

INSTITUTO INTERNACIONAL SAN TELMO

EL COMEDOR SOCIAL DE TRIANA

Caso de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo, España.
Preparado por el Profesor Manuel González-Toruño Conejo, para servir de base de discusión
y no como ilustración de la gestión, adecuada o inadecuada, de una situación determinada.
Copyright © Octubre 2009. Instituto Internacional San Telmo, España.
Prohibida la reproducción, total o parcial, sin autorización escrita del Instituto Internacional
San Telmo.

EL COMEDOR SOCIAL DE TRIANA¹

El Comedor de Triana era una institución social de carácter privado ubicada en Sevilla que proporcionaba de forma gratuita comida diaria a personas muy necesitadas. Básicamente, los servicios ofrecidos por esta institución eran cinco:

- El Comedor propiamente dicho, donde cada uno de los 365 días del año se servía al necesitado una comida completa caliente y se le entregaba una bolsa con un bocadillo y fruta para la cena.
- Unas Duchas de agua caliente que estaban en servicio de lunes a viernes y que por razones de capacidad sólo podían ser utilizadas por cada solicitante una vez a la semana.
- Un servicio de Ropero en el que se entregaba ropa y calzado usado que previamente había sido revisado y clasificado.
- Un Economato para familias con grandes carencias. Este era el único servicio que suponía algún desembolso para el usuario; no obstante, el precio al que “compraban” los productos era sólo de una cuarta parte del precio de adquisición para la propia Institución.
- La promoción social de los acogidos. De ello se encargaba el Departamento Social que trabajaba de forma transversal con los encargados de los otros servicios.

¹ Caso de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo, España. Preparado por el Profesor Manuel González-Toruño Conejo, para servir de base de discusión y no como ilustración de la gestión, adecuada o inadecuada, de una situación determinada. Copyright © Octubre 2009. Instituto Internacional San Telmo, España.

En el año 2009 España sufría una importante crisis económica y un fuerte incremento del desempleo que afectaba especialmente a los colectivos más desfavorecidos. Esta coyuntura comenzó en 2008 y se había agravado el siguiente año. Como consecuencia de ello, el Comedor pasó de servir una media de 158 comidas diarias en 2007, a 181 en 2008; durante 2009 este número continuaba creciendo y la media de comidas superaba ampliamente las 200.

Aunque el Comedor contaba con algunas ayudas públicas, éstas ni siquiera llegaban a cubrir el 20% de los gastos. Las ayudas tampoco estaban garantizadas, sino que debían ser solicitadas cada año en espera de la decisión afirmativa y del importe otorgado. Por tanto, la captación de fondos era un reto esencial para su existencia.

Las dificultades eran grandes, pero había dos datos que animaban a pensar a voluntarios y responsables de este servicio que también esta vez sabrían superarlos y estar a la altura para ayudar a los más necesitados. Por un lado, el Comedor contaba con 105 años de existencia sin que se tuvieran noticias de cierre ni un sólo día. Mucho más recientemente, en el periodo 2000-2003 la institución había pasado un período económico muy difícil, con déficits que se acumulaban cada año, pero que habían logrado reconducirse tras años de intenso trabajo.

Este caso presenta una breve historia de la institución. Describe luego los servicios que actualmente presta, el perfil de usuarios y el de quienes ofrecen los servicios. A continuación se centra en la gestión durante los últimos siete años (2003 a 2009) y en los planes ideados y llevados a cabo durante este periodo para superar los déficits financieros de los primeros años de la década 2000. Finalmente, señala algunos de los desafíos más importantes de cara al futuro y a la pervivencia de la institución.

RESUMIENDO UN SIGLO DE HISTORIA

Lo que se conocía en Sevilla como “el Comedor de Triana” se llamaba en realidad Cocina Económica Nuestra Señora del Rosario y fue fundada en 1904. En ese año, una corporación nobiliaria con varios siglos de existencia, la Real Maestranza de Caballería de Sevilla, quiso celebrar de forma especial la mayoría de edad del Rey Alfonso XIII². Con este fin creó la Escuela y Cocina Económica Nuestra Señora del Rosario en unos terrenos ubicados en el popular barrio de Triana y la donó para su gestión a las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.

² La Real Maestranza de Caballería de Sevilla era una corporación nobiliaria con varios siglos de existencia que permanecía plenamente activa en 2009. Integrada por miembros de antiguas familias nobles, llevaba a cabo múltiples actividades de carácter benéfico y social, de fomento del arte ecuestre y de apoyo a la tauromaquia, siendo dueña de la plaza de toros de Sevilla a la que daba nombre. También ejercía el mecenazgo cultural y artístico y, desde 1966, concedía unos prestigiosos galardones a los mejores expedientes de cada una de las Facultades y Escuelas de la Universidad de Sevilla. En 2009 continuaba ayudando económicamente al Comedor.

Las Hijas de la Caridad era una congregación religiosa católica fundada en Francia en 1633 y presentes en España desde 1790³. Desde su origen se dedicaron a la atención de las personas más necesitadas en cárceles, hospitales, orfanatos, escuelas rurales y en las casas de enfermos sin recursos. En el año 2009 eran unas 20.000 religiosas presentes en 91 países. En ese mismo año continuaban siendo las titulares del Comedor de Triana y lo gestionaban con el apoyo de seis personas contratados por la institución y más de un centenar de voluntarios. El Anexo 1 presenta una breve historia y algunos datos de las Hijas de la Caridad.

