

Consulta la buena práctica



Cáritas Diocesana de Sigüenza- Guadalajara

**PROGRAMA DE ATENCIÓN EN DOMICILIO
“AYUDÁNDONOS A PERMANECER EN CASA”**



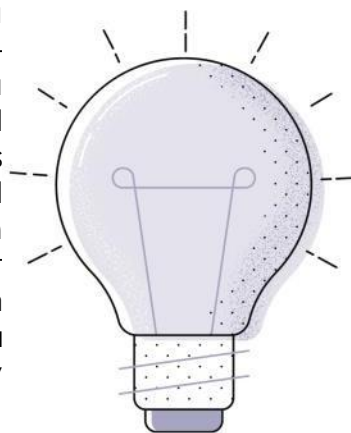
ÍNDICE

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
3. PERSONAS BENEFICIARIAS.....	4
4. TIPO DE ACTIVIDAD.....	5
5. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	6
7. JUSTIFICACIÓN	9
8. OBJETIVOS	9
9. PALABRAS CLAVES.....	10
10. TEMPORALIZACIÓN	11
11. HITOS	11
12. RECURSOS	11
13. FINANCIACIÓN	12
14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	13
15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP).....	13
16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS	16

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

El proyecto **"Ayudándonos a permanecer en casa: Comida sobre ruedas"**, impulsado por Cáritas Diocesana de Sigüenza-Guadalajara, es un servicio de atención integral que facilita la permanencia de personas mayores o con diversidad funcional en su propio hogar. A través de la entrega a domicilio de menús saludables y personalizados según necesidades médicas, el programa combate la malnutrición y el aislamiento social en varias localidades de Guadalajara. Esta iniciativa destaca por su gestión de calidad certificada y su enfoque en la **Atención Centrada en la Persona (AICP)**, asegurando que cada beneficiario reciba un trato digno que respete su autonomía y preferencias individuales.

Más allá de la asistencia alimentaria, la práctica funciona como un sistema de acompañamiento y detección de riesgos gracias a la labor de un equipo interdisciplinar y voluntarios. El servicio no solo garantiza el bienestar nutricional, sino que también promueve la estimulación cognitiva y el apoyo emocional mediante el contacto periódico en las rutas de reparto. Al estar coordinado con los Servicios Sociales, el programa asegura la gratuidad para personas en situación de exclusión, convirtiéndose en un recurso esencial para fortalecer la red comunitaria y mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

Personalización, integralidad y coordinación: experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	X
Productos de apoyo y TIC: diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tienen necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
Entorno físico y comunitario: experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
Desarrollo organizativo y profesional: Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	
Acciones de comunicación: aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	
Generación de conocimiento: iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	
COVID-19: se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	X
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	
Sociedad en general	
Otro/s	
Personas mayores de 60 años y personas con diversidad funcional y que, por diversas circunstancias, principalmente por problemas de salud, tienen dificultades en su autonomía personal y condiciones de desventaja social.	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	X
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:	

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio): Guadalajara, Azuqueca de Henares, Cabanillas del Campo y Yunquera de Henares	X
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Domicilios de las personas atendidas como respuesta a la demanda de permanecer en su entorno cotidiano.	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describe a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

El programa "Comida sobre Ruedas" se desarrolla en los municipios de Guadalajara, Azuqueca de Henares, Cabanillas del Campo y Yunquera de Henares, y está dirigido a personas mayores de 60 años y a personas con diversidad funcional (aunque estas últimas puedan ser menores de dicha edad). Su finalidad es favorecer la autonomía personal y la permanencia en el hogar, evitando situaciones de aislamiento y vulnerabilidad.

El servicio consiste en la entrega a domicilio de comida y cena, tres días por semana, a través de cinco rutas establecidas. Los menús son diseñados por una profesional en nutrición, garantizando un aporte equilibrado y saludable, además de contemplar adaptaciones a necesidades específicas como diabetes, texturas modificadas o disfagia. En casos de emergencia social, y previa derivación de los Servicios Sociales, el servicio puede prestarse de manera gratuita, asegurando que ninguna persona quede excluida por motivos económicos.

Más allá de la cobertura alimentaria, el programa actúa como un recurso integral de apoyo social y emocional. Se facilita la derivación a otros servicios y se promueve la participación en actividades de estimulación cognitiva, fortaleciendo así la cohesión comunitaria y la mejora del bienestar general.

