladan las necesidades y peticiones generales del movimiento asociativo y conseguir mejoras en la legislación y normativa que afectan tanto a las personas como a las organizaciones sociales.

## **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Garantizar la representación y pluralidad de toda la red en las incidencias que se realizan.
- Generar procesos participativos en la elaboración de documentación para la incidencia.
- Proactividad en los temas sobre los que incidir, adelantándonos a las consecuencias que pudieran ocasionar a la red.

## **PRODUCTOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED**

- Posicionamientos
- Propuestas electorales
- Propuestas a la Estrategia Nacional sobre Drogas
- Adhesión a manifiestos

## **2. INVESTIGACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA RED**

UNAD desarrolla estudios de investigación, a partir de los datos aglutinados en su red y en grupos de trabajo de personas expertas, que permiten extraer conclusiones de alto valor para la representación, orientación de las estrategias de adicciones y defensa de derechos.

También UNAD realiza una permanente recogida de necesidades y expectativas de sus entidades y practica la escucha activa de las demandas de sus territorios a través de la figura de la vocalía desde un modelo de gobernanza basado en la participación y democracia.

### **METAS**

Promover la generación de conocimiento compartido en la propia red y permitir la participación y la cocreación de las respuestas. Además, esto supone un retorno de información global estructurada que se puede usar para el trabajo territorial y la elaboración de proyectos en base a necesidades reales demostradas.

### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Garantizar el enfoque científico en las investigaciones que realiza la organización.
- Llevar a cabo un apoyo continuo a las entidades que participan en las investigaciones para facilitarles el trabajo.
- Utilizar herramientas de trabajo que garanticen datos objetivos sobre las investigaciones que se realizan.
- Poner en conocimiento de las entidades y personas que participan en las investigaciones toda la información recogida para que puedan usarla.
- Elaborar informes útiles tanto para la red en su conjunto como para las particularidades de cada entidad o territorio.

## **PRODUCTOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED**

- Estudio del Perfil estatal y territorial
- Guía de Recursos
- Comisiones de expertos
- Estudios ad-hoc

### **3. GESTIÓN DE PROYECTOS SUPRACOMUNITARIOS Y SUPRANACIONALES**

UNAD accede y canaliza el acceso a financiación para aquellas convocatorias donde las entidades no pueden o no saben acceder por sí solas. Lo hace fomentando la presentación de proyectos enmarcados en programas que aseguren la calidad de la intervención y que respondan realmente al modelo y prácticas que son propias de UNAD y su red de entidades. Por eso realiza un trabajo de acompañamiento, supervisión, asesoramiento y mejora de los proyectos individuales y genera marcos y programas que orientan bajo unos principios de trabajo comunes.

#### **METAS**

Facilitar el acceso a financiación estatal y europea a entidades que no pueden hacerlo por sí solas, asesorarlas en el diseño, ejecución y justificación de proyectos orientados al modelo de intervención, fomentar la mejora continua de los proyectos y asumir la responsabilidad ante los financiadores.

## **PRODUCTOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED**

- Información y acceso a las convocatorias de IRPF y convocatorias europeas
- Mantenimiento, mejora y financiación de nuevos proyectos

## **4. CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO**

UNAD ofrece cursos, seminarios, jornadas y espacios de intercambio para profesionales y voluntariado con el objeto de fortalecer las estructuras de sus entidades en relación a temas diversos. Se plantean como eventos codiseñados con personas de la red cuando están financiados, pero también se pueden diseñar a medida bajo petición y cofinanciación de las entidades y los territorios.

Además, UNAD genera espacios de intercambio, detección y reconocimiento de Buenas Prácticas (BB.PP.) de las entidades.

### **METAS**

Permitir a profesionales de las entidades acceder a formación actual financiada y compartir con otras entidades experiencias de trabajo, visibilizar las BB.PP de la organización, generar transferencias de conocimiento y mejorar las competencias de gestión e intervención repercutiendo en la actividad de las organizaciones.

### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Enfocar los espacios de capacitación y aprendizaje según las necesidades de nuestros clientes.
- Buscar el conocimiento interno de la red ante los eventos que se organicen.
- Acercar la capacitación y el aprendizaje a los diferentes territorios y perfiles profesionales de UNAD.
- Ser proactivos ante los nuevos fenómenos y capacitar a profesionales para su abordaje.

### **PRODUCTOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED**

- Escuela de Salud
- Jornadas de Género, Adicciones sin sustancia, Ocio y Jóvenes, Medidas alternativas, etc.
- Seminarios de políticas públicas

## **5. ACOMPAÑAMIENTO A LA RED**

UNAD se pone a disposición de sus entidades socias ante cualquier demanda o necesidad vinculada con la cartera de servicios de la organización. De esta manera, se recogen y se atienden las peticiones de información, mediación o intervención que lleguen bien desde las vocalías de UNAD en los territorios o bien mediante el contacto directo con las entidades.

### **METAS**

Cubrir las necesidades y solventar, siempre que sea posible y se encuentren dentro de las posibilidades de UNAD, las demandas de la red asegurando las vías que garantizan el mantenimiento y el correcto funcionamiento de las entidades.

### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Atender y dar una respuesta a todas y cada una de las demandas realizadas por las entidades y vocalías de UNAD.
- Realizar un trato individualizado a las demandas de las personas o entidades que la soliciten.
- Identificar, de forma proactiva, las necesidades de la red para generar respuestas colectivas de forma eficaz.
- Resolver al menos el 90 % de las demandas realizadas.
- Ejecutar al menos el 90% de las acciones contempladas en el Plan de Vocalías anual.

### **CANALES A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED**

- Vocalías territoriales
- Buzón web de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Encuesta anual de satisfacción y expectativas de la red



## **6. VISIBILIDAD, PROYECCIÓN E INFORMACIÓN INTERNA**

UNAD practica la portavocía ante la sociedad y los medios de comunicación para visibilizar la realidad de las adicciones y exigir la implicación comunitaria en el problema. Ofrece una imagen y visión realista, ética y digna de las personas con problemas de adicciones así como de su red de entidades bajo una marca común de referencia que no deja de fortalecerse con los años.

Además, UNAD ofrece información actualizada y comprensible a su red en materia de adicciones, legislación, financiación y otras cuestiones de interés.

### **METAS**

Sensibilizar a la sociedad en general y fomentar con ello los apoyos externos, mejorar los enfoques informativos de las adicciones, ofrecer a las entidades de la red una marca que es referencia y aval de su trabajo y facilitar información relevante a sus entidades de manera sencilla.

### **CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- Mantener a las entidades de UNAD y a la sociedad informadas sobre la realidad de las adicciones.
- Analizar y contrastar la comunicación que se realiza desde UNAD para garantizar la veracidad de la información.
- Canalizar la situación de las entidades a través de la sensibilización que se realiza.
- Establecer una comunicación directa con cada una de las entidades de la red.
- Buscar de forma permanente la repercusión mediática en la información y sensibilización que se realiza.

## PRODUCTOS A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE LA RED

- Merchandising de UNAD
- Memorias de UNAD
- Vídeos y material audiovisual
- Web, boletines y redes sociales
- Comunicados y notas de prensa