En su origen la escuela estaba destinada al apoyo de la población infantil de familias necesitadas, pues a principios del Siglo XX Triana era una de las zonas más marginadas de Sevilla. El comedor atendía a los escolares sirviéndoles desayuno, almuerzo y cena. Además, el comedor gratuito tenía como función el apoyo a ancianos y transeúntes; se les servía almuerzo y cena, haciéndose cargo de todas las atenciones y de su mantenimiento económico. En los primeros años de existencia, el Comedor ayudaba aproximadamente a unas veinte personas.

Tras la Guerra Civil española, las necesidades acrecentadas hicieron que al Comedor llegasen diariamente a comer entre quinientas y seiscientas personas cada día, siendo unos momentos muy críticos de su historia. Los alimentos que se servían procedían de la Junta de Abastos y de la pequeña huerta-corral con la que se suministraba leche a las familias necesitadas con hijos. Como apoyo a dichas familias también se entregaba el "cartoncillo", un vale con el que éstas acudían a la Sociedad de la Caridad, situada al otro lado del río, y mediante el cuál se les entregaba chocolate y azúcar.

A mediados de la década de los cincuenta, y pasados los años de grave penuria de la posguerra y del racionamiento, se redujo sensiblemente el número de atendidos que se situaban en unas veinticinco personas diarias.

Evolución del perfil de usuario.

El perfil del usuario del Comedor es un reflejo de la evolución de la sociedad española. En la década de los cincuenta y sesenta del pasado siglo la capacidad económica de los españoles era objetivamente más precaria que en décadas posteriores. Sin embargo, había una mayor red social de solidaridad dentro de la familia, amigos o vecinos, incluso si ello suponía que numerosas personas vivieran en una misma habitación. En cambio, en la década de los ochenta y noventa, pese a un mayor crecimiento económico, surgen también problemas de paro, marginación, drogas, alcoholismo y familias desestructuradas. Se hace más habitual la figura del indigente que vive en la calle, a los que también se les llama "los sin techo". La asistencia se incrementa en el Comedor, llegándose en los años ochenta a una media de 140 personas por día.

³ En términos jurídico-canónicos más exactos, las Hijas de la Caridad no constituyen una Congregación, sino una Sociedad de Vida Apostólica. No obstante, durante este caso nos referiremos a ellas como Congregación o como Comunidad Religiosa. En cuanto a sus miembros, las Hijas de la Caridad, las llamaremos a veces Monjas o Hermanas, modo habitual de ser denominadas por el común de la población.

Por aquel entonces había que realizar cuatro turnos para asistir a los necesitados en el pequeño comedor existente que tenía capacidad para unas 25 personas. En diciembre de 1989, se inauguró un nuevo comedor (el que actualmente está en servicio) con capacidad para unos 200 comensales. El coste fue sufragado por las Hijas de la Caridad y el menaje y mobiliario por la Real Maestranza de Caballería de Sevilla. Esto facilitó que las comidas se pudieran efectuar en un único turno. Las nuevas instalaciones supusieron también el comienzo del servicio de duchas y de ropero. Las ampliaciones no implicaron cambio de lugar: en su siglo largo de existencia el Comedor siempre ha estado ubicado en el mismo sitio de la calle Pagés del Corro.

En los años ochenta se fue observando que el perfil de la población que acudía al comedor había evolucionado hacia unas características de marginación distinta a la de otras familias sin recursos. De hecho, ya se había suprimido la atención de la cena y se suplía con la entrega de bocadillos, motivado, entre otras causas, por frecuentes altercados entre los asistentes. Por ello, muchas personas que venían derivadas de las Cáritas⁴ Parroquiales y las Hermandades de la zona, en lugar de quedarse a comer, simplemente venían a recoger comida. Se pensó que era necesario crear una nueva fórmula de atención para atender a estas familias y así, el 1 de octubre de 1990 se creó el Economato (el nombre oficial era Servicios Asistenciales Vicencianos), para atender a las aproximadamente 50 familias que hasta ese mismo año venían a recoger comida al comedor. El número fue poco a poco incrementándose, siendo 374 familias en 2006 y 439 las atendidas en 2008.

Desde 1992, como base para un trato más personalizado, y para poder hacer un seguimiento de las personas necesitadas, se proporcionaba a aquellos que acudían un carné de atención.

Los finales de los años noventa y los primeros de este siglo trajeron la aparición de un creciente número de usuarios de distintas nacionalidades, reflejo del fenómeno de la inmigración. Cada vez más, personas de distintos países vinieron a probar fortuna a España. El año 2001 fue el primero en que el número de usuarios extranjeros superó al nacional y desde entonces se ha mantenido así. No obstante, en términos generales la población inmigrante eran usuarios más eventuales que dejaban de usar el Comedor cuando se orientaban y encontraban trabajo, mientras que entre los asistidos más antiguos y que hacían un mayor uso del comedor predominaban españoles.