El coste del servicio es de 5,50 € por comida y 3,50 € por cena, lo que lo convierte en una alternativa solidaria, accesible y próxima, con impacto directo en la salud, la inclusión social y la calidad de vida de las personas más vulnerables.

Metodología de implementación

La metodología aplicada está centrada en la persona, garantizando una atención individualizada y fomentando la participación activa de las personas usuarias y sus familias en la definición del servicio. Este enfoque se sustenta en un sistema normativo certificado bajo la ISO 9001:2015, renovada en mayo de 2025, que asegura la calidad, la eficiencia y la mejora continua.

El proyecto se gestiona a través de protocolos de intervención definidos, y toda la información de las personas participantes se registra en SICCE, una herramienta informática de uso confederal que garantiza el seguimiento seguro, detallado y confidencial.

Equipo responsable

La coordinación del programa recae en una persona responsable que lidera un equipo interdisciplinar integrado por profesionales, voluntariado, participantes y familias. La colaboración con entidades públicas y privadas es un pilar fundamental, ya que permite optimizar recursos y ampliar el alcance del servicio.

El protagonismo de las personas mayores y sus familias es esencial: se promueve su implicación en la definición y evaluación del programa, reconociéndoles un rol activo en la toma de decisiones.

Herramientas de gestión

Para estructurar y dar soporte a la práctica, se utilizan herramientas de control y seguimiento, entre las que destacan:

- Fichas sociales individualizadas.
- Rutas domiciliarias de entrega.
- Encuestas de satisfacción.
- Listados de altas y bajas.
- Actas de reuniones de coordinación.
- Registros de control del gasto.
- Listados mensuales de cobros.
- Listado de lista de espera.

Periodicidad de las acciones

1. **Seguimiento diario:** coordinación con personal de ruta y cocina.
2. **Reuniones semanales:** equipo de cocina, para garantizar la coherencia y calidad de los menús.
3. **Registros actualizados:** según la naturaleza del proceso (diaria, semanal o mensual).
4. **Contacto continuo:** con las personas usuarias, asegurando cercanía y respuesta ágil.

Mecanismos de corrección ante desviaciones

El cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias está garantizado mediante:

- ⇒ Supervisión de la Delegación de Sanidad.
- ⇒ Auditorías externas realizadas por el Centro de Formación CENEO.
- ⇒ Aplicación del sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en cocina.
- ⇒ Seguimiento de proveedores y registro de incidencias.

Verificación de la ejecución

La correcta ejecución de actividades se asegura a través de:

Reuniones semanales con el equipo de reparto.

- Control financiero mensual.
- Registros de participación en actividades recreativas (firmas de asistencia).
- Actas de coordinación interna y con entidades colaboradoras.
- Actualización periódica de listados de personas usuarias.

Proceso de evaluación previsto

1. Revisión del proceso de cocinado y envasado (semanal)
Reuniones con el equipo de cocina para garantizar calidad, seguridad y adaptabilidad de los menús, conforme a APPCC e ISO 9001:2015.
2. Evaluación mensual del proyecto
Encuentro entre la persona responsable del área y la coordinación de programas de Cáritas para analizar avances, detectar mejoras y planificar nuevas acciones.
3. Auditorías de seguridad y calidad
Auditorías internas y externas periódicas, incluyendo las realizadas por el Centro de Formación CENEO y los informes de sanidad.
4. Coordinación interinstitucional continua
Colaboración con administraciones públicas y entidades sociales para optimizar recursos y garantizar una atención integral.
5. Supervisión del voluntariado
Reuniones periódicas de valoración para alinear el acompañamiento social y emocional con los objetivos del programa.
6. Memoria semestral
Informe dirigido a los ayuntamientos colaboradores, con logros, áreas de mejora y medidas correctoras.
7. Memoria final de evaluación
Documento de cierre con resultados globales: encuestas de satisfacción, auditorías, registros de altas/bajas y participación en actividades.

7. JUSTIFICACIÓN

La puesta en marcha de la iniciativa “Comida sobre Ruedas” surge como respuesta a una necesidad creciente entre las personas mayores y aquellas con diversidad funcional: garantizar una alimentación adecuada, equilibrada y segura en un contexto donde, en muchos casos, la autonomía se ve limitada.

