

Fundación Canaria Candelaria Solidaria

INFORME DE GESTIÓN

Ejercicio 2023

FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

Ayda. 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: 6ª Fecha: 07/09/2020. Página: 0 de 42

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MEMORIA DE ACTIVIDADES.....	2
2.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS:	5
2.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA:	6
2.3. ACCIONES REALIZADAS:.....	12
2.3.1. ATENCIÓN SOCIAL.....	12
2.3.2. AUTONOMÍA Y EMPODERAMIENTO	21
2.3.3. FOMENTO DE VOLUNTARIADO.....	34
3. GESTIÓN DE RECURSOS	36
4. SÍNTESIS.....	41

1. INTRODUCCIÓN

El 28 de diciembre de 2022 fue aprobado, por el Patronato de la Fundación Candelaria Solidaria, el Plan de Acción y Presupuesto para el ejercicio 2023, especificando que las líneas estratégicas del nuevo ejercicio se centrarían en la atención a la diversidad, el empoderamiento y la participación.

El Plan de Acción se ha desarrollado atendiendo a 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 y el proyecto Sonrisas Mayores, desde el cual se amplían y 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.

2. MEMORIA DE ACTIVIDADES

Considerando el carácter social y el claro compromiso con las personas, la Fundación centra su labor en las partes interesadas que a continuación se detallan:

1. Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
2. Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
3. Personas beneficiarias del Centro Solidario de Alimentos.
4. Personas beneficiarias y familias del programa de Envejecimiento Activo.
5. Personal laboral.
6. Voluntariado.

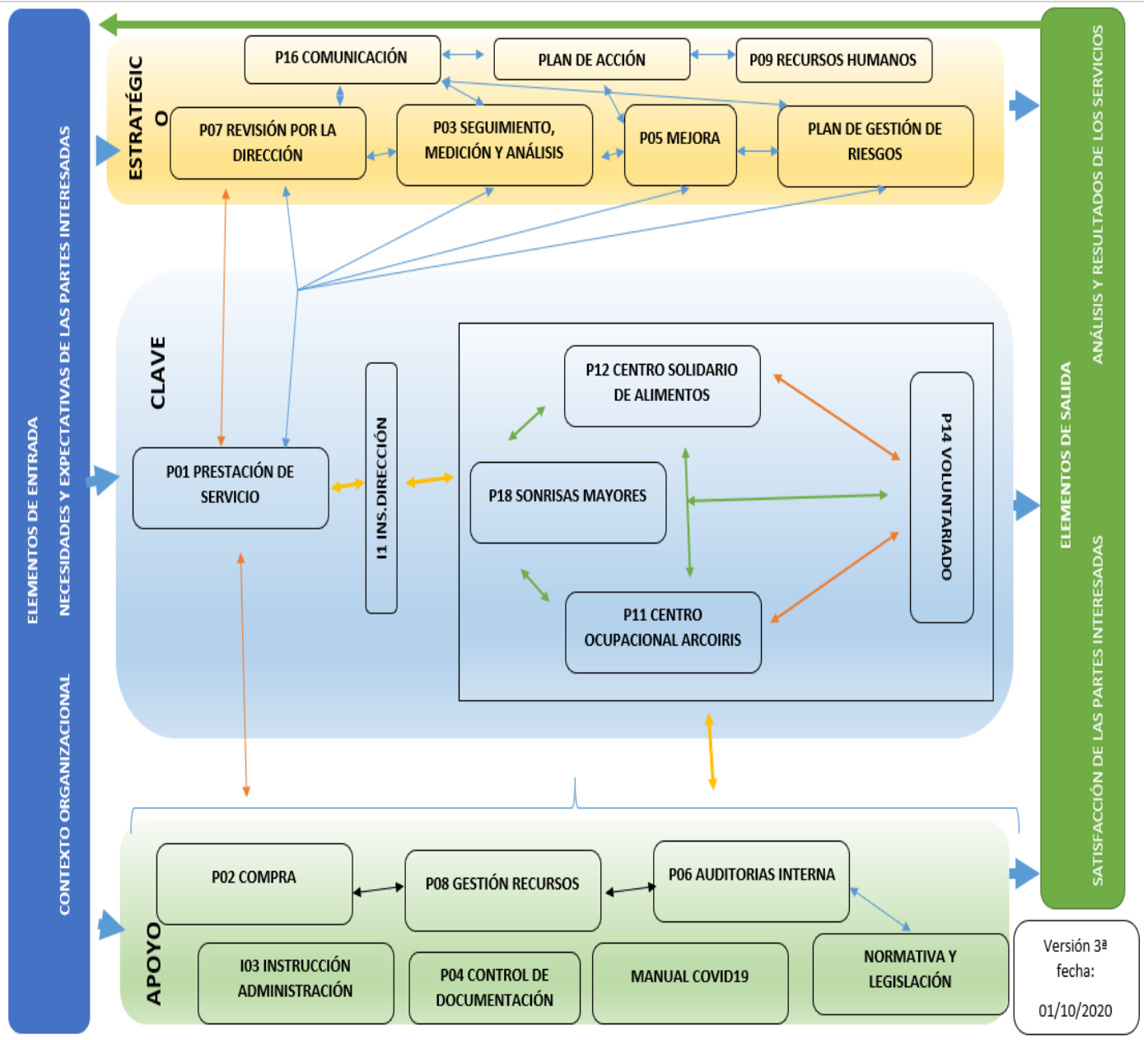
7. Proveedores/acreedores.
8. Patronos.

La Política de Calidad de la Fundación es el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de actuación, favoreciendo el proceso de socialización y comprometiendo a todo el Equipo para conseguir la mejora continua del sistema de gestión de calidad, siendo coherente con la misión y los valores de la entidad.

Los objetivos de calidad que han marcado las actuaciones a lo largo del ejercicio han sido los siguientes:

- Asegurar la satisfacción continua de las personas beneficiarias, estableciendo sistemas de comunicación y medición, evitando no conformidades, quejas o reclamaciones.
- Establecer la mejora continua de su Sistema de Gestión mediante acciones de mejora.
- Fortalecer los recursos técnicos y humanos para la consecución de los objetivos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la prestación de los servicios.

Las líneas estratégicas 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 aprobadas:

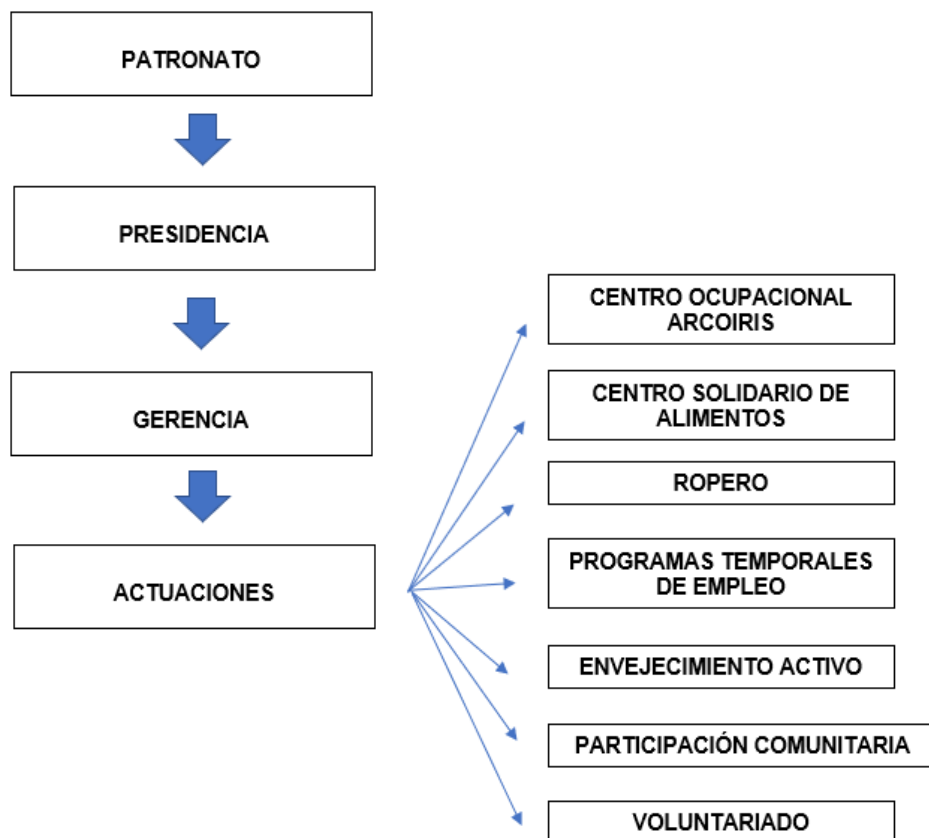


Ese mapa ofrece una imagen clara de los elementos y procesos de entrada que recogen las necesidades y demandas de las partes interesadas (personas beneficiarias de los servicios, familiares o tutores legales de las mismas, normativas de aplicación, recursos humanos constituidos por trabajadores, personal 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.

2.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

Las líneas estratégicas de Candelaria Solidaria se han centrado en favorecer la plena inclusión de las personas, implementando acciones que favorecen la atención a la diversidad, el empoderamiento y la participación comunitaria, la inclusión y el compromiso social:



2.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS:

Centro Ocupacional Arcoiris

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia 2022	Valor admisible	Resultado 2023	Fuente de verificación
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de la persona usuaria con el recurso	5	3,50	4,35	Informe de satisfacción de las personas usuarias
	Satisfacción del tutor/miembros familia	4,89	3,50	4,80	Informe de satisfacción de los familiares y tutores
Indicadores de eficacia	Puntuación PAI	2,73	2,00	2,45	PAI2023
Indicadores de actividades	Nº acciones en procesos participativos y comunitarios	25	5	66	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	9	Cuaderno de campo

Voluntariado

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

Centro Solidario de Alimentos

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia 2022	Valor admisible	Resultado 2023	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción Usuarios	4,5	3,5	4,51	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	Número de personas que han recibido alimentos	1046	350	824	SIG
Indicadores de actividades	Número de nuevas altas anuales (enero - diciembre)	97	20	44	SIG
Indicadores económicos	Gastos relacionados con el servicio	23.000	20.000	45.000	Analítica

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 proceso	Número quejas relacionadas con el reparto	0	15	0	Cuestionario Satisfacción y Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión trimestral	7	4	3	Agenda

Envejecimiento Activo

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado 2023	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción personas beneficiarias	4,31	3,5	4,82	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	% de apoyo social expresado	43	48	3,35	Cuestionario apoyo social Duke
Indicadores de actividades	Nº de servicios realizados mensualmente	70/mes	30/mes	90/mes	Cuaderno de campo
Indicadores económicos	% presupuesto disponible	26.989,43 €	42.194,80€	59.823,00 €	Analítica (período de ejecución enero - junio 2022)
Indicadores de proceso	Número quejas relacionadas con el servicio	1	3	0	Cuestionario Satisfacción y Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión mensual	6	4	6	Cuaderno de campo

Administración

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Resultado 2023	Fuente de verificación
Indicadores de satisfacción	Satisfacción de proveedores	4,64	2,5	4,63	Evaluación de proveedores

