

Ejercicio 2024



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Informe por la Dirección



FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Versión: 3ª Fecha: 07/08/2023. Página: 0 de 56

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	3
3. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SON RELEVANTES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	6
3.1. Análisis DAFO por procesos	7
3.2. Análisis de riesgos	10
4. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
4.1. No conformidades y acciones de mejora	11
4.2. Seguimiento y medición de los resultados diciembre 2023.....	14
4.2.1. CENTRO OCUPACIONAL ARCOIRIS.....	14
4.2.2. CENTRO SOLIDARIO DE ALIMENTOS.....	17
4.2.3. VOLUNTARIADO	26
4.3. Seguimiento y medición de los resultados de 2024	27
Centro Ocupacional Arcoiris	27
Voluntariado.....	28
Centro Solidario de Alimentos.....	29
Administración	30
Envejecimiento Activo.....	30
4.4. Seguimiento y medición de los objetivos de calidad diciembre 2023.....	31
4.5. Resultados de las auditorías	31
Auditoría externa.....	31
Auditoría interna	33
4.6. Retroalimentación de las partes interesadas.....	36
- Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris	39
- Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris	41
- Personal voluntario	45
- Personal laboral.....	46
5. OBJETIVOS DE MEJORA 2024	52
6. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA CONTINUA.....	53
6.1. Oportunidades de mejora.....	53
6.2. Necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad	54

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Fundación Canaria Candelaria Solidaria contempla su revisión anual. En este documento, se recogen los diferentes aspectos que intervienen en la gestión de la entidad.

Para evaluar el objetivo de la Revisión por la Dirección, se ha contado con la información previa que incluye los elementos del sistema integrado en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2024. La Dirección toma en consideración toda la información que tiene a disposición para efectuar la revisión adecuada al SGC, la cual proviene de diferentes fuentes: los resultados de auditorías internas realizadas, la retroalimentación de las partes interesadas relacionada con la prestación de los servicios, el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, las acciones de mejora, los cambios y las recomendaciones para la mejora y los resultados de la gestión considerando los riesgos identificados.

Este informe da a conocer el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), presentando las mejoras, sus planes de contingencia y el contexto marco de la acción de la Fundación Canaria Candelaria Solidaria, evidenciándose nuevamente el compromiso que asume la Dirección con el desarrollo, la implementación y la mejora continua del sistema.

La Política de Calidad proporciona el marco de referencia priorizando en los objetivos para la mejora continua de su Sistema de Gestión, la satisfacción continua de las personas beneficiarias de sus acciones y el sistema de comunicación y medición, evitando cualquier no conformidad, queja o reclamación. Sin lugar a dudas, el fortalecimiento de los medios técnicos y humanos es fundamental para la consecución de los objetivos, paralelamente al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las acciones.

Cabe destacar que el Plan de Acción de la Fundación está centrado en la ejecución de acciones de interés social con el objeto de promocionar la calidad de vida de las personas del municipio de Candelaria. Actuaciones que se basan en la promoción de la autonomía de las personas con diversidad funcional, usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris; el apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias de las familias en situación de vulnerabilidad social,

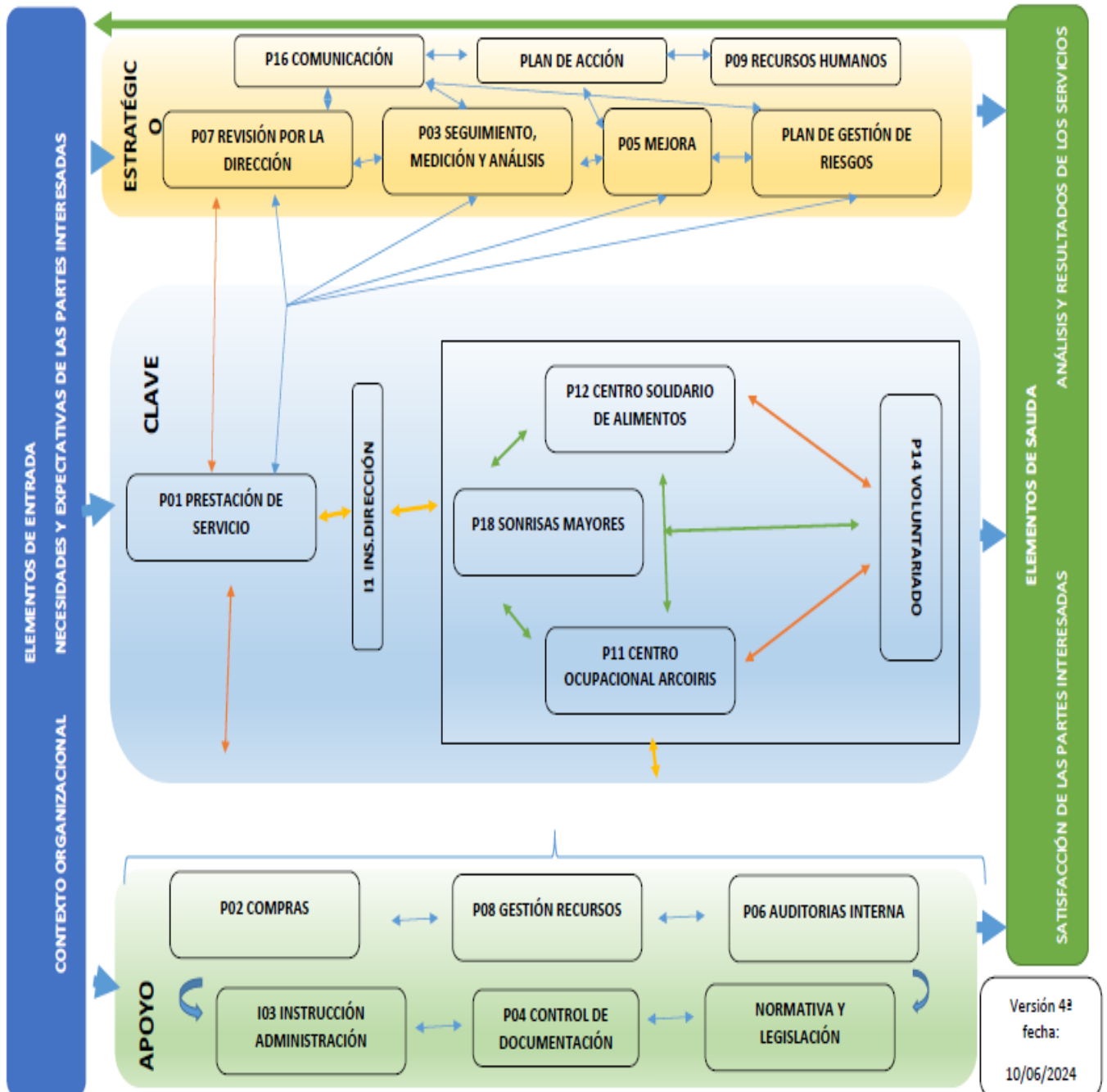
desde el Centro Solidario de Alimentos; la promoción del voluntariado, apoyando las diferentes líneas de acción de la entidad; los programas temporales de empleo, desde los que se complementan las acciones desarrolladas en la atención a las personas en proceso de envejecimiento, personas con diversidad funcional y personas en situación de dependencia; además las actuaciones de participación comunitaria e inclusión activa.

La prioridad de la entidad se centra en ofrecer unos servicios adaptados a las necesidades y demandas de las personas beneficiarias, considerando las máximas condiciones de seguridad para preservar la salud no sólo de las personas beneficiarias sino además del equipo de trabajadores/as y voluntariado.

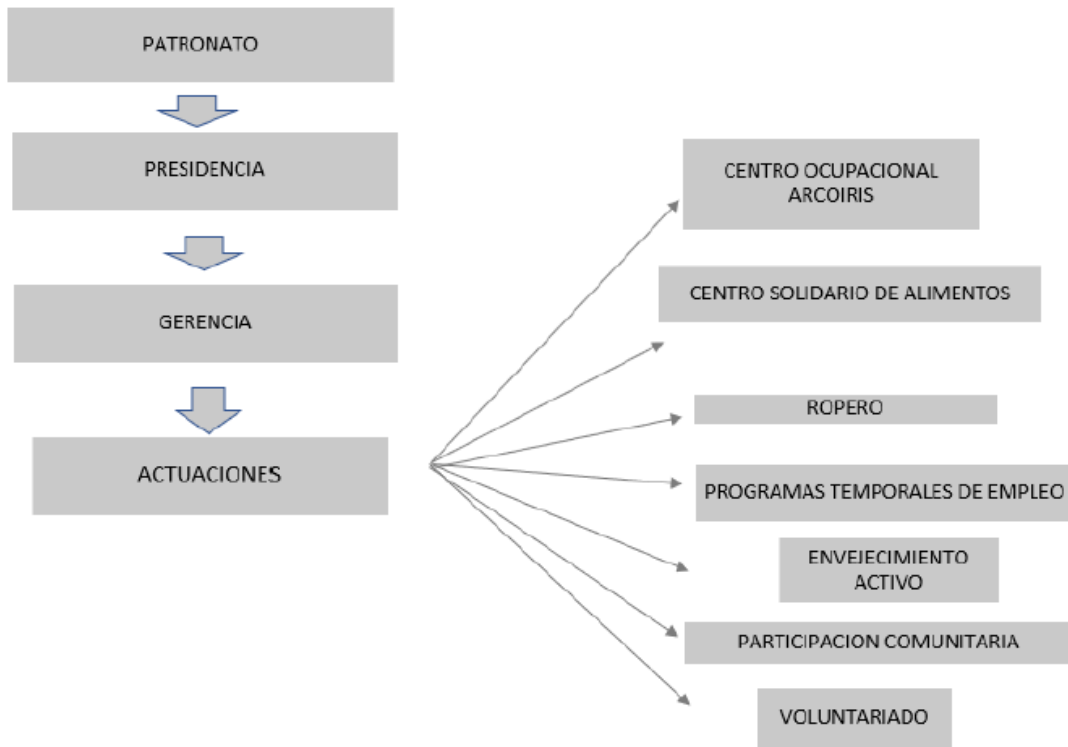
2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Las líneas estratégicas de la entidad se materializan en un plan de acción anual que es aprobado por su Patronato en el mes de diciembre de cada año, los cuales se establecen en el Mapa de Procesos de la entidad en el que se reflejan los diferentes elementos e indicadores que permiten diseñar y planificar las directrices de ese Plan Anual.

Este mapa ha sido actualizado en junio 2024, eliminando el Manual COVID 19, en aplicación derivado de la pandemia sanitaria. Este mapa ofrece una imagen clara de los elementos y procesos de entrada que recogen las necesidades y demandas de las partes interesadas (personas beneficiarias de los servicios, normativas de aplicación, recursos humanos constituidos por trabajadores, personal voluntario y en prácticas, colaboradores, financiadores y donantes). Por otro lado, se establecen los elementos de salida que se concretan en los resultados de las evaluaciones de los servicios y de las partes interesadas. Y los indicadores de ejecución que se materializan en estratégicos, claves y de apoyo, los cuales acogen la prestación de servicios y aquellos indicadores fundamentales para su ejecución, control y seguimiento, y evaluación.



De igual manera, se tiene en cuenta el organigrama de la entidad, facilitando así las revisiones continuas del SGC, habiéndose identificado y verificado mejoras en todas las áreas.



Asimismo, considerando los planes de acción de la entidad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad es el siguiente:

ALCANCE:

- Promoción e intervención socioeducativa de las personas con diversidad funcional.
- Empoderamiento y fomento de la autonomía personal.
- Atención social y promoción de acciones para la inclusión y la participación comunitaria.

3. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS INTERNOS Y EXTERNOS QUE SON RELEVANTES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El análisis de los problemas internos y externos que son relevantes para el sistema de gestión de la Fundación se ha llevado a cabo mediante el análisis de los datos disponibles de todos los procesos de la Fundación, habiéndose realizado el análisis de riesgos y oportunidades, junto a un análisis DAFO que se ha centrado en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de todas las áreas y procesos de la Fundación.

A continuación, se detallan los principales elementos derivados de ese análisis DAFO:

<u>Debilidades:</u>	<u>Amenazas:</u>
<p>Espacios disponibles para la atención directa: compartir espacios (<i>que a la vez se analiza también como una fortaleza por lo enriquecedor de las interacciones</i>), al no disponer de una sala de uso exclusivo para cada área de intervención.</p> <p>Dificultad de comunicación con las familias de las personas usuarias Arcoiris: comunicación pobre que ofrecen las familias. Falta de implicación y de darle valor al servicio por parte de los familiares.</p> <p>Convenios para la contratación de personal (SCE): la duración del convenio es de 9 meses. Una vez que el personal se ha adaptado y conoce los procedimientos de acción, finaliza el proyecto.</p>	<p>Servicio de transporte: si bien, desde septiembre del año pasado, la Fundación estableció un contrato menor para la disponibilidad de este servicio, a partir de mayo, el Ayuntamiento ha puesto a disposición por 3 años, el servicio. Se llevaba algo más de un año sin servicio de transporte, limitando la asistencia continua de algunas personas usuarias al centro</p>

<u>Fortalezas:</u>	<u>Oportunidades:</u>
<p>Disponibilidad de espacios multiusos, que favorecen las interacciones entre las personas participantes en las actuaciones.</p> <p>Valoración de las familias: refieren que el centro es una segunda familia para las personas usuarias (apoyo y atención).</p> <p>Actitud positiva (interés, motivación) de las personas beneficiarias hacia las actividades y los profesionales (ver resultados satisfacción)</p> <p>Disposición de fondos económicos de alimentos con diferentes proveedores, facilitando así la disponibilidad de los productos según necesidades (licitación ayuntamiento, subvención nominativa Cabildo de Tenerife, contrato programa fundación-ayuntamiento).</p>	<p>Convenios SCE: ampliación de los recursos humanos. Savia nueva</p> <p>PFAE Cuida: acogida de alumnado trabajador para la realización de servicios en atención sociosanitaria, es un apoyo continuado en las actuaciones del centro</p> <p>Mejora del equipamiento informático y tecnológico de la entidad</p> <p>Mejora y adecuación de las diferentes instalaciones de la entidad.</p> <p>El servicio de micro, a pesar de ser compartido con otros servicios municipales, permite en un horario limitado, su uso para el desplazamiento en actividades (Sonrisas Mayores, Arcoiris)</p>

3.1. Análisis DAFO por procesos

a) Centro Ocupacional Arcoiris:

Desde el centro ocupacional se apuesta por fomentar los procesos de autonomía y autodeterminación de las personas con diversidad funcional.

La oferta de actividades facilita los procesos de autonomía y crecimiento personal y social de las personas usuarias, ampliándose con las actividades de deporte (programa PADIS Cabildo de Tenerife), el Club La Galera (actividades náuticas y acuáticas), y las musicales con el propio personal del centro.

Como debilidad, el desconocimiento de las familias en cuanto a las actuaciones que se realizan por las personas usuarias. Se ha implantado con algunas personas usuarias con mayores necesidades de apoyo a nivel de comunicación, el sistema de “Cuadernos Viajeros”, donde se traslada información acerca de las actividades que ha hecho en el centro y la actitud demostrada, al igual que las anotaciones que hagan las familias en cuanto al día a día de la persona, como forma de disponer de mayor información por las dos partes.

De igual forma, se ha continuado con las jornadas de puertas abiertas, la participación en actividades grupales abiertas a las familias (charlas informativas sobre la nueva normativa de Medidas de Apoyo, Maratón de Fisioterapia, Fiesta del Día de Canarias, Visita al Palmetum, ...).

Queda pendiente para el último trimestre del año, la devolución de los resultados de los PAIs de forma individual y grupal, con las familias.

b) Centro Solidario de Alimentos:

Desde el CSA se ofrece un apoyo a las familias derivadas desde los Servicios Sociales municipales para cubrir las necesidades alimentarias básicas. Se ha priorizado en la disponibilidad de alimentos, estableciéndose un nuevo convenio de colaboración con Mercadona, con donaciones diarias significativas; la subvención nominativa del Cabildo Insular de Tenerife para la compra de alimentos para las familias vulnerables; la licitación del Ayuntamiento de Candelaria y la disponibilidad de tarjetas con mayores importes para canjear por alimentos, además de las aportaciones de la propia Fundación.

c) Envejecimiento activo:

La implementación del proyecto Sonrisas Mayores, destinado a ofrecer apoyo social a las personas en proceso de envejecimiento y personas con diversidad funcional, ha supuesto un impacto muy positivo para las personas beneficiarias. Estas han sido tanto personas usuarias del centro Arcoiris, complementando así el servicio de centro ocupacional y centro de día, ofreciendo un apoyo en el domicilio para reforzar las actividades de la vida diaria y la estimulación cognitiva; como también para las personas en proceso de envejecimiento que

pudieran ser o no, beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio municipal, ofreciendo un apoyo significativo en cuanto a acompañamiento, mejora de las relaciones interpersonales y las actividades de crecimiento personal.

En este ejercicio, como oportunidad, hay que destacar las Convivencias realizadas mensualmente, ampliando así su periodicidad y los espacios para favorecer las relaciones sociales y las redes de apoyo, además del disfrute y del ocio y tiempo libre.

La debilidad, sin lugar a dudas, es la duración limitada del proyecto y la renovación de los equipos en cada edición. Este último aspecto también puede valorarse como una oportunidad, siempre y cuando los profesionales presenten actitudes y competencias mejoradas de un convenio al siguiente.

En el convenio que finaliza a 30 de junio, hay que destacar la calidad humana y profesional del equipo de profesionales adscritos al proyecto, favoreciendo los espacios de convivencias y los talleres novedosos llevados a cabo (elaboración de velas artesanales, pintura y creatividad, en general. Además, de las sesiones grupales y de interrelaciones desarrolladas con la participación de varias personas beneficiarias que residen en zonas próximas y que, así favorecen las redes de apoyo.

d) Calidad:

La inversión en equipamiento informático y conectividad (ordenadores, servidor virtual, servicio de conectividad y voz), junto con la compra de equipamiento (pizarra digital, cinta de caminar) permite disponer de los materiales y equipos necesarios y adaptados a las necesidades del servicio presencial y telemático.

De igual forma, se han mejorado las instalaciones de los diferentes locales (Centro Solidario de Alimentos, Roper) al disponer de un servicio de mantenimiento anual con un proveedor externo, que actúa de forma inmediata en las acciones solicitadas.

3.2. Análisis de riesgos

Se ha realizado un análisis de los riesgos y oportunidades de la entidad, el cual se compone de una serie de registros, que han sido clasificados según los parámetros: aceptable, tolerable e inaceptable. Los valores de dichos parámetros se obtienen teniendo en cuenta dos indicadores: por un lado, el impacto que pudiera tener, y, por otro, la probabilidad que ocurra. Estos valores, se subdividen en bajo, medio y alto, tanto según probabilidad como impacto. El valor obtenido de multiplicar el indicador de impacto por la probabilidad es lo que nos arroja el resultado del riesgo u oportunidad identificados:

TOTAL RIESGOS	ACEPTABLE	TOLERABLE
49	21	28
100%	43%	57%

			Alta=1			Media =2			Baja = 3		
			1			2			3		
			PROBABILIDAD			PROBABILIDAD			PROBABILIDAD		
			Baja = 1	Media =2	Alta =3	Baja = 1	Media =2	Alta =3	Baja = 1	Media =2	Alta =3
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
IMPACTO	Bajo =1	1	1	2	3	2	4	6	3	6	9
	Medio =2	2	2	4	6	4	8	12	6	12	18
	Alto = 3	3	3	6	9	6	12	18	9	18	27

De esta manera, se proponen los valores de aceptable, tolerable e inaceptable, considerando además que los valores tolerables, requieren acción, y los inaceptables mitigación o eliminación.

Aceptable	Hasta 7	Riesgo que no requiere acción
Tolerable	Entre 8 y 15	Riesgo que requiere acción
Inaceptable	>15	Riesgo que requiere acción para su mitigación o eliminación

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

4. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. No conformidades y acciones de mejora

En el Registro de Mejoras no se han identificado no conformidades y 10 acciones de mejoras, entre las que destacan las siguientes:

- Equipamiento y la mejora de la actividad informática, con el servicio de horas contratadas con la empresa Atlantis Tecnología.
- En el área de atención social, es importante señalar que se ha establecido un convenio de colaboración con MERCADONA S.A., con la donación diaria de alimentos frescos y no perecederos. Se ha ampliado el número de vales y tarjetas en diferentes empresas ubicados en la zona. Se cuenta con la subvención nominativa anual del Cabildo de Tenerife. Y también los fondos que destina la propia Fundación en su plan de acción anual. Por otro lado, el Ayuntamiento aprobó una licitación para la dotación de alimentos para el CSA.
- Mejora de las diferentes instalaciones, con el pintado del CSA y el local de la Calle Portugal y la habilitación de rampas en el Ropero.
- Aprobado por Patronato la rotulación con el nombre Centro Solidario de Alimentos “Trinidad Tejera Hernández”, en reconocimiento de la labor que esta voluntaria llevó a cabo en el CSA durante más de 15 años.

Descripción de las mejoras introducidas	¿Cuál es la causa por la que se ha introducido?	Valoración/impacto de la mejora
Adquisición de material para cocina.	Adquisición de horno y Airfryer	Se había detectado la carencia de este material y la necesidad del mismo para los talleres de cocina, siendo ahora una oportunidad de autonomía para la elaboración de platos sencillos por parte de las personas usuarias

Nuevos Registros en logopedia	En el marco del convenio de colaboración con Sinpromi - proyecto ME, se conocen nuevas pruebas y escalas	Necesidad de contar con nuevos registros que nos aporten más información acerca del estado en que se encuentran las personas usuarias, contando con el asesoramiento del proyecto para avanzar en la detección de necesidades y planes de intervención
Adquisición de nuevo equipamiento	Adquisición de cinta de caminar	Necesidad de contar con nuevo equipamiento para la sala de fisioterapia, favoreciendo así la diversidad de actuaciones destinadas a las personas usuarias
Caminatas de largo recorrido (entre 3 a 8 kms)r	Se realizan caminatas de considerable recorrido para mejorar la capacidad física	Desde el área de fisioterapia, se ve la necesidad de que, con aquellas personas con mayor autonomía, se realice otros apoyos; siendo ésta una actividad muy valorada por las personas usuarias participantes en las mismas
Formación interna sobre deterioro cognitivo, demencias y Alzheimer	Formación en deterioro cognitivo y salud mental	Debido a la necesidad detectada por la situación de envejecimiento y posible deterioro cognitivo de las personas usuarias, se ha realizado formación específica
Se han pintado los locales CSA y ropero-ocio. Se ha hecho rampa en los accesos al aula y ropero	Pintado y equipamiento de instalaciones	Mejorar las diferentes instalaciones (CSA, local ropero-ocio inclusivo) para ser más accesibles y más inclusivas

<p>Se establece un contrato menor con empresa de transporte. En mayo, Servicios Sociales pone a disposición un servicio de transporte</p>	<p>Mejora en la asistencia al recurso y mayor comodidad para personas usuarias y familiares.</p>	<p>Necesidad de contar con un servicio de transporte para facilitar la asistencia al recurso de las personas usuarias, favoreciendo además la participación en algunas actividades fuera del centro dentro del horario de atención</p>
<p>Se establece un contrato con la empresa RRV para la valoración y confección de la RPT estratégica de la entidad</p>	<p>Se implementa la valoración y catalogación de los puestos de trabajo y confección de la Relación de Puestos de Trabajo</p>	<p>Ante la recomendación de la auditoría de cumplimiento 2022, de dotar a la entidad de RPT, se está trabajando en la misma, además del Convenio Colectivo para el personal al servicio de la Fundación, que fue aprobado por el Patronato y ratificado por el Pleno del Ayuntamiento, y está pendiente de publicación para su entrada en vigor.</p>
<p>Se solicita nuevo presupuesto para la adquisición de un ordenador y pantalla</p>	<p>Adquisición y actualización del equipo informático</p>	<p>Debido a incidencias con el equipamiento informático del CSA, se ha realizado la adquisición de nuevo equipamiento y actualización de su Sistema Informático de Gestión</p>
<p>Se registra la Declaración de salud en la información documentada del Proceso Sonrisas Mayores</p>	<p>Se crea un nuevo documento en el que se recoge una declaración de salud de la persona, con el fin de disponer de información adecuada para la intervención de fisioterapia e integración en los domicilios</p>	<p>Debido a una incidencia en el servicio con una persona beneficiaria, ante el desconocimiento de ciertas patologías en las que pudiera influir las actuaciones de fisioterapia, se dispone de una declaración de salud de las personas beneficiarias</p>

Estas acciones de mejora se llevan a cabo atendiendo a las demandas y necesidades planteadas tanto por el equipo de profesionales y las personas beneficiarias, como las establecidas por la dirección en función de las valoraciones realizadas.

4.2. Seguimiento y medición de los resultados diciembre 2023

4.2.1. CENTRO OCUPACIONAL ARCOIRIS

El Centro Ocupacional nace en el año 2001 como un recurso sociosanitario en la atención a la diversidad, favoreciendo a lo largo de estos diecinueve años la autonomía de las personas a través de acciones de terapia ocupacional y ajuste personal y social. Además, se apuesta por fomentar los procesos de autonomía y autodeterminación de las personas con diversidad funcional.

Desde este recurso se contempla la discapacidad intelectual en todas las relaciones e interacciones con el entorno que representa la vida de una persona. Para interactuar con el propio entorno, el individuo pone en juego su funcionamiento individual, necesitando una serie de apoyos para que pueda desarrollarse en su entorno de una manera lo más provechosa posible, para él y para el contexto, siendo el centro ocupacional desde el que se ofrece ese sistema de apoyos.

El centro cuenta con once (11) personas usuarias con edades comprendidas entre los 21 y 59 años, procedentes del municipio de Candelaria y Güímar.

El funcionamiento se establece en el Proceso del Centro Ocupacional Arcoiris, en el Plan de Intervención y en la Programación Anual. Cada persona usuaria participa en un Programa de Atención Individualizada (P.A.I.) propuesto por el equipo interdisciplinar, atendiendo a las demandas e intereses de las personas usuarias, programa que se materializa en diferentes áreas de intervención:

Áreas	Acciones	Tipo de acciones
Terapia ocupacional	Fisioterapia / psicomotricidad	Psicomotricidad, terapia manual, orientación espacio temporal.
Ajuste personal	Talleres	Adquisición de conocimientos teórico-prácticos en la modalidad de madera, reciclado, talleres para mercadillos, punto y costura.
	Actividades de la vida diaria (AVD)	Programa de Actividades básicas de la vida diaria (ABVD); Desarrollo de actividades instrumentales para la vida diaria (AIVD) fuera del centro; taller de cocina; Habilidades Académicas Funcionales relacionadas con aprendizajes independientes.
	Habilidades emocionales	Sesiones donde se trabajan de modo alterno las habilidades sociales y emocionales, el autoconocimiento, autoestima y la teoría de la mente con la intención de promover en la persona la adquisición de habilidades sociales, de mejorar en las relaciones interpersonales y ejercer su rol adulto de forma adecuada y empoderada, llevadas a cabo a través de dinámicas de grupo y role playing.
	Logopedia	Sesiones de evaluación e intervención para corregir el habla, el lenguaje, la escucha, la lectura y la escritura, además de la masticación y la deglución, en general la comunicación y todos sus ámbitos, de las personas usuarias del centro.

Participación e inclusión	Comunicación	Actividades de interrelación comunicativa para propiciar la integración en la comunidad y en su entorno más próximo. Programa de Conocimiento del Medio y Actualidad y Opinión. Participación en actividades y recursos comunitarios.
	Estimulación cognitiva	Estimular y mantener las capacidades cognitivas enlenteciendo la progresión del deterioro, así como mejorar el rendimiento funcional incrementando la autonomía personal en las actividades de la vida diaria.
	Actividad musical	Coordinación rítmica básica. Discriminación auditiva. Composición de melodías.

Los indicadores evaluados en el ejercicio han sido los siguientes:

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado junio	Fuente de verificación
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de la persona usuaria con el recurso	4,35	3,50	4,35	Informe de satisfacción de las personas usuarias
	Satisfacción del tutor/miembros familia	4,80	3,50	4,90	Informe de satisfacción de los familiares y tutores
Indicadores de eficacia	Puntuación PAI	2,45	2,00	2,62	PAI
Indicadores de actividades	Nº acciones en procesos participativos y comunitarios	6	5	50	Registro de actividades comunitarias
	% de actividades realizadas según elecciones de las personas usuarias	50,00%	50,00%	50,00%	Registro de actividades propuestas por las personas usuarias

Indicadores económicos	% de ingresos obtenidos para el funcionamiento del recurso	50%	100%	50%	Analítica centro costo
Indicadores de proceso	Nº de reuniones de supervisión	15	9	6	Cuaderno de campo

4.2.2. CENTRO SOLIDARIO DE ALIMENTOS

El objeto de este servicio es apoyar la cobertura de las necesidades alimenticias de las personas en situación de vulnerabilidad social que han sido derivadas desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Candelaria, realizando estas acciones:

- Seguimiento de derivaciones de personas usuarias: el personal adscrito al proyecto realiza de forma habitual las derivaciones realizadas por los servicios sociales, a través de un documento compartido entre CSA y los Servicios Sociales, denominado Derivaciones CSA. De esta manera, se realiza la atención adecuada a las familias que se encuentran en situación favorable para recibir el servicio del centro de alimentos.
- Alta de personas usuarias: una vez comprobadas las derivaciones, el personal adscrito al proyecto, cita a las personas para proceder a su alta en el Sistema de Gestión del CSA, verificando miembros de la unidad familiar.
- Entrega de alimentos: atendiendo a los baremos establecidos, se realiza la entrega a las familias.
- Gestión de almacén: paralelamente a la atención a las personas, se llevan a cabo todas las actuaciones necesarias para ofrecer un adecuado servicio.
- Elaboración de la información documentada: la gestión del servicio tanto en el almacén, como en la atención a las personas, conlleva el registro de documentación y modelos relacionados con el mismo.

- Informe sociodemográfico: los indicadores de las familias atendidas desde el CSA son especificados en un documento que transmite una imagen real de las situaciones de exclusión social del municipio.

En este sentido, la labor del Centro Solidario de Alimentos (CSA), como servicio dispensador de alimentos conlleva un impacto significativo en las familias beneficiarias, más aún en este ejercicio, dada la mejora en la variabilidad de los alimentos y en el número de kilos entregados a las personas, atendiendo así a las demandas y necesidades transmitidas por las familias en las encuestas de satisfacción y evaluación del servicio.

El Centro Solidario de Alimentos ofrece un apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias básicas, destinada a las personas en situación de vulnerabilidad social derivadas desde los Servicios Sociales municipales.

Desde el CSA se ofrece un apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias básicas, destinada a las personas en situación de exclusión social derivadas desde los Servicios Sociales municipales.

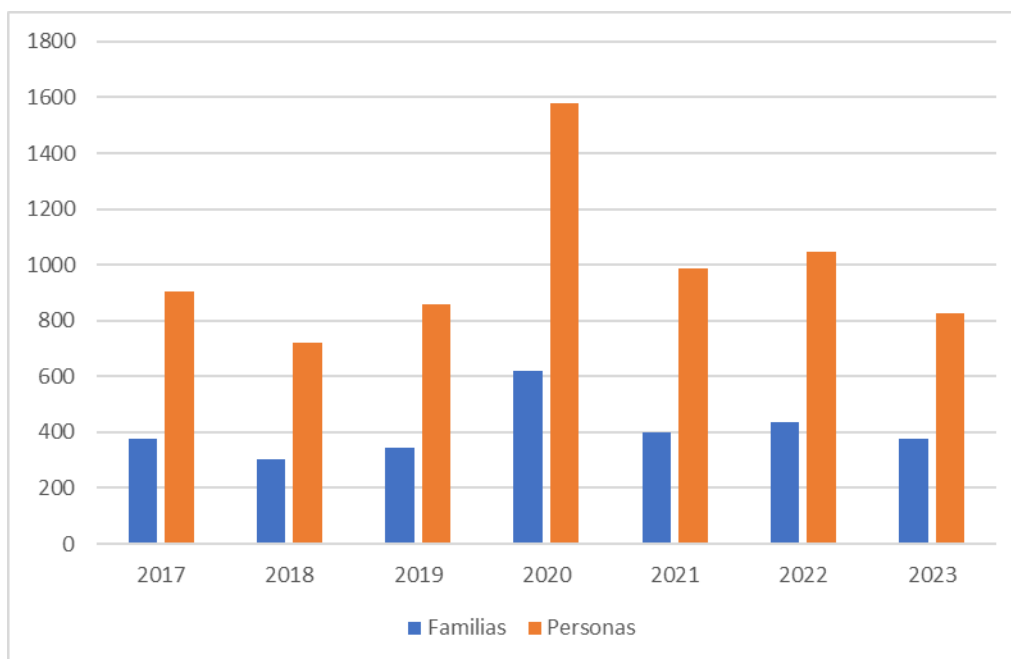
a. Personas beneficiarias

A lo largo de 2023 en el Centro Solidario de Alimentos se han atendido a 374 familias, que se corresponde con un total de 824 personas.

Año	Familias	Personas
2017	378	903
2018	301	719
2019	343	857
2020	621	1.580
2021	400	985
2022	437	1.046
2023	374	824

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es



Después del significativo incremento de 2020 debido principalmente al impacto social de la crisis sanitaria COVID19, el número de personas atendidas vuelve a cifras más parecidas a la media de los años previos a la pandemia. El número de familias y personas atendidas ha disminuido respecto a 2022 (21,2%), dentro del rango pre-pandemia.

Como en los años anteriores, las mujeres representan la mayoría de las personas atendidas, el 57,5% de las personas usuarias frente (474) al 42,5% de hombres (350). Los menores representan el 24,5% (202 personas). Las personas de origen extranjero representan el 18,0% del total, siendo los principales países de origen son Venezuela, Cuba, Italia y Colombia una proporción casi idéntica a la de 2022 (18,3%).

Los datos de las personas beneficiarias del proyecto se resumen en el siguiente cuadro:

Indicadores	Personas atendidas	Porcentaje
Nº personas atendidas total	824	
Menores	202	24,5%

Adultos	622	75,4%
Hombre	350	42,5%
Mujer	474	57,5%
Inmigrantes	149	18,3%

b. Entregas de alimentos

A lo largo de 2023 se han llevado a cabo 1.449 entregas de alimentos con una media de 121 entregas al mes.

En línea con la tendencia de los últimos dos años, las entregas han sido significativamente mayores en los meses en los cuales se ha entregado los alimentos del Fondo Europeo de Garantía Agraria FEGA. Sin embargo, en 2023 la frecuencia de entrega ha sido más constante a lo largo de los meses debido, entre otras razones, a la entrega de alimentos vinculados a las compras y a la entrega de vales canjeables.

A lo largo del ejercicio han sido entregados un total de kg de alimentos:

Tipo	Total kg	Porcentaje
Alimentos no FEGA entregados	93.250,45	78,6%
Alimentos FEGA entregados	25.338,20	21,4%
Total kg entregados	118.588,65	100%

En 2023, en línea con el importante incremento de las entradas de alimentos, ha aumentado sensiblemente la media de kg de alimentos entregados a cada persona, antes de 2021 la media solía ser de unos 60 kg, entre 2021 y 2022 era de unos 120 kg y en 2023 ha sido de 317 kg. Este aumento se debe, sobre todo, a las entregas de vales canjeables.

Cabe señalar que la Fundación contó, con los siguientes recursos económicos y/o en especie:

- Contrato Programa entre el Ayuntamiento de Candelaria y la Fundación Candelaria Solidaria: para el funcionamiento del Centro y compras de alimentos.

- Subvención destinada a entidades asociadas al programa Tenerife Isla Solidaria del Cabildo Insular de Tenerife que reparten alimentos y otros productos de primera necesidad en la isla entre la población en situación de vulnerabilidad.
- Ayuntamiento de Candelaria: disponibilidad de alimentos.
- Donaciones en especie de Mercadona, S.A.
- Donaciones del programa Alimentos con Vida de Fundación Dinosol
- Campañas solidarias de Centros Educativos del municipio y entidades sociales, culturales y deportivas.

c. Derivaciones

El Centro Solidario de Alimentos atiende a las unidades familiares derivadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Candelaria a través de un sistema de derivaciones telemático. Existen tres tipos de derivaciones: las renovaciones (familias ya atendidas en los años anteriores que renuevan la solicitud), las nuevas solicitudes y las derivaciones de “emergencia”, es decir, familias que necesitan una entrega inmediata de alimentos.

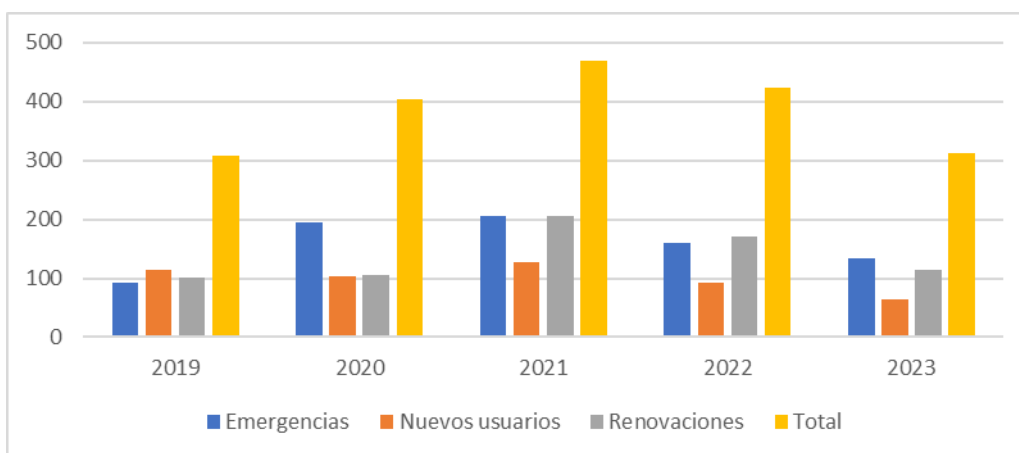
Las renovaciones y las nuevas solicitudes se atienden a la hora de distribuir los alimentos del Fondo Europeo de Garantía Agraria (FEGA), mientras que las derivaciones de emergencia se suelen atender en menos de 48 horas, siendo entregados alimentos que no son de FEGA.

Además, desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Candelaria se remite al CSA la información sobre las familias que han solicitado la renovación del servicio y le ha sido denegada por no cumplir con el baremo.

A lo largo de 2023, los servicios sociales han baremado a 313 expedientes de los cuales 40 (12,7%) han sido derivados favorablemente.

Distribución de las derivaciones según tipo (2019-2023)

	2019	2020	2021	2022	2023
Emergencias	92	195	206	161	133
Nuevos usuarios	115	103	127	92	65
Renovaciones	102	106	206	170	115
Total	309	405	469	423	313



Perfil sociodemográfico de las personas derivadas

En la distribución de las personas derivadas según franja de edad destaca la presencia de menores (24,5%) y la infrarrepresentación de las personas mayores (13,9%) respecto a la media del municipio. La distribución por grupos de edad es prácticamente idéntica a los años anteriores (siempre alrededor del 25-30% de menores) y un 10-15% de mayores de 65 años.

Indicadores	Cantidades	Porcentaje
Menores	202	24,5%
Adultos	622	75,4%
De los cuales mayores de 65 años	115	13.9%

Distribución de las personas usuarias del CSA según grupo de edad



d. Entrada de alimentos

A lo largo de 2023 se registró un total de entrada de 118.558 kg de alimentos, el 17% menos respecto al año 2022, cuando el total de entradas se correspondió con 143.084 kgs.

Hay que destacar que en 2023, la proporción de compras ha vuelto a niveles de 2021, después de la contracción de 2022 pasando de 54.806Kg a 78.550 kg. Las donaciones han mantenido el mismo volumen que 2022 y FEGA ha disminuido pasando de 47.415 kg a 37.920 kg.

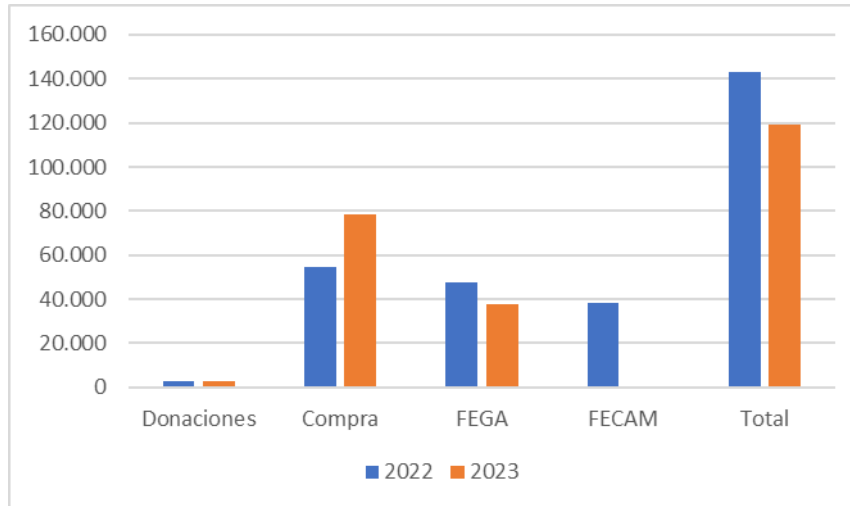
Distribución de la entrada de alimentos según origen

Tipo de entrada	2022		2023	
	Kg	%	Kg	%
Donaciones	2.748	1,92%	2.619	2,20%
Compra	54.806	38,30%	78.550	65,96%
FEGA	47.415	33,14%	37.920	31,84%
FECAM	38.115	26,64%		
Total	143.084	100,00%	119.089	100,00%

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Comparativa de las entradas de alimentos 2022-23



f. Satisfacción de las personas usuarias del servicio

Teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación, desde la encuesta realizada telefónicamente a una muestra de las personas beneficiarias atendidas con la finalidad de valorar la satisfacción del servicio, las respuestas se han medido en una escala de 1 a 5 donde 1 significaba “Totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”. En la siguiente tabla se resumen los resultados medios por cada pregunta.

Ítem	Media (1-5)
Las instalaciones del CSA te parecen adecuadas	4,66
Las instalaciones del CSA te parecen accesibles	4,88
El estado de limpieza de las instalaciones es...	4,60
La Cantidad recibida por alimento es...	4,62
El criterio para repartir la cantidad de alimentos por familia es...	4,62
La variedad de los productos es...	4,82
La calidad de los productos es...	4,88
Te parece que el sistema de citas es...	4,98
El sistema de entrega es...	4,92
La información recibida es...	4,86
La resolución de los problemas surgidos ha sido...	4,98
El trato que has recibido de la persona que tramita la tarjeta ha sido...	4,98

El trato que has recibido de la persona que distribuye los alimentos ha sido...	4,66
El trato que has recibido del personal voluntario ha sido...	4,88

Como se puede apreciar, las personas han valorado muy positivamente el servicio destacando, en particular, la calidad del trabajo realizado por las personas que desempeñan su labor en el Centro Solidario de Alimentos.

Cabe señalar que, el funcionamiento del servicio está garantizado especialmente gracias al personal adscrito al mismo, y especialmente, a las personas voluntarias que colaboran diariamente en él.

Con motivo de agradecer y valorar la labor del voluntariado, el día 5 de diciembre se realizó un acto de rotulación del Centro de Alimentos con el nombre de Trinidad Tejera Hernández, voluntaria fallecida ese año y que destinó más de una década a la colaboración con la Fundación.

Resumen de datos 2023

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia
Nº personas atendidas	857	1.580	985	1.046	824	-21%
Nº familias	343	621	400	437	374	-14%
Menores	207	349	216	272	202	-26%
Adultos	650	1.180	769	774	622	-20%
Hombre	360	642	427	449	350	-22%
Mujer	497	886	558	597	474	-21%
Inmigrantes	158	120	224	192	149	-22%
Alimentos no FEAGA entregados	30.736,98	54.442,67	57.541,55	91.021	93.250,45	2%
Alimentos FEAGA entregados	46.822,28	36.640,30	46.063,92	42.098	25.338,2	-40%
Total kg entregados	77.559,26	91.082	103.605,47	133.119	118.588	-11%
Derivaciones	309	405	469	423	313	-26%

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Tipo de entrada	Kg	Kg	Kg	Kg	Kg	Kg
FEGA	46.750,4	38.894	43.551,00	47.415	37.920	-20%
Compras	9.403,5	49.143,5	77.412,00	54.806	78.550	43%
Donaciones	2.301,2	11.135	2.623,00	2.748	2.619	-5%
FECAM				38.115		
Total	58.455,10	99.172,50	123.586,00	143.084,00	119.089,00	

En síntesis, la labor del Centro Solidario de Alimentos (CSA), como *servicio dispensador de alimentos conlleva un impacto significativo en las familias beneficiarias*, más aún en este ejercicio, dada la mejora en la variabilidad de los alimentos y en el número de kilos entregados a las personas, atendiendo así a las demandas y necesidades transmitidas por las familias en las encuestas de satisfacción y evaluación del servicio.