Con el paso de los años, son frecuentes las dificultades para realizar tareas cotidianas como salir a comprar, cargar con productos básicos o preparar comidas completas. A ello se suman problemas de salud que afectan a la capacidad para cocinar —como limitaciones de movilidad, deterioro cognitivo o falta de fuerza física—, lo que incrementa el riesgo de malnutrición, dietas poco saludables o saltarse comidas.

Además, muchas de estas personas viven en soledad, lo que refuerza la dificultad de mantener hábitos alimentarios adecuados y puede agravar la sensación de aislamiento. Todo ello se traduce en una necesidad urgente de ofrecer un apoyo estructurado que cubra tanto la dimensión nutricional como la social y emocional.

Este proyecto nace, por tanto, con el objetivo de facilitar el acceso a menús saludables, adaptados y accesibles, reduciendo las barreras que impiden a las personas mayores o con diversidad funcional alimentarse de forma correcta y segura. Al mismo tiempo, busca prevenir el deterioro físico y psicológico asociado a una dieta inadecuada, favoreciendo la autonomía personal, la permanencia en el hogar y la mejora de la calidad de vida.

8. OBJETIVOS

Objetivo General:

Favorecer el acceso a apoyos alimentarios personalizados que permitan a personas mayores de 60 años o con diversidad funcional conservar su autonomía y bienestar en sus hogares en Guadalajara y localidades de Azuquerra, Cabanillas y Yunquera.

Objetivos Específicos:

OE1. Fomentar una alimentación saludable y adaptada a las necesidades nutricionales de cada persona beneficiaria, contribuyendo así a su bienestar físico y a la mejora de su calidad en el entorno domiciliario.

OE2. Garantizar el acceso equitativo y gratuito al servicio de comidas a personas sin recursos derivadas por Servicios Sociales, tras una valoración técnica favorable.

OE3. Promover el bienestar cognitivo de las personas beneficiarias mediante la entrega sistemática de material adaptado de estimulación cognitiva.

OE4. Responder a las necesidades sociales detectadas en las personas atendidas mediante una coordinación eficaz con el área de inclusión.

9. PALABRAS CLAVES

Describe cuatro “palabras claves” relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave “Personalización”, porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

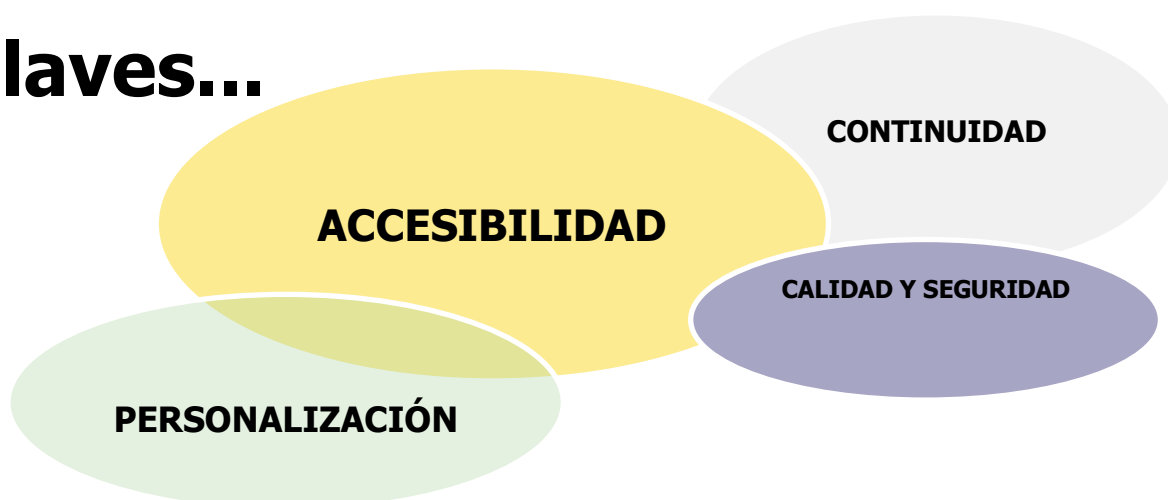
Palabra clave -1-: Accesibilidad: Porque garantizamos que las personas usuarias, independientemente de su movilidad o situación, puedan recibir los alimentos de manera segura y eficiente, asegurando el derecho a la alimentación sin barreras físicas ni logísticas.

