

2019 - 2020  
ANNUAL GENERAL  
REPORT



[www.united.org.au](http://www.united.org.au)  
A.B.N. 80 183 657 381





We are proud to acknowledge the Wurundjeri People as the Traditional Owners of the land on which our workplace is located. We pay our respect to their Elders, past and present.

Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente

INDEX

2 OUR TEAM

3 VALUES, VISION AND MISSION

4 ORGANISATIONAL STRUCTURE

5 GOALS AND STRATEGIC

6 COMMITTEE OF MANAGEMENT REPORT

8 REPORTE DEL COMITE

10 TAX HELP

11 PROGRAMA DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS

12 HEALTH & WELLBEING

13 SALUD & BIENESTAR

14 SOCIAL ACTIVITY GROUPS

16 GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES

18 SOCIAL SUPPORT VISITING PROGRAMS

20 PROGRAMAS DE VISITAS DE APOYO SOCIAL

22 COMMUNITY NEEDS

25 NECESIDADES COMUNITARIAS

28 HOME CARE PACKAGES

30 PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

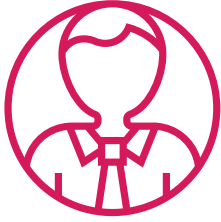
32 EDUCATIONAL PROGRAMS

34 TREASURER'S REPORT

35 INFORME DEL TESORERO

36 ANNUAL FINANCIAL REPORT





OUR

---

# TEAM

July 2019 to June 2020

---

ABIGAIL MANCILLA

CARMEN ANGARITA ( UNTIL AUGUST 2019)

CARMEN FLORES

CAROLINA CANESEO

CAROLINA CUADROS

CECILIA SOTO

CLAUDIA SALAS

CLAUDIA ACERO

CRISTIAN URRUTIA

EVA SEGOVIA

GINA RICO

GISELA POZO

HELENA MONSALVE

HILDA ESCOBAR

JACKELINE QUINTANA

JESSICA CHINCHILLA (UNTIL OCTOBER 2020)

JOHN GARCIA

KARINA AGELVIS

KENIA AYALA (UNTIL SEPTEMBER 2019)

LUIS ACEVEDO

MANUEL BUSTOS

MARGARITA ROJAS (UNTIL JULY 2020)

MARIA SAVOIA (UNTIL DECEMBER 2019)

MARIA BUITRAGO (UNTIL OCTOBER 2019)

SANDRA MOLINA

SONIA FAJARDO

SONIA CARRENO

VICTOR CARACCIOLO

YASNA TEJO

YULI GARAY



THIS THANK YOU CARD WAS LOVINGLY HANDMADE BY  
EMMA (AGE 7), DAUGHTER OF KARINA AGELVIS (UNITED'S CASE MANAGER)

**THANK YOU VERY MUCH TO ALL OF OUR TEAM !  
WE COULD NOT HAVE DONE IT WITHOUT YOU !**



# WELCOME TO UNITED!

Established in 1977 by a dynamic group of recent arrivals from Spain and Latin America, that included migrants as well as refugees, the agency was incorporated as the **Spanish and Latin American Welfare Centre**. Until five years ago, the organization was known by the initials of its name in Spanish **CELAS** (Centro Español Latino-Americano de Asistencia Social).

For the past 43 years, the agency has provided, and continues to provide community services. For the first two decades following its establishment, the programs delivered concentrated on facilitating the settlement processes of new and recent arrivals. However, as the Spanish-speaking communities aged and their needs changed, the agency began providing Aged Care Services but also continued to deliver information and educational community support programs.

# ¡BIENVENIDOS A UNITED!

Establecida en 1977 por un grupo visionario de recién llegados, que incluía emigrantes y refugiados de España y América Latina, la agencia fue incorporada como **Centro Español Latino Americano de Asistencia Social** y conocida hasta hace unos años como CELAS – las iniciales de su nombre.

Durante los últimos 43 años, la agencia ha entregado y continúa entregando servicios de apoyo comunitario. Durante sus, aproximadamente, dos décadas de servicio, los programas que se entregaban se concentraron en facilitar los procesos de asentamiento al país para los recién llegados. Sin embargo, una vez las comunidades de habla hispana entraron en el proceso de envejecimiento y sus necesidades cambiaron, la agencia comenzó a entregar servicios de Apoyo a la Tercera Edad, pero también continuo y continúa entregando programas de información y de educación.

## VALUES, VISION, MISSION

**VALUES**

INTEGRITY      DIVERSITY  
RESPECT      TEAMWORK  
ACCOUNTABILITY

**VISION**

*"Healthy, resilient Spanish speaking people and families, advocating for an inclusive multicultural community".*

**MISSION**

*"To be a leading provider of culturally appropriate services for the Spanish speaking community and others".*

## VALORES, VISIÓN Y MISIÓN

**VALORES**

INTEGRIDAD      DIVERSIDAD  
TRABAJO EN EQUIPO      RESPECTO  
RESPONSABILIDAD

**VISIÓN**

*"Comunidades y familias hispano-hablantes sanas y resistentes, abogando por una sociedad multicultural e inclusiva"*

**MISIÓN**

*"Ser un proveedor líder de servicios cultural y lingüísticamente apropiados para las comunidades Hispanohablantes de Victoria"*

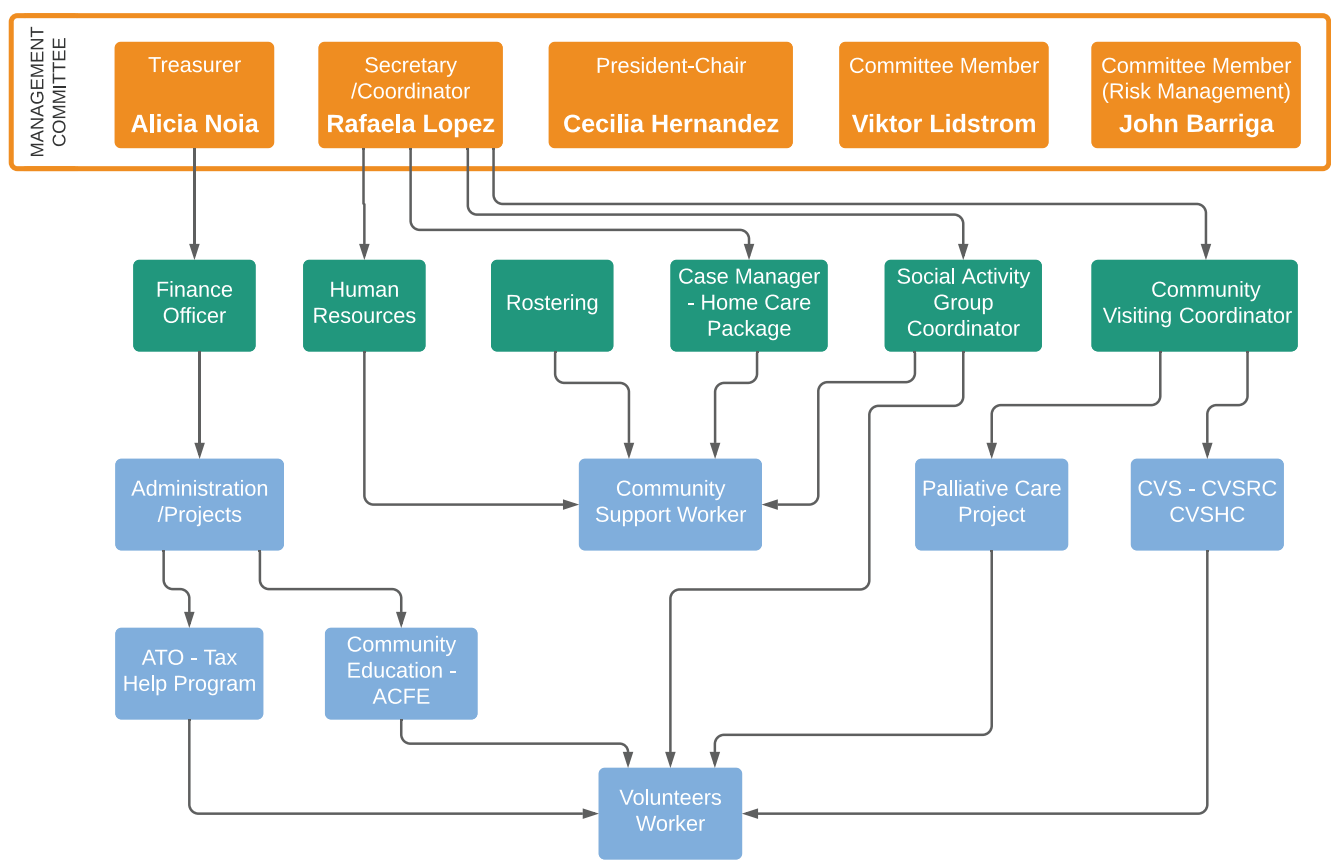




# THIS YEAR

## ORGANISATIONAL STRUCTURE

### ORGANIZATIONAL CHART



# OUR GOALS AND STRATEGIC PLAN

Our four priority goals to reach from 2016 to 2019 are:

## GOAL 1 GOVERNANCE

United is recognised for having sound governance that supports continuous improvement.

*United es reconocido por tener una buena gestión y administración que provee e impulsa la mejora continua.*

---

## GOAL 2 SERVICES AND PROGRAMS

United makes a real difference to our community's health and wellbeing.

*United hace una verdadera diferencia en la salud y bienestar de nuestra comunidad.*

---

## GOAL 3 RESOURCES

United operates sustainably and grows.

*United opera de manera sustentable y crece.*

---

## GOAL 4 ORGANISATIONAL DEVELOPMENT

United is a leading employer of choice with a culture of valuing people.

*United es un empleador líder por elección, con una cultura de valorar a las personas.*

# COMMITTEE OF MANAGEMENT REPORT



United's services have continued to expand and diversify during 2019-2020 as a response to the growing needs of the Spanish and Latin American Victorian Communities, and the great challenges of working in a COVID-19 environment since the beginning of 2020.

In mid-2019, with the Ad Honorem (totally voluntary) support and guidance of Sparke Helmore Lawyers and the efforts and direction of the current Committee of Management's Treasurer, United was successful in coming out of Voluntary Administration. This was also achieved having provided all the services committed to under our programs. It can be said categorically that not one client missed out on any services required.

Since mid-February 2020 all our Social Support Groups and Community Volunteers Scheme, have gone virtual and have provided ongoing support to our elders responding to identified needs through regular contact checks and innovating in terms of the program of activities offered. The Home Care Program has continued its service delivery uninterrupted in most cases. Personal Protective Equipment (PPE) and Covid-19 specific training have been provided to support workers and administration staff, and relevant restrictions were implemented as mandated by government.

All our Aged Care Programs have experienced a growth, as the Spanish and Latin American Communities that arrived in Australia in the decades 1960s and 1980s, are reaching the age of retirement and beyond. An age, which for many, can become a time of growing fragility requiring increasing support services. In fact, between late 2019 and the end of June 2020, all United Aged Care Support

Programs, including the Home Care Program, Social Support (Activity) Groups (SAGs) and Community Volunteers Scheme (CVS) have experienced considerable growth.

This ageing of the Spanish-speaking communities, which include those born in Latin America and in Spain is documented by the 2016 Census of Population and Housing. The Census statistics indicate that a very significant number of Spain-born and Latin America-born Victorians are older than the median population of the State. According to the above-mentioned Census, whilst the median age in Victoria is 37 years old, the median age of Victorians born in:

**Uruguay** is 56 years and described as reflecting a "...mature to ageing profile"

**Spain** is 54 years and described as reflecting a "...mature to ageing profile"

**Chile** is 50 years and described as reflecting a "mature to ageing profile"

**Argentina** is 48 years and reflected a "...mature to ageing profile"

**El Salvador** is 46 years and reflected a ... mature age profile"



The above statistics mean that demand for current Aged Care Support Services, will continue to grow exponentially in the next decade and beyond. United has been actively engaging with community support services that will become vital as our communities continue to age.

These services include Palliative Care Victoria, with whom United signed a Service Agreement in late 2019 and with whom we have been working in providing training and support in the area of palliative care. Another important connection is United's collaboration, since late 2019, with the National Ageing Research Institute (NARI) in the Spanish-language version of their Moving Pictures, Dementia Awareness Project.

The signing of a Memorandum of Understanding (MOU) in May 2020, between United and Ventana Hispana Inc (Spanish Window Community Services), the only other community organisation providing community support to Victorians of Spanish and Latin American origins, represents a desire by these two community organisations to work much closer together in support of our communities.

During the second semester of 2020, United delivered two ACFE (Adult, Community and Further Education) Pre-accredited Training Programs offered by the Victorian Department of Education and Training. The Programs delivered were Intermediate English and Information Technology (in Spanish). Provided virtually to all students, due to Coronavirus restrictions, the feedback has been very positive and United is exploring new ideas as to how the programs might be extended in future to benefit the unemployed, young students and members of our communities returning to study.

The Spanish and Latin American Communities have also experienced new arrivals in the past decade. Many have come as international students and stayed, whilst others came under contract or similar conditions or under partners visas.

Of these Groups, the current international students from Spanish-speaking countries are going through significantly difficult times. Some community organisations are providing elements of support, but the uncertainty of the current COVID-19 situation makes community organizations reflect deeply about the kind of on-going support required. This is a situation that may demand a more sustainable response if the current conditions continue.

With the certainty that United will continue to receive government funding until 2022, the Management Committee of United is ready to respond to the challenges that 2020 and beyond will present and will continue to respond to the needs of our Spanish-speaking communities.

### Committee of Management

**Cecilia Hernandez**, President

**Rafaela Lopez**, Secretary

**Alicia Noia**, Treasurer

**John Barriga**, Executive Member

**Viktor Lidstrom**, Executive Member



# REPORTE DEL COMITE



Los programas y servicios de United han continuado expandiéndose y diversificándose durante el periodo 2019-2020 respondiendo a las crecientes necesidades de las comunidades hispano-hablantes de Victoria y con los grandes desafíos que significa trabajar en un ambiente de COVID-19 desde el comienzo de 2020.

A mediados de 2019, con el apoyo y la guía, totalmente honoraria de la compañía de abogados Sparke Helmore Lawyers, más los esfuerzos y dirección de la corriente tesorera del Comité de Gerencia, United pudo salir de forma exitosa de su Administración Voluntaria. Esto se logró habiéndose entregados todos los servicios que la organización tenía comprometidos bajo sus programas. Podemos afirmar, de forma categórica, que ni un solo cliente se quedó sin la atención que requería.

Desde mediados de febrero 2020 todos nuestros Grupos de Actividades Sociales y nuestro Servicio de Programa de Voluntarios se empezaron a entregar de forma virtual y se ha seguido entregando apoyo a través de chequeos regulares e innovaciones en términos del programa de actividades que se ofrecen. El Programa de Apoyo en el Hogar (Home Care Package) ha continuado sus servicios sin interrupción en la vasta mayoría de los casos. Equipo de Protección Personal se ha entregado a todos los trabajadores de apoyo directo y administración, y todas las restricciones fueron implementadas de acuerdo con los mandatos gubernamentales.

Todos nuestros Programas de Cuidados a la Personas Mayores experimentaron crecimiento, debido al envejecimiento de la comunidad arribada a Australia entre las décadas 1960 y 1980. Envejecimiento que, para muchos, puede traer consigo una creciente fragilidad y necesidad de comenzar a recibir servicios de apoyo. De

hecho entre últimos de 2019 y finales de junio de 2020, todos los programas de Apoyo a la Persona Mayor, incluyendo el programa de Apoyo en el Hogar, Grupos de Actividades Sociales y el Programa de Voluntarios Comunitarios, han registrado un gran aumento.

Este envejecimiento de las comunidades hispanohablantes está documentado en el Censo de Población y Vivienda de Australia de 2016. Las estadísticas de dicho Censo indican que un número significativo de los victorianos nacidos en España y en América Latina son mayores en edad que la media de la población del Estado de Victoria. De acuerdo con el mencionado Censo, mientras que la edad media en Victoria es de 37 años de edad, la edad media de los victorianos nacidos en:

**Uruguay** es de 56 años y son descritos como reflejando "un perfil entre...edad madura a envejeciendo"

**España** es de 54 años y son descritos como reflejando "un perfil entre...edad madura a envejeciendo"

**Chile** es de 50 años y descritos como reflejando "...un perfil entre...edad madura a envejeciendo"

**Argentina** es de 48 años y descritos como reflejando un "...un perfil entre...edad madura a envejeciendo"

**El Salvador** es de 46 años y descritos como reflejando un "...un perfil de edad madura".

Las estadísticas que documentan el Censo del 2016 significan que la demanda de los Servicios de Apoyo para las Personas de Edad, seguirán creciendo exponencialmente durante la próxima década y más allá. Por estas razones United ha estado activamente conectando y trabajando con servicios de apoyo comunitario que serán necesarios en cuanto nuestras comunidades continúen envejeciendo.

Estos servicios incluyen a organizaciones tales como Palliative Care Victoria (Cuidados Paliativos, Victoria), con quienes United firmó un Acuerdo de Servicios a últimos de 2019 y con quienes hemos trabajado entregando entrenamiento y apoyo en el área de cuidados paliativos. Otra importante conexión es la colaboración, desde últimos de 2019, con el National Ageing Research Institute (NARI) – (Instituto Nacional de Investigación del Envejecimiento) en su versión en el idioma español de su Proyecto Moving Pictures, Dementia Awareness Project - Proyecto de Concienciación sobre la Demencia.

En mayo de 2020 United firmó un Memorándum de Entendimiento con Ventana Hispana Inc. (Spanish Window Community Services), la otra agencia que ofrece servicios de apoyo a las comunidades hispanohablantes en la región Sub-Este de Melbourne. De hecho, el documento representa el deseo de nuestras organizaciones de trabajar mucho más de cerca en el apoyo comunitario.

Durante el segundo semestre de 2020, United impartió dos Programas de Entrenamiento Pre-acreditados que ofrece el Departamento de Educación y Entrenamiento de Victoria, a través de su servicio de ACFE (Adult, Community and Further Education). Dichos programas incluyeron Inglés Intermedio y computación (en español), se entregaron de forma virtual a todos los estudiantes que participaron debido a las restricciones del Coronavirus. La documentada opinión de los estudiantes

que participaron en los programas, fue sumamente positiva y United está explorando nuevas ideas sobre la posibilidad de entregar dichos programas en beneficio a las personas desempleadas, a los estudiantes jóvenes y para a otros miembros de nuestras comunidades que deseen retornar a estudiar.

Las comunidades hispanohablantes han crecido en la última década. Muchos de los estudiantes que llegaron a este país, terminaron quedándose en el país, mientras que otros llegaron bajo contrato o situaciones similares o bajo visa de pareja

De dichos grupos, los que están en estos momentos en el país están viviendo dificultades bastante precarias son los estudiantes internacionales. Algunas organizaciones están entregando elementos de apoyo, pero la incertidumbre de la presente situación de COVID-19 hacen que organizaciones comunitarias reflexionen profundamente sobre el tipo de apoyo continuo que se requiere. Esta es una situación que puede que demande a una respuesta más sostenible si la presente situación continuase.

Con la certeza de que United seguirá recibiendo fondos del gobierno hasta 2022, el Comité Ejecutivo esta pronto a responder a las necesidades del 2020, incluyendo futuros desafíos que la organización y la comunidad de habla hispana pudiesen enfrentar.

### Comité Ejecutivo

**Cecilia Hernandez**, President

**Rafaela Lopez**, Secretary

**Alicia Noia**, Treasurer

**John Barriga**, Executive Member

**Viktor Lidstrom**, Executive Member



# TAX RETURN PROGRAM



Tax Help is a free service that helps low-income earners lodge their tax return online. Tax Help is a network of **ATO-trained** and accredited community volunteers who provide a free and confidential service to help people complete their tax returns online using myTax.

As per the last 12 years, **Carlos Toniato** has kindly offered his accountant services to United on a completely voluntary capacity.

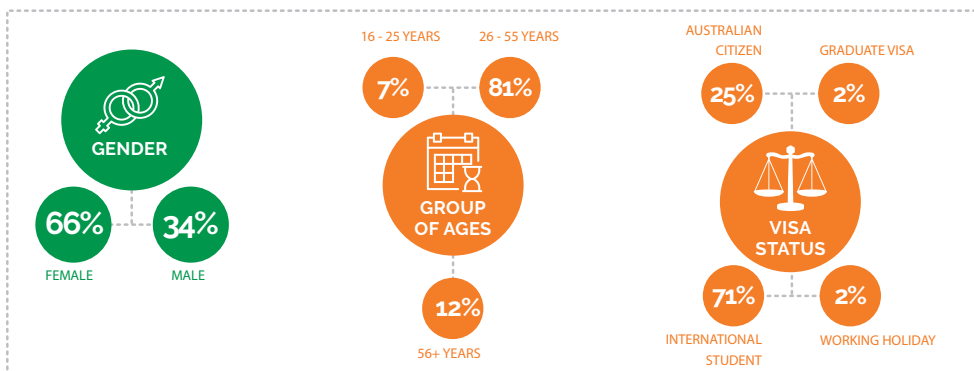
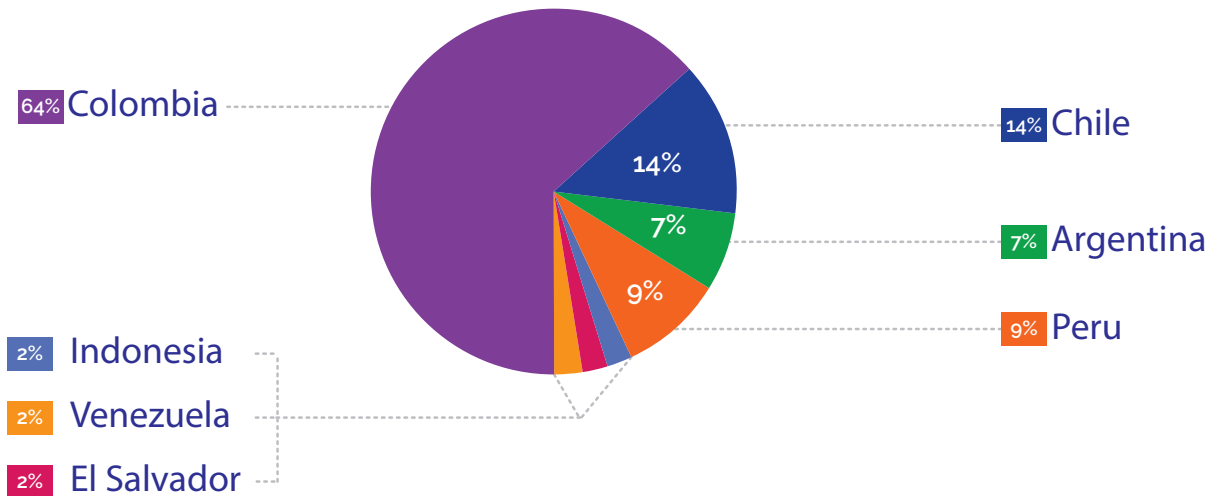
**Laura Ines Acevedo Vargas** also offered her accountancy skills to the program this year.

United ran the Tax Help Program for this year thanks to the effort of volunteers and "Jesus es el Camino Christian Church", who kindly allowed us to use their space at no cost, due to current premises not being big enough.

We would like to express our sincere gratitude to both Carlos and Laura for their valued support to this program.

We also acknowledge the incredible work of **Sonia Fajardo** as the coordinator of the Tax Help Program

## NATIONALITIES



Program Coordinator  
**Sonia Fajardo**

Volunteers  
**Carlo Toniato**  
**Laura Acevedo**

# PROGRAMA DE DEVOLUCION DE IMPUESTOS



Tax Help es un servicio gratuito que ayuda a las personas de bajos ingresos a presentar su declaración de impuestos en línea. Tax Help es una red de voluntarios comunitarios acreditados y **capacitados por la ATO** que brindan un servicio gratuito y confidencial para ayudar a las personas a completar sus declaraciones de impuestos en línea utilizando myTax.

United ejecutó el Programa de Ayuda Fiscal para este año gracias al esfuerzo de los voluntarios y de la "Iglesia Cristiana Jesús es el Camino", quienes amablemente nos permitieron usar su espacio sin costo, debido a que las instalaciones actuales no son lo suficientemente grandes.

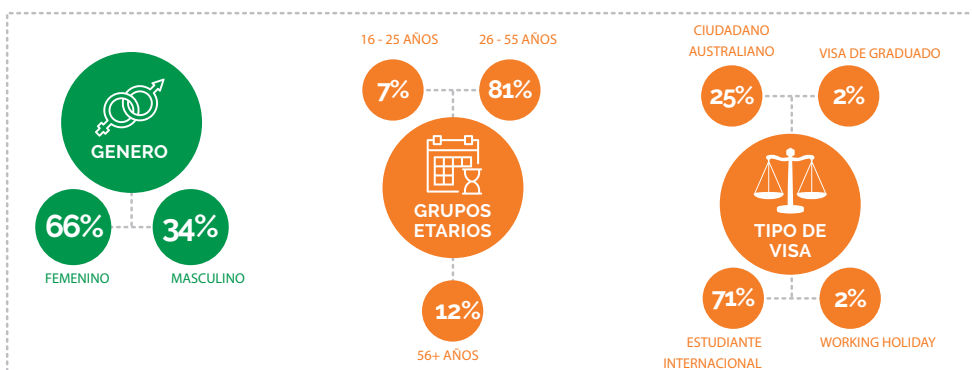
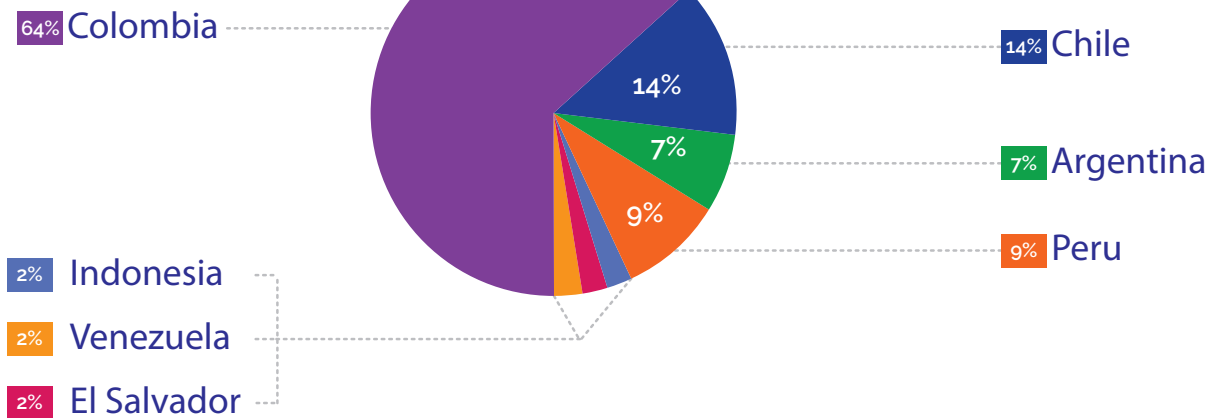
Como en los últimos 12 años, **Carlos Toniato** ha ofrecido amablemente sus servicios de contador a United en una capacidad completamente voluntaria.

**Laura Inés Acevedo Vargas** también ofreció sus habilidades contables al programa este año.

Nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento tanto a Carlos como a Laura por su valioso apoyo a este programa.

También reconocemos el increíble trabajo de **Sonia Fajardo** como coordinadora del Programa de Ayuda Fiscal.

## NACIONALIDADES



Coordinador del programa  
Sonia Fajardo

Voluntarios  
Carlo Toniato  
Laura Acevedo

# HEALTH & WELLBEING



**UNITED** has undertaken all necessary measures as required by the Department of Health around ensuring staff and client health and well being during the **COVID-19 pandemic**. A COVID Safe Plan has been put in place which has guided our risk management and our workplace health and safety efforts.

Since April 2020, Support Workers have been constantly supplied with **Personal Protective Equipment (PPE)** in order to protect them and clients during service provision. Screening processes have been implemented, that is, all support workers are required to undertake screening prior to service delivery.

As required by the Department of Health, all Support Workers have had access to and successfully undertaken infection control and prevention training in COVID 19, **induction and training** on Departmental COVID 19 Guidelines, training in appropriate use of PPE, and all have provided evidence of flu vaccination. Departmental updates related to COVID-19 have been sent to all our front line staff to keep them informed of latest guidance and restrictions. We have taken all necessary measures to ensure service provision is executed with the same level of professionalism and in a COVID safe manner.



Gina Rico



John Garcia

# SALUD & BIENESTAR



**UNITED** ha tomado todas las medidas necesarias requeridas por el Departamento de Salud para garantizar la salud y el bienestar del personal y del cliente durante la **pandemia de COVID-19**. Se implementó un Plan COVID Safe que ha guiado nuestra gestión de riesgos y nuestros esfuerzos de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Desde abril de 2020, los trabajadores de apoyo han recibido constantemente **equipos de protección personal (EPP)** para protegerlos a ellos y a los clientes durante la prestación del servicio. Se han implementado procesos de detección de Covid, es decir, todos los trabajadores de apoyo deben realizar la detección antes de la prestación del servicio.