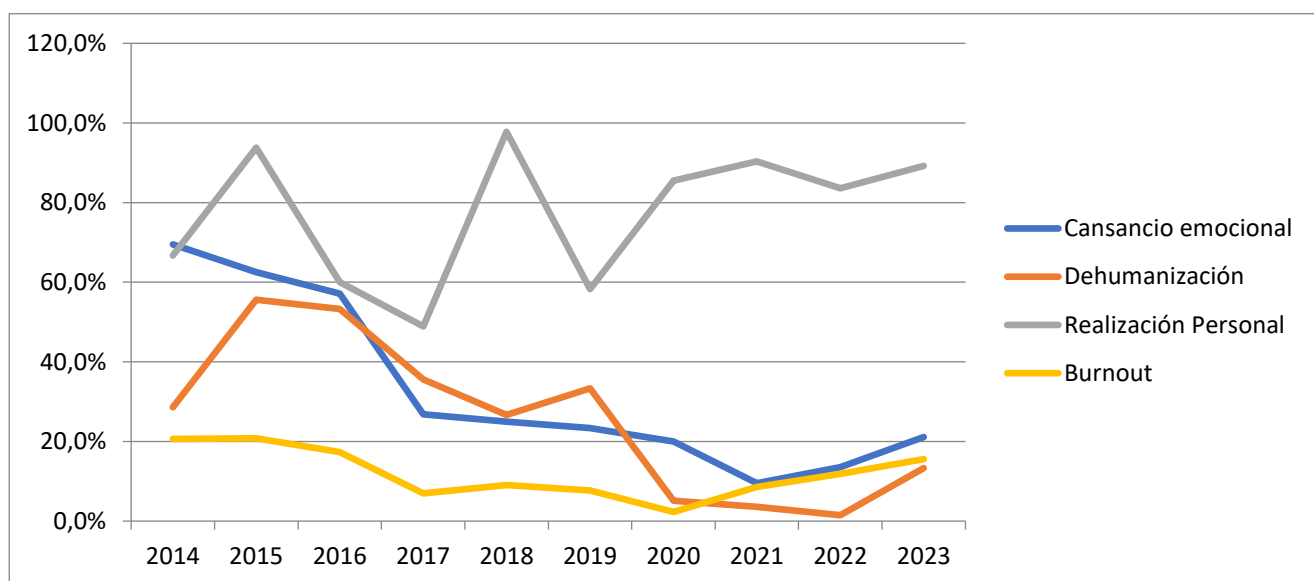
FUNDACIÓN CANARIA CANDELARIA SOLIDARIA

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 eficacia	% presupuesto ejecutado	50%	80%	50%	Balances de contabilidad
Indicadores económicos	% disposición partidas presupuestarias	50%	60%	50%	Presupuesto 2020
Indicadores de proceso	% de cumplimiento del plan de acción anual	50%	75%	50%	Balances de contabilidad

Clima laboral

Año	Cansancio emocional	Dehumanización	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%



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

2.3. POBLACIÓN BENEFICIARIA:

En 2023 ha participado en las líneas estratégicas de la entidad, aproximadamente 3,46 % de la población censada en el municipio de Candelaria, esto es, 992 personas beneficiarias, destacando el número de personas del área de atención social, que incluye el Centro Solidario de Alimentos, tal como se recoge en la siguiente tabla:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	EJERCICIO 2023	
	Beneficiarios directos	Porcentaje
Atención social	897	90,42%
Autonomía y atención a la diversidad	61	6,15%
Inclusión sociolaboral	19	1,92%
Fomento de voluntariado	15	1,51%
TOTAL	992	100%
Población del municipio de Candelaria (Fuente: INE)		28.694
% población atendida		3,46 %

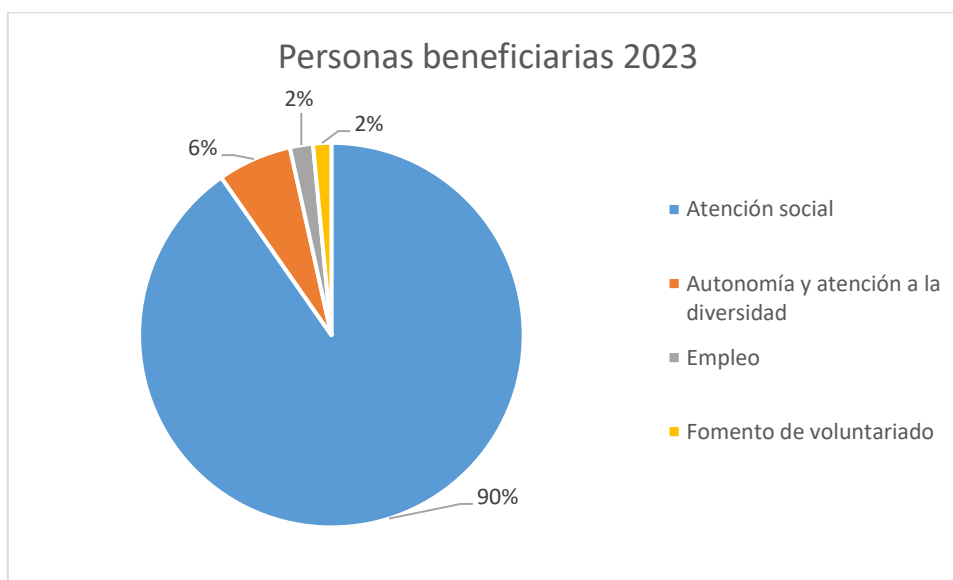
A continuación, se muestra una comparativa de las personas beneficiarias de las actuaciones de la Fundación en los últimos ejercicios:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	EJERCICIO 2022		EJERCICIO 2021	
	Beneficiarios directos	Porcentaje	Beneficiarios directos	Porcentaje
Atención social	1.046	92%	1.039	92,27%
Autonomía y atención a la diversidad	52	5%	52	4,62%
Empleo	20	2%	20	1,78%
Fomento de voluntariado	15	1%	15	1,33%
TOTAL	1.133	100%	1.126	100%

Población del municipio de Candelaria (Fuente: INE)	28.485	28.463
% población atendida	3,98%	3,96%

En la gráfica anterior, se puede observar cómo el área de atención social, conformada por el Centro Solidario de Alimentos y el Ropero, ocupan el porcentaje mayor de personas beneficiarias de la Fundación, que después del significativo incremento de 2020 debido principalmente al impacto social de la crisis sanitaria, el número de personas atendidas vuelve a cifras más parecidas a la media de los años pre-pandemia. El número de familias y personas atendidas ha disminuido respecto a 2022 (21,2%) dentro del rango pre-pandemia.