Palabra clave -2-: Personalización: Porque adaptamos los menús a las necesidades nutricionales, preferencias y restricciones de cada persona, teniendo en cuenta sus hábitos, salud y cultura alimentaria, fomentando bienestar y satisfacción.

Palabra clave -3-: Continuidad: Porque se asegura un servicio regular y constante, evitando interrupciones que puedan afectar la nutrición y la calidad de vida de las personas usuarias, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad.

Palabra clave -4-: Calidad y seguridad alimentaria: Porque todos los alimentos se preparan, transportan y entregan cumpliendo estrictamente las normas de higiene y seguridad, garantizando que la comida llegue en condiciones óptimas para proteger la salud de las personas beneficiarias.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

- ⇒ **Año 2000.** Inicio del Proyecto Comida sobre Ruedas mediante servicio de catering.
- ⇒ **Año 2010.** Puesta en marcha del servicio de lavado y planchado de ropa y compra a domicilio. Se inicia también el cocinado y envasado propio en las instalaciones de Cáritas.
- ⇒ **Año 2014.** Inicio del Proyecto Junto a ti, que se mantuvo activo hasta 2023.
- ⇒ **Año 2019.** Ampliación del servicio de comida sobre ruedas a las localidades de Cabanillas del Campo y Yunquera, manteniéndose en funcionamiento hasta la actualidad.
- ⇒ **Año 2021.** Ampliación del proyecto de comida sobre ruedas, extendiéndose a la localidad de Azuqueca de Henares, prestación que se mantiene hasta enero de 2026.
- ⇒ **Año 2022.** Se suspenden los servicios de compra a domicilio y lavado y planchado de ropa.

11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

NO PROCEDE

12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

Humanos:

- 1 Responsable del área de mayores
- 1 trabajadora social.
- 4 Auxiliares de transporte.
- 1 Cocinera.

- 1 Personal de envasado.
- 1 Auxiliar de cocina.
- 7 personal voluntario.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- ⇒ 2 equipos informáticos con conexión a Internet y correo electrónico, teléfono fijo y móvil sitios en oficina, fotocopiadora, material de oficina.
- ⇒ Cocina industrial equipada con hornos, cámara frigorífica, cámaras auxiliares, fregaderos, freidoras y otros equipos necesarios. Las instalaciones se comparten con otro proyecto de la entidad.
- ⇒ Zona de envasado con 2 termo selladoras, abatidor de temperatura con capacidad para 6 bandejas y maquinaria de pesaje y etiquetado.
- ⇒ Zona de montaje de menús y traslado a vehículos con carros de transporte.
- ⇒ 3 Furgonetas frigoríficas/isotérmicas para el transporte a domicilio de los menús.

NORMATIVA

El proyecto se enmarca dentro de la ley 3/96 de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, inspirándose en los principios por los que se rige dicha ley.

Así mismo también en la siguiente legislación:

- Ley 14/2010 de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, del Voluntariado en Castilla-La Mancha 11
- Legislación relativa a Análisis de Control de Puntos Críticos en el proceso de cocinado y envasado de los alimentos (ACCPP)

13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	X
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	X
Subvenciones	X
Otros	X
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	
▪ Convenios con los Ayuntamientos de Guadalajara, Azuqueca de Henares, Cabanillas del Campo y Yunquera de Henares. ▪ IRPF: Subvenciones destinadas a la realización de proyectos de interés general. ▪ Facturación de los menús entregados ▪ Fondos propios de la Entidad.	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Es coherente con el principio porque permite que las personas mayores o con dependencia mantengan el control sobre su alimentación y continúen viviendo en su domicilio. Se respetan sus preferencias y necesidades nutricionales, favoreciendo la toma de decisiones y el ejercicio de su autogobierno incluso en situaciones de vulnerabilidad.

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

Es coherente con el principio porque adapta el servicio a las características, preferencias y necesidades específicas de cada persona. Los menús se personalizan según su estado de salud, gustos y costumbres, garantizando una atención flexible y centrada en la persona, que reconoce y respeta su singularidad.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

Es coherente con el principio porque contribuye a que las personas mantengan sus capacidades y rutinas en su propio domicilio. Al garantizar una alimentación adecuada y regular, se previenen situaciones de deterioro físico o funcional y se reduce el riesgo de dependencia. El servicio actúa como un apoyo que refuerza la autonomía existente, evitando que la persona tenga que renunciar a su forma de vida o trasladarse a recursos más asistenciales.