Según lo exigido por el Departamento de Salud, todos los trabajadores de apoyo han tenido acceso y han realizado con éxito la capacitación en prevención y control de infecciones en COVID 19, la inducción y capacitación en las pautas departamentales de COVID 19, **capacitación en el uso apropiado** de EPP y todos han proporcionado evidencia de vacunación contra la influenza. Se han enviado actualizaciones departamentales relacionadas con COVID-19 a todo nuestro personal de primera línea para mantenerlos informados sobre las últimas pautas y restricciones. Hemos tomado todas las medidas necesarias para garantizar que la prestación del servicio se ejecute con el mismo nivel de profesionalismo y de manera segura según COVID.



Gina Rico



John Garcia

# SOCIAL ACTIVITY GROUPS



No one can deny that this year 2020 has been a year with many challenges.

We began our activities on January 13th, operating a total of 4 Social Activity Groups (SAG) and without knowing what surprises 2020 would bring us.

January and February were “normal” months in terms of service delivery. We had our usual summer meetings and some walks and outings to Restaurants that brought us a lot of joy.

We started the year 2020 with 54 Clients.

However, March was a month where we learned a term that we had never heard before, “Corona Virus”. We started talking about washing our hands more frequently than normal, we saw an increase in the use of Hand Sanitiser and even introduced a new salute with our elbows.

On March 16th 2020, on the eve of a trip that we all looked forward to the “Chocolaterie at Yarra Valley”, we had to cancel our groups until further notice.

From that day on, incessant work began using all the means at our disposal to carry out our SAG Groups in a different way, remotely, and in a way never thought before, Online.

As of June 30, we had 72 clients on our lists, an increase of 18 clients in 6 months. This reflects the great need for

socialization of our Hispanic community in general, and in particular, during this period of isolation.

Our “new” COVID-safe ways of working from March to June 2020 have incorporated the following:

- As of 16th March 2020, we have implemented regular well-being checks via telephone, initially approximately 54 phone calls per week, which increased to 72 calls at the end of the financial year. All our calls have been documented in e-tools.
- In April, SAG participants formed a knitting group and our project “Weaving Life- Stich by Stich” began, which ended in July delivering around 18 blankets, 20 scarves, 10 wool hats and several baby clothes. These special items were delivered to some Nursing Homes and some families in need. 99% of the yarns were provided by United.





- United acquired 29 free Personal Alarms for our clients who needed them, for those living alone and in danger of falls and accidents.
- Utilising United CHSP funds, 30 Tablets were purchased for the personal and free use of our SAG participants in order to increase social connectivity and enhance digital literacy. Our team supported SAG participants with the set up, and provided them with the necessary instruction/education to enable them to use online tools.
- We have coordinated 3 weekly Virtual Groups using those Tablets, which have been attended by about 40 clients every week.
- We have implemented several competitions, such as a Literary Contest, a Garden Photography Contest, Cooking Recipe Contest, etc. of which there have been several winners who have received beautiful awards. All members of the Social Activity Groups have received individually tailored Activity Packs which have provided cognitive and mental stimulation during "lockdown". These packs continue to be delivered through Australia Post every 2 weeks.

- We have also sent a total of approximately 50 Birthday Cards, Condolences, Get Well Soon and Congratulations cards to our clients via mail.

These strategies and activities have enabled us to meet the needs of our clients in a respectful and culturally sensitive manner, whilst meeting the Commonwealth Home Support Program (CHSP) aims of increasing independence, building on client strengths, and enhancing their well being and quality of life through increasing social connectedness.

I am particularly grateful to the SAG Working Group with whom this year I have had the privilege of working side by side: John Garcia, Sandra Molina, Sonia Carreno and Yasna Tejo.

**SAG Facilitator**  
Cecilia Soto





## GRUPOS DE ACTIVIDADES SOCIALES

Nadie puede negar que este año 2020 ha sido un año con muchos retos.

Iniciamos nuestras actividades el 13 de enero, operando un total de 4 Grupos de Actividad Social (SAG) y sin saber qué sorpresas nos depararía 2020.

Enero y febrero fueron meses “normales” en términos de prestación de servicios. Tuvimos nuestras habituales reuniones de verano y algunas caminatas y salidas a Restaurantes que nos trajeron mucha alegría.

Empezamos el año 2020 con 54 Clientes.

Sin embargo, marzo fue un mes en el que aprendimos un término que nunca habíamos escuchado antes, “Virus Corona”. Empezamos a hablar de lavarnos las manos con más frecuencia de lo normal, vimos un aumento en el uso del desinfectante de manos e incluso introdujimos un nuevo saludo con los codos.

El 16 de marzo de 2020, en vísperas de un viaje que todos esperábamos a la “Chocolatería en Yarra Valley”, tuvimos que cancelar nuestros grupos hasta nuevo aviso.

A partir de ese día, comenzó un trabajo incesante utilizando todos los medios a nuestro alcance para llevar a cabo nuestros Grupos SAG de una manera diferente, remotamente y de una manera nunca antes pensada, Online.

Al 30 de junio, teníamos 72 clientes en nuestras listas, un aumento de 18 clientes en 6 meses. Esto refleja la gran necesidad de socialización de nuestra comunidad hispana en general, y en particular, durante este período de aislamiento.

Nuestras “nuevas” formas de trabajar seguras con COVID de marzo a junio de 2020 han incorporado lo siguiente:

- A partir del 16 de marzo de 2020, hemos implementado controles de bienestar periódicos por teléfono, inicialmente aproximadamente 54 llamadas telefónicas por semana, que aumentaron a 72 llamadas al final del año fiscal. Todas nuestras llamadas se han documentado en herramientas electrónicas.
- En abril, los participantes del SAG formaron un grupo de tejido y comenzó nuestro proyecto "Weaving Life- Stich by Stich", que finalizó en julio entregando alrededor de 18 mantas, 20 bufandas, 10 gorros de lana y varias prendas de bebé. Estos artículos especiales fueron entregados a algunos hogares de ancianos y algunas familias necesitadas. United proporcionó el 99% de los hilos.



United adquirió 29 alarmas personales gratuitas para nuestros clientes que las necesitaban, para quienes viven solos y en peligro de caídas y accidentes.

- Utilizando fondos de United CHSP, se compraron 30 tabletas para uso personal y gratuito de nuestros participantes de SAG con el fin de aumentar la conectividad social y mejorar la alfabetización digital. Nuestro equipo apoyó a los participantes de SAG con la configuración y les brindó la instrucción / educación necesaria para que puedan usar las herramientas en línea.
- Hemos coordinado 3 Grupos Virtuales semanales utilizando esas Tablet, a los que han asistido alrededor de 40 clientes cada semana.
- Hemos implementado varios concursos, como un Concurso Literario, un Concurso de Fotografía de Jardines, Concurso de Recetas de Cocina, etc. de los cuales ha habido varios ganadores que han recibido hermosos premios. Todos los miembros de los grupos de actividades sociales han recibido paquetes de actividades personalizadas que han proporcionado estimulación cognitiva y mental durante el "bloqueo". Estos paquetes continúan enviándose a través de Australia Post cada 2 semanas.

- También hemos enviado un total de aproximadamente 50 tarjetas de cumpleaños, condolencias, que te mejores pronto y tarjetas de felicitaciones a nuestros clientes por correo.

Estas estrategias y actividades nos han permitido satisfacer las necesidades de nuestros clientes de una manera respetuosa y culturalmente sensible, al mismo tiempo que cumplimos con los objetivos del Programa de Apoyo en el Hogar del Commonwealth (CHSP) de aumentar la independencia, aprovechar las fortalezas del cliente y mejorar su bienestar y calidad de vida a través del aumento de la conexión social.

Agradezco especialmente al Grupo de Trabajo SAG con el que este año he tenido el privilegio de trabajar codo a codo: John García, Sandra Molina, Sonia Carreño y Yasna Tejo.

**SAG Facilitator**  
Cecilia Soto



# Social Support Visiting Programs



It has been another fantastic year for our Social Support Visiting Programs. Within the Visiting Programs, we expanded and modified our support for socially and culturally isolated clients with the positive outcome of new friendships evolving from the “client-friendly visitor matches”.

Despite the impact of the COVID 19, we were able to continue the visits until lockdown when we had to change our delivery methods of services from face to face visits to Virtual Visiting, which includes, phone calls, video calls, and the use of penpal. To be able to make that happen, the organization decided to give reimbursement to volunteers for phone calls expenses, also the coordinator put in place the use of penpal for all

those clients that were not able to connect via phone or video and, it was encouraged to all volunteers to send postcards and letters via post.

To be able to put in place all these measurements was a challenge because it involved new policies and a Covid safe plan to guarantee a safe environment for all staff, volunteers, and clients. However, the services were not interrupted, and conversely, it increased the need in our aged community of having a volunteer to connect to.

We acknowledge our dedicated, supportive, and engaged volunteers with training and special events, including the End of Year Celebration and the Volunteers Week.

## Community Visitor Scheme

Following the successful funding application for extending **Community Visitor Scheme Residential** and the approval of the **Community Visitor Scheme Home**, our team has been able to provide tailored support for seniors’ one on one in their homes and, in aged care facilities. We have maintained our achievements from the previous year by implementing new activities and by increasing the number of clients we support. None of these achievements would be possible without the dedication, commitment, and hard work of



our culturally diverse volunteers. The positive feedback received from our program recipients gives us great satisfaction and confirmation that, through our services, they experienced another year full of beautiful memories.

Our volunteers provide visiting, social support, and companionship to all our clients. This is carried out in the clients’ homes, and in 10 aged care facilities located in the North, Western and Southern Suburbs.