En el siguiente gráfico, se refleja el total de beneficiarios 2023 según las líneas estratégicas:



A continuación, se presentan las acciones implementadas en el ejercicio 2023 en consonancia con las líneas estratégicas de la Fundación Candelaria Solidaria:

2.4. ACCIONES REALIZADAS:

2.3.1. ATENCIÓN SOCIAL:

2.3.1.1. CENTRO SOLIDARIO DE ALIMENTOS (C.S.A.)

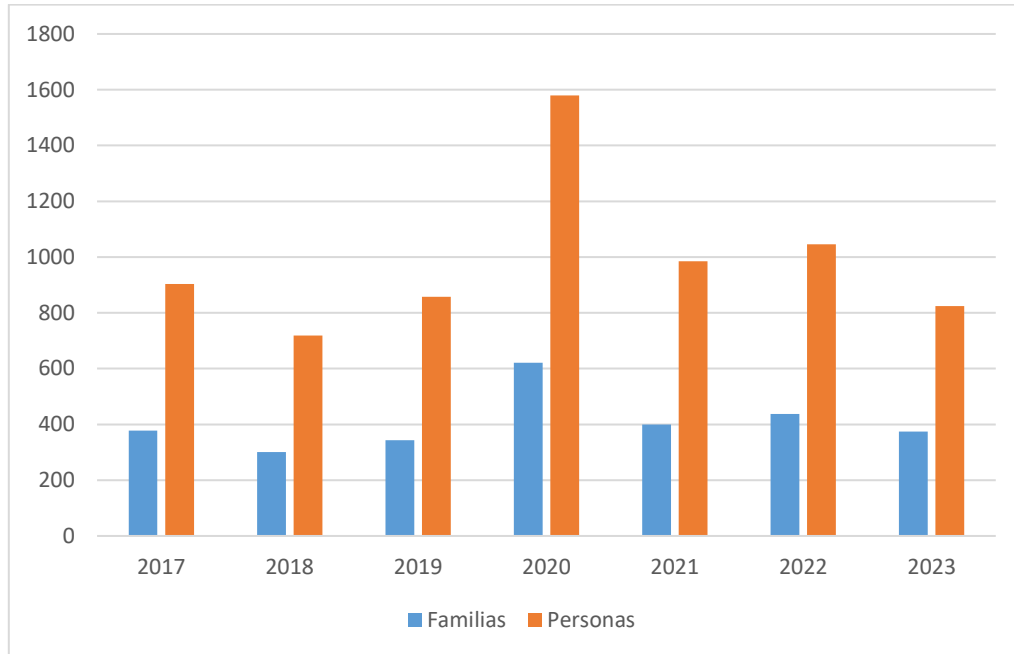
El Centro Solidario de Alimentos ofrece un apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias básicas, destinada a las personas en situación de vulnerabilidad social derivadas desde los Servicios Sociales municipales.

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



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.

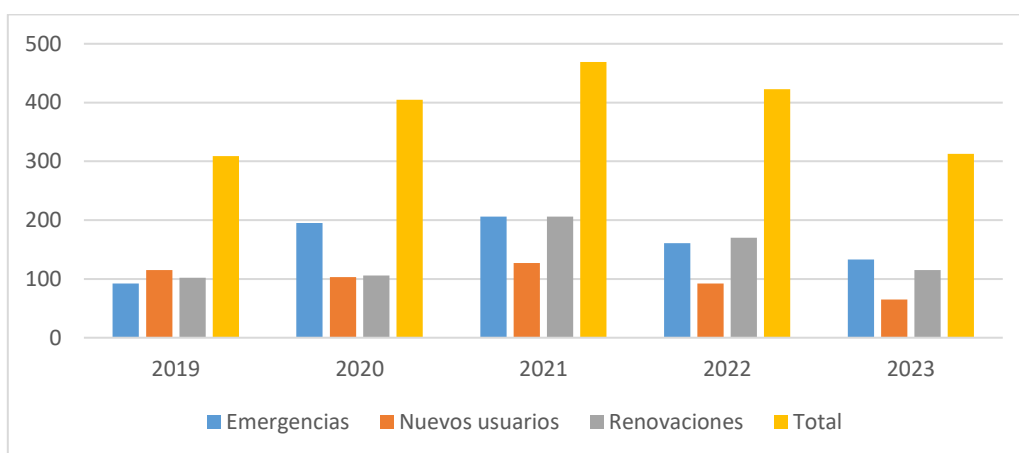
Las renovaciones y las nuevas solicitudes se atienden a la hora de distribuir los alimentos del Fondo Europeo de Garantía Agraria (FEGA), mientras que las derivaciones de emergencia se suelen atender en menos de 48 horas, siendo entregados alimentos que no son de FEGA.

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

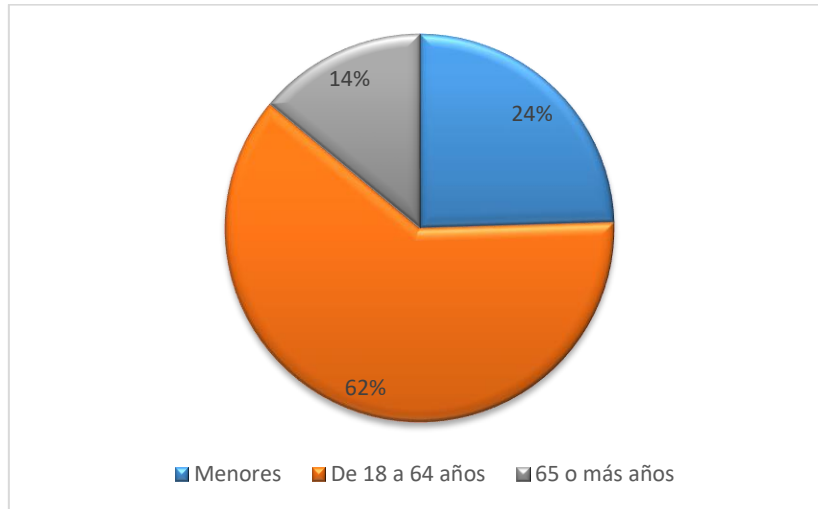


Perfil sociodemográfico de las personas derivadas

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.

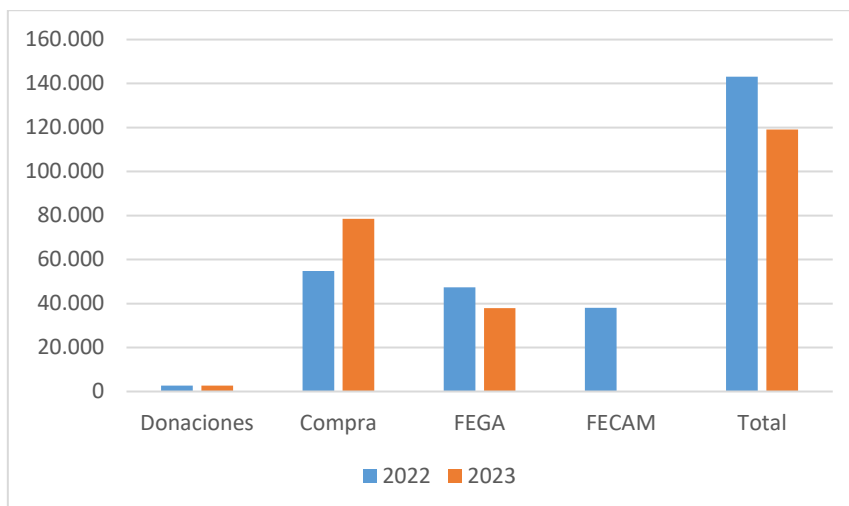
Distribución de la entrada de alimentos según origen

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%
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.

2.3.1.3. SERVICIO DE ROPERO

Complementando las acciones destinadas a los beneficiarios del área, se dispone de un espacio desde el que se dispensa ropa, complementos, juguetes y accesorios del hogar a aquellas personas o familias que lo necesitan y que son personas beneficiarias del Centro Solidario de Alimentos.

El personal del área apoyado por el voluntariado, además de encargarse de la recogida, clasificación y almacenamiento de los productos donados, proceden a la entrega a las personas beneficiarias. En este ejercicio, 73 familias han sido beneficiarias del servicio, quienes lo han valorado de forma positiva.

Debido a la cantidad de stock disponible, ese espacio se convierte una vez a la semana en Rastro Solidario con el objeto de reutilizar y dar una segunda oportunidad a tantas piezas y productos que son donados por personas particulares y también empresas.

2.3.2. AUTONOMÍA Y EMPODERAMIENTO

2.3.2.1. 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 veintidós 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 58 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, 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.
	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 incrementado la autonomía personal en las actividades de la vida diaria.
	Educación musical	Coordinación rítmica básica. Discriminación auditiva. Composición de melodías.

A continuación, se presentan los datos de satisfacción y las demandas y valoración de las actividades ofrecidas:

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

Respuestas de las personas usuarias sobre lo que más gusta

Persona usuaria	Las actividades que más me gustan del centro
1	Hacer cálculo
2	Hacer pulseras
3	Todas
4	Todas
5	Todas
6	Jugar al fútbol
7	La batucada
8	Manualidades

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 el valor admisible está establecido en una puntuación media de 2, la media anual ha superado ese valor, llegando al 2.45:

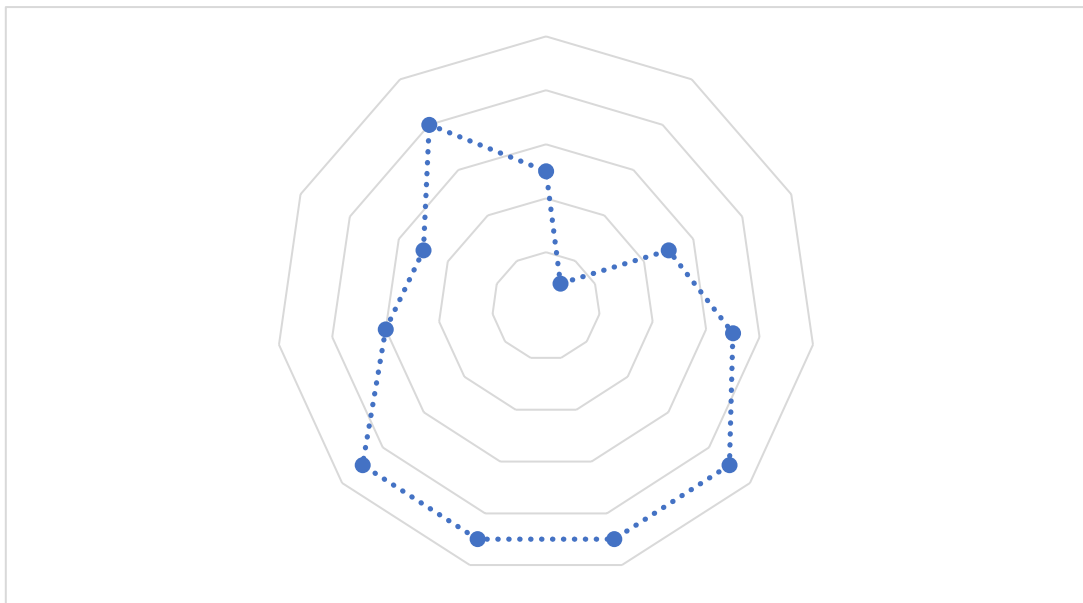
Admisible	2,00
Objetivo	3,00

Nº personas usuarias	Diciembre 2022	Diciembre 2023
1	2,78	2,15
2	2,73	2,52
3	2,88	2,38
4	2,72	2,52
5	2,75	2,44
6	2,64	2,49
7	2,71	2,37
8	2,79	2,49
9	2,70	2,30
10	2,65	2,54
11	2,65	2,45
TOTAL	2,73	2,45

Cohesión social

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.