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Es coherente con el principio porque aborda de forma conjunta las dimensiones nutricional, social y emocional de la persona. No se limita a la entrega de alimentos, sino que integra el acompañamiento y la observación del estado de la persona, facilitando la coordinación con otros recursos socio sanitarios cuando se detectan necesidades adicionales. De este modo, la atención se organiza en torno a la persona, garantizando un apoyo completo y coherente con su situación global.

Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Es coherente con el principio porque permite que las personas opinen y elijan sobre sus menús y forma de recibir el servicio, favoreciendo su implicación en decisiones que afectan a su vida diaria. Además, el contacto con el personal y la posibilidad de mantener relaciones sociales durante la entrega contribuye a su integración en la comunidad y a una vida social activa, promoviendo autonomía y bienestar.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Es coherente con el principio porque facilita que las personas permanezcan en su domicilio y en su comunidad, manteniendo sus vínculos sociales y acceso a actividades culturales y recreativas. Al garantizar una alimentación adecuada y regular, se favorece su participación activa y se previene el aislamiento, promoviendo interacciones positivas y calidad de vida.

Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Es coherente con el principio porque asegura un servicio regular y constante, adaptado a las necesidades cambiantes de cada persona. La entrega diaria de alimentos y el seguimiento de sus preferencias y estado de salud permiten una atención coordinada y estable, garantizando que los apoyos lleguen de manera continua y coherente a lo largo del tiempo.

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

Es coherente con el criterio porque va más allá del modelo tradicional de reparto de alimentos, incorporando adaptaciones personalizadas, seguimiento individual y acompañamiento social. Cuestiona enfoques clásicos centrados únicamente en la entrega de un servicio, poniendo el foco en la dignidad, autonomía y bienestar integral de cada persona, combinando apoyo nutricional con atención social y emocional de manera integrada.

Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

Es coherente porque su diseño flexible y centrado en la persona permite adaptar el modelo a otros contextos o comunidades. Los elementos como la personalización de menús, el seguimiento de necesidades y la combinación de apoyo nutricional y social son fácilmente replicables, facilitando que la experiencia pueda implementarse en diferentes entornos con características similares.

Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

Es coherente con el criterio de trabajo en red porque se desarrolla mediante la coordinación con diferentes entidades y profesionales, como proveedores, servicios sociales y sanitarios, y organizaciones comunitarias. Esta colaboración permite optimizar recursos, atender mejor las necesidades de las personas y garantizar un servicio integral, fomentando vínculos y acciones conjuntas en la comunidad.

Criterio de Perspectiva de Género

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

Es coherente con el criterio de perspectiva de género porque tiene en cuenta de manera sistemática las diferentes necesidades y situaciones de mujeres y hombres, tanto entre las personas destinatarias como entre el personal que desarrolla el servicio. Esto se refleja en la adaptación de menús, horarios y seguimiento individualizado, así como en la promoción de un entorno laboral y de atención equitativo e inclusivo, minimizando desigualdades de género.

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

La evaluación se desarrolla mediante un enfoque basado en distintas herramientas que permiten analizar la calidad del servicio, identificar necesidades y valorar la evolución de las personas participantes. Para ello se emplean los siguientes instrumentos:

- Entrevistas presenciales o telefónicas con personas beneficiarias y/o familiares para valorar necesidades, revisar incidencias y recopilar documentación.
- Encuestas de satisfacción dirigidas a personas beneficiarias, voluntariado, ayuntamientos y entidades colaboradoras, con el fin de recoger valoraciones y propuestas de mejora.
- Registros administrativos y sociales a través del sistema SICCE, fichas sociales y listados de altas/bajas, que permiten realizar un seguimiento del perfil, situación y necesidades de las personas participantes, así como analizar datos clave del programa (altas, bajas, motivos, tiempos de espera, duración del servicio, etc.).
- Listados operativos (ruta semanal, contabilidad) que garantizan la trazabilidad y el control del desarrollo operativo y económico del proyecto.
- Check-list del sistema APPCC y auditorías de higiene y seguridad alimentaria. Además, semanalmente, desde los proyectos de cocina se realiza un check-list interno adicional (además del realizado por CENEO).
- Reuniones técnicas y de coordinación internas y externas, que permiten analizar procesos, revisar incidencias y hacer seguimiento de las personas participantes.

Entre ellas se incluyen:

- Mesa Técnica Sociosanitaria.
- Reuniones generales de cocina (PI).

Criterio de Evaluación y Resultados

- Reuniones del equipo del proyecto.
- Reuniones periódicas entre la responsable del área y la coordinadora de programas (Clarice), esenciales para revisar procesos de cocina, incidencias y la situación de las personas participantes.

La evaluación del proyecto se estructura bajo un sistema integral orientado a garantizar la calidad del servicio, el impacto social y el cumplimiento de los objetivos.

El proceso abarca la recogida sistemática de datos, la coordinación interinstitucional, la supervisión técnica, los mecanismos de control de calidad y la elaboración de informes periódicos para la toma de decisiones.

A final del año en curso, se realiza la memoria del programa donde quedan reflejados los datos extraídos de la evaluación final, así como la comparativa con años anteriores. La finalidad última de todo el proceso evaluativo del programa es conocer las fortalezas y debilidades del mismo como parte de un proceso continuo de mejora.

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

1. Efectividad y cumplimiento de objetivos
2. Impacto social
3. Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica.

1.) Revisión del proceso de cocinado y envasado

Semanalmente se realiza una reunión con el equipo de cocina para evaluar el desarrollo del servicio, identificar oportunidades de mejora y abordar posibles desviaciones en el proceso. Este control garantiza la calidad, seguridad y adaptabilidad de los menús, en cumplimiento con el sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) y la norma ISO 9001:2015

2.) Evaluación mensual del proyecto

Cada mes, la persona responsable del área se reúne con la coordinación de programas de Cáritas para analizar de forma integral el funcionamiento del proyecto. En estos encuentros se revisan los avances, se ajustan las acciones necesarias y se planifican nuevas intervenciones para optimizar el impacto del servicio en las personas participantes.

3.) Auditorías de seguridad y calidad

El proyecto se somete periódicamente a auditorías internas y externas, incluyendo las revisiones del Centro de Formación CENEO, que supervisa las condiciones higiénico-sanitarias en cocina. Estas auditorías, junto con los informes de sanidad, aseguran un control riguroso sobre la seguridad alimentaria y la calidad del servicio prestado.

4.) Coordinación interinstitucional continua

Se mantiene una colaboración activa con administraciones públicas y entidades sociales del entorno, con el fin de optimizar recursos y garantizar una atención integral

Criterio de Evaluación y Resultados

a las personas mayores. Esta coordinación facilita la derivación de casos y permite una respuesta adaptada a las necesidades detectadas.

5.) Supervisión del trabajo voluntario

La persona técnica responsable coordina al equipo de voluntariado que ofrece apoyo social y emocional a las personas beneficiarias. Se realizan reuniones periódicas para valorar la intervención y asegurar que el acompañamiento se alinee con los objetivos de mejora del bienestar y la calidad de vida.

6.) Memoria anual

Cada año se elabora un informe dirigido a los ayuntamientos colaboradores, en el que se recogen los logros, áreas de mejora y medidas correctoras aplicadas. Esta memoria permite valorar el impacto del proyecto y planificar futuras acciones de forma conjunta y coordinada.

7.) Memoria final de evaluación

Al cierre del proyecto, se elabora un informe final que incluye una evaluación global, basada en encuestas de satisfacción de las personas participantes en los servicios de comida y acompañamiento. También se incorporan los resultados de auditorías, registros de altas y bajas, y la participación en actividades. Este documento ofrece

OBJETIVO ESPECÍFICO 1 (OE1):

Fomentar una alimentación saludable y adaptada a las necesidades nutricionales de cada persona beneficiaria, contribuyendo así a su bienestar físico y a la mejora de su calidad en el entorno domiciliario.

Resultado Esperado 1.1 (RE1.1): Asegurar la entrega del servicio de comida a domicilio al menos a 400 personas mayores de 60 años o con diversidad funcional, asegurando una entrega domiciliaria de comidas adaptadas a sus necesidades.
Indicador de Evaluación (IE1.1.1): Número total de personas que reciben el servicio de comida a domicilio, medido semestralmente.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2 (OE2):

Garantizar el acceso equitativo y gratuito al servicio de comida a personas sin recursos derivadas por Servicios Sociales, tras una valoración técnica favorable.