Pese a estas grandes tendencias en distintas etapas de su historia, conviene reflejar que los usuarios del comedor siempre fueron y son de un perfil variado: los menos, con un uso

⁴ Cáritas es la confederación de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia Católica en España. Creada en 1947, Cáritas tiene personalidad jurídica propia, tanto eclesial como civil. Entre sus objetivos fundacionales destacan la ayuda a la promoción humana y al desarrollo integral de la dignidad de todas las personas que se encuentran en situación de precariedad. Cáritas manifiesta asumir un triple compromiso en su acción social: informar, denunciar y sensibilizar a la opinión pública sobre las situaciones de pobreza y vulnerabilidad, sus causas, consecuencias y la posibilidad de participación en el cambio. La red nacional de Cáritas está constituida por unas 5.000 Cáritas Parroquiales que desarrollan dentro de España una importante labor de apoyo y promoción social a diversos grupos en situación de precariedad y exclusión social. Está apoyada por el trabajo gratuito de más de 65.000 personas voluntarias en toda España, que representan el 90 por ciento de los recursos humanos de la institución.

continuo de los servicios que puede extenderse a varios años, mientras que la mayoría son personas que sufren baches en su fortuna o condición personal, pero que tan pronto se recuperan prefieren no utilizar estos servicios. Valga la siguiente descripción de una periodista que se acerca al Comedor, para dar una idea de la variedad de perfiles de usuarios que siempre se dieron y se siguen dando en el mismo:

“Inmigrantes, nacionales, sevillanos, altos, bajos, limpios, desaseados, centrados, un poco desequilibrados, con «mala pinta», con corbata y zapatos de ante, analfabetos, con estudios superiores, lustrosos, deslustrados... el perfil de las personas que llenan el comedor es variopinto y juntos se reparten las mesas que cada día se llenan al olor de la comida de las monjas”⁵

Evolución de la atención al Comedor.

En la mayor parte de su historia, los servicios eran atendidos de forma prácticamente exclusiva por las religiosas, con ayudas puntuales de personas caritativas que esporádicamente prestaban alguna ayuda. Dentro de la Comunidad Religiosa existía una Coordinadora General del Comedor, que normalmente no coincidía con la máxima responsable de la comunidad religiosa (la llamada Hermana Sirviente en su terminología). Desde 1969 hasta 2008, la función de Coordinadora fue ejercida por Sor María Luisa López. En septiembre de 2008, tras cuarenta años en Triana, Sor María Luisa fue trasladada a otra comunidad de las Hijas de la Caridad en Jerez. La sustituyó la actual Coordinadora, Sor Salud, otra monja que venía de Vejer de la Frontera donde había prestado sus servicios en el ámbito de la sanidad y la atención a ancianos.

En 1982, se inició la colaboración con las Cáritas de las Parroquias de Triana y del vecino barrio de Los Remedios. Este fue el comienzo del trabajo con voluntarios, que desde entonces se convirtieron en pilar fundamental para poder atender los exigentes servicios que ofrecía el Comedor. Durante las últimas décadas España había sufrido una notable caída de las vocaciones religiosas. Ello se traducía en dos fenómenos que afectaban a prácticamente todas las órdenes y comunidades religiosas: un descenso del número de miembros, ya que el número de religiosas fallecidas superaba al de incorporaciones y, sobre todo, un envejecimiento de la población. Un dato del Comedor revela el alcance de este fenómeno: en 2008, antes del traslado de Sor María Luisa, ella era la Hermana más joven de la Comunidad del Comedor y contaba con 65 años de edad. Existían varias Hermanas que superaban los ochenta e incluso los noventa años. Todo ello da una idea de la importancia del voluntariado para prestar unos servicios intensivos en mano de obra, como dar de comer a más de 200 personas cada día.

Evolución de la situación económica.

A lo largo de su historia el Comedor fue sostenido por las Hijas de la Caridad. Éstas a su vez buscaban fondos para atender a los pobres y recibían donaciones y limosnas de personas que querían apoyar su labor.

⁵ Extraído de un Artículo publicado en ABC de Sevilla el 25 de octubre de 2008 firmado por Amalia F. Lérica.

La Comunidad de las Hijas de la Caridad atendía tanto al Comedor como a la Escuela, consiguiendo parte de los ingresos por medio de las Hermanas dedicadas a la enseñanza que ponían sus ingresos al servicio de los pobres y de la comunidad⁶. Como se ha señalado, el número de monjas decreció y además, entraron en periodo de jubilación, por lo que esta importante fuente de ingresos decayó de forma muy notable.

Durante algún tiempo, la panadería que se creó dentro del Comedor y que abastecía también a parte del barrio de Triana, ayudó económicamente, pero con el tiempo y debido al aumento de los costes, dejó de ser competitiva y se clausuró.

Hay que destacar las ayudas permanentes a lo largo de su historia de la Maestranza de Caballería, que siempre se sintió muy comprometida con el Comedor, aunque no participaba ni interfería en la gestión del mismo. En numerosas ocasiones de dificultad, las Hermanas acudieron al socio fundador que siempre les prestó ayuda. Incluso en los últimos años, un siglo después, las contribuciones de la Maestranza suponían más del 10% de los ingresos del Comedor.

Desde el año 1985 se empezaron a recibir las primeras ayudas públicas (si excluimos las entregas de alimentos que durante la guerra civil y posguerra, realizaba para su distribución la llamada Junta de Abastos). Procedían de la Junta de Andalucía y del Ayuntamiento de Sevilla. Era habitual que pasara más de un año desde su concesión hasta el cobro efectivo de la misma. También las Cáritas Parroquiales y las hermandades de Semana Santa contribuían con donativos al comedor a través de sus bolsas de caridad.

Como luego se describirá, en los últimos años se ha hecho un esfuerzo importante para intentar conseguir, por un lado, una base de personas que contribuyeran de forma estable mediante cuotas de socios y por otro, programas de captación de fondos de empresas y otras instituciones.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL AÑO 2009

Las atenciones que ofrecía la Institución se podían agrupar en cinco servicios: el Comedor, el Ropero, las Duchas, el Economato y Asistencia Social.

1.- EL COMEDOR

Sevilla tenía en 2009 una población de algo más de 700.000 habitantes sin contar municipios limítrofes. Sólo existían dos comedores sociales: el de Triana, y otro en el barrio de El Pumarejo, también atendido por religiosas. Ni el Ayuntamiento de la ciudad, ni ninguna otra institución pública o privada, ofrecían un servicio parecido.

⁶ En el año 2009 la escuela estaba separada de El Comedor, siendo gestionada por otra comunidad de las Hijas de la Caridad. Esta separación en dos comunidades distintas, aunque vecinas en su ubicación, se produjo en el año 2003.

Cada día del año el Comedor abría las puertas para atender a un número indeterminado de personas: las que se presentaran ese día. Atendía a cualquier persona sin importar su nacionalidad, raza, religión o situación legal en el país.

El servicio se desarrollaba de la siguiente manera:

- Existía un gran patio en el interior del edificio que hacía las veces de antesala. Para que los acogidos no tuvieran que esperar en la calle, este patio abría sus puertas a las 9 de la mañana, mucho antes de iniciarse el servicio. Como bastantes acogidos eran personas “sin techo” que dormían en la calle, desde esa hora empezaban a llegar los primeros.
- A las 12:00 comenzaba el servicio, que se prolongaba hasta las 13:30. Previamente, desde las 7:00 de la mañana voluntarios y profesionales habían estado trabajando para que todo estuviera a punto. Si bien se atendía a cualquier persona que llegara, existía antes de acceder al comedor un recibidor con un mostrador. Era el primer contacto con el necesitado para preocuparse por su estado, saber cómo había pasado la noche, etc. y también para llevar un control de la asistencia. Si la persona ya había utilizado el servicio anteriormente, simplemente enseñaba un carné o decía su número y éste era apuntado para hacer un seguimiento estadístico y de atención a la población usuaria. Si era la primera vez, se le pedía algún documento de identidad (DNI, pasaporte, u otro) con el objeto de abrirle ficha. Fruto de estas prácticas se conocían datos como la evolución del número de usuarios por día, la nacionalidad, sexo, qué porcentaje eran población flotante y qué usuarios eran más asiduos, centrándose la atención del Departamento de Apoyo Social en estos últimos. El **Anexo 2** muestra algunos datos de los usuarios.
- En el interior del Comedor, cada persona recogía una bandeja-recipiente donde le eran servidos dos platos, pan y fruta u otro postre y se sentaba en alguna de las muchas mesas con cabida para cuatro personas. Salvo en días de afluencia mayor de la esperada, no había problemas para repetir alguno de los platos, aunque era poco frecuente que los usuarios recurrieran a ello.
- A la salida, se le entregaba una bolsa con bocadillos y fruta para la cena. Normalmente los bocadillos contenían algún tipo de embutidos. Desde hacía varios años se empezaron a hacer dos tipos de bolsas a elección del usuario: en una de ellas los bocadillos no contenían derivados del cerdo. El motivo era atender a la creciente población inmigrante musulmana que por motivos religiosos rechazaban consumir estos productos.

2.- LAS DUCHAS

En las instalaciones del Centro existían 10 duchas en total, 7 para hombres y 3 para mujeres. Eran utilizadas por un total de entre 30 y 35 personas cada uno de los días que se prestaba el servicio. Para utilizarlas era necesario apuntarse el viernes de la semana anterior. Cada usuario podía utilizarlas sólo un día de la misma semana ya que la demanda superaba a la capacidad. Los viernes solicitaban el día de la semana siguiente que querían ducharse, elaborándose un listado de asistentes. El mismo día de la ducha, si no acudía alguno de los inscritos, podían entrar los que se inscribían a primera hora de la mañana en la lista de espera.

La razón de su limitación era tanto económica (coste de gas, agua, jabón y ropa que se entregaba) como de limitación del número de voluntarios que atendían el servicio. No

obstante, desde febrero de 2008 se había conseguido un hito importante en la mejora de este servicio. Anteriormente las duchas se abrían lunes miércoles y viernes. A partir de esa fecha el servicio se ofrecía de lunes a viernes, pasando así de 3 a 5 días por semana.

A los usuarios se les entrega ropa interior nueva, calcetines, gel, maquinillas de afeitar de un solo uso, y todo lo necesario para la higiene personal. Además, se les entregaba calzado y ropa de calle, usadas y en buen estado, que había sido recogida y clasificada por el departamento de Ropero.

Durante el año 2008 se ofrecieron 4.955 duchas a un total de 921 usuarios. La asistencia a las duchas fue en la mayoría de los casos puntual, es decir, menos de una semana en el año, debido a una población de usuarios flotante, como ya quedó reflejado al describir el Comedor. Sin embargo, más de 30 personas utilizaron las duchas más de seis meses y hubo dos usuarios que se ducharon todas las semanas del año. La evolución de este servicio queda reflejada en la tabla siguiente:

	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Nº de acogidos/as en duchas	846	772	753	710	921
Media de duchas por acogido	5,9	6,3	5,5	6,2	5,4
Nº de duchas	4.992	4.896	4.441	4.404	4.955

Desde 2006 se había reiniciado un servicio de peluquería, gracias a la colaboración de un voluntario que contribuía así a la mejora de la imagen e higiene de los acogidos. Este servicio de peluquería era utilizado por los asistentes a las duchas y funcionaba de forma simultánea a las mismas.

3.- EL ROPERO

El servicio de Ropero era el encargado de recoger, clasificar y distribuir tanto ropa como otros enseres donados por particulares al Centro. Por la portería se recogían las donaciones de ropas y otros complementos procedentes de vecinos de Sevilla e incluso de otras localidades.

Diariamente estas donaciones de ropa se clasificaban según tipo de prenda, talla, temporada o si era para hombre, mujer, niño o bebé. Aquellas prendas que no estaban en buen estado eran recicladas.

Posteriormente se distribuían de las siguientes maneras:

- Usuarios de las duchas: cada vez que utilizaban las duchas, el usuario recogía una muda compuesta por pantalones o chándal, zapatos, botines o zapatillas, calcetines, camiseta, camisa, jersey o abrigo, según temporada. La ropa interior era nueva, comprada por la institución.
- Usuarios del comedor que no asistían a las duchas: realizaban pedidos al responsable de este servicio durante el funcionamiento del comedor para ser recogidos otro día.

- Casos de emergencia: se atendía a aquellas personas que de una forma urgente y puntual necesitaban alguna prenda por deterioro o pérdida de la misma.
- Familias necesitadas o usuarios del economato: Eran atendidas por portería, recogándose en un albarán aquellas prendas que una o varias personas de la familia necesitaba, acordándose un día para la entrega.
- Entidades: se elaboraban todos aquellos encargos que otras entidades solicitaban para su distribución. Estas entidades eran públicas o privadas: asociaciones, parroquias, comunidades...Se preparaban también partidas para países en caso de catástrofe.

También se distribuían mantas, sábanas, maletas, carros para bebé y otros objetos donados que eran de utilidad para los asistidos.

Para conocer las cifras de distribución de ropa hay que entender que cada vez que fueron utilizadas las duchas (4.955 servicios en 2008), la persona recibió una muda completa de ropa. Agrupando las demás formas de atención, en ese ejercicio se atendieron 2.675 pedidos de ropa de vestir y cama, zapatos, y otros complementos demandados por 2.010 familias.

Al frente del servicio de Roperero se hallaba en 2009 Sor Anuncia Revilla, nacida en Burgos en 1938, que ingresó en las Hijas de la Caridad en 1957 y fue destinada al Comedor en 2004. En este servicio participaban otras Hermanas, el personal de portería donde normalmente se entregaba la ropa, y una veintena de voluntarios que no escatimaban en tiempo ni esfuerzo para sacar adelante el trabajo. Destaca el caso de una voluntaria que llevaba casi veinticinco años prestando sus servicios en el Roperero.

4.- EL ECONOMATO

El Economato se creó en 1990. Como se señaló en la parte histórica, debido al deterioro de una parte de usuarios con problemas de alcoholismo o drogadicción, con el tiempo se decidió que al Comedor no debían acudir niños ni menores de 18 años, al considerarse un lugar poco apropiado para ellos. Las necesidades de los menores y familias con hijos eran atendidos de dos maneras: orientando a los menores a otros centros de atención social especializados y, en el caso de familias, entregando comidas que podían ser retiradas para consumir en casa.

Para atender especialmente a estas familias necesitadas se creó el Economato, que en realidad era una obra compartida entre el Comedor y otras instituciones sociales, (principalmente bolsas de caridad de Hermandades de Semana Santa⁷ y Cáritas de distintas parroquias) que trabajan coordinadamente. No obstante, el economato se ubicaba en las instalaciones del Comedor y era dirigido y coordinado por voluntarios adscritos al mismo.

⁷ Las Hermandades religiosas de Sevilla son extensamente conocidas por su manifestación más externa: las procesiones de nazarenos que hacen de la Semana Santa de Sevilla un fenómeno cultural de gran atractivo turístico. Estas hermandades, sin embargo, tienen otras actividades a lo largo del año. Existen más de 50, algunas de ellas con varios miles de hermanos, y se sustentan principalmente de las cuotas de los miembros. Todas ellas tienen una Bolsa de Caridad para atención de los necesitados a la que destinan una parte de sus ingresos, típicamente en el entorno del 10% de los mismos.

Las instalaciones consistían en una sala de venta muy parecida a un pequeño supermercado de unos 200 metros donde existían estanterías con los productos expuestos con su precio, cámaras refrigeradas y cámaras de congelados. Además de alimentos existían otros productos de higiene personal y para limpieza básica del hogar. Había dos cajas en la salida para abonar las compras.

El economato adquiría los bienes a mayoristas de distribución alimentaria al mejor precio posible y los ponía a la venta a una cuarta parte de su precio. Así por ejemplo, si un litro de leche era adquirido por 0,60€ se exponía en el economato para su venta a un precio de 0,15€ que debían ser abonados por el beneficiario. Los usuarios venían desviados de las entidades colaboradoras que eran las que aportaban el otro 75%. Estas entidades eran las responsables y máximas interesadas en verificar que la persona o familia que se beneficiaba de esta ayuda estaba realmente en situación de necesidad, ya que ellos iban a ser los principales sufragadores del coste. Una vez verificado este extremo, en función del número de miembros de la unidad familiar y del estado de necesidad, se le autorizaba mediante unos carnés a un máximo de compra, por ejemplo 25€ mensuales durante un número determinado de meses. La familia compraba, aportando de sus medios propios esos 25€ (que a los ojos de la mayoría de los usuarios hacía más digno la manera de recibir esta caridad) y la entidad entregaba al Comedor otros 75€ para completar el coste del aprovisionamiento.

Así pues, el Economato no suponía un gran coste para el Comedor, excepto el de ceder gratuitamente las instalaciones, correr con los gastos de suministros como la electricidad, y contribuir a la coordinación de la gestión aportando voluntarios. El economato abría sus puertas para atención al público durante dos tardes a la semana (miércoles y jueves). Los voluntarios acudían esas dos tardes, más la mañana del miércoles para recibir de los proveedores la reposición de mercancías y organizar la sala de venta. Además, necesitaba bastante gestión en temas de administración y contabilidad, también desarrollada por voluntarios.

Los datos de uso en 2008 fueron los siguientes. Se atendió a 439 familias, contando con la colaboración de 10 Parroquias, 6 Hermandades, la Coordinadora del Voluntariado, el Grupo San Vicente de Paúl de los Padres Paúles, y la Fundación Virgen de Valvanuz, según se detalla en la página siguiente:

ENTIDADES	Beneficiarios
Coordinadora Voluntariado	13
Hermanad del Cachorro	37
Hermanad de la Esperanza	49
Hermanad de la Estrella	14
Parroquia Ntra. Sra. del Loreto	3
Hermanad Ntra. Sra. de la O	8
Parroquia Ntra. Sra. de la O	19
Parroquia Ntra. Sra. de los Remedios	92
Grupo San Vicente de Paúl P. Paules	10
Parroquia Sagrados Corazones	11
Parroquia San Gonzalo	1
Parroquia San Joaquín	31
Parroquia San Juan Bosco	10
Parroquia Santa Ana	27
Parroquia Sta. Justa y Rufina	53
Parroquia Ntra. Sra. del Buen Aire	11
Hermanad Ntra. Sra. del Rocío	37
Hermanad de San Gonzalo	11
Hermanad de la Cigarreras	1
Fundación Virgen de Valvanuz	1
Total	439

En total se realizaron 3.193 atenciones El ticket medio por cada acto de compra fue de 13,65 euros, lo que supuso un desembolso por el total de beneficiarios de 43.573 euros, a los que hay que sumar los 130.717 euros aportados por las entidades colaboradoras. Así, las ventas alcanzaron un total de 174.290 euros. Ciento cincuenta y dos nuevas familias fueron dadas de alta en 2008, un 38,2% superior a las incorporadas en 2007. En total, 2.670 familias se habían beneficiado del Economato desde su creación.

5.- EL DEPARTAMENTO DE APOYO SOCIAL

Este Departamento trabajaba para la promoción personal de los acogidos de forma transversal con el resto de los servicios. Se desarrollaba por parte de un equipo de trabajo multidisciplinar formado por dos profesionales del Comedor: una Trabajadora Social y un Mediador Intercultural, con la colaboración de voluntarios muy comprometidos.

El objetivo de este departamento era ofertar una respuesta preventiva, asistencial y rehabilitadora a las diversas problemáticas detectadas en la población que atendía el Comedor, buscando la promoción y evitando la cronificación. Más específicamente se pretendía:

- Prestar un servicio de Información, Orientación, Valoración y Gestión.
- Colaborar con la persona para posibilitar su recuperación e inserción social, a través del acompañamiento en itinerarios de inserción planificados.

- Establecer canales de coordinación con entidades de carácter público o privado cuyas actividades se centraban en el trabajo con distintos colectivos de usuarios, y llevar a cabo procesos de intervención individual.

Aunque los destinatarios eran todas aquellas personas usuarias del comedor, ducha y ropería que demandaban los servicios, el trabajo de este Departamento se centraba en la población asidua del centro y en los grupos más desfavorecidos. Especialmente, en aquellos acogidos que debido a su deterioro no accedían a los servicios sociales ni al sistema sanitario normalizado, siendo el Comedor su punto de referencia y por lo tanto el cauce para acceder a la red normalizada de servicios públicos.

Los datos del año 2008 fueron los siguientes:

Total de personas atendidas	261 (207 H y 54 M)
Usuarios nuevos en el departamento	130
Usuarios antiguos	131
Total de atenciones realizadas	731

La inmensa mayoría de las personas sobre las que se trabajaba eran de nacionalidad española, debido a dos razones: aunque el número de usuarios extranjeros al Comedor era muy importante, la población asidua y permanente en el tiempo era principalmente española; de otro lado, la diversidad de procedencias e idiomas dificultaba trabajar en profundidad con extranjeros que apenas conocían el castellano. No obstante, Samir Tashid, el mediador intercultural que trabajaba en este Departamento y que se incorporó como profesional al Comedor en el año 2003, hablaba correctamente español, árabe, inglés, turco y francés y se manejaba en alemán e italiano. Samir, de nacionalidad iraquí era doctor en filología hispánica por la Universidad de Sevilla. Tras 6 años impartiendo clases de español en Turquía había vuelto hacía unos años a la ciudad en la que estudió y en la que nacieron varios de sus hijos. Empezó trabajando en el Comedor en prácticas, como parte de un curso de Mediador Intercultural que en aquel año impartió “Sevilla Acoge”⁸, y tras esta fructífera práctica, se incorporó al Comedor como profesional.

El trabajo realizado por el Departamento se englobaba en dos bloques:

- Un servicio de información, asesoramiento y gestión sobre recursos y prestaciones sociales, que se realizaba en base a la demanda.
- Un trabajo de apoyo y seguimiento con aquellos usuarios en situaciones de exclusión extrema, debido principalmente a problemas de salud mental, deficiencias mentales y dependencia a tóxicos.

⁸ Creada en el año 1985, “Sevilla Acoge” era la primera iniciativa colectiva que nació en España con el fin específico de trabajar con la población inmigrante residente en el país. Su objetivo era ayudar a las personas inmigrantes a insertarse en la sociedad sin renunciar a lo que eran, así como dar a conocer sus aportes, sus valores, sus culturas, y considerar su presencia como un hecho positivo socialmente. En 2005, “Sevilla Acoge” se convirtió en la Fundación “Sevilla Acoge” que es independiente de toda entidad política, sindical o religiosa. Se declara pluralista y aconfesional.

El **Anexo 3** explica con más detalle en el trabajo y procedimientos en estos dos niveles de intervención. El número y características principales de los acogidos sobre los que se trabajó en el año 2008 fueron:

- * 26 acogidos con problemas de dependencia al alcohol: 25 hombres y 1 mujer. 23 sin domicilio fijo y durmiendo en la calle.
- * 29 personas presentaban dependencia a otras drogas o eran politoxicómanos. 7 mujeres y 22 hombres. 25 de ellos sin hogar, el resto en casa de familiares o amigos.
- * 21 de los acogidos con los que se trabajó tenían diagnosticado esquizofrenia y otras cinco presentaban diferentes enfermedades psíquicas. Tres mujeres y veintitrés hombres. La mitad engrosaban el colectivo de personas sin hogar; el resto vivían solos en habitaciones alquiladas o casas de familiares sin redes de apoyo social. Cinco presentaban patología dual (toxicomanía y enfermedad mental).
- * 5 personas, dos mujeres y tres hombres, eran psicodeficientes, permanecían en la calle y carecían de apoyo socio familiar.
- * 18 de los acogidos con los que se trabajó eran personas sin hogar que llevaban años en la calle utilizando la red de recursos propios de éste colectivo. No presentaban patologías añadidas y en general habían roto las relaciones familiares y no tenían motivación para cambiar su forma de vida.
- * 81 eran personas mayores o discapacitados físicos con bajos recursos y que tenían alojamiento estable pero necesitan apoyo para cubrir necesidades básicas de alimentación e higiene.
- * Las restantes 81 que habían tenido contacto con el departamento, fue mediante una relación puntual. De estos no se tenían expedientes ni información sobre su situación socioeconómica y familiar. En general, demandaron información sobre trabajo y alojamiento y utilizaron el servicio de comedor solo unos días a lo largo del año.

La siguiente tabla recoge los logros de algunas de las personas con las que se había trabajado y de las que se tenía constancia de su situación actual (datos de 2008):

	Logros
Acogidos con Trastorno Mental Grave	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 han conseguido plaza en piso tutelado de FAISEM ✓ 4 han retomado tratamiento desde los ESM ✓ 2 han sido diagnosticados por primera vez y han accedido a PNC.I
Acogidos con dependencia a drogas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 se encuentran en Comunidades terapéuticas ✓ 4 han iniciado tratamiento ambulatorio con metadona
Psicodeficientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 han conseguido plaza residencial en centros de la Junta de Andalucía ✓ 1 se encuentra en comunidad evangélica en León ✓ 1 estamos tramitando plaza residencial ✓ 1 esperando que la Junta de Andalucía nombre un tutor
Dependientes del alcohol	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 se encuentran en Comunidades terapéuticas ✓ 3 han iniciado tratamiento ambulatorio
Personas mayores solas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 han accedido a plaza de residencia de mayores ✓ 1 ha vuelto con su familia

EL EQUIPO DE GESTIÓN Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Todos los servicios descritos eran atendidos por un grupo de personas formado por Hijas de la Caridad, profesionales y voluntarios.

El espíritu de servicio con el que todos ellos pretendían hacer su trabajo, venía reflejado en un gran azulejo trianero situado en una de las zonas anexas al propio comedor que actualmente era sala de espera de las duchas. En él figuraba la siguiente frase atribuida al fundador, San Vicente de Paúl:

*....” Juana, pronto te darás cuenta lo pesado que es llevar la caridad. Mucho más que cargar con el jarro de sopa y con la cesta llena.....
Pero conservarás tu dulzura y tu sonrisa.
No consiste todo en distribuir la sopa y el pan.
Eso, los ricos pueden hacerlo. Tú eres la insignificante sierva de los pobres, la Hija de la Caridad, siempre sonriente y de buen humor. Ellos son tus amos, amos terriblemente susceptibles y exigentes, ya lo verás.
Por tanto, ¡cuanto más repugnantes sean y más sucios estén, cuanto más injustos y groseros sean, tanto más deberás darles tu amor!.....
Solo por tu amor, por tu amor únicamente, te perdonarán los pobres el pan que tú les das.”*

A continuación se describen brevemente los tres grupos de personas que prestan los servicios:

La **comunidad de religiosas** estaba formada por doce Hijas de la Caridad, pero de ellas solo seis estaban en condiciones físicas de trabajar en el mismo en 2009, debido a la avanzada edad y estado de salud de las otras.

Como **profesionales** había seis personas que desempeñaban los siguientes puestos:

- Una cocinera.
- Un pinche de cocina.
- Dos limpiadoras, que también ayudaban en la cocina.
- Una Trabajadora Social.
- Un Mediador Intercultural.

El grupo más numeroso lo formaban **los voluntarios**. Durante el año 2008 colaboraron con el Comedor un total de 125 voluntarios. Por sexos, dos tercios eran mujeres y un tercio hombres. En cuanto a la edad, cabe destacar que el 80 % de los voluntarios tenía una edad superior a los 65 años. Estos se repartían entre los distintos servicios de la siguiente manera (algunos participaban en más de un servicio por lo que la suma total es mayor a la cifra indicada):

- 55 en el Comedor, propiamente dicho.
- 29 en el Economato.
- 26 en las Duchas.
- 17 en el Roper.
- 12 en Taller de Tricotar.
- 8 en el Consejo Asesor.
- 7 en Acogida.
- 5 acompañaban a los acogidos para solicitar documentos como DNI, tarjetas de la Seguridad Social, o para visitas médicas, análisis, etc.
- 5 en Contabilidad y Administración.

El voluntario podía elegir su tiempo de dedicación. La estadística indica lo siguiente:

- El 40% venía 1 día a la semana.
- El 50% 2 días.
- El 10% entre 3 y 6 días.

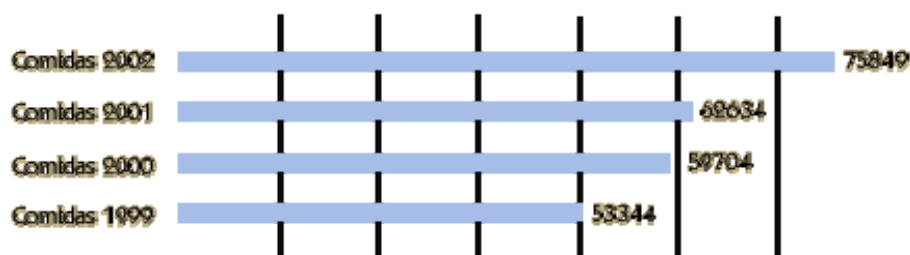
La jornada normal de un voluntario oscilaba entre las 2 y 5 horas de trabajo. En algunas épocas, especialmente en vacaciones, se recibía la colaboración de grupos de jóvenes de algún colegio o grupo juvenil.

Durante el año 2007 se elaboró por primera vez un Manual de Acogida del Voluntariado que se presentó a los voluntarios a principios de 2008. En el Manual se habla de *“Ofrecer un servicio a los más necesitados, con un estilo propio, cálido y de calidad, para contribuir a un mundo mejor”*.

LA GRAVE SITUACIÓN ECONÓMICA DEL COMEDOR EN 2002

En el año 2002 la coordinadora del Comedor, Sor María Luisa López, se hallaba muy preocupada por la evolución económica del mismo. No le faltaban razones para ello; en 2002 los gastos casi doblaban los ingresos: se cerró con unos gastos de 213.532 € mientras que los ingresos fueron únicamente de 114.168€. Además, estos casi 100.000 euros de déficit se unían a los 50.489 del año 2001, acumulando un total de 149.852€. El Anexo 4 detalla el movimiento económico del año 2002.

La causa de este creciente déficit venía motivada por el fuerte crecimiento de la utilización de los servicios, debido al flujo inmigratorio que tenía España. Numerosos extranjeros llegaban a nuestro país casi sin recursos, muchos con dificultades para poder trabajar legalmente y mejorar su propia situación. Los datos del número de comidas servidas en los últimos años que se muestran en el siguiente gráfico dan idea de la situación, con un incremento del 21,5% en 2002 respecto al año anterior.



Las carencias en la caja eran patentes y la única manera de poder seguir atendiendo a los necesitados, cosa que nunca se ponía en cuestión, era recurrir a la Casa Provincial de las Hijas de la Caridad, pidiendo fondos. