

Fundación Canaria Candelaria Solidaria

INFORME DE GESTIÓN

Ejercicio 2020

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 50

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MEMORIA DE ACTIVIDADES.....	5
2.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS:	8
2.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA:	8
2.3. ACCIONES REALIZADAS:.....	11
2.3.1. ATENCIÓN SOCIAL.....	11
2.3.2. AUTONOMÍA Y EMPODERAMIENTO	21
2.3.3. FOMENTO DE VOLUNTARIADO.....	39
3. GESTIÓN DE RECURSOS	42
4. SÍNTESIS.....	48

1. INTRODUCCIÓN

El 26 de diciembre de 2019 fue aprobado, por el Patronato de la Fundación Candelaria Solidaria, el Plan de Acción y Presupuesto para el ejercicio 2020, especificando que las líneas estratégicas del nuevo ejercicio se centrarían en la atención a la diversidad, el empoderamiento y la participación.

En 2020, la Fundación Canaria CANDELARIA SOLIDARIA ha continuado desarrollando acciones de interés social y general, más aún dada la situación sociosanitaria y económica derivada de la COVID19, apoyando a las personas que más lo necesitan.

En el ejercicio, se implementaron proyectos significativos en los ámbitos de actuación centrados en la autonomía y la inclusión, la participación y la acción voluntaria, el envejecimiento activo, el desarrollo comunitario y la solidaridad; todo ello redundando en la calidad de vida de las personas.

El Plan de Acción se ha desarrollado con las actuaciones basadas 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, en concreto, Activamente Capaces y el nuevo 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.

Esta nueva línea de acción, centrada en los procesos de envejecimiento activo, denominada Sonrisas Mayores, surge de la necesidad detectada en el territorio en la atención a personas en proceso de envejecimiento y la soledad manifiesta, más aún derivado de la situación de la COVID19, formulando esta línea de acción de apoyo social, acompañamiento y atención fisioterapéutica a las personas beneficiarias.

2020 ha estado marcado por el Estado de Alarma decretado por el Gobierno, a partir de mediados del mes de marzo, viéndose afectada nuestra labor por las medidas y consecuencias derivadas de la situación sanitaria. En este sentido, se ha atendido a los decretos e instrucciones dictados por las Administraciones, teniendo que suspender temporalmente algunos servicios presenciales, y mantener y reforzar aquellos que son considerados servicios esenciales y que, además, han visto aumentada su demanda.

Esta situación ha hecho reorganizar los procedimientos de los servicios de la entidad y generar nuevas formas de atención para cubrir las necesidades de las personas, incorporando asimismo un nuevo proceso P18 Sonrisas Mayores y los protocolos y procedimientos COVID19, y habiendo superado una auditoría desde el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) del Cabildo Insular de Tenerife para la reanudación del servicio presencial del Centro Ocupacional Arcoiris, resultado de la cual se nos ha otorgado el sello de Centro Protegido. Al igual, que su recertificación de la ISO 9001:2015, certificado de calidad.



Además, se ha elaborado la GUÍA DE ACTUACIÓN Y PROTOCOLOS PARA LOS CENTROS Y SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN CANDELARIA SOLIDARIA ANTE LA SITUACIÓN SANITARIA DERIVADA DE LA COVID19, siendo socializada con el equipo, al igual que los protocolos específicos de medidas de prevención en la atención a las personas.

A lo largo del ejercicio, se han hecho encuestas para conocer el impacto de los servicios en las personas beneficiarias, considerando los reajustes y modificación de las actuaciones,

teniendo en cuenta las medidas implantadas. En ese sentido, cabe destacar que esta reinversión de nuestra labor, ha contado con la valoración positiva de las personas beneficiarias.

Por un lado, en los resultados de la encuesta del servicio virtual ofrecido desde Centro Arcoiris, se refleja que las familias y las personas usuarias se han sentido apoyadas, contentas por seguir en contacto con los miembros de su entorno Arcoiris, adaptándose con mayor facilidad a los sistemas virtuales de actuación.

Por otro lado, en cuanto al Centro Solidario de Alimentos, dado la consideración de servicio esencial ante la situación derivada por la COVID19 se priorizó en el servicio presencial, que si bien vivió inicialmente saturación en el servicio, derivado del solapamiento de las entregas FEGA, el incremento de familias de Emergencia por la alerta sanitaria, el sistema de entrega de vales canjeables en los supermercados, y la reducción de colaboradores en el servicio debido a los perfiles de riesgo de las personas voluntarias que colaboran en el servicio y que suspenden su colaboración, se continuó ofreciendo un servicio de calidad, contando con las muestras de solidaridad de empresas y particulares, y el inestimable compromiso de las trabajadoras y el personal voluntario del servicio que continuaron apoyando un servicio fundamental ante esta situación de pandemia, además de aumentar la eficiencia debido a la entrega de vales, favoreciendo la elección de alimentos por partes de las familias beneficiarias, apoyando el comercio local y, sobretodo, facilitando el servicio en unos momentos complicados derivado de esta nueva situación sociosanitaria.

La prioridad de la entidad, en estos momentos especiales, ha sido continuar ofreciendo sus servicios bajo las máximas condiciones de seguridad para preservar la salud de las personas beneficiarias y del equipo de trabajadores/as y voluntariado.

2. MEMORIA DE ACTIVIDADES

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

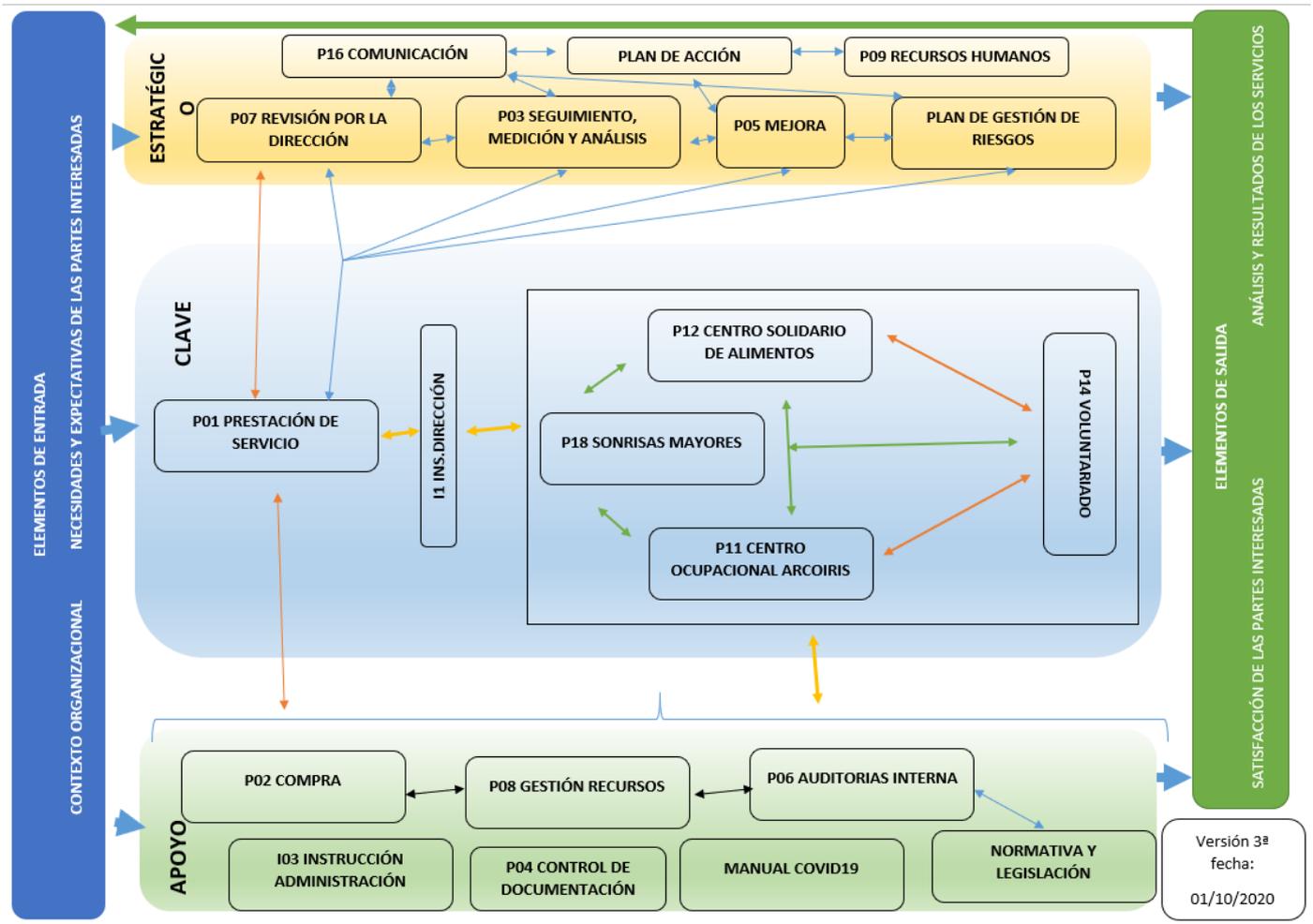
1. Personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
2. Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris.
3. Personas usuarias del Centro Solidario de Alimentos.
4. Personas beneficiarias y familias del programa de Envejecimiento Activo.
5. Personal laboral.
6. Voluntariado.
7. Proveedores/acreedores.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

La Política de Calidad de la Fundación es la que proporciona 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 la 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 los usuarios, 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.

Es destacable que, en este ejercicio se ha realizado una fuerte inversión en la mejora y la seguridad informática. Dada la situación sanitaria y las condiciones del teletrabajo, se ha llevado a cabo un plan de formación adaptado a las demandas y necesidades recogidas en la Ficha de Evaluación de las Competencias, ampliando y mejorando competencias relacionadas con las líneas estratégicas de la entidad y con la mejora continua en el desempeño de su puesto de trabajo, como se puede observar en el expediente del trabajador, en la evaluación del desempeño en el puesto de trabajo y en el Plan de Formación anual.

De igual forma, en el área de atención social, es importante señalar que se ha creado un fondo de alimentos con diferentes proveedores para cubrir las necesidades básicas de las familias derivadas al centro de alimentos dada la actual situación sociosanitaria y económica. Además, destacar que se ha invertido en la adquisición de equipos de protección individual que cubran las demandas de los y las profesionales, y la atención en condiciones de prevención y seguridad a las personas beneficiarias de las diferentes líneas de actuación de la entidad, más aún considerando los perfiles de riesgo de los colectivos objeto de intervención.

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:

Autonomía y empoderamiento		Atención social	
Centro Ocupacional Arcoiris		Centro Solidario de Alimentos	
Capacitación profesional y empleo		Información, asesoramiento y orientación social	Ropero
Envejecimiento Activo	Promoción de la autonomía	Rastro Solidario	
Fomento del voluntariado			
Participación inclusiva			

2.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA:

En 2020 participó en las líneas estratégicas de la entidad, aproximadamente el 6.20% de la población censada en el municipio de Candelaria, esto es, 1.759 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:

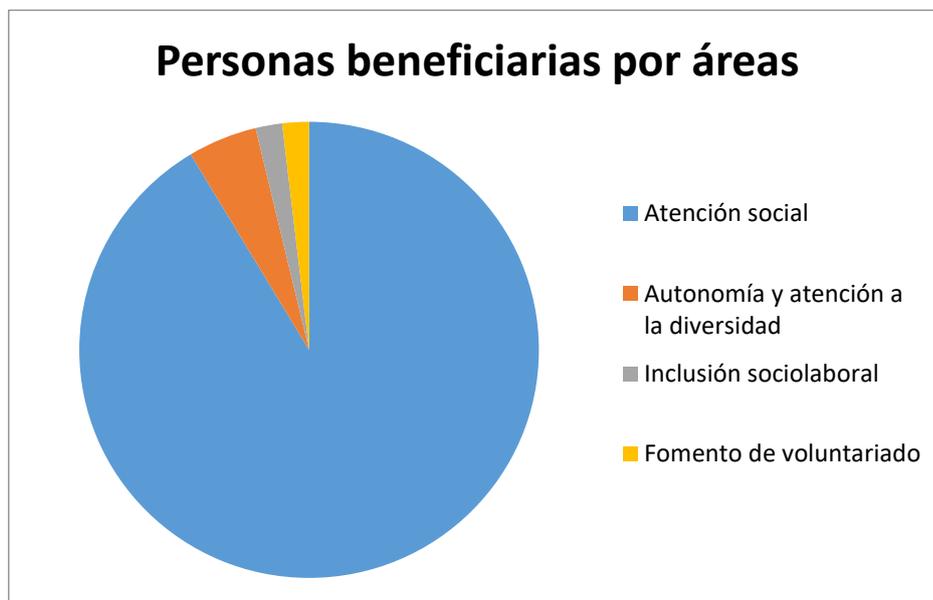
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	EJERCICIO 2020	
	Beneficiarios directos	Porcentaje
Atención social	1.682	95,62
Autonomía y atención a la diversidad	47	2,67
Inclusión sociolaboral	15	0,85
Fomento de voluntariado	15	0,85
TOTAL	1.759	100%
Población del municipio de Candelaria (Fuente: INE)	28.383	
% población atendida	6,20%	

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

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	EJERCICIO 2020		EJERCICIO 2019		EJERCICIO 2018	
	Beneficiarios directos	Porcentaje	Beneficiarios directos	Porcentaje	Beneficiarios directos	Porcentaje
Atención social	1.682	95,62	866	92,72%	732	91,39%
Autonomía y atención a la diversidad	47	2,67	39	4,18%	39	4,87%
Inclusión sociolaboral	15	0,85	14	1,50%	15	1,87%
Fomento de voluntariado	15	0,85	15	1,61%	15	1,87%
TOTAL	1.759	100%	934	100%	801	100,00%
Población del municipio de Candelaria (Fuente: INE)	28.383		27.985		27.641	
% población atendida	6,20%		3,34%		2,90%	

En la gráfica anterior, se puede observar cómo el área de atención social, conformada por el Centro Solidario de Alimentos y el Rastrillo Solidario, ocupan el porcentaje mayor de beneficiarios de la Fundación, observando un incremento significativo en el número de personas beneficiarias en comparación con los ejercicios anteriores, siendo duplicada la cantidad de personas beneficiarias con respecto a estos últimos años, ello fundamentado en la situación socioeconómica derivada de situación sociosanitaria por la COVID19.

En el siguiente gráfico, se refleja el total de beneficiarios 2020 según las líneas estratégicas:



A continuación, se presentan las acciones implementadas en el ejercicio 2020 en consonancia con las líneas estratégicas de la Fundación Candelaria Solidaria:

2.3. ACCIONES REALIZADAS:

2.3.1. ATENCIÓN SOCIAL:

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

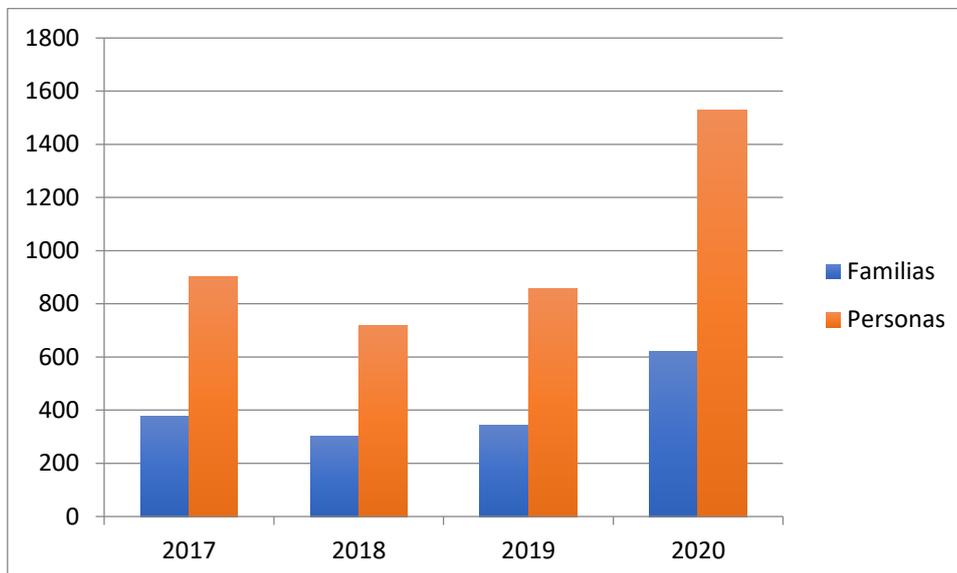
El Centro Solidario de Alimentos ofrece un apoyo en la cobertura de las necesidades alimentarias básicas, destinada a las personas en situación de vulnerabilidad social derivadas desde los Servicios Sociales municipales.

Desde el 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.

a. Personas beneficiarias

A lo largo de 2020 en el Centro Solidario de Alimentos se han atendido a 632 familias, correspondiéndose con un total de 1.580 personas. Como se puede apreciar en la siguiente gráfica, el número de personas atendidas prácticamente se han duplicado con respecto a 2019.

Año	Familias	Personas
2017	378	903
2018	301	719
2019	343	857
2020	632	1.580



Al igual que en años anteriores, las mujeres representan la mayoría de las personas atendidas, el 58% de las personas usuarias frente (497) al 42% de hombres. Los menores son el 22,09% (349 personas).

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

Indicadores	Personas atendidas	Porcentaje
Nº personas atendidas total	1.580	100,00%
Menores	349	22,09%
Adultos	1231	77,91%
Hombre	663	41,96%
Mujer	917	58,04%
Extranjeros	120	7,59%

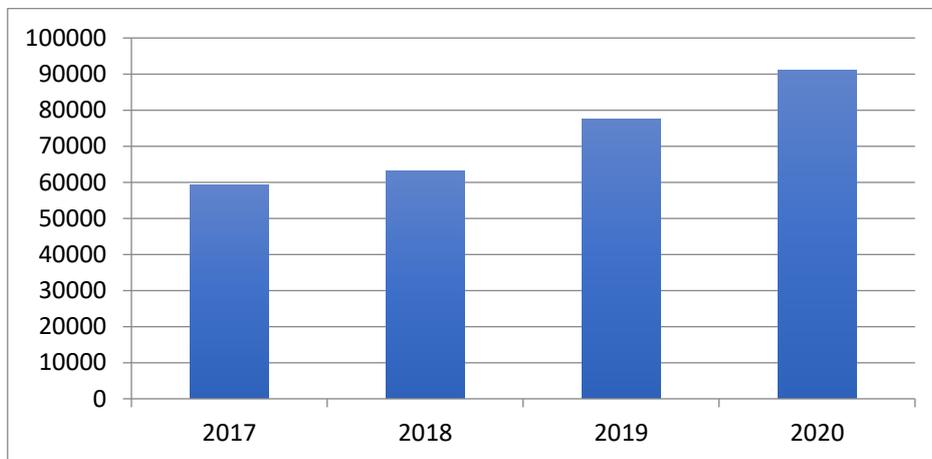
b. Entregas de alimentos

A lo largo de 2020 se han llevado a cabo 1.727 entregas de alimentos con una media de 144 entregas al mes. Sin embargo, 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. Han sido entregados un total de 91.324,36 kg., en torno a **92 toneladas** de alimentos:

Tipo	Total kg	Porcentaje	Escala
Alimentos no FEGA entregados	54.442,67	59,7%	1º
Alimentos FEGA entregados	36.640,3	40,3%	2º
Total kg entregados	91.082,87	100,0%	

En total, 2020 se han entregado el 17,44% más de alimentos respecto a 2019. Además, los alimentos entregados han sido más variados y han incluido una mayor proporción de carne y pescado en conserva, dando así respuesta a las demandas manifiestas por las personas beneficiarias en las encuestas de evaluación del servicio realizadas, en las que se transmitía la necesidad de una mayor variabilidad en los productos alimenticios entregados, especialmente en cuanto a conservas o productos frescos o congelados.

Comparativa de los kg de alimentos entregados anualmente (2017-2020)



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 que se actualiza diariamente. 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 2020 los servicios sociales han baremado 405 expedientes, derivados favorablemente.

Distribución de las derivaciones según tipo (2019-2020)

Tipo	2019	2020
Emergencias	92	195
Nuevos usuarios	115	103
Renovaciones	102	106
Total	309	405

Perfil sociodemográfico de las personas derivadas

En la distribución de las personas derivadas según franja de edad destaca la presencia de menores (28,9%) y la infrarrepresentación de las personas mayores (12,6%) respecto a la media del municipio.

Indicadores	Cantidades	Porcentaje
Menores	349	22,09%
Adultos	1.231	77,91%
De los cuales mayores de 65 años	155	12,6%

Las derivaciones varían significativamente a lo largo de los meses, estas variaciones se deben a que se ha cambiado el sistema de derivaciones; a partir de enero de 2017 las personas tienen que renovar cada año y el periodo de renovación coincide con las entregas del programa FEGA.

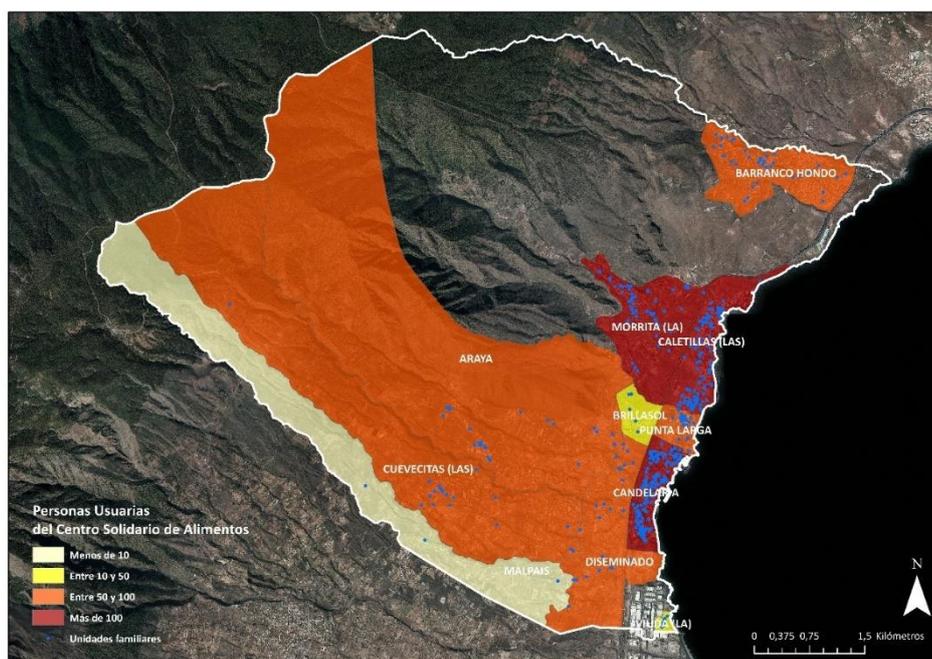
d. Entrada de alimentos

A lo largo de 2020 en el Centro Solidario de alimentos han entrado 99.172,5 kg de alimentos, el 69% más respecto al año 2019 cuando entraron 58.455,10 kg.

Distribución de la entrada de alimentos según origen

Tipo de entrada	Kg	%	Observaciones
Donaciones	11.135,00	11,2%	Empresas, centros educativos y particulares
Compras	49.143,50	49,6%	Ayuntamiento y Fundación
FEGA	38.894,00	39,2%	Cruz Roja
Total	99.172,50	100,00%	

e. Zonas de localización de las personas beneficiarias del CSA



f. Satisfacción de las personas usuarias del servicio

En el mes de mayo de 2020 se ha llevado a cabo una encuesta telefónica 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	Puntuación media (1-5)
Las instalaciones del CSA te parecen adecuadas	5
Las instalaciones del CSA te parecen accesibles	3,6
El estado de limpieza de las instalaciones es...	5
La Cantidad recibida por alimento es...	4,3
El criterio para repartir la cantidad de alimentos por familia es...	4,4
La variedad de los productos es...	4,8
La calidad de los productos es...	4,6
Te parece que el sistema de citas es...	4,5
El sistema de entrega es...	4,8
La información recibida es...	5
La resolución de los problemas surgidos ha sido...	5
El trato que has recibido de la persona que tramita la tarjeta ha sido...	5
El trato que has recibido de la persona que distribuye los alimentos ha sido...	5
El trato que has recibido del personal voluntario ha sido...	5
Total media satisfacción	4,71

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

Área	Indicador	Valor de referencia 2019	Admisible	Resultado 2020	Fuentes de verificación
CSA	Satisfacción de las personas beneficiarias con el servicio	4,70	3,5	4,71	Cuestionario de satisfacción

Tipo de indicadores	Indicadores	Valor de referencia	Valor admisible	Objetivo	Resultado 2020	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Puntuación Cuestionario Satisfacción Usuarios	4,70	3,5	3,5	4,71	Cuestionario Satisfacción
Indicadores de Eficacia	Número de personas que han recibido alimentos	857	350	350	1.580	SIG
Indicadores de actividades	Número de nuevas altas anuales	309	150	50	405	SIG
Indicadores económicos	Gastos relacionados con el servicio	23.000 €	20.000 €	15.000 €	27.379 €	Balances contables
Indicadores de proceso	Número quejas relacionadas con el reparto	0	15	0	0	Cuestionario Satisfacción y Registro incidencias
	Se lleva a cabo una supervisión trimestral	3	5	6	12	Agenda

Resumen de datos 2020

Indicadores	2.019	2.020
Nº personas atendidas	857,00	1.580,00
Nº familias	343,00	621,00
Menores	207,00	349,00
Adultos	650,00	1.231,00
Hombre	360,00	663,00
Mujer	497,00	917,00
Extranjeros	158,00	120,00

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

Alimentos no FEGA entregados	30.736,98 Kg.	54.442,67 kg.
Alimentos FEGA entregados	46.822,28 kg.	36.640,30 kg.
Derivaciones	309	405
Total kg entregados	77.559,26 kg.	91.082,97 kg.
Tipo de entrada alimentos	Kg	Kg
FEGA	46.750,40 kg	38.894,00 kg
Compras	9.403,50 kg	49.143,50 kg
Donaciones	2.301,20 kg	11.135,00 kg
Total entrada alimentos	58.455,10 kg	99.172,50 kg

En resumen, 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, más aún considerando la situación sanitaria y sus consecuencias socioeconómicas derivadas de la COVID19.

a) Recursos humanos:

Los recursos humanos disponibles para el funcionamiento del servicio se componen del siguiente equipo:

Personal	Tareas
1 auxiliar de servicios	Responsable del servicio y de las diferentes tareas relacionadas: coordinación con los servicios sociales, contacto con personas usuarias, logística del centro, contacto con proveedores, etc.

3 voluntarios/as	Colaboración en las tareas de logística, distribución a las familias y en la recepción de productos.
------------------	--

b) Memoria fotográfica



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 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, 102 personas han sido beneficiarias del servicio, quienes lo han valorado de forma positiva, especialmente aquellas que han sufrido más directamente las consecuencias socioeconómicas de la crisis sanitaria.



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 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.

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

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 26 y 56 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.
	Educación musical	Coordinación rítmica básica. Discriminación auditiva. Composición de melodías.

Debido a la situación sanitaria, y a la suspensión del servicio presencial, continuando con el servicio de forma virtual, las entrevistas no han podido realizarse con las personas usuarias, puesto que algunos de ellos y ellas necesitan apoyo para las mismas. Se cuenta con los datos de 3 personas:

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

Ítem	2018	2019	2020
Te gustan las actividades	4,77	5	5
Estás bien con tus compañeros/as	5,00	4,89	5
Estás bien con las educadoras	4,92	4,73	5
Te gusta venir al centro	4,77	5	5
Te gusta el horario de entrada	4,83	4,64	5
Te gusta el horario de salida	4,42	5	5
Media	4,79	4,87	5

Respuestas de las personas usuarias sobre lo que más gusta

Persona usuaria	Las actividades que más me gustan del centro
1	Conocimiento, talleres
2	Gimnasia y los talleres de cocina
3	Taller de costura, cocina, las salidas y visitas a museos, centro comercial etc.

PROGRAMA DE ATENCION 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.

Los valores que se emplean en la evaluación de los PAI son los siguientes:

Admisible	2,00
Objetivo	3,00

Nº personas usuarias	jun-19	dic-19	abr-20
1	2,67	2,62	2,67
2	2,30	2,50	2,30
3	2,44	2,72	2,44
4	2,55	2,48	2,55
5	2,57	2,62	2,57
6	2,18	2,20	2,18
7	2,51	2,36	2,51
8	2,34	2,35	2,34
9	2,28	2,39	2,28
10	2,50	2,16	2,50
11	2,37	2,42	2,37
	2,43	2,43	2,43

Como se observa, no existe una columna correspondiente al mes de diciembre de 2020. Y es que, debido a la situación derivada de la COVID19 y la implantación de un sistema virtual

de atención entre los meses de marzo a agosto, reanudando el servicio presencial en el mes de septiembre con la limitación de los aforos establecidos por las administraciones, el equipo plantea un nuevo sistema de Valoración Virtual, con unos objetivos e indicadores más generales y unos factores condicionantes a las características del servicio.

Resultados del PAI período crisis sanitaria:

Se establece un nuevo sistema de evaluación, donde se valora un objetivo de mantenimiento de las capacidades de las personas usuarias, al no poder actuar ni evaluar los indicadores PAI 2020, al ofrecer un servicio virtual no presencial

NOMBRE Y APELLIDOS	Objetivo	Indicadores				Fuente de verificación
	Mantenimiento de las capacidades y habilidades adquiridas	Participa en las actividades propuestas	Muestra interés en las actividades	Interactúa positivamente	Atiende a las pautas de las sesiones	
BRB	3	3	3	3	3	Cuaderno de campo. Valoración equipo
FRCD	2,75	3	3	3	2	
IAR	2,75	3	3	3	2	
MBML	1,25	1	1	2	1	
PMOR	2,75	3	3	3	2	
KGP	3	3	3	3	3	
MPH	2	1	3	2	2	
NVCV	2,75	3	3	3	2	
REMR	2,75	3	3	3	2	
SADP	2,5	2	3	3	2	
JNG	3	3	3	3	3	

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Factores condicionantes					
		Importancia del apoyo externo	Evaluación del apoyo	Desajuste del apoyo	Nivel de autonomía esperada	Evaluación de la autonomía	Desajuste de la autonomía
1	BRB	1	2	-1	3	3	0
2	FRCD	1	1	0	3	3	0
3	IAR	1	1	0	3	3	0
4	MBML	2	1	1	2	1	1
5	PMOR	2	2	0	2	2	0
6	KGP	3	1	2	2	2	0
7	MPH	3	1	2	1	1	0
8	NVCV	3	3	0	2	2	0
9	REMR	1	1	0	3	3	0
10	SADP	3	2	1	2	2	0
11	JNG	1	1	0	3	3	0

Importancia del apoyo externo		Nivel de autonomía esperada	
Bajo	1	Mayor o menor de 0	Negativo
Medio	2	0	Positivo
Alto	3		

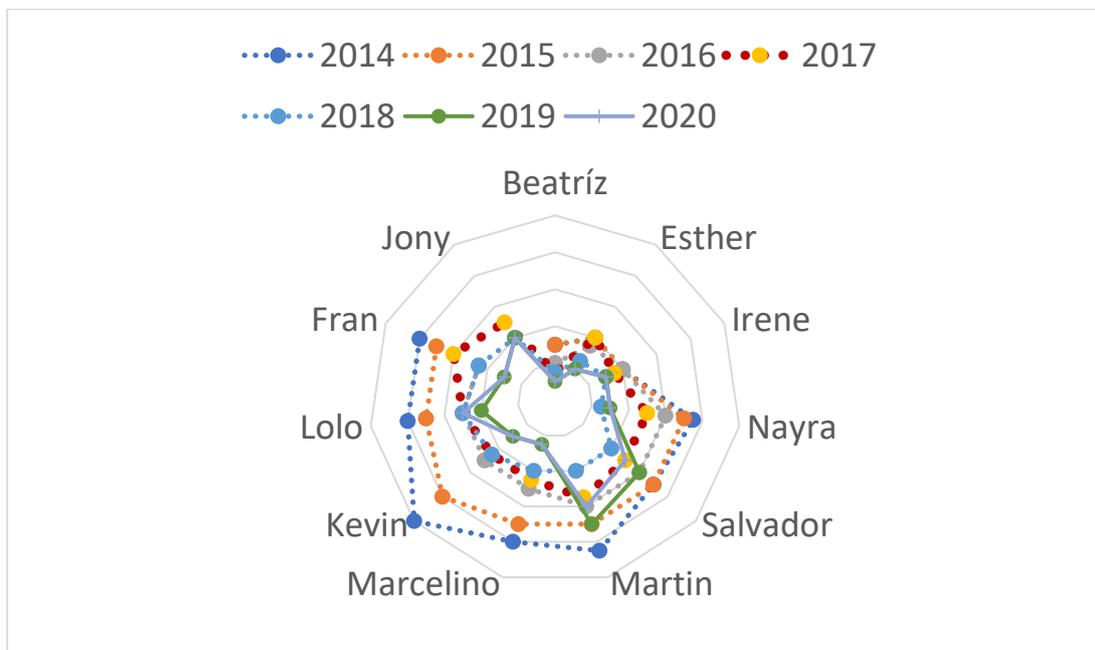
Cohesión social

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.

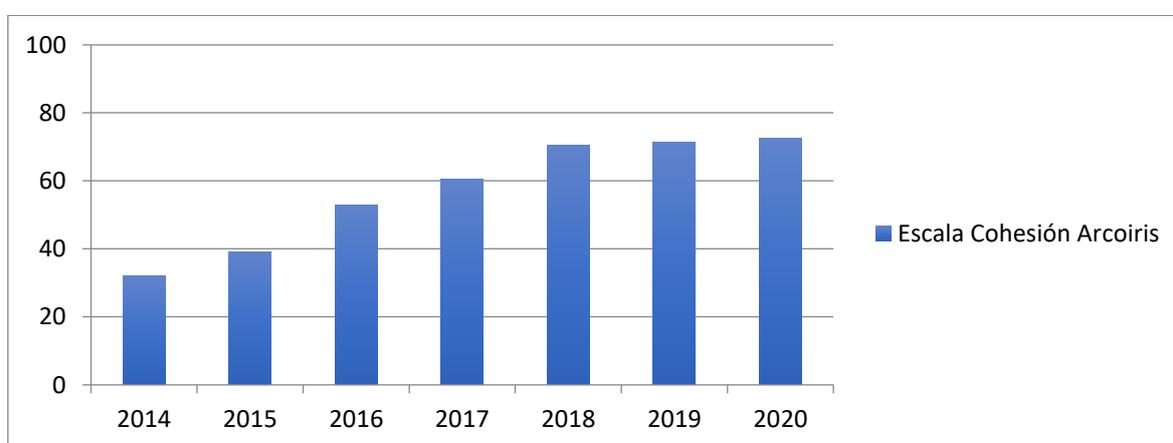
Para calcular el índice de distancia social se utiliza un método inspirado en la escala de distancia social. Se hacen preguntas significativas en el contexto del centro a cada persona usuaria: con quién le gustaría ir al Mc Donald, sentarse en el micro e ir de excursión. Las respuestas se codifican en el siguiente modo:

- Espontánea positiva: 2 puntos
- Espontánea negativa: -2 puntos
- Dirigida positiva: 1 punto
- Dirigida negativa: -1 punto
- NS/NC: 0 puntos

Llevando a cabo una representación radial de la distancia asignada a cada uno de los usuarios por parte del resto del grupo y, comparando los datos recogidos desde la implantación de esta medida en 2014, podemos apreciar que desde este año el área de distancia social ha disminuido de forma continua. Todas las personas usuarias están incluidas en el grupo (el área que numéricamente podemos definir como el círculo 5) y caso todos han mejorado sus puntuaciones respecto al año anterior, manteniéndose prácticamente la reducción de la distancia social.



El área de distancia social ha disminuido todos los años, consolidándose, desde 2016 como un grupo cohesionado y no excluyente. De hecho, ningún usuario ha sido ubicado por los otros compañeros en los círculos 9 o 10. La comparación interanual se ha normalizado mejorando la comparación: evaluada sobre una escala de 100 y ponderada según las personas usuarias que ocuparon plaza en el ejercicio.



Familiares de las personas usuarias del Centro Ocupacional Arcoiris

Ítems	2018	2019	2020
El trato de los/as profesionales que atienden a mi hijo/a me parece...	4,90	4,50	5,00
Mi relación con los/as profesionales es:	5,00	4,58	4,80
La información que recibo sobre las actividades que realiza mi hijo/a me parece...	4,80	4,42	4,60
La accesibilidad de los profesionales me parece...	5,00	4,58	4,50
Las actividades que realiza mi hija/a en relación a sus características personales	5,00	4,58	4,30

Las instalaciones del centro en relación al servicio que presta me parecen...	4,40	4,08	4,60
El grado de satisfacción global con el centro es...	5,00	4,50	4,70

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

Nº	Observaciones
1	La relación persona usuaria y los profesionales
2	El personal, los profesionales y auxiliares. Este año ha mejorado, muy bien el personal como logopeda y fisioterapeuta.
3	El personal sin duda
4	La unión de los profesores y los chicos. Son parte de una familia.
5	Los profesionales, su trato, las actividades.
6	La forma con la que tratan a los chicos, todas las actividades
7	Las actividades que realizan continuamente y lo participe que hacen a los chicos
8	El compañerismo, las relaciones entre los chicos
9	El trato y la atención a los usuarios. Fran se siente como en familia.
10	La atención que es muy buena

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

Nº	Observaciones
1	Se podrían mejorar las instalaciones: piscinas, patios...
2	Más personal de logopedia siempre. Es importante para expresarse, de nada sirven otras actividades si falla eso.
3	El lugar, el establecimiento más acorde

4	Instalaciones deportivas, más actividad física para aquellos que son más autónomos, por ejemplo, ir a la piscina.
5	El local, ojalá sea más grande
6	Me gustaría que tengan un espacio mejor y mayor.
7	Las instalaciones
8	Lo veo todo bien, pero podría mejorar el servicio de transporte
9	Con más medios se podrían realizar más proyectos
10	Antes los chicos tenían otros trabajos, como arreglando jardines. Me gustaban esos trabajos distintos fuera del centro.

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

Nº	Observaciones
1	Las relacionadas con las infraestructuras
2	Dentro de lo que cabe todo bien, el centro podría estar mejor, pero es lo que tenemos
3	Manera de presionar al ayuntamiento, sobre el transporte, instalaciones y sobre todo, la guardería que no tiene las aulas ideales.
4	Vacaciones de verano, viajes, actividades al aire libre etc.
5	Me gustaría que se recibiera más sesiones de logopedia
6	No tenemos queja
7	No se me ocurre nada ahora mismo
8	Recuperar actividades fuera del centro, con tareas de jardinería, actividades que varíen un poco esa rutina.

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

	2018	2019	2020
Media	5,00	4,50	4,70

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	2019	2020
Necesidad de tercera persona	41,93	45,07
Intelectual	27,02	29,44

Si bien la titularidad del recurso es el Ayuntamiento de Candelaria, es la Fundación la entidad gestora del centro ocupacional.

Es importante destacar que, de la financiación recibida para el funcionamiento de este recurso, 91% se deriva de la ficha presupuestaria del convenio marco establecido entre el IASS y el Ayuntamiento de Candelaria, correspondiéndose la aportación municipal con 7% del total transferido.

RESUMEN 2020	IMPORTE	PORCENTAJE
Coste plaza	104.440,56 €	90,82%
Transporte	2.944,00 €	2,56%
Total aportación IASS	107.384,56 €	93,38%
Aportación Ayuntamiento Candelaria	7.615,44 €	6,62%
TOTAL	115.000,00 €	100,00%

a) 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 un logopeda, técnico en atención sociosanitaria, trabajador social y fisioterapeuta.

b) Memoria fotográfica





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.