# Sector Support and Development

Thanks to the Sector and Support Development Program from CHSP, our volunteers were provided with different trainings on wheelchair use, helping someone to walk with one-person assistance, helping seniors to be able to walk with a single stick, and with a frame or wheeled walker.

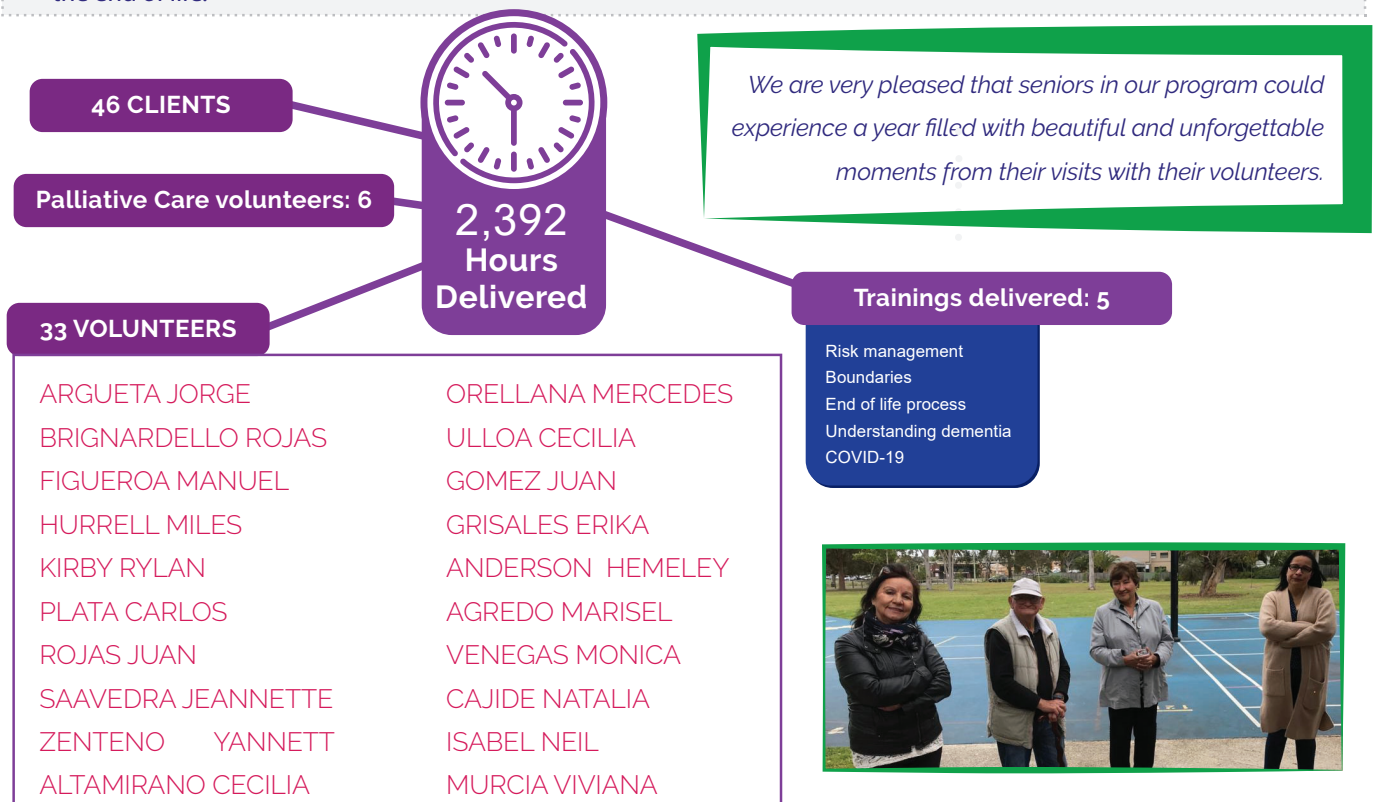
Furthermore, they were provided with ongoing online trainings opportunities in dementia, and training and information related to COVID-19 safety measures.



## Palliative Care

We had the opportunity to expand our visiting programs thanks to the funding provided by Palliative Care Building capacity of Volunteers Program, where we have had the opportunity to upskill 6 volunteers from our team to offer companionship and support to clients who have a chronic illness, or people who are at any stage of the end of life.

United has been able to provide these services to 7 clients with chronic illness or in the last stage of life but also the volunteers of these programs have been providing support to family members and carers.



**Program Coordinator**  
Jackeline Quintana

# Programas de visitas de apoyo social



Ha sido otro año fantástico para nuestros programas de visitas de apoyo social. Dentro de los programas de visitas, ampliamos y modificamos nuestro apoyo a los clientes aislados social y culturalmente con el resultado positivo de nuevas amistades que evolucionan a partir de las “Visitas amigables con el cliente”.

A pesar del impacto del COVID 19, pudimos continuar las visitas hasta el lockdown, cuando tuvimos que cambiar nuestros métodos de entrega de servicios de visitas presenciales a Visitas Virtuales, que incluyen llamadas telefónicas, videollamadas y el uso de penpal. Para poder hacer esto posible, la organización decidió reembolsar a los voluntarios los gastos de llamadas telefónicas, también el coordinador puso en marcha el uso de penpal para todos aquellos clientes que no pudieron conectarse

por teléfono o video y, se animó a todos los voluntarios para enviar postales y cartas por correo.

Poder implementar todas estas medidas fue un desafío que involucró nuevas políticas y un plan para evitar contagios de Covid para garantizar un entorno seguro para todo el personal, voluntarios y clientes. Sin embargo, los servicios no se interrumpieron y, al contrario, aumentó la necesidad en nuestra comunidad de ancianos de tener un voluntario con quien conectarse.

Agradecemos a nuestros voluntarios dedicados, solidarios y comprometidos y los apoyamos con capacitación y eventos especiales, como por ejemplo la celebración de fin de año y la semana de los voluntarios.

## Community Visitor Scheme

Luego de la exitosa solicitud de financiamiento para extender el programa residencial Community Visitor Scheme y la aprobación del Community Visitor Scheme Home, nuestro equipo ha podido brindar apoyo personalizado para personas mayores en sus hogares y en instalaciones de cuidado de ancianos. Hemos mantenido nuestros logros del año anterior implementando nuevas actividades y aumentando el número de clientes que apoyamos. Ninguno de estos logros sería posible sin la dedicación, el compromiso y el arduo trabajo de nuestros voluntarios de diversas



culturas. Los comentarios positivos recibidos de los beneficiarios de nuestro programa nos brindan una gran satisfacción y la confirmación de que, a través de nuestros servicios, vivieron otro año lleno de hermosos recuerdos.

Nuestros voluntarios brindan visitas, apoyo social y compañía a todos nuestros clientes. Esto se lleva a cabo en los hogares de los clientes y en 10 centros de atención a personas mayores ubicados en los suburbios Norte, Oeste y Sur.

# Sector Support & Development

Gracias al Programa de Desarrollo Sectorial y de Apoyo de CHSP, nuestros voluntarios recibieron diferentes capacitaciones sobre el uso de sillas de ruedas, ayudando a alguien a caminar con la asistencia de una persona, ayudando a las personas mayores a poder caminar con un solo bastón, y con una andadera.

Además, se les brindó oportunidades continuas de capacitación en línea sobre la demencia y capacitación e información relacionada con las medidas de seguridad de COVID-19.



## Cuidados paliativos

Tuvimos la oportunidad de expandir nuestros programas de visitas gracias a la financiación proporcionada por el Programa de Desarrollo de la Capacidad de Voluntarios de Cuidados Paliativos, donde hemos tenido la oportunidad de mejorar las habilidades de 6 voluntarios de nuestro equipo para ofrecer compañía y apoyo a los clientes que tienen una enfermedad crónica, o personas

que se encuentran en cualquier etapa del final de la vida. United ha podido brindar estos servicios a 7 clientes con enfermedades crónicas o en la última etapa de la vida, pero también los voluntarios de estos programas han estado brindando apoyo a familiares y cuidadores.

*Estamos muy contentos de que las personas mayores en nuestro programa hayan podido vivir un año lleno de momentos hermosos e inolvidables de sus visitas con sus voluntarios.*



# COMMUNITY NEEDS



UNITED Spanish Latin American Welfare Centre is in a privileged position to be able to ascertain community needs due to our connections with varying stakeholders, including locally based Spanish speaking groups, seniors groups, faith groups, community leaders and networks within the Spanish speaking community.

UNITED commissioned Ms Rafaela Lopez (prior to her appointment as Secretary of UNITED Management Committee) to undertake a research project into The Residential and Aged Care Support Needs of Spanish-speaking Older Victorians.

The executive summary of this soon to be published research has outlined the following major findings:

## Older Spanish-speaking Victorians exhibit:

- Lack of comprehensive knowledge of all aspects of MyAgedCare;
- Under-utilization of aged care support services;
- Low levels of English language fluency of a significant number of Spanish-speaking Victorians over the age of 65;
- Experiences of social isolation and depression when living alone.
- decreased level of English, product of conditions such as dementia and Alzheimer's or simply the aging process;
- High levels of social isolation when residing in a mainstream and/or multicultural residential facilities;
- An urgent and growing need for a dedicated Spanish-speaking Residential Facility





Some of the preliminary recommendations from the report are:

- That Spanish-speaking Community Agencies apply for funding for the construction of a Residential Aged Care Facility to cater for the currently urgent and future needs of Spanish-speaking Older Victorians;
- The need for community support agencies to embark on an urgent and comprehensive Information and Awareness Campaign to inform and educate Spanish-speaking Older Victorians and their families about all the Aged Care Support Services available with emphasis on Home Support Services and Residential Support Care;
- That Spanish-speaking Community agencies seek funding to increase the number of volunteers involved in the Community Visiting Scheme provided to older Victorians of Spanish-speaking origins, to increase their community engagement and combat social isolation;
- That Spanish-speaking Community Support Agencies create a Telephone Service, provided by Volunteers, who would establish regular telephone contact with Spanish-speaking older Victorians living alone and lacking a social network;
- That Spanish-speaking Community agencies seek funding to increase the number of Social Support Groups offered to combat social isolation and increase community engagement;
- The necessity for Spanish-speaking community agencies to create structures to work together to deal with the identified urgent community needs related to Age Care Support Services.