4.2.3. VOLUNTARIADO

Candelaria Solidaria es una entidad de voluntariado y, como tal, promociona y fomenta la labor de los/as voluntarios/as. La entidad ha contado regularmente con una media de 15 personas, que colaboran altruistamente de manera continua.

En el marco del Plan de Mejora continua, se llevó a cabo una encuesta anónima de la opinión de las personas voluntarias de la entidad, cuyos resultados son los siguientes. Es también destacable tener en cuenta no sólo los indicadores de satisfacción sino además los de empoderamiento, más aún cuando la entidad participa enteramente del voluntariado social.

El papel del voluntariado es fundamental en la consecución de los fines de la entidad, especialmente en materia de fomento de la labor social y de la participación comunitaria. Gracias a esta colaboración altruista, servicios como el ropero, el propio Centro Solidario de Alimentos, el Centro Arcoiris y el programa de Envejecimiento Activo, cuentan con personas voluntarias que apoyan y colaboran en sus acciones.

Los valores obtenidos en relación con los indicadores de evaluación y mejora del proceso de voluntariado se recogen en el siguiente cuadro:

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado 2023	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Satisfacción del voluntario con la entidad	4,71	3,50	4,81	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de eficacia	Apoyo percibido por parte del equipo de la Fundación en el desempeño de sus funciones. (1-5)	5,00	2,5	5,00	Cuestionario de satisfacción
	Empoderamiento del voluntariado por su acción altruista	4,31	4	4,33	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de Actividades	Nº de voluntarios	6	5	16	Listado de voluntarios/as
	Nº de actividades realizadas	25	10	180	Registro de actividad del voluntariado
Indicadores de proceso	Nº de supervisiones del área	4	4	6	Cuaderno de voluntariado

4.3. Seguimiento y medición de los resultados de 2024

- Centro Ocupacional Arcoiris

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado	Fuente de verificación
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de la persona usuaria con el recurso	4,35	3,50	5	Informe de satisfacción de las personas usuarias
	Satisfacción del tutor/miembros familia	4,80	3,50	4,89	Informe de satisfacción de los familiares y tutores

Indicadores de eficacia	Puntuación PAI	2,45	2,00	2,59	PAI2024
Indicadores de actividades	Nº acciones en procesos participativos y comunitarios	66	5	50	Registro de actividades comunitarias
	% de actividades realizadas según elecciones de las personas usuarias	100,00%	50,00%	50,00%	Registro de actividades propuestas por las personas usuarias
Indicadores económicos	% de ingresos obtenidos para el funcionamiento del recurso	100%	100%	50%	Analítica centro costo
Indicadores de proceso	Nº de reuniones de supervisión	9	9	6	Cuaderno de campo

- **Voluntariado**

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Satisfacción del voluntario con la entidad	4,81	3,50	4,58	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de eficacia	Apoyo percibido por parte del equipo de la Fundación en el desempeño de sus funciones. (1-5)	5,00	2,5	5	Cuestionario de satisfacción
	Empoderamiento del voluntariado por su acción altruista	4,33	4	4,37	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de Actividades	Nº de voluntarios	16	5	15	Listado de voluntariado

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

	Nº de actividades realizadas	180	10	100	Registro de actividad del voluntariado
Indicadores de proceso	Nº de supervisiones del área	6	4	3	Cuaderno de voluntariado

- **Centro Solidario de Alimentos**

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia 2022	Valor admisible	Resultado	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción Usuarios	4,51	3,5	4,79	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	Número de personas que han recibido alimentos	824	350	464	SIG
Indicadores de actividades	Número de nuevas altas anuales (enero - diciembre)	44	20	23	SIG
Indicadores económicos	Gastos relacionados con el servicio	45.000	20.000	45.000	Analítica
Indicadores de proceso	Número quejas relacionadas con el reparto	0	15	0	Cuestionario Satisfacción y Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión trimestral	3	4	5	Agenda

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

- **Administración**

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado	Fuente de verificación
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de proveedores	4,64	2,5	4,63	Evaluación de proveedores
Indicadores de eficacia	% presupuesto ejecutado	50%	80%	100%	Balances de contabilidad
Indicadores económicos	% disposición partidas presupuestarias	50%	60%	10%	Presupuesto 2024
Indicadores de proceso	% de cumplimiento del plan de acción anual	50%	75%	100%	Balances de contabilidad

- **Envejecimiento Activo**

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción personas beneficiarias	4,82	3,5	4,36	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	% de apoyo social expresado	3,35	3	4,64	Indicador mejora en relaciones sociales
Indicadores de actividades	Nº de servicios realizados mensualmente	90/mes	30/mes	90/mes	Cuaderno de campo
Indicadores económicos	% presupuesto disponible	59.823,00 €	42.194,80€	38.049 €	Analítica (período de ejecución enero - abril 2024)
Indicadores de proceso	Número quejas relacionadas con el servicio	0	3	1	Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión mensual	6	4	6	Cuaderno de campo

4.4. Seguimiento y medición de los objetivos de calidad diciembre 2023

Área	Objetivo	Indicadores	Admisible	Objetivo Junio 2023	Objetivo Diciembre 2023	Resultado Junio 2023	Resultado Diciembre 2023
ARCOIRIS	Favorecer la comunicación e implicación entre centro y familias (diferencia entre demandas de la encuesta de satisfacción y la implicación/colaboración)	Aumentadas las actuaciones llevadas a cabo con las familias (reuniones individuales, grupales, jornadas de puertas abiertas, ...)	3	1	3	2	3
CALIDAD	Mejorar la eficacia del soporte informático	Implementado el cambio del servidor físico al virtual. Cambio de proveedor que asegura un soporte eficaz	75%	25%	100%	25%	100%
	Mejorado el seguimiento del trabajo de los recursos humanos	Puesta en funcionamiento del servicio informático de control horario	100%	25%	100%	25%	100%
CSA	Ampliada la variedad y disponibilidad de productos alimentarios	Aumento de la variedad y disponibilidad de alimentos	85 vales	100 vales	150 vales	250	525
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	Ampliada las horas de actuaciones para un envejecimiento activo y saludable	Nº de horas destinadas a las personas beneficiarias (2022: 300 horas)	300	400	600	475	600

4.5. Resultados de las auditorías

- Auditoría externa

La auditoría externa fue realizada el 22 de septiembre de 2023 por el equipo auditor, Carlos López Iglesias, con las siguientes conclusiones:

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

CONCLUSIONES FINALES

El equipo auditor ha realizado una auditoría basada en procesos y enfocada a los aspectos significativos, riesgos, objetivos, de acuerdo con la norma de referencia. Los métodos utilizados han sido entrevistas, observación de evidencias, y revisión de la documentación y registros.

La auditoría se realizó de acuerdo al Plan de Auditoría, enviado previamente a la organización.

El equipo auditor considera que la organización SI ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma y demuestra la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos del producto/servicio para el alcance, objetivos y política de la organización. El alcance de la certificación se considera adecuado.

El grado de madurez del sistema se considera ALTO y se confirma la continua conformidad y eficacia del sistema de gestión en su conjunto, para las actividades y centros de trabajo definidos en el alcance de la auditoría y la certificación.

La organización ha documentado los documentos y registros obligatorios para implementar el sistema de gestión, durante la auditoría se verifica el cumplimiento de los requisitos y los objetivos establecidos. La auditoría interna y la revisión por la dirección son consideradas conformes.

La organización demuestra que ha conseguido el cumplimiento de los requisitos legales aplicables por medio de su propia evaluación del cumplimiento, o en su caso los ha identificado y establecido medidas para su cumplimiento en el menor plazo posible

Por lo tanto, y de acuerdo con los procedimientos internos, el equipo auditor recomienda que el certificado del sistema de gestión sea MANTENIDO.

PUNTOS FUERTES

Confianza de la auditoría interna

Alto nivel de detalle y análisis de la revisión por la dirección.

Informes de evaluación personalizados de los usuarios

Aumento de las horas de intervención.

Claro enfoque a la mejora del sistema y las actividades de manera muy centrada en los usuarios.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Número	Proceso	Oportunidad(es) de Mejora
1	PROCESO ESTRATÉGICO (REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN).	Sectorizar la encuesta de clima laboral por actividades, equipos, etc. para mejorar la profundidad del análisis.

- Auditoría interna

El día 12 de junio de 2024 se llevó a cabo la auditoría interna por Daniel Buraschi, con formación y experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, con las siguientes consideraciones:

OBSERVACIONES:

- ✓ Se realiza informe de revisión por dirección con fecha 11/6/24. Teniendo en cuenta que algunos datos no son todavía disponibles, el informe por la dirección tiene datos parciales sobre los resultados de algunos objetivos.
- ✓ Se realiza evaluación de proveedores, la media es del 4,69 manteniéndose estable respecto a 2023.
- ✓ No se han registrado quejas y/o reclamaciones por parte de tutores o familiares.
- ✓ Después del incremento significativo de familia atendidas en 2020, en el CSA el número de personas y familias atendidas ha vuelto a tener una magnitud parecida a los años pre-pandemia (se han atendido un mayor número de familias, pero ha disminuido el

número total de personas atendidas, aunque los datos son parciales (solamente primer semestre). Desde enero hasta el 30 de abril de 2024 se han atendidos 464.

- ✓ El centro ha implementado nuevas medidas vinculadas a la prevención y el control de brotes de infecciones respiratorias agudas derivado desde el IASS.
- ✓ La Fundación ha resuelto los problemas de desplazamiento identificados en la anterior auditoría interna, estableciendo un contrato con un servicio de transporte externo y, desde el mes de mayo, a través del servicio de transporte municipal.
- ✓ Se ha simplificado la gestión de los PAI, manteniendo objetivos e indicadores (siempre que no sea necesario el cambio por la evolución de las personas), permitiendo una comparativa longitudinal.
- ✓ Se comprueba que la Fundación ha implementado la mejora propuesta en la auditoría externa de 2023, desarrollando un análisis del clima laboral desglosado por equipos.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- ✓ Se recomienda adaptar nuevas escalas de satisfacción destinadas a las personas con discapacidad beneficiarias, debido a la saturación de la actual. Es posible que sea más eficaz un sistema de valoración diario o semanal, utilizando escalas de tres o cuatro opciones (tipo colores o caras) y evitar preguntas genéricas y dicotómicas. La Fundación está estudiando la posibilidad de una colaboración con la ULL para profundizar en este aspecto.
- ✓ Para prevenir problemas de gestión de alimentos vinculados al sistema informático, se aconseja contar con un ordenador portátil en el CSA con el programa SIG instalado y llevar a cabo copias de seguridad diarias de la base de datos SIG y almacenarlas en la nube.
- ✓ Teniendo en cuenta que en ocasiones la escala de respuesta de los dos cuestionarios de clima laboral no es del todo clara, se recomienda simplificar la escala de respuesta con la modalidad: nunca, pocas veces, a menudo y siempre.
- ✓ Se ha modificado la metodología para el análisis de la cohesión de los/as usuarios/as del Centro Ocupacional Arcoiris, se recomienda mantener la metodología original para no romper la serie temporal de análisis, permitir la comparación interanual y triangular

las preferencias expresadas por los/as usuarios/as (ej. Expresión espontánea y preferencia a partir de opciones).

PUNTOS FUERTES

- ✓ Se ha mejorado el equipamiento y la gestión informática, con el servicio de horas contratadas con la empresa Atlantis Tecnología.
- ✓ Es particularmente destacable que, en el área de atención social, se ha empezado a colaborar con la empresa de supermercados Mercadona. En el marco de esta colaboración, la empresa dona diariamente alimentos frescos y no perecederos. Además, se ha ampliado el número de vales y tarjetas en diferentes empresas ubicadas en la zona y se han ampliado significativamente las fuentes de financiación.
- ✓ La Fundación ha mejorado sus instalaciones: por ejemplo, ha pintado del CSA y el local de la Calle Portugal y la habilitación de rampas en el Ropero.
- ✓ Se ha desarrollado una versión gráfica del cuestionario de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del C.O. Arcoiris a través de la herramienta genially.
- ✓ A raíz de la propuesta de mejora de la auditoría externa, se ha llevado a cabo un análisis sectorial de clima laboral por actividades y equipos, mejorando y profundizando el análisis.
- ✓ Se han implementados nuevas actividades en el marco del servicio de fisioterapia, como, por ejemplo, caminatas de largo recorrido.
- ✓ Se ha ampliado la formación interna centrada en deterioro cognitivo, especialmente Alzheimer, de igualdad y de sistemas alternativos y aumentativos de comunicación.

CONCLUSIONES:

- ✓ Se verifica cuadro de mando a fecha 7 de junio de 2024.
- ✓ Se verifica expediente de procedimiento de pago subvención Cabildo de Tenerife. Factura 420008230 de fecha 24/02/2024 e importe 14.000 euros.
- ✓ Se comprueba el listado de documentación, actualizado 11/06/2026, se verifica el nuevo documento “Declaración de salud” vinculado al proceso Sonrisas Mayores (P18).

- ✓ Se comprueba el expediente del voluntariado de RSMG.
- ✓ Se auditan las memorias de actividad 2023. Se ha profundizado en la definición de indicadores de la entidad que se materializa en un exhaustivo cuadro de mando integral, que permite monitorizar las actividades y su desempeño de forma fiable.
- ✓ Se comprueba el Cuaderno de Campo: El equipo aporta evidencias de reuniones periódicas. Se comprueba la entrada del día 11 de junio de 2024.
- ✓ Se han auditado los siguientes expedientes: KJP09 y IAR05, relacionados con el “centro ocupacional Arcoiris (incluyendo programa de actividades individuales”. Se comprueban las evaluaciones semestrales de los PAI sobre los expedientes auditados. Se verifican los cuadernos de campo y el registro de incidencias.
- ✓ Se comprueban la correspondencia de los pedidos con los listados de pagos. Se comprueban las órdenes de transferencias
- ✓ El grado de implantación del sistema de gestión de calidad de la organización se considera adecuado.

4.6. Retroalimentación de las partes interesadas

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, de sus productos y de sus servicios con el fin de aumentar la satisfacción de las partes interesadas son prioritarios para la Fundación.

El seguimiento de la satisfacción de sus clientes requiere la evaluación de la información relativa a la percepción de éstas en cuanto si la entidad ha cumplido con sus requisitos. Para ello, se realiza un Análisis de Datos de estos niveles de satisfacción, lo que permite la retroalimentación entre las partes interesadas: hacia la Fundación y viceversa, con el objeto de disponer de un método que implica la mejora del desempeño de los procesos.

La Fundación tiene un interés especial, más aún dada su consideración de entidad social y su compromiso con las personas, por las partes interesadas que pueden afectar o verse afectadas por las decisiones y acciones propuestas. Por ello, en el marco del Sistema de

Gestión de Calidad, es fundamental considerar, por un lado, la comprensión de la interacción entre la organización y su entorno, y por otro, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas identificadas en el sistema de gestión son las que se recogen a continuación:

1. Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
2. Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
3. Personas usuarias del Centro Solidario de Alimentos.
4. Personas beneficiarias y familiares de las actuaciones de Envejecimiento Activo.
5. Personal laboral.
6. Voluntariado.
7. Proveedores/acreedores
8. Patronos

De la importancia en la interacción entre la organización y su entorno, y las necesidades de las partes interesadas, resultan los datos obtenidos en el seguimiento y el análisis exhaustivo realizado por la entidad. Este análisis se efectúa anualmente y refleja los resultados desde las diferentes líneas estratégicas.

CUADRO RESUMEN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Área	Indicador	Valor de referencia	Admisible	Resultado	Fuentes de verificación
Arcoiris	Satisfacción de la persona usuaria con el recurso	4,78	3,5	5,00	Cuestionario adaptado
	Satisfacción del tutor/miembros familia	4,93	3,5	4,89	Cuestionario de satisfacción
CSA	Satisfacción de las personas beneficiarias con el servicio	4,51	3,5	4,79	Cuestionario de satisfacción

Proveedores	Satisfacción de la entidad con sus proveedores/acreedores	4,83	3,5	4,36	Evaluación de proveedores
Voluntariado	Satisfacción del voluntario con la entidad	4,63	2,5	4,58	Cuestionario de satisfacción
	Empoderamiento	4,71	3,50	4,37	Cuestionario de satisfacción
Sonrisas Mayores	Satisfacción de las personas beneficiarias	4,37	3,50	4,36	Cuestionario de satisfacción
Personal laboral	Clima laboral	94%	75%	88,3%	Cuestionario de clima laboral y ambiente de trabajo

Los datos contenidos en el cuadro nos permiten interpretar que los niveles de satisfacción de las partes identificadas como interesadas, relacionadas con los procesos, son altos. Si tenemos en cuenta, en primer lugar, los valores admisibles, se concluye que todos los indicadores han resultado culminados. De igual forma, los valores de referencia del análisis anterior se han mantenido en todas las áreas.

El cuadro refleja unos servicios y procesos donde prima la calidad en la atención a las partes interesadas, aspecto prioritario para la Fundación. Hay que señalar que desde la entidad se han desarrollado instrumentos para la Medición y el Seguimiento de la satisfacción de las personas participantes, que permite disponer de una imagen fiel de la percepción de los mismos. De hecho, cada área dispone de un cuestionario de satisfacción específico para ésta.

En cuanto a los patronos de la Fundación, el nivel de satisfacción con la gestión de la entidad es alto, manifestado en las convocatorias celebradas por el Patronato y recogido expresamente en las actas de las mismas (ver exptes. Gestiona).

A continuación, se recogen los datos de la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas derivadas de la implementación de sus procesos.

A) CENTRO ARCOIRIS:

- Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris

Comparativa de la satisfacción media de las personas usuarias del Centro Arcoiris

Año	Media
Año 2018	4,76
Año 2019	4,87
Año 2020	5
Año 2021	5
Año 2022	4,78
Año 2023	4,35
Año 2024	5

Respuestas de las personas usuarias sobre lo que más gusta

Persona usuaria	Las actividades que más me gustan del centro
1	Pintar, sacar la basura, los tambores
2	Informática, inglés, ir a la playa, móvil
3	Gimnasia, zumba, tambores
4	Hacer la comida, ir a caminar
5	Bailar con los tambores, mercadillo, coser
6	Jugar al fútbol, pintar, hacer puzzles
7	Tambores, cocinar
8	Mandalas, pulseras, cocinar, bingo, playa

- **Programa de Atención Individual (PAI):**

El programa de atención individual se diseña atendiendo a la información derivada de los diferentes informes disponibles de la persona usuaria en el centro. De igual forma, a través

de la observación y seguimiento realizado, amén de los resultados de la aplicación de diferentes escalas y/o técnicas evaluativas, se establecen los objetivos y planes de intervención con la persona usuaria, la cual participa en la programación anual y en los diferentes planes de trabajo.

En el caso de no cumplirse los objetivos del PAI, el equipo técnico y directivo se reunirá para establecer los pasos a seguir en este caso, siendo registrada como incidencia y realizando nuevas propuestas de actuación, que se recogerán como acciones de mejoras.

En el siguiente cuadro, se presentan las puntuaciones obtenidas en el PAI en las últimas tres evaluaciones. Por otro lado, el equipo técnico y directivo realiza dos evaluaciones semestrales del P.A.I. de cada persona usuaria. De igual manera, son aplicadas diferentes escalas o test para conocer los niveles de autonomía y participación conseguidos. Como se puede observar en el siguiente cuadro, teniendo en cuenta que

Admisible	2,00
Objetivo	3,00

Nº personas usuarias	Junio 2023	Junio 2024
1	2,15	2,48
2	2,52	2,57
3	2,38	2,54
4	2,52	2,75
5	2,44	2,55
6	2,49	2,70
7	2,37	2,60
8	2,49	2,68
9	2,30	2,68
10	2,54	2,35
11	2,45	2,79
TOTAL	2,45	2,62

- Cohesión social

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Un indicador indirecto de la satisfacción es la **cohesión social del grupo**, que permite medir el grado de cohesión y de grupalidad percibida por parte de los usuarios. La cohesión grupal está vinculada a la satisfacción y a la calidad del servicio.

Personas usuarias	2023	2024
BRB	5	5
REMR	10	5
IAR	5	1
NVCV	3	2
CAHP	1	1
TACP	1	1
MHP	1	1
KGP	1	2
FRCD	4	6
MLVB	5	3
JNG	2	4
Media Cohesión (escala de 1 a 10)	6,6	7,2

Cabe destacar que, se ha mantenido la misma metodología para el análisis de la cohesión de las personas usuarias que el ejercicio anterior, en la que sólo se ha tenido en cuenta la preferencia a partir de opciones, es decir, se ha hecho uso de apoyo visual con las fotografías de las personas usuarias. Es cierto que, en la auditoría interna, se ha recomendado mantener la metodología original para no romper la serie temporal de análisis, permitir la comparación interanual y triangular las preferencias expresadas por los/as usuarios/as (ej. Expresión espontánea y preferencia a partir de opciones).

- **Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris**

Ítems	2021	2022	2023	2024
El trato de los/as profesionales que atienden a mi hijo/a me parece...	5,00	5,00	4,07	4,88
Mi relación con los/as profesionales es:	4,80	5,00	4,80	4,88

La información que recibo sobre las actividades que realiza mi hijo/a me parece...	4,60	5,00	4,90	4,88
La accesibilidad de los profesionales me parece...	4,50	5,00	4,50	5,00
Las actividades que realiza mi hija/a en relación a sus características personales	4,30	4,83	4,60	4,88
Las instalaciones del centro en relación al servicio que presta me parecen...	4,60	4,83	4,40	4,75
El grado de satisfacción global con el centro es...	4,70	4,83	4,80	5,00
Media	4,70	4,93	4,93	4,89

- ¿Qué es lo que más le gusta del Centro? ¿Y lo que menos?