- 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. ➤ Planifica y desarrolla los programas individualizados más apropiados junto a la persona y su entorno, sus cuidadores y otros profesionales.
Fisioterapeuta	<p>-Programa y desarrolla las actividades y los tratamientos de Fisioterapia.</p> <p>-Practica tratamiento de prevención y rehabilitación a los usuarios.</p> <p>-Informa sobre los recursos externos relacionados con su especialidad.</p> <p>-Colabora con el resto del equipo para el mantenimiento y mejora del estado físico de los usuarios.</p>
Técnico de integración social	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa actividades de participación en la comunidad. ➤ Lleva a cabo el programa de habilidades de la vida diaria. ➤ Colabora en las evaluaciones donde se recoja la evolución, dificultades, necesidades de los usuarios. ➤ Desarrollar programa de inclusión sociolaboral. ➤ Valorar la información obtenida sobre cada caso y aplicando las estrategias y técnicas más adecuadas para el desarrollo de la autonomía personal e inserción ocupacional.
	<p>- Apoya las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional indicadas por el equipo interdisciplinar.</p>

Cuidadora	<ul style="list-style-type: none"> - 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:

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
Riesgo sanitario	2 horas
COVID19	4 horas
Primeros auxilios	2 horas

a) Recursos humanos

Edición 2019-2020 y 2020-2021 (duración: 9 meses): logopeda, fisioterapeuta, técnico de integración social, trabajador social, cuidadora y auxiliar administrativo (total: 10 trabajadores/as)

b) Memoria fotográfica:



- Programa SONRISAS MAYORES:

Nueva iniciativa que crea la Fundación en este ejercicio, centrada 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, la atención a la cobertura de las necesidades básicas y la nutrición saludable, las habilidades cognitivas y el fomento de las redes de apoyo. Estas actuaciones se desarrollarán en el domicilio de las personas beneficiarias, en aquellos casos en que las condiciones de falta de movilidad por su condición física, aislamiento domiciliario por condiciones orográficas (falta de conexiones mediante transporte público o de la ayuda personal que podrían necesitar), mayores dificultades para acceder a actividades estimulantes desde su hogar, se refieren. Además, se facilita, promueve y acompaña en el conocimiento y participación de los servicios existentes como la oferta sociocultural y comunitaria, la cual se ampliaría con el apoyo que surge desde este proyecto, con las actividades grupales y colectivas que se proponen, 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, donde debemos respaldar a unos colectivos más vulnerables ante el aislamiento social con el fin de prevenir y disminuir las consecuencias negativas que puedan derivar de esta situación, atendiendo a 30 familias, con miembros que presentan discapacidad y/o situación de dependencia, en sus domicilios desarrolladas por profesionales del ámbito sociosanitario.

Las actividades que se ofrecen 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
Riesgo sanitario	2 horas

COVID19	4 horas
Primeros auxilios	2 horas

a) 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 un equipo de profesionales compuesto por un fisioterapeuta, trabajadora social, técnico de integración social, técnico en atención sociosanitaria y auxiliar administrativo (total 5 trabajadores/as).

b) Memoria fotográfica



2.3.3. FOMENTO DE VOLUNTARIADO

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 este ejercicio, dada la situación sanitaria, y derivado de los perfiles de riesgo de algunos de nuestros voluntarios y voluntarias (mayores de 65

años, situación sanitaria), se ha mantenido un total de 10 voluntarios/as que han continuado colaborando en las diferentes acciones.

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 2019	Resultado 2020	Fuente de verificación
Indicadores de Satisfacción	Satisfacción del voluntario con la entidad	4,28	3,50	4,84	4,69	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	5,00	Cuestionario de satisfacción
	Empoderamiento del voluntariado por su acción altruista	4,82	4,00	4,82	4,88	Cuestionario de satisfacción

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 o del Centro Arcoiris cuentan con personas voluntarias que apoyan y colaboran en sus acciones.

2.3.4. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

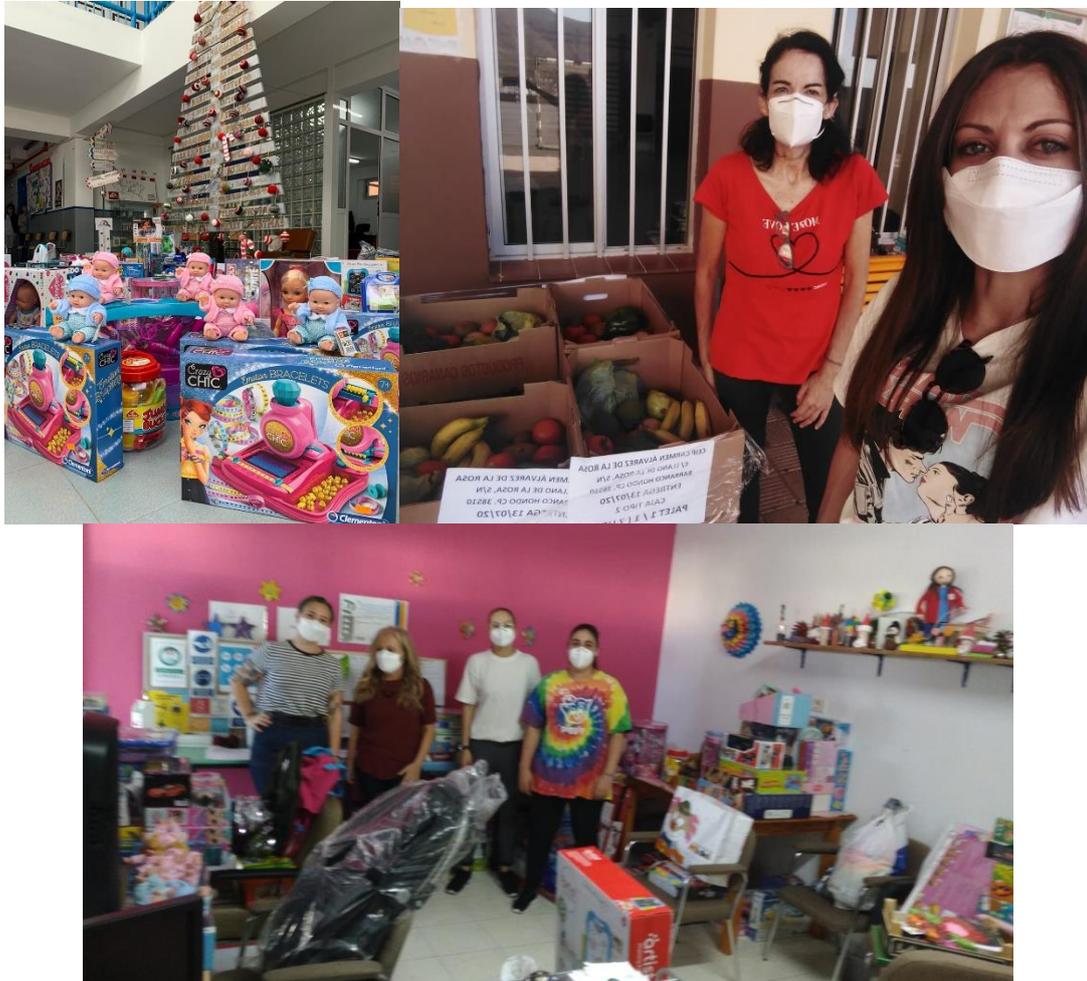
Una de las actuaciones fundamentales de la entidad se centra en favorecer la participación en la comunidad, formar parte de ella, establecer sinergias y redes entre entidades y colectivos

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:

- Programa Tenerife Solidario: jornadas solidarias en centros educativos. En esta ocasión, se ha participado en acciones formativas en el CEIP Fasnía y el IES Güímar.
- Cuota Cero: programa del Gobierno de Canarias establecido para el alumnado de cuota cero usuarios del servicio de comedor escolar, colaborando en la entrega de cesta de alimentos al alumnado de los centros educativos de Candelaria.
- Campañas solidarias:
 - o Recogida de alimentos: en centros educativos.
 - o Colaboración con el Banco de Alimentos de Tenerife.
 - o Campaña de juguetes, en colaboración con el IES Punta Larga
 - o Campaña de tarjetas de Navidad: con IES Punta Larga y Santa Ana.





3. GESTIÓN DE RECURSOS

3.1. RECURSOS ECONÓMICOS:

a. Ingresos:

Los ingresos monetarios correspondientes al ejercicio 2020 han ascendido a 213.092,98€, tal como se recoge en el siguiente cuadro:

TOTAL INGRESOS	212.921,73 €
Subvenciones	195.326,18 €
Donaciones	17.595,55 €
Ingresos extraordinarios	171,25 €

En el siguiente cuadro se muestran los ingresos obtenidos en los últimos tres ejercicios anuales. Se observa una diferencia en cuanto a los ingresos obtenidos en 2020 con respecto a los dos últimos ejercicios, ello determinado especialmente por las donaciones recibidas dinerarias y en especie, especialmente motivadas por la situación sanitaria.

	2020	2019	2018
TOTAL INGRESOS	212.921,73 €	204.858,68 €	206.892,68 €
Subvenciones, donaciones	212.921,73 €	204.858,68 €	206.769,14 €
Ventas y otros ingresos ordinarios	0,00 €	0,00 €	67,54 €
Ingresos financieros	0,00 €	0,00 €	56,00 €

b. Gastos:

Los gastos correspondientes al ejercicio 2020 han ascendido a un total de **204.305,31 €** tal como se relaciona en la siguiente tabla:

Año	2020	
TOTALES	204.705,26 €	%
Personal	119.956,18 €	58,60%
Ayudas monetarias	0,00 €	0,00%
Otros gastos de explotación	70.446,65 €	34,41%
Amortización del inmovilizado	12.806,30 €	6,26%
Deterioro y resultado por enajenación del inmovilizado	1.096,18 €	0,54%
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	399,95 €	0,20%

El porcentaje mayor ha sido destinado a cubrir los gastos de personal de los diferentes proyectos: C.O. Arcoiris, Centro Solidario de Alimentos y los diferentes convenios del Servicio Canario de Empleo. Se observa que 59% se destina a la partida de personal, seguido de los gastos de explotación al que le corresponde 21% y de aprovisionamiento (alimentos para el CSA) 13%.

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

Año	2020		2019		2018	
TOTALES	204.705,26 €	%	198.678,32 €	%	204.070,89€	%
Personal	119.956,18 €	58,60%	159.030,71 €	80,04%	163.653,45 €	80,19%
Ayudas monetarias	0,00 €	0,00%	2.143,23 €	1,08%	6.001,73 €	2,94%
Otros gastos de explotación	70.446,65 €	34,41%	32.069,11 €	16,14%	30.134,46 €	14,77%
Amortización del inmovilizado	12.806,30 €	6,26%	5.435,27 €	2,74%	4.281,25 €	2,10%
Deterioro y resultado por enajenación del inmovilizado	1.096,18 €	0,54%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	399,95 €	0,20%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%

El resultado del ejercicio 2020 ha sido el siguiente:

Resultado:	8.387,72 €
-------------------	-------------------

Considerando la memoria de actividades y la memoria económica correspondiente al ejercicio 2020, 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.

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

Resultados ejercicios anteriores	2019	2018
	6.180,36 €	2.821,79€

3.2. RECURSOS HUMANOS:

En el ejercicio 2020 se ha contado con un total de 19 trabajadores, desglosados de la siguiente manera, lo que supone una plantilla media de 5,68 trabajadores.

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:**

PERSONAL DE CONVENIOS SCE	
Logopeda	2
Fisioterapeuta	3
Cuidadora	3
Auxiliar administrativo	3
Técnico de integración social	2
Trabajador social	2
SUBTOTAL	15

TOTAL TRABAJADORES/AS 2020:	19
------------------------------------	-----------

En relación a la media por sexo, la plantilla medida total correspondiente a MUJER es 4,70. Con respecto a HOMBRE es 0,97.

3.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN SUSCRITOS

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

4. SÍNTESIS

Como se deriva de la información de este informe, desde Candelaria Solidaria se 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 la inclusión social de las personas del municipio.

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, paralelamente a la mejora y ampliación de competencias profesionales tanto del equipo consolidado, como del personal de apoyo, personas en prácticas y voluntariado.

La apuesta por el uso de sistemas virtuales junto a la implantación de protocolos y procedimientos de prevención del COVID19, están permitiendo en estos tiempos de crisis sanitaria, la mejora de la comunicación y atención en condiciones de seguridad a las personas beneficiarias y partes interesadas de nuestro sistema de gestión.

Desde la entidad, se continuará avanzando en la satisfacción de las personas beneficiarias de los servicios, adaptándonos a la nueva normalidad, 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.

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, determinando aspectos que delimitan su campo de acción son los siguientes:

- Apoyo y asesoramiento jurídico: si bien ha sido asignado por parte de la presidencia de la Fundación, una técnico jurista, se necesita mayor disponibilidad

por parte de dicho servicio para actualizar y dar respuesta a las de la entidad, considerando la legislación y normativa específica.

- Ciclo vital de las personas usuarias: ante los perfiles y necesidades manifiestas, se traza prioritaria el diseño e implementación de actuaciones destinadas a personas en proceso de envejecimiento. Líneas como Sonrisas Mayores iniciadas en el mes de octubre, permite un apoyo social a las familias y a las personas beneficiarias.
- Agotamiento emocional: debido a la situación sociosanitaria y económica derivada de la COVID19, se han vivido momentos de saturación de servicios. Teniendo en cuenta posibles réplicas de confinamientos y otras situaciones sanitarias similares, es fundamental la mejora de las competencias profesionales y las acciones de apoyo emocional destinadas al aumento del sentimiento de autoeficacia, tanto de los recursos humanos como de las personas beneficiarias de su acción.
- Nuevas líneas de acción en base a las necesidades de las familias: Diseño e implementación de líneas de inserción sociolaboral y atención a los colectivos más vulnerables (personas en proceso de envejecimiento, personas en situación de dependencia, personas con discapacidad). Captación de fondos.
- Adaptación de los diferentes servicios a las medidas preventivas que sean decretadas por las administraciones competentes, derivadas de posibles pandemias o situaciones sanitarias adversas (COVID19, otros): los servicios de la Fundación podrán adaptar las formas de actuación, esto puede implicar la atención virtual, a través de medios tecnológicos; atención a domicilio y otros medios que se establezcan considerando las medidas preventivas, incluido el teletrabajo.



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.

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