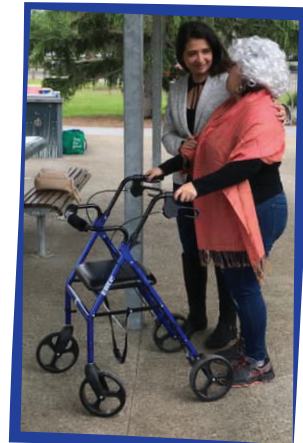


Other needs within our community include the growing needs of international students and those on provisional visas, due to the financial pressures of the COVID experience. According to Settlement Services International, a large number of temporal visa holders (including international students) lost their jobs or experienced a reduction in their working hours due to COVID-19 (Amy Chien-Yu Wang, Marcia De Los Santos- SBS Spanish 2020). Personal debt and inability to pay bills were cited as common stressors for this cohort (Amy Chien-Yu Wang, Marcia De Los Santos- SBS Spanish 2020). A survey conducted by UNIONS NSW of 5000 temporal visa holders found that 87% of this cohort had problems with paying their weekly expenses and 30% could not afford to pay their rent.

The associated mental health repercussions of the above stressors have been well documented, for instance 83% of Beyond Blue staff have assisted someone with mental health issues due to financial pressures. There is ample anecdotal evidence of the growing mental health needs of all sections of the Spanish speaking community as a result of lockdown and isolation.

The COVID restrictions have also resulted in an increase in the frequency and severity of family violence in general (K Fitz-Gibbon, J True, N Pfitzner, *The Conversation*, 2020). There are limited family violence workers that speak Spanish within the wider family violence service system, affecting the experience of survivors of family violence when they interact with such systems.

The above community needs and trends observed are further heightened by the fact that the Spanish speaking community of Victoria is a “community of communities” (R. Lopez, *Journal of Iberian and Latin American Studies*, 2005), made up of over 21 countries, and resulting in a diverse and varied heterogeneity of experiences and stories, weaving a rich and at times intricate tapestry of community needs.



COMMUNITY NEEDS





## NECESIDADES COMUNITARIAS

UNITED Spanish Latin American Welfare Center se encuentra en una posición privilegiada para poder determinar las necesidades de la comunidad debido a nuestras conexiones con diferentes partes interesadas, incluidos grupos de habla hispana local, grupos de personas mayores, grupos religiosos, líderes comunitarios y redes dentro de la comunidad de habla hispana.

UNITED encargó a la Sra. Rafaela López (antes de su nombramiento como Secretaria del Comité de Gestión de UNITED) que emprendiera un proyecto de investigación sobre las necesidades de apoyo al adulto

mayor de habla hispana en Victoria. El resumen ejecutivo de esta investigación que se publicará próximamente ha descrito los siguientes hallazgos importantes :



### La población hispanohablante en Victoria presentan:

- Falta de conocimiento integral de todos los aspectos de MyAgedCare ;
- Subutilización de los servicios de apoyo al cuidado de personas mayores;
- Bajos niveles de fluidez en el idioma inglés de un número significativo de victorianos hispanohablantes mayores de 65 años;
- Experiencias de aislamiento social y depresión al vivir solo.
- Pérdida de la capacidad de hablar inglés cuando se ve afectado por afecciones como la demencia y el Alzheimer o simplemente el proceso de envejecimiento;
- Altos niveles de aislamiento social cuando residen en instalaciones residenciales convencionales y / o multiculturales;
- Una necesidad urgente y creciente de una instalación residencial dedicada de habla hispana

### Algunas de las recomendaciones del informe son

- Que las Agencias Comunitarias de habla hispana soliciten fondos para la construcción de un Centro de Atención Residencial para Ancianos, esto cubriría las necesidades inmediatas y futuras de la población de la tercera edad hispanohablante en Victoria.
- Que las agencias de apoyo de la comunidad se embarquen en una campaña de información y concientización urgente y completa para informar y educar a las personas mayores victorianas de habla hispana y sus familias sobre todos los servicios de apoyo para el cuidado de personas mayores disponibles, con énfasis en los servicios de apoyo en el hogar y el cuidado de apoyo residencial;
- Que agencias comunitarias de habla hispana busquen fondos para aumentar el número de voluntarios que participan en el programa de visitas comunitarias para combatir el aislamiento social;
- Que las Agencias de Apoyo Comunitario de habla hispana creen un Servicio Telefónico, provisto por Voluntarios, quienes establecerían contacto telefónico regular con personas mayores de Victoria de habla hispana que viven solas y que carecen de una red social;
- Que las agencias comunitarias de habla hispana busquen fondos para incrementar el número de Grupos de Apoyo Social que se ofrecen para combatir el aislamiento social y aumentar la participación de la comunidad;
- La necesidad de crear estructuras de trabajo comunitario para hacer frente a las urgentes necesidades relacionadas con apoyo al adulto mayor.



Otras necesidades dentro de nuestra comunidad incluyen las crecientes necesidades de los estudiantes internacionales y aquellos con visas provisionales, debido a las presiones financieras de la experiencia COVID. De acuerdo a Settlement Services International, un gran número de portadores de visas temporales (incluidos los estudiantes internacionales) perdieron su empleo o experimentaron una reducción en sus horas de trabajo debido a la COVID-19 (Amy Chien -Yu Wang, Marcia De Los Santos-SBS español, 2020). La deuda personal y la incapacidad para pagar las facturas se mencionaron como factores estresantes comunes para esta cohorte (Amy Chien -Yu Wang, Marcia De Los Santos- SBS Spanish). Una encuesta realizada por UNIONS NSW a 5000 titulares de visas temporales encontró que el 87% de este grupo tenía problemas para pagar sus gastos semanales y el 30% no podía pagar el alquiler.

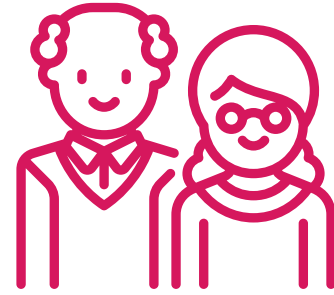
Las repercusiones asociadas a la salud mental de los factores estresantes anteriores han sido bien documentadas, por ejemplo, el 83% del personal de Beyond Blue ha ayudado a alguien con problemas de salud mental debido a presiones financieras. Existe amplia evidencia anecdótica de las crecientes necesidades de salud mental de la comunidad de habla española como resultado de soledad y el aislamiento.

Las restricciones de COVID también han resultado en un aumento en la frecuencia y severidad de la violencia familiar en general (K Fitz-Gibbon, J True, N Pfitzner, The Conversation, 2020). Existen muy pocos trabajadores de violencia familiar limitados que hablan español en el sistema de servicio de la violencia familiar, que afecta la experiencia de los sobrevivientes de la violencia familiar cuando interactúan con dichos sistemas.

Las necesidades y tendencias comunitarias mencionadas anteriormente se ven reforzadas por el hecho de que la comunidad de habla hispana de Victoria es una "comunidad de comunidades" (R. Lopez, Journal of Iberian and Latin American Studies, 2005), compuesta por más de 21 países, y dando como resultado una heterogeneidad diversa y variada de experiencias e historias, tejiendo un tapiz rico y a veces intrincado de necesidades comunitarias.



# HOME CARE PACKAGES PROGRAMME

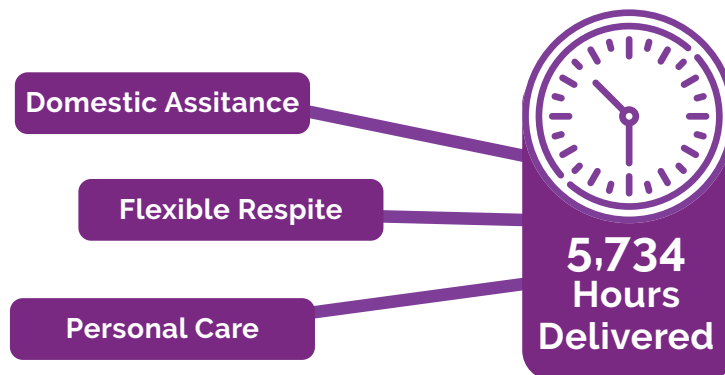


This year UNITED has assisted over 47 clients with access to the Home Care Packages Program, funded by the Department of Health (DoH). This is over 100% more people than last financial year. Despite the COVID-19 situation, our clients were able to live safely and independently at home, receiving more than 5734 hours of direct care.

Spanish Speaking seniors in Victoria can access UNITED'S Home Care services via the My Aged Care system, which provide flexible and quality services (from short-term to ongoing care) to enable them to remain living independently in their own homes for as long as they can. We offer services in Spanish and English, which are culturally and linguistically appropriate and delivered through our innovative practices to continually improve clients experience. UNITED's Support Workers play a vital role in helping older people access services that allow them to continue living independently at home and in doing so, build strong connections with them, so they can better anticipate and respond appropriately their needs.

UNITED has ensured that service provision of Home Care Services during COVID-19 has complied with all government directions and restrictions, making sure our clients and staff were protected and safe. We have implemented and followed all Personal Protective Equipment (PPE) requirements recommended by the Department of Health. Furthermore, UNITED has been providing training and support to all staff to guarantee a safe working environment for them and clients, enabling staff to perform their duties in a professional and caring way.

Our commitment to Consumer Directed Care (CDC) is apparent in our adoption of a new approach to home care services with the option of Self-Managed Home Care Packages for clients.



Self-Managed Home Care allows clients to take the lead in choosing, scheduling and managing the services being funded by their home care package while paying lower care management fees. We support our clients to learn all the essential skills they need to manage their home care, while continuing to provide as much or as little support as they need. It's important to recognise that self-managed home care isn't for everyone. We work collaboratively with clients before they decide if self-management is suited to them. This includes assisting either the clients themselves, or a family member that is happy to help, to develop confidence in how to use a computer, access to the internet, and assessing if people have the time available to fulfil the responsibilities that come with self-managed home care.

UNITED outsources Nursing and Allied Health Services to enable clients to better maintain their health, manage their acute and chronic health conditions, maintain their mobility and restore independence and self-confidence, thus allowing them to continue to live at home.

Special thanks to our preferred providers: Alpha Services (nursing); Angel Touch Physiotherapy; South Melbourne Podiatry; HBG Handyman (gardening); Open Space Gardening; Leo Gardens; Garden Rose Property for providing quality services to all of UNITED's clients.

**A very special thank you to  
our team of dedicated front-line  
support workers**

Who despite the uncertain and unfamiliar territory inherent within COVID restrictions, were able to deliver services in a professional, caring and committed manner



**Senior Case Manager**  
Karina Agelvis

**Rostering**  
Sonia Fajardo

# PAQUETES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

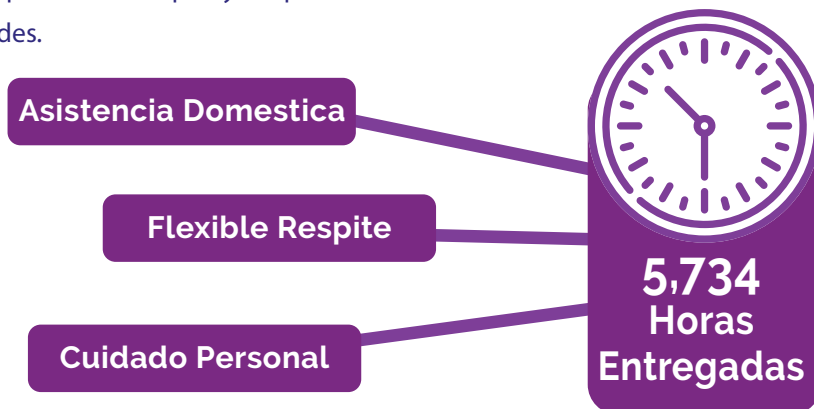


Este año, UNITED ha ayudado a más de 47 clientes a acceder al programa de paquetes de asistencia en el hogar, financiado por el Departamento de Salud (DoH). Esto es más de un 100% más de personas que el año fiscal pasado. A pesar de la situación del COVID-19, nuestros clientes pudieron vivir de manera segura e independiente en su hogar, recibiendo más de 5.734 horas de atención directa.

Las personas mayores de habla hispana en Victoria pueden acceder a los servicios de atención en el hogar de UNITED a través del sistema My Aged Care, que brinda servicios flexibles y de calidad (desde atención a corto plazo hasta atención continua) para permitirles seguir viviendo de forma independiente en sus propios hogares durante el tiempo que puedan. Ofrecemos servicios en español e inglés, que son cultural y lingüísticamente apropiados y se brindan a través de nuestras prácticas innovadoras para mejorar continuamente la experiencia de los clientes. Los trabajadores de apoyo de UNITED desempeñan un papel fundamental para ayudar a las personas mayores a acceder a servicios que les permitan seguir viviendo de forma independiente en el hogar y, al hacerlo, establecer conexiones sólidas con ellos para que puedan anticipar y responder mejor a sus necesidades.

UNITED se ha asegurado de que la prestación de servicios de atención domiciliaria durante el COVID-19 haya cumplido con todas las instrucciones y restricciones gubernamentales, asegurándose de que nuestros clientes y personal estén protegidos y seguros. Hemos implementado y seguido todos los requisitos de Equipo de Protección Personal (PPE) recomendados por el Departamento de Salud. Además, UNITED ha estado brindando capacitación y apoyo a todo el personal para garantizar un ambiente de trabajo seguro para ellos y sus clientes, permitiendo que el personal realice sus funciones de manera profesional y solidaria.

Nuestro compromiso con Consumer Directed Care (CDC) es evidente en nuestra adopción de un nuevo enfoque para los servicios de atención domiciliaria con la opción de que el cliente autoadministre su paquete de atención.





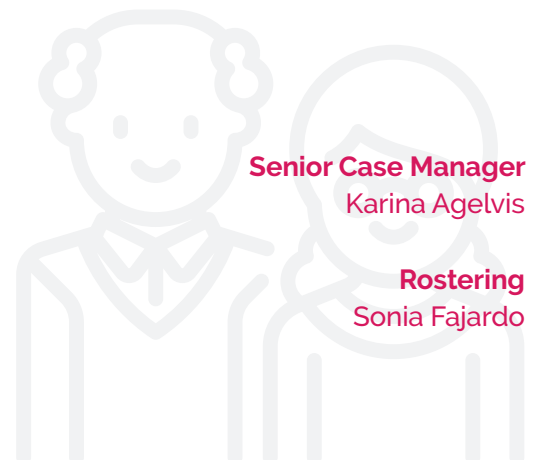
La atención domiciliaria permite a los clientes tomar la iniciativa en la elección, programación y administración de los servicios financiados por el paquete de atención domiciliaria, significando una tarifa de administración más baja. Apoyamos a nuestros clientes para que aprendan todas las habilidades esenciales que necesitan para administrar su cuidado en el hogar, mientras continuamos brindando tanto apoyo como sea necesario. Es importante reconocer que la atención domiciliaria autogestionada no es para todos. Trabajamos en colaboración con los clientes antes de que decidan si la autogestión es conveniente. Esto incluye ayudar a los propios clientes, o un miembro de la familia que esté feliz de ayudar, a desarrollar confianza en cómo usar una computadora, acceder a Internet y evaluar si las personas tienen el tiempo disponible para cumplir con las responsabilidades que conlleva la autoadministración.

UNITED subcontrata servicios de enfermería y servicios de salud para permitir que los clientes mantengan mejor su bienestar, manejen sus condiciones de salud agudas y crónicas, mantengan su movilidad y restauren la independencia y la confianza en sí mismos, permitiéndoles así continuar viviendo en casa.

Un agradecimiento especial a nuestros proveedores preferidos: Alpha Services (enfermería); Angel Touch Physiotherapy; South Melbourne Podiatry; HBG Handyman (jardinería); Open Space Gardening; Leo Gardens; y Garden Rose Property por brindar servicios de calidad a todos los clientes de UNITED.

## Un agradecimiento muy especial a nuestro equipo de primera línea support workers

Quienes a pesar del territorio incierto y desconocido inherente a las restricciones de COVID, pudieron brindar servicios de manera profesional, solidaria y comprometida.



## EDUCATIONAL PROGRAMS



UNITED runs different programs and workshops throughout the year. These programs are designed to help students improve their technical skills in order to gain employment or pursue further study.

This year we held English courses focused on Spanish speakers and also computer classes focused on the use of Microsoft Office tools.

To carry out these programs, we receive funding from ACFE (Adult Community and Higher Education Board).

These courses were delivered 100% online on this occasion, we held weekly sessions via videoconference and we had a very satisfactory response from students and teachers.



1500  
HOURS OF TEACHING



2  
COURSES



34  
STUDENTS

### During this year We offered courses

#### COMPUTER COURSE

From beginner to advanced

Learning outcomes:

- Microsoft tools: Excel, Word, PowerPoint from beginner to advanced.

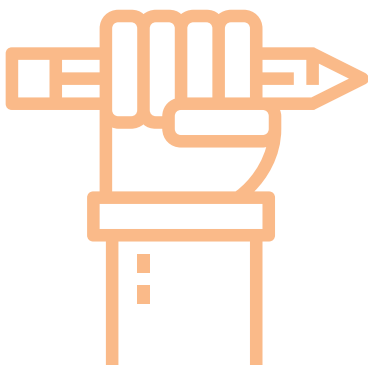
#### ENGLISH COURSE

English for Beginners

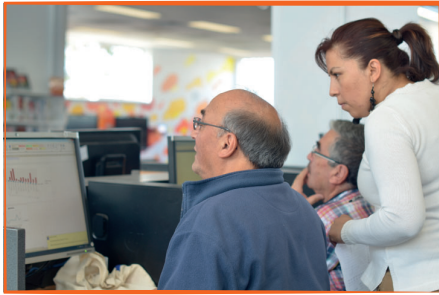
Learning outcomes:

- Basic literacy skills (reading, writing, speaking and listening).

**Program Coordinator:**  
Alicia Noia



## PROGRAMAS EDUCATIVOS



UNITED ejecuta diferentes programas y talleres durante todo el año.

Estos programas están diseñados para ayudar a los estudiantes a mejorar sus habilidades técnicas con el fin de obtener un empleo o continuar sus estudios.



Este año realizamos cursos de inglés enfocados a hispanohablantes y también clases de computación enfocadas en el uso de herramientas de Microsoft Office.

Para llevar a cabo estos programas, recibimos fondos de ACFE (Comunidad de Adultos y Junta de Educación Superior).

Estos cursos se impartieron 100% online en esta ocasión, realizamos sesiones semanales vía videoconferencia y tuvimos una respuesta muy satisfactoria por parte de alumnos y profesores.

### Durante este año ofrecimos cursos

#### CURSO DE COMPUTACIÓN

De principiante a avanzado

Aprendizaje en:

- Herramientas de Microsoft: Excel, Word, PowerPoint desde principiantes hasta avanzados.