Nº	Observaciones
1	Muy contenta con las actividades que se realizan y con el atendimento por parte de todas. La persona usuaria siempre está feliz y contenta.
2	Están muy contentos desde que entró al centro, es más feliz
3	Muy contenta con las actividades que se realizan y con el trato de los profesionales. Sabe que le cuesta realizar actividades por vagancia y agradece que le hagan hacerlas
4	Muy contenta con las profesionales. Nota a más activo desde que se incorporó al centro. Su preocupación es queeste feliz y agradece que desde el centro fomenten su felicidad.
5	Muy contenta con el centro y profesionales. Ella realizo un voluntariado y relata que fue una experiencia única y que valora muchísimo la labor que se realiza. Muy contenta con la fisioterapia (el chico que le hace deporte) porque nota más activo
6	El trato es magnífico, no tiene queja ninguna. La relación con los profesionales es siempre formal y adecuada (no recuerda nunca mala praxis o mala comunicación), las

	instalaciones son adecuadas, siempre recibe información de las actividades y eventos cosa que agradece. Este año está muy contento con el transporte es como el de hacía años, el chófer muy amable y la cuidadora aún más
7	Muy conta de las actividades y del trato tanto con la persona usuaria y con ella y su familia. Le parece que realizan muchas actividades cosa que agradece. Él está muy feliz, algunas veces le dice de no ir al centro y él siempre quiere ir porque se lo pasa bien. Muy contenta de que tengan fisio porque les nota más activo. Las instalaciones en algún caso se quedan pequeñas (cuando realizan fiestas y va la familia)
8	Muy contentos, solo tienen buenas palabras para todos los profesionales. Tiene miedo por el futuro porque no sabe quién cuidara a, desea que el ayuntamiento pueda donar a la fundación un piso para que puedan vivir los/las chicos/as cuando ellos ya no los puedan cuidar.

Comparativa de la valoración del Centro Ocupacional Arcoiris por parte de las familias

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	4,50	4,70	4,89	4,93	4,80	4,89

B) CENTRO SOLIDARIO DE ALIMENTOS (CSA)

Desde el Centro Solidario de Alimentos se ofrece un apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias básicas, destinada a las personas en situación de exclusión social derivadas desde los Servicios Sociales municipales, según los criterios de baremación estipulados desde la concejalía.

En el ejercicio 2024 se ha continuado atendiendo a las familias derivadas, teniendo en cuenta los siguientes datos:

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Año	Familias	Personas
2017	378	903
2018	301	719
2019	343	857
2020	632	1580
2021	400	985
2022	257	658
2023	287	627
2024 *	153	464

Nota: Los datos de 2024 se corresponden con el primer cuatrimestre

Disponibilidad de alimentos:

Los alimentos disponibles en el centro vienen derivados de las compras realizadas por el Ayuntamiento de Candelaria y la propia Fundación Candelaria Solidaria, las donaciones tanto de empresas como de personas particulares realizadas, la subvención nominativa del Cabildo Insular de Tenerife y los recibidos en el marco del convenio de colaboración entre la Fundación y Mercadona, S.A.

Desde el Centro Solidario de Alimentos (CSA) se ha continuado ofreciendo, un servicio de calidad contando con las muestras de solidaridad de empresas y particulares, y el compromiso del personal laboral y voluntario del servicio que han continuado apoyando un servicio prioritario.

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado junio	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción Usuarios	4,82	3,5	4,82	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	Número de personas que han recibido alimentos	627 (ene jul 2023)	350	464 (ene abr 2024)	Memorias y consultas SIG

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Avda. La Constitución, 7 – 38530 Candelaria – Santa Cruz de Tenerife. CIF: G-38975819. Registro de Fundaciones de Canarias nº 271
Tfno: 922 500 839 – Fax: 922 032 329. E-mail: fundacion@candelariasolidaria.es. Web: www.candelariasolidaria.es

Indicadores de actividades	Número de nuevas altas anuales	72	150	23	Baremo y derivaciones CSA
Indicadores económicos	Gastos relacionados	42.000	20.000	45.000	Analítica
Indicadores de proceso	Número quejas relacionadas con el reparto (enero - junio)	0	15	0	Cuestionario Satisfacción y Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión trimestral	5	4	5	Agenda

C) RECURSOS HUMANOS:

- Personal voluntario

Candelaria Solidaria es una entidad de voluntariado y, como tal, promueve y fomenta la labor de los/as voluntarios/as. La entidad ha contado regularmente con una media de 15 personas, que colaboran altruistamente de manera continua.

En el marco del Plan de Mejora continua, se llevó a cabo una encuesta anónima de la opinión de las personas voluntarias de la entidad, cuyos resultados son los siguientes. Es también destacable tener en cuenta no sólo los indicadores de satisfacción sino además los de empoderamiento, más aún cuando la entidad participa enteramente del voluntariado social.

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado junio	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Satisfacción del voluntario con la entidad	4,81	3,50	4,58	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de eficacia	Apoyo percibido por parte del equipo de la Fundación en el desempeño de sus	5,00	2,5	5	Cuestionario de satisfacción

	funciones. (1-5)				
	Empoderamiento del voluntariado por su acción altruista	4,33	4	4,37	Cuestionario de satisfacción
Indicadores de Actividades	Nº de voluntarios	16	5	15	Listado de voluntariado
	Nº de actividades realizadas	249	10		Registro de actividad del voluntariado
Indicadores de proceso	Nº de supervisiones del área	6	4	4	Cuaderno de voluntariado

El papel del voluntariado es fundamental en la consecución de los fines de la entidad, especialmente en materia de fomento de la labor social y de la participación comunitaria. Gracias a esta colaboración altruista, servicios como el ropero, el propio Centro Solidario de Alimentos, el programa de Envejecimiento Activo y del Centro Arcoiris cuentan con personas voluntarias que apoyan y colaboran en sus acciones.

- Personal laboral

Los recursos humanos son la herramienta fundamental de la entidad y el medio para su mejorar la calidad de los servicios. Tal como se recoge en el P-03 Seguimiento, Medición y Análisis, el término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas). Desde la entidad se ha realizado la valoración del ambiente de trabajo a través de diferentes cuestionarios: cuestionario de ambiente de trabajo y el cuestionario de Maslach Burnout.

El equipo de trabajo estructural está compuesto por cuatro trabajadoras que conforman el equipo consolidado. A partir del mes de octubre de 2022, el personal se incrementó con 6

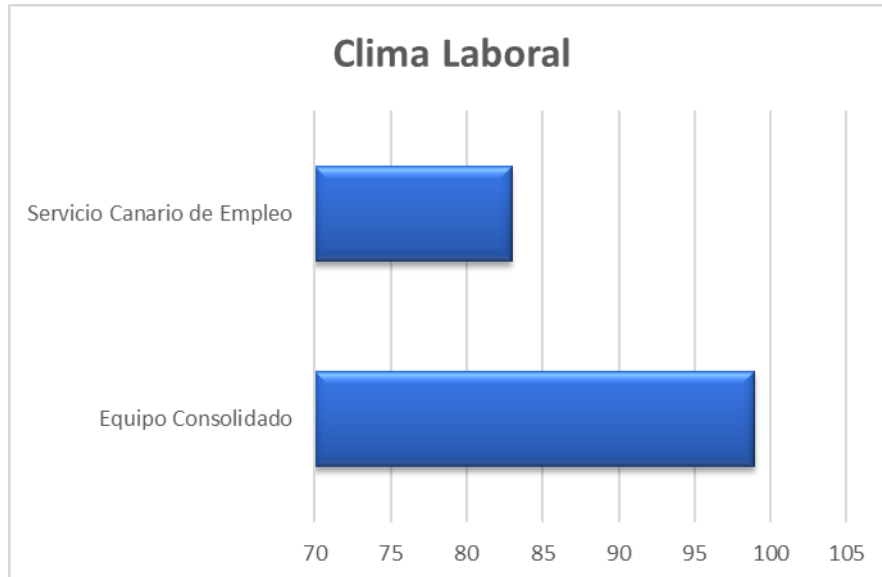
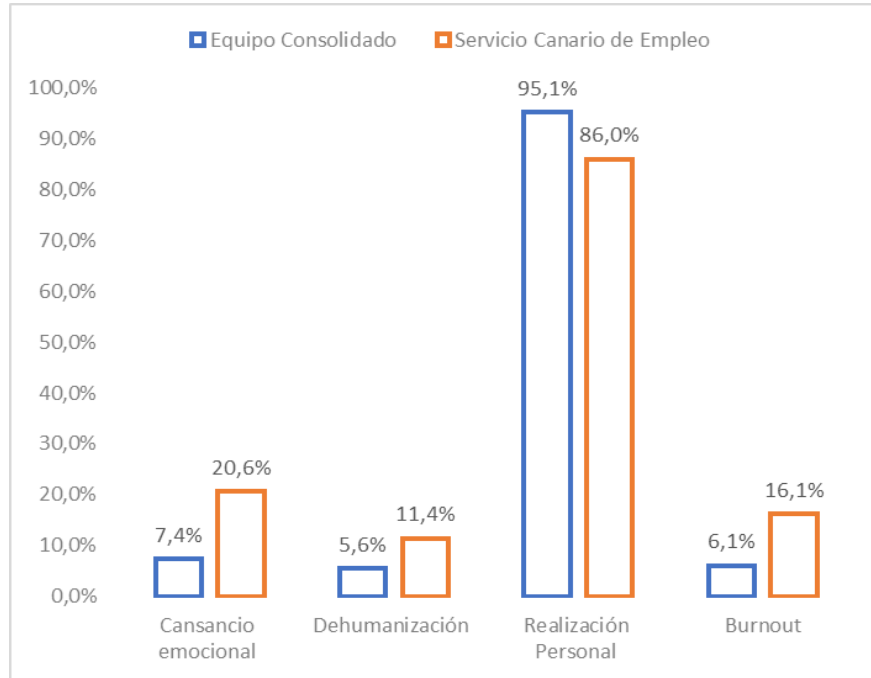
trabajadores adscritos al proyecto Sonrisas Mayores, subvencionado por el Servicio Canario de Empleo. En las escalas de evaluación, sólo se ha tenido en cuenta al equipo consolidado.

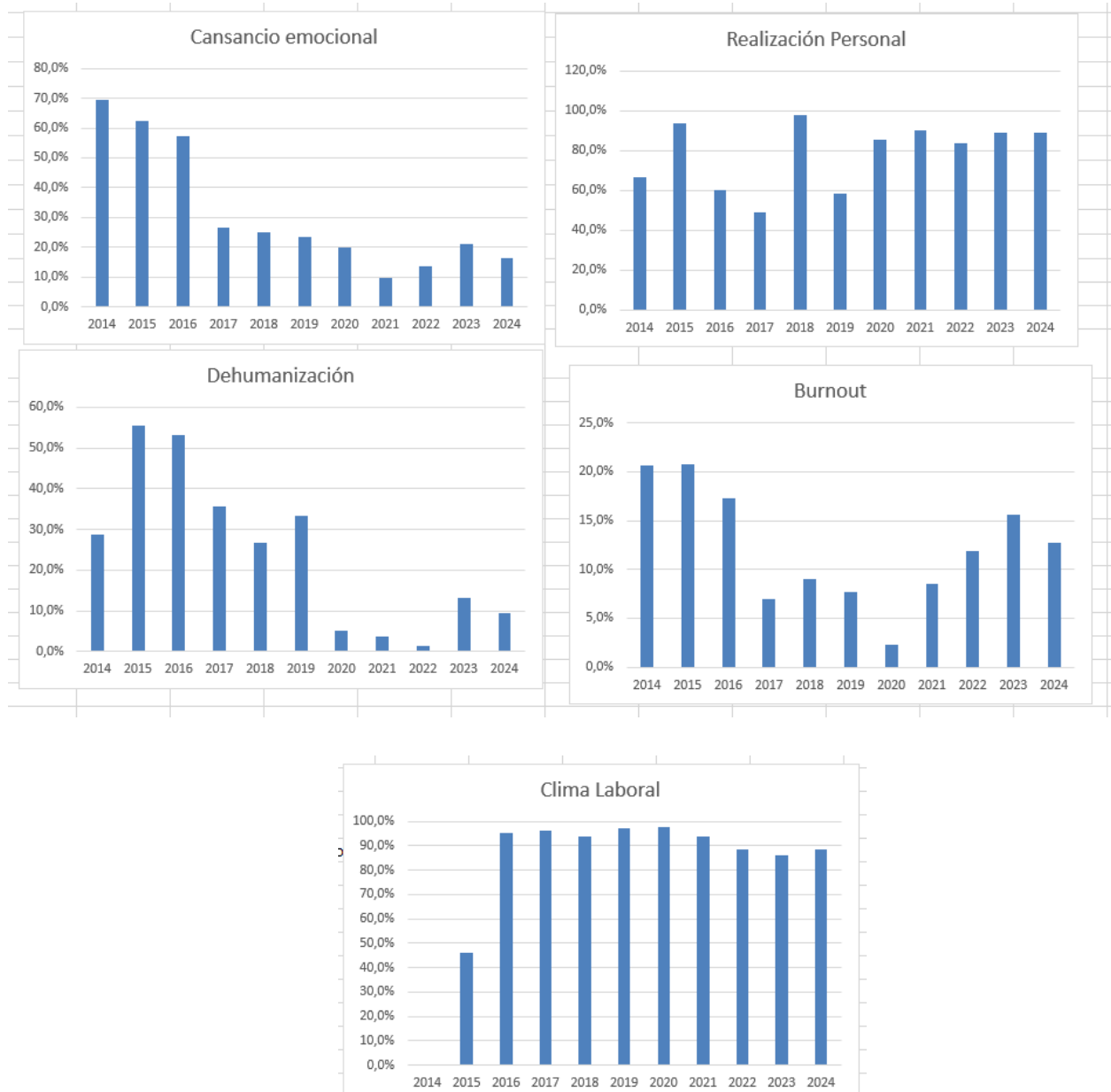
Una vez realizado el vaciado de datos de los cuestionarios citados, se han obtenido los siguientes datos:

- **Clima laboral**

Atendiendo a las recomendaciones de la Auditoría Externa 2023, se ha realizado una evaluación disociada entre el personal correspondiente al equipo consolidado y al contratado a través de la subvención del Servicio Canario de Empleo, presentándose a continuación los resultados:

Año	Cansancio emocional	Deshumanización	Realización Personal	Burnout	Clima Laboral
2018	25,0%	26,7%	97,8%	9,1%	94,0%
2019	23,40%	33,30%	58,30%	7,70%	97,00%
2020	20,00%	5,10%	85,50%	2,30%	97,50%
2021	9,5%	3,6%	90,3%	8,5%	93,6%
2022	13,6%	1,5%	83,6%	11,9%	88,5%
2023	21,10%	13,30%	89,20%	15,60%	86,30%
2024	16,2%	9,5%	89,1%	12,8%	88,30%





Como se observa, los resultados son positivos en los diferentes indicadores evaluados, teniendo en cuenta la comparativa con el ejercicio anterior. Se continuará apostando por mantener el clima laboral favorable.

D) PROVEEDORES/ACREEDORES

Desde esta área se establecen los requisitos de compra de acuerdo con lo recogido en el apartado 7.4. Compras de la norma, además trata de definir la forma de clasificar, elegir y evaluar a los proveedores con los que tener relaciones comerciales. Se aplica a los proveedores y/o acreedores de nuestra actividad, que puedan afectar a la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

Los resultados de la evaluación de los proveedores se recogen en el siguiente cuadro, considerando que tal como se recoge en el P-02 Compras y Evaluación de Proveedores, una vez evaluado a los proveedores se podrá realizar un informe expresando el análisis de los datos de los cuestionarios o dicho análisis podrá ser expresado en los informes de revisión por la Dirección:

Nº	PROVEEDORES	CIF	MEDIA
1	Mas Prevención Servicio de Prevención SLU	B-99083404	4,64
2	Atlantis Tecnología y Sistemas S.L.	B-76590660	4,82
3	Bureau Veritas Iberia S.L.	B-28205904	5,00
4	Daga Broker, S.L.	B-38965117	4,91
5	Antara Construcciones S.L.	B-76825058	4,27
6	Ferretería Pucho e Hijos, S.L.	B-38211785	4,09
7	Gamboa, S.L.	B-38520128	5,00
8	Iguste Petróleos, S.L.	B-38240602	4,82
9	Shirley Concepción Candelaria	36578656-P	4,82
10	Julián Hernández Rodríguez	42061307-B	5,00
11	Marrero Coello S.L.	B-38413662	5,00
12	Nicolás Brito	42190675-G	4,82
13	Rodríguez y Cairós Canarias, S.L.	B-38372553	4,91
14	Securitas Direct España SAU	A-26106013	3,73
15	Uniformes Atlántico, S.L.	B-38722922	4,82
16	Víctor Concepción JVL	43826599-A	4,55
17	La Caixa	A-08663619	4,91
18	IDECNET	A35376813	3,82
19	Muebles Mary, S.L.	B-38294872	5,00
20	Espúblico Serv.para Adm, S.A.	A-80878842	4,73

21	Atchen China Marrero	54044991-M	5,00
22	Dinosol Supermercados, S.L.	B-61742565	5,00
23	Frionorte, S.L.	B-38054003	5,00
24	Néstor y Augusto, S.L.	B-38818241	4,82
25	Rodríguez Viñals, S.L.	B-07207160	4,82
26	Tiner Servis, S.L.	B-76768597	4,82
27	Transportes Grupo Islas, S.L.	F-76753649	4,82
28	Clisol, S.L.	B-38869939	4,36
29	HRLOG, S.L.	B-26540773	4,18
30	Atm Grupo Maggioli, S.L	B-28798775	4,36
MEDIA TOTAL			4,69

E) NECESIDADES E INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS:

De igual manera, en relación con la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción, la información de las reuniones de equipo y/o seguimiento, y los patronatos celebrados, han sido identificadas las siguientes necesidades e intereses de las partes interesadas en el sistema de gestión.

IDENTIFICACIÓN	NECESIDADES	INTERESES
Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris	Estar en el centro. Pasarlo bien. Tener amigos	Deporte, excursiones, música
Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris	Aumentar la felicidad de sus hijos/familiares	Contar con un local más amplio
Personas usuarias del Centro Solidario de Alimentos	Apoyo en cobertura de necesidades básicas	Variedad de alimentos

Voluntariado	Empoderamiento. Sentirse útiles	Aumentar la propia red de relaciones sociales.
Personas beneficiarias de Sonrisas Mayores	Ser escuchados. Tener con quién hablar y compartir	Aumentar la red de relaciones sociales
Personal laboral	Disponer de los recursos para desempeñar el trabajo. Existencia de un ambiente laboral favorable.	Poder ser proactivas en el trabajo, contar con el apoyo del equipo.
Proveedores/acreedores	Calidad en la prestación del servicio	Fidelización del cliente
Patronos	Captación de recursos para la prestación de servicios de interés general y social	Desarrollo de acciones sociales para la calidad de vida de los habitantes de Candelaria

5. OBJETIVOS DE MEJORA 2024

Área	Objetivo	Indicadores	Admisible
ARCOIRIS	Aumentada la accesibilidad informática para el desarrollo de habilidades cognitivas	Implementado un programa de estimulación cognitiva a través de la pizarra virtual, que presenta mayor concreción visual, auditiva e intuitiva	80% de las personas usuarias tienen acceso a herramientas informáticas para la estimulación cognitiva

	Mejorada la comunicación entre las familias y el centro	Implementada la disposición del "Cuaderno Viajero" para aquellas personas con mayor dificultad de comunicación	1 de las 3 familias con las cuales se ha implementado el cuaderno viajero, está informada de las actividades diarias del centro y el centro de las actividades que hace fuera de éste
CALIDAD	Dotado el personal de atención directa de nuevos conocimientos para ofrecer nuevos talleres ocupacionales a las personas usuarias	Nº de talleres Impartidos de artesanía (elaboración de velas artesanales y decoración de bolsos)	2
CENTRO SOLIDARIO DE ALIMENTOS	Mantener un stock de alimentos constante a lo largo del año	Media mensual de entrada de alimentos	7.500 kg
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	Mejorar el apoyo social entre los/as participantes	Nº de convivencias: 1/mes (en ejercicios anteriores han sido 2 al año)	9

6. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA CONTINUA

6.1. Oportunidades de mejora

Desde un enfoque participativo, han sido identificadas diferentes oportunidades vinculadas al sistema de gestión, que están relacionadas con los procesos de promoción, difusión y visibilidad de la entidad (muchas de las noticias se difunden a través de la página web y redes sociales del Ayuntamiento de Candelaria, emisores locales y medios de comunicación), paralelamente a la mejora y ampliación de competencias profesionales tanto del equipo consolidado, como del personal de apoyo, personas en prácticas y voluntariado, y la dotación de recursos materiales que facilitan y mejoran los servicios ofrecidos.

De igual manera, se ha continuado en la mejora de equipamiento y material adaptado a las necesidades y demandas de los diferentes servicios (informático, equipamiento de la sala de AVD y fisioterapia, mejora de las instalaciones del CSA y Ropero).

Por otro lado, se establece, por parte del equipo, nuevas demandas de formación especializada, atendiendo a las peculiaridades de las personas beneficiarias, con la intención de continuar avanzando en la mejora del servicio. Amén, de la entrada en vigor del Convenio Colectivo del personal al servicio de la Fundación, que implicará mejoras y reconocimientos estipulados en el mismo.

Desde la entidad, se continuará avanzando en la satisfacción de las personas beneficiarias de los servicios, ampliando las dimensiones de los indicadores para la mejora continua y generando o aprovechando nuevos sistemas de medición de la satisfacción, adaptándolos a la realidad y perfiles de nuestras partes interesadas.

6.2. Necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad

Ha sido importante, por un lado, la identificación de los riesgos que pudieran afectar, en un sentido u otro, riesgo u oportunidad, al sistema de gestión de la entidad.

Los aspectos que delimitan su campo de acción son los siguientes:

- Nuevas líneas de acción en base a las necesidades de las personas beneficiarias: Diseño e implementación de líneas de atención a los colectivos más vulnerables (personas en proceso de envejecimiento, personas en situación de dependencia, personas con discapacidad).
- Actualización de los estatutos de la entidad: especialmente a las nuevas necesidades y demandas de las personas y colectivos objetos de intervención y a los nuevos procedimientos y procesos establecidos.

- Nuevos equipos: Adquisición de televisor táctil de amplia capacidad para favorecer las habilidades motoras y cognitivas de las personas beneficiarias.
- Sistemas de evaluación de la satisfacción: adaptar nuevas escalas de satisfacción destinadas a las personas con discapacidad beneficiarias, debido a la saturación de la actual. Es posible que sea más eficaz un sistema de valoración diario o semanal, utilizando escalas de tres o cuatro opciones (tipo colores o caras) y evitar preguntas genéricas y dicotómicas.

La retroalimentación de las partes interesadas transmite la imagen de un sistema equilibrado, orientado totalmente a la satisfacción continua, a la consecución de los fines y objetivos, al fortalecimiento de los recursos humanos y materiales, al cumplimiento de la normativa y legislación que afecta a los servicios y a su gestión, a la mejora continua; es por ello que hay que destacar la implicación y el nivel de socialización obtenido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Canaria Candelaria Solidaria.

En Candelaria a 31 de diciembre de 2024

Patricia Álvarez Rodríguez

Directora-gerente