Llevando a cabo una representación radial de la distancia asignada a cada uno de las personas usuarias por parte del resto del grupo, los datos obtenidos se reflejan en el siguiente cuadro:



Los resultados son interpretados teniendo en cuenta que cuánto más amplia es el área delimitada por los puntos, menor cohesión existe entre las personas participantes en el centro. Cuanto más cerca del centro están los puntos, tanto más una persona es considerada incluida en el grupo.

En esta ocasión, no se presenta comparativa con otros ejercicios, debido a que se han incorporado dos nuevas personas usuarias en el mes de noviembre de 2022. Las puntuaciones obtenidas han sido las siguientes:

Personas usuarias	2022	2023
BRB	10	5
REMR	10	10
IAR	5	5
NVCV	5	3
AHP		1
TCP		1
MPH	2	1
KGP	2	1
FRCD	3	4
MLVB	7	5
JGN	7	2
Área de cohesión	49	37

Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris

Ítems	2020	2021	2022	2023
El trato de los/as profesionales que atienden a mi hijo/a me parece...	5,00	5,00	5,00	4,07
Mi relación con los/as profesionales es:	4,80	4,80	5,00	4,80
La información que recibo sobre las actividades que realiza mi hijo/a me parece...	4,60	4,60	5,00	4,90
La accesibilidad de los profesionales me parece...	4,50	4,50	5,00	4,50
Las actividades que realiza mi hija/a en relación a sus características personales	4,30	4,30	4,83	4,60

Las instalaciones del centro en relación al servicio que presta me parecen...	4,60	4,60	4,83	4,40
El grado de satisfacción global con el centro es...	4,70	4,70	4,83	4,80
Media	4,70	4,70	4,93	4,93

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

Nº	Observaciones
1	Sobre todo, el trato y la acogida que le dan a mi hijo, la preocupación que tienen por él.
2	Los eventos y salidas que hacen fuera del centro, y el trato de los profesionales con los chicos.
3	El trato de los profesionales con los chicos.
4	El trato del personal.
5	Por lo general me gusta todo el centro.
6	El centro está bastante bien, después de tantos años en pie.
7	Que mi hijo está bastante contento con las actividades que hace en el centro, y el trato que le dan los profesionales a él.
8	Las actividades y la adaptación del centro.
9	La familiaridad total del centro.
10	El personal que tienen

- **¿Qué es lo que menos le gusta y piensa que se podría mejorar?**

Nº	Observaciones
1	A nivel de ayuntamiento, mejoraría hacer otro tipo de actividades, como algún campamento.
2	El transporte, ya que hay días en los que los familiares no pueden llevar a los chicos al centro, por temas de trabajo o asuntos personales.

3	La mejora de las instalaciones más amplias.
4	La mejora del transporte.
5	Para el poco tiempo todo va bien.
6	Que hagan más salidas fuera, que los saquen de la rutina.
7	La mejora del transporte.
8	Hacer más salidas y eventos.
9	Siempre se puede mejorar todo, pero no tengo nada que comentar al respecto.
10	Que l@s chic@s tengan más actividades de juego, en salidas fuera del centro. Y el espacio del centro es bastante reducido

- **Sugerencias, comentarios y/o propuestas que quiera añadir**

Nº	Observaciones
1	El tema del transporte.
2	El transporte.
3	Estoy bastante contenta, porque mi hijo siempre quiere asistir al centro.
1	Nada que comentar, bastante contento con el centro.
2	Como había comentado antes, lleva poco tiempo, entonces sigue en su periodo de aprendizaje, pero ella es una chica aplicada en todo.

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

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

Red de recursos y servicios para el fomento de la autonomía y la atención a la dependencia de Canarias:

El Centro Ocupacional Arcoiris es un recurso sociosanitario que forma parte de la red de recursos y servicios para el fomento de la autonomía y la atención a la dependencia de Canarias. En ese sentido, cuenta con la dotación económica recogida en el convenio marco establecido entre el Gobierno de Canarias y el Cabildo de Tenerife. De igual manera, se materializa en el convenio de colaboración establecido entre el Cabildo de Tenerife – IASS y el Ayuntamiento de Candelaria. En dicho convenio se recoge la ficha presupuestaria correspondiente a diez plazas públicas.

En este ejercicio, se ha producido un nuevo incremento en el coste/plaza tanto de las plazas de NTP (necesidad de tercera persona) como de I (discapacidad intelectual) por parte del Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular de Tenerife, reflejado en el siguiente cuadro:

Sector	2023	2022	2021
Necesidad de tercera persona	54,54 €	49,58 €	45,07 €
Intelectual	34,15 €	31,68 €	29,44 €

Si bien la titularidad del recurso es el Ayuntamiento de Candelaria, la Fundación es la entidad gestora del centro ocupacional. Es importante destacar que, la financiación recibida para el funcionamiento de este recurso, está vinculada al convenio marco establecido entre el IASS y el Ayuntamiento de Candelaria. En 2023, el importe recibido por el Ayuntamiento para el Centro Arcoiris se recoge en el siguiente cuadro:

TIPO PLAZA	TOTALES ANUAL
I - Intelectual	15.586,56 €
NTP – Necesidad de tercera persona	97.573,44 €
Transporte	18.105,60 €
TOTAL IASS 2023	131.265,60 €

○ **Recursos humanos:**

Los recursos humanos se componen por un equipo consolidado de dos educadoras y la directora, complementando su actuación con personal de apoyo a través de las subvenciones del Servicio Canario de Empleo en la línea de los convenios, disponiendo así de logopeda, auxiliar sociosanitario y fisioterapeuta.

2.3.2.2. PROGRAMAS TEMPORALES DE EMPLEO:

Estos proyectos centran su intervención en generar oportunidades de empleo y promover la experiencia laboral de ocupaciones cuyos perfiles profesionales han estado relacionados con la atención a los colectivos sociales.

A) PROGRAMA ACTIVAMENTE CAPACES:

Este proyecto está destinado a complementar y ampliar la línea de trabajo que se ofrece en el centro ocupacional Arcoiris en materia de autonomía, participación y calidad de vida, ofreciendo una atención terapéutica en fisioterapia y logopedia, y el apoyo en el resto de áreas de intervención socioeducativa.

Las acciones llevadas a cabo se detallan a continuación:

Perfil	Descripción de las tareas a desarrollar
Logopeda	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza valoraciones logopédicas. ➤ Participa en la elaboración, ejecución y evaluación del Programa de Atención Individualizada en temas relacionados con la Logopedia. ➤ Empleo de herramientas y marcos adecuados para cada caso, considerando los factores físicos, sociales, psicológicos, y ambientales relevantes.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica y desarrolla los programas individualizados más apropiados junto a la persona y su entorno, sus cuidadores y otros profesionales.
Fisioterapeuta	<ul style="list-style-type: none"> -Programa y desarrolla las actividades y los tratamientos de Fisioterapia. -Practica tratamiento de prevención y rehabilitación a los usuarios. -Informa sobre los recursos externos relacionados con su especialidad. -Colabora con el resto del equipo para el mantenimiento y mejora del estado físico de los usuarios.
Cuidadora	<ul style="list-style-type: none"> - Apoya las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional indicadas por el equipo interdisciplinar. - Desarrolla intervenciones de atención física dirigidas a las personas usuarias del centro. - Desarrolla intervenciones de atención sociosanitaria dirigidas a personas usuarias. - Desarrolla intervenciones de atención psicosocial dirigidas a personas usuarias, supervisadas por el equipo.
Aux. administrativo	Tareas administrativas relacionadas con el funcionamiento del del proyecto: contacto con proveedores para adquisición de materiales y equipamiento necesario, gestiones bancarias (pagos, transferencias), documentación administrativa del proyecto, otros.

Para los trabajadores y trabajadoras contratados, ésta ha sido la primera experiencia laboral, manifestando que este período laboral ha sido totalmente significativo, al haberle permitido dotarse de herramientas y técnicas pertinentes y adecuadas a la intervención con este colectivo social, además de conocer el sistema de gestión de calidad, con sus indicadores y objetivos, y los procesos y protocolos relacionados.

Se ha llevado a cabo un proceso de mejora de la empleabilidad de los trabajadores a través de la formación continua en los siguientes temas:

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

Talleres de fomento de la empleabilidad	Horas
Presentación del proyecto: Objetivos y metodología del proyecto Activamente Capaces. Plan de trabajo	10 horas
Plan de gestión de calidad: procesos y protocolos	4 horas
Primeros auxilios	2 horas
Riesgos psicosociales	2 horas
Acoso laboral	2 horas

○ Recursos humanos

- En el ejercicio 2023-2024, consta de 4 trabajadores/es: 1 auxiliar administrativo, 1 logopeda, 1 fisioterapeuta y 1 auxiliar sociosanitaria.

B) PROGRAMA SONRISAS MAYORES:

Programa centrado en el envejecimiento activo, permite generar espacios para la promoción de la autonomía y el apoyo social, destinados a las personas en proceso de envejecimiento (personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia), ofreciendo un programa de actuaciones de prevención y mantenimiento de las capacidades básicas de la vida diaria y la vida en la comunidad, las habilidades cognitivas y el fomento de las redes de apoyo.

Estas actuaciones se desarrollan principalmente en el domicilio de las personas beneficiarias, Además, se facilita, promueve y acompaña en el conocimiento y participación de los servicios existentes como la oferta sociocultural y comunitaria, permitiendo así acercar y conectar a quien más lo necesita con un círculo social de apoyo que promueva un envejecimiento saludable.

Una acción necesaria ante esta nueva realidad, en la que se detecta el aislamiento social de aquellos colectivos más vulnerables. En este ejercicio se han atendido a 132 familias (50 en

el convenio 2021-22, 30 en el convenio 2022-2023 y 52 en el que se encuentra en ejecución entre los meses de octubre 2023 y junio 2024).

Las actividades que se realizan son las siguientes:

- Información y asesoramiento a las personas beneficiarias y a las familias, en temas de servicios y recursos, prestaciones y ayudas económicas, y otros de interés.
- Apoyo en actividades de prevención y rehabilitación, colaborando en el mantenimiento y mejora del estado físico de las personas beneficiarias.
- Actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social, organizando las actividades de apoyo a la gestión doméstica y de apoyo psicosocial.
- Acompañamiento, animación, apoyo en la organización de las actividades de las personas, actividades de estimulación cognitiva y otras.

Se han llevado a cabo un proceso de mejora de la empleabilidad de los trabajadores a través de la formación continua en los siguientes temas:

Talleres de fomento de la empleabilidad	Horas
Presentación del proyecto: Objetivos y metodología del proyecto Activamente Capaces. Plan de trabajo	10 horas
Plan de gestión de calidad: procesos y protocolos	4 horas
Primeros auxilios	2 horas
Riesgos psicosociales	2 horas
Acoso laboral	2 horas

○ Recursos humanos:

Esta iniciativa está subvencionada por el Servicio Canario de Empleo y el Servicio Público de Empleo Estatal, con una duración de 9 meses y con el siguiente equipo de profesionales

- Convenio 2022 – 2023: 2 fisioterapeutas, 1 trabajadora social, 3 técnicas en integración social.
- Convenio 2023 – 2024: 2 fisioterapeutas, 1 trabajadora social, 3 técnicas en integración social.

2.3.3. FOMENTO DE 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.

2.3.4. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Una de las actuaciones fundamentales de la entidad se centra en favorecer la participación en la comunidad, formar parte de ella, establecer sinergias y redes entre entidades y colectivos presentes en el territorio y, especialmente, apostando por la solidaridad y una sociedad más justa e igualitaria.

En ese sentido, la entidad ha participado en diferentes actos y eventos tales como los siguientes:

- Campañas solidarias.
 - o Recogida de alimentos: en centros educativos.
 - o Colaboración con el Banco de Alimentos de Tenerife.
 - o Campañas navideñas en centros educativos.

3. GESTIÓN DE RECURSOS

3.1. RECURSOS ECONÓMICOS:

a. Ingresos:

Los ingresos monetarios correspondientes al ejercicio 2023 han ascendido a 236.296,33 €, tal como se recoge en el siguiente cuadro:

TOTAL INGRESOS	236.296,33 €
Subvenciones	236.233,33 €
Donaciones	0,00 €
Otros resultados	63,00 €

En el siguiente cuadro se muestran los ingresos obtenidos en los últimos ejercicios anuales:

Año	2022	2021
TOTAL INGRESOS	262.330,55 €	262.142,62 €
Subvenciones, donaciones	256.179,81 €	244.424,62 €
Donaciones	6.022,00 €	17.718,00 €
Otros resultados	128,74 €	17.718,00 €

Cabe señalar que, si bien el total de ingresos aplicados al ejercicio se ha correspondido con 236.296,33€, el total de cobros de subvenciones y donaciones se recoge en el siguiente cuadro:

SUBVENCIONES CONCEDIDAS /DONACIONES 2023		
ENTIDAD	IMPORTE 2023	A APLICAR EN 2024
Ayuntamiento de Candelaria	115.000,00 €	0,00 €
SCE	141.057,45 €	94.739,08 €
Cabildo Insular de Tenerife	45.951,99 €	45.951,99 €
Socios y donaciones	15.091,79 €	0,00 €
TOTAL	317.101,23 €	140.691,07 €

b. Gastos:

Los gastos correspondientes al ejercicio 2023 han ascendido a un total de **239.426,39€** tal como se relaciona en la siguiente tabla:

Año	2023	
TOTALES	239.426,39 €	%
Personal	149.592,98	62,48%
Otros gastos de explotación	74.308,17 €	31,04%
Amortización del inmovilizado	11.757,92 €	4,91%
Gastos por ayudas y otros	3.767,32 €	1,57%

El porcentaje mayor ha sido destinado a cubrir los gastos de personal de los diferentes proyectos: Centro Arcoiris, Centro Solidario de Alimentos y los diferentes convenios del Servicio Canario de Empleo. Se observa que 62,48% se destina a la partida de personal, seguido de los gastos de explotación al que le corresponde 31,04 %, la amortización del inmovilizado 4,91% y el 1,57€ son gastos por ayudas y otros, reintegro de la subvención no aplicada del Servicio Canario de Empleo 2022-2023.

A continuación, se presenta la comparativa de los gastos de los últimos ejercicios:

Año	2022		2021	
TOTALES	269.285,15 €	%	255.265,46 €	%
Personal	150.473,52	55,88%	162.957,20 €	63,84%
Otros gastos de explotación	116.179,19 €	43,14%	83.158,34 €	32,58%
Amortización del inmovilizado	2.472,57 €	0,92%	9.149,92 €	3,58%
Deterioro y resultado por enajenación del inmovilizado	159,87 €	0,06%	0,00 €	0,00%

El resultado del ejercicio 2023 es:

Resultado:	- 3.130,06 €
-------------------	---------------------

En el siguiente cuadro se recogen los resultados de los últimos ejercicios:

Resultados ejercicios anteriores	2021	2022
	6.877,16 €	- 6.954,60 €

Considerando la memoria de actividades y la memoria económica correspondiente al ejercicio, cabe señalar que se ha continuado apostando por la atención a las personas,

especialmente por aquellas que se encuentran en situación de pobreza o exclusión social, y a las personas con capacidades diferentes, destinando su patrimonio a la consecución de sus líneas de acción, teniendo un impacto positivo tal como se deriva de los resultados de satisfacción que han contribuido a la mejora de las condiciones de vida en el municipio de Candelaria.

3.2. RECURSOS HUMANOS:

En el ejercicio 2023 se ha contado con un total de 19 trabajadores, desglosados de la siguiente manera, lo que supone una plantilla media de 6,26 trabajadores.

Descripción	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	0	8	8
Altas durante el período	0	11	11
Bajas durante el período	0	7	7
Trabajadores en Alta al Final	0	12	12
Plantilla media discapacitados >0=33%	0,000	0,000	0,000
Plantilla media Total	0,000	6,253	6,253

Los recursos humanos que conforman la estructura organizativa de la Fundación están compuestos por los siguientes perfiles:

- Estructura organizativa:

Estructura organizativa	Nº trabajadores
Directora	1
Educadoras	2
Auxiliar	1
SUBTOTAL	4

Y, en cuanto al personal de apoyo, adscrito a los proyectos subvencionados por el Servicio Canario de Empleo, se recogen en la siguiente tabla:

- **Personal de apoyo:**

Convenios SCE:	Nº trabajadores
Logopeda	1
Fisioterapeuta	4
Cuidadora	1
Auxiliar administrativo	1
Técnico de integración social	6
Trabajadora social	2
SUBTOTAL	15

En relación a la media por sexo, la plantilla medida total se refleja en la siguiente gráfica:

Sexo	Total
Hombre	1,074
Mujer	5,178
Total	6,253

3.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN SUSCRITOS

Entidad	Objeto	Duración
Universidad de La Laguna	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual

Asociación ALIS Canarias	Actuaciones de acompañamiento y apoyo emocional a personas mayores	Anual
Centro Integrado de formación profesional Los Gladiolos	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual
Ayuntamiento de Candelaria (PFAE Cuida2)	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual
Centro de formación Eurocampus	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual
FAUCA	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual
Centro de formación EAPN Canarias	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual
Centro de formación Insforca	Prácticas externas en el ámbito no formal	Anual

4. SÍNTESIS

Candelaria Solidaria ha continuado con su labor en la atención a las personas del municipio, desarrollando acciones destinadas al afianzamiento de sus líneas de actuación en aras de la mejora de la calidad de vida, la participación comunitaria, la autonomía personal y social de las personas del municipio.

CANDESOL continuará avanzando en la satisfacción de las personas beneficiarias de actuaciones que lleva a cabo, adaptándonos a la nueva situación social y comunitaria, 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.



**Fundación Canaria Candelaria Solidaria,
comprometida con las personas**