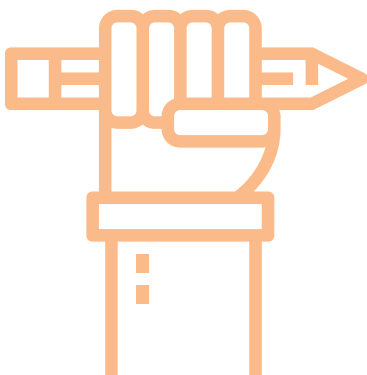
#### CURSO DE INGLES

Ingles para principiantes

Aprendizaje en :

- Habilidades básicas de alfabetización (lectura, escritura, expresión oral y comprensión auditiva).

**Coordinadora del programa:**  
Alicia Noia



# TREASURER'S REPORT



The auditing of the financial statements of United Spanish Latin American Welfare Centre Inc. ('United') has been finalised, in order to discharge United's funding liabilities as per the agreements made with the Federal and Victorian Governments.

The total balance of retained surplus is \$ 160,318.-. United has made a net surplus of \$57,448.- for the financial year ended 30 June 2020.

The Treasury is of the opinion that United can continue to provide services to the Spanish speaking community as until now. This assertion is founded as United has received from the Federal Government the necessary resources, to continue providing services to the Spanish Speaking Community for the period 2020-2022. Treasury estimates that after a period of financial steadiness during the financial year 2019-2020, United has now a strong base to grow and expand their services to our Community.

Despite of being a fateful year due to the Covid-19 pandemic, United continued providing services to all clients who requested United 's help during this period of uncertainty

## Acknowledgements

I would like to thank our Finance Officer Helena Monsalve for her continuous support and professional work during this period of finance consolidation.

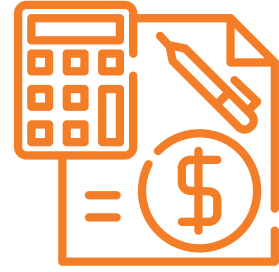
To the Administrative and Carers staff for their dedication to look after the vulnerable members of our Community

I would like also to express my appreciation to all Committee Members for their support during this difficult period for the organisation.

**Treasurer**  
Alicia Noia



# INFORME DEL TESORERO



La auditoria de los Estados Financieros de United Spanish Latin-American Welfare Centre Inc. (United) ha sido finalizada, con el objeto de descargar las responsabilidades de United generadas por los acuerdos con el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Victoria.

El balance de superavit retenido por la organization es \$160,318. United ha realizado un superavit neto por el año financiero 2019-2020 de \$57,448.

La opinión de Tesoreria es que United puede continuar proveyendo servicios a la Comunidad hispano-hablante como lo ha hecho hasta el presente. Esta afirmación se funda en que United ha recibido los recursos necesarios para continuar la provision de servicios a la Comunidad hispano-hablante por el periodo 2020-2022. La Tesoreria estima que despues de un periodo de estabilizacion financiera durante 2019-2020, United tiene ahora una excelente base para crecer y expandir sus servicios para la Comunidad.

A pesar de haber sido un año critico debido a la pandemia del Covid-19, United continuó proveyendo servicios a todos los clientes que requirieron la ayuda de United durante este periodo de incertidumbre.

## Agradecimientos

Desearia dar las gracias a Helena Monsalve, nuestra asistente en finanzas por su continuo apoyo y trabajo profesional durante este periodo de consolidación financiera.

Al personal administrativo y a las cuidadoras por su dedicación al cuidado de los miembros vulnerables de nuestra Comunidad.

Desearia tambien expresar mi apreciación a todos los Miembros del Comité por su apoyo durante este dificil periodo para la organización.

**Tesorera**  
Alicia Noia



UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME  
FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2020**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
<b>Revenue</b>	906,876	1,710,709
Other income	474	5,211
Interest revenue calculated using the effective interest method	519	10,932
<b>Expenses</b>		
Corporate and administration expenses	(50,443)	(434,802)
Rent and office related expenses	(33,281)	(64,246)
Employee benefits expense	(697,496)	(1,287,254)
Depreciation and amortisation expense	(12,077)	(15,820)
Other expenses	(57,124)	(115,016)
<b>Surplus/(deficit) before income tax expense</b>	57,448	(190,286)
Income tax expense	-	-
<b>Surplus/(deficit) after income tax expense for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc</b>	57,448	(190,286)
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
<b>Total comprehensive income for the year attributable to the members of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc</b>	<u>57,448</u>	<u>(190,286)</u>

UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY  
FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2020**

	<b>Retained surpluses \$</b>	<b>Total equity \$</b>
Balance at 1 July 2018	293,156	293,156
Deficit after income tax expense for the year	(190,286)	(190,286)
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year	<u>(190,286)</u>	<u>(190,286)</u>
Balance at 30 June 2019	<u>102,870</u>	<u>102,870</u>
	<b>Retained surpluses \$</b>	<b>Total equity \$</b>
Balance at 1 July 2019	102,870	102,870
Surplus after income tax expense for the year	57,448	57,448
Other comprehensive income for the year, net of tax	-	-
Total comprehensive income for the year	<u>57,448</u>	<u>57,448</u>
Balance at 30 June 2020	<u>160,318</u>	<u>160,318</u>

## UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED

A.B.N. 80 183 657 381

## STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

AS AT 30 JUNE 2020

	Note	2020 \$	2019 \$
<b>Assets</b>			
<b>Current assets</b>			
Cash and cash equivalents		431,186	305,889
Trade and other receivables		68,936	24,014
Other		7,342	7,430
Total current assets		<u>507,464</u>	<u>337,333</u>
<b>Non-current assets</b>			
Property, plant and equipment		10,443	22,520
Other		8,051	18,174
Total non-current assets		<u>18,494</u>	<u>40,694</u>
<b>Total assets</b>		<u>525,958</u>	<u>378,027</u>
<b>Liabilities</b>			
<b>Current liabilities</b>			
Trade and other payables		62,032	105,390
Employee benefits		17,199	12,486
Financial liabilities		237,445	147,493
Other		34,002	-
Total current liabilities		<u>350,678</u>	<u>265,369</u>
<b>Non-current liabilities</b>			
Employee benefits		14,962	9,788
Total non-current liabilities		<u>14,962</u>	<u>9,788</u>
<b>Total liabilities</b>		<u>365,640</u>	<u>275,157</u>
<b>Net assets</b>		<u>160,318</u>	<u>102,870</u>
<b>Equity</b>			
Retained surpluses		<u>160,318</u>	<u>102,870</u>
<b>Total equity</b>		<u>160,318</u>	<u>102,870</u>



UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**STATEMENT BY MEMBERS OF THE COMMITTEE FOR THE YEAR ENDED 30 JUNE 2020**

The Committee has determined that the association is not a reporting entity and that this special purpose financial report should be prepared in accordance with the accounting policies outlined in Note 1 to the financial statements.

In the opinion of the Committee the Income and Expenditure Statement, Statement of Financial Position, and Notes to the Financial Statements:

1. Presents fairly the financial position of United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc as at 30 June 2020 and its performance for the year ended on that date.
2. At the date of this statement, there are reasonable grounds to believe that the association will be able to pay its debts as and when they fall due.

This statement is made in accordance with a resolution of the Committee and is signed for and on behalf of the Committee by:



---

Cecilia Hernandez  
Chairperson



---

Alicia Noia  
Treasurer

UNITED-SPANISH LATIN AMERICAN WELFARE CENTRE INCORPORATED  
A.B.N. 80 183 657 381

**INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT TO THE MEMBERS**

**United - Spanish Latin American Welfare Centre Inc  
ABN 80 183 657 381**

**Independent Auditor's Report to the Members**

**Auditor's Responsibilities for the Audit of the Financial Report**

Our objectives are to obtain reasonable assurance about whether the financial report as a whole is free from material misstatement, whether due to fraud or error, and to issue an auditor's report that includes our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with the Australian Auditing Standards will always detect a material misstatement when it exists. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of this financial report.

As part of an audit in accordance with Australian Auditing Standards, we exercise professional judgement and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- Identify and assess the risks of material misstatement of the financial report, whether due to fraud or error, design and perform audit procedures responsive to those risks, and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher than for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations, or the override of internal control.
- Obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the association's internal control.
- Evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures made by the committee.
- Conclude on the appropriateness of the committee's use of the going concern basis of accounting and, based on the audit evidence obtained, whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast significant doubt on the association's ability to continue as a going concern. If we conclude that a material uncertainty exists, we are required to draw attention in our auditor's report to the related disclosures in the financial report or, if such disclosures are inadequate, to modify our opinion. Our conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of our auditor's report. However, future events or conditions may cause the association to cease to continue as a going concern.
- Evaluate the overall presentation, structure and content of the financial report, including the disclosures, and whether the financial report represents the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.

We communicate with the committee regarding, among other matters, the planned scope and timing of the audit and significant audit findings, including any significant deficiencies in internal control that we identify during our audit.

Signed on: 11 DECEMBER, 2020

ASSUR PTY. LTD.  
ASSUR PTY LTD  
Authorised Audit Company Number: 453122  
Chartered Accountants

  
Anthony Ager - Director Audit & Assurance  
Chartered Accountants



We are proud to acknowledge the Wurundjeri People as the Traditional Owners of the land on which our workplace is located. We pay our respect to their Elders, past and present.

Estamos orgullosos de reconocer al pueblo Wurundjeri como los dueños tradicionales de la tierra en donde se encuentra nuestro lugar de trabajo. Nuestros respetos a sus mayores, su pasado y su presente

# CONTACT

info@united.org.au  
P. +61 (03) 93182949

[www.united.org.au](http://www.united.org.au)

Suite 112/ 44-56  
Hampstead Road.  
Maidstone, VIC 3012.

A.B.N. 80 183 657 381



unitedwelfarecentre



unitedwelfarecentre



united-welfare-centre



Translator  
Services  
TIS



**united**  
SERVING GENERATIONS