- Resultado Esperado 2.1 (RE2.1): Proveer acceso gratuito al servicio de comidas para al menos el 90% de las personas derivadas por Servicios Sociales de las localidades del servicio, que carecen de recursos, garantizando una valoración favorable para su inclusión.
- Indicador de Evaluación (IE2.1.1): Porcentaje de personas derivadas por Servicios Sociales que reciben el servicio de comidas respecto al total derivado.
- Indicador de Evaluación (IE2.1.2): Tiempo medio (en días) entre la derivación por Servicios Sociales y el inicio efectivo del servicio.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3 (OE3):

Promover el bienestar cognitivo de las personas beneficiarias mediante la entrega

Criterio de Evaluación y Resultados

sistemática de material adaptado de estimulación cognitiva.

Resultado Esperado 3.1 (RE3.1):

Asegurar la entrega de material de estimulación cognitiva al 100% de las personas solicitantes para fomentar el bienestar cognitivo.

Indicador de Evaluación (IE3.1.1): Porcentaje de solicitantes que reciben el material de estimulación cognitiva respecto al total de solicitudes recibidas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4 (OE4):

Responder a las necesidades sociales detectadas en las personas atendidas mediante una coordinación eficaz con el área de inclusión.

Resultado Esperado 4.1 (RE4.1): Cubrir al menos el 80% de las necesidades identificadas mediante coordinación interna con el área de inclusión.

Indicador de Evaluación (IE4.1.1): Porcentaje de necesidades identificadas que se canalizan y atienden eficazmente a través de la coordinación interna.

El proyecto de comida sobre ruedas genera impacto a nivel personal, familiar y social:

A nivel personal:

- Mejora la calidad de vida, la autonomía y la autoestima de las personas mayores.
- Favorece hábitos saludables, una alimentación equilibrada y adaptada a sus necesidades y preferencias.
- Reduce la soledad y el aislamiento, promoviendo relaciones sociales.
- Permite un seguimiento individualizado, garantizando higiene, seguridad y bienestar en el entorno habitual.

A nivel familiar:

- Proporciona tranquilidad y seguridad, al asegurar que las necesidades de las personas mayores están atendidas en su hogar.
- Contribuye a la reducción de gastos asociados a la alimentación.

A nivel social:

- Fortalece el tejido social y las redes de solidaridad intergeneracional.
- Promueve valores como compromiso, gratuidad y responsabilidad, fomentando una sociedad más justa y respetuosa con los mayores.
- Facilita el acceso a recursos sociales y sanitarios, integrando apoyos de manera coordinada.

CONCLUSIONES

La intervención de la Entidad se valora de manera positiva en todos los procesos, desde la planificación hasta la entrega del servicio, garantizando calidad, calidez y profesionalidad. El proyecto permite que las personas mayores permanezcan en su entorno habitual, manteniendo sus costumbres, identidad y control sobre su vida, evitando el desarraigo afectivo y la institucionalización prematura.

Se destaca la autonomía de la persona, su implicación en la toma de decisiones sobre alimentación y cuidado, considerando sus preferencias, apetencias y prescripciones

Criterio de Evaluación y Resultados

médicas en casos especiales. La atención es integral, abordando necesidades físicas y afectivas, y reconociendo la heterogeneidad de cada persona.

La coordinación entre el equipo, la comunicación, la escucha activa y la flexibilidad en la atención son claves para garantizar un servicio eficaz. Además, la complementariedad con otros recursos permite un enfoque integrado y adaptado a cada situación.

El sistema de calidad que orienta el servicio es fundamental. Cáritas asegura la prestación gratuita cuando la persona mayor no puede asumir el coste, dando respuesta a situaciones de precariedad y exclusión social.

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

Es coherente con el criterio porque se desarrolla en un entorno que favorece la seguridad, comodidad y bienestar de las personas mayores. Los espacios de entrega y preparación de alimentos cumplen criterios ergonómicos y funcionales, y la organización del servicio considera aspectos socio-espaciales y comunitarios, facilitando la interacción, la accesibilidad y la participación en la comunidad. De este modo, se crea un entorno que apoya la autonomía y la calidad de vida de las personas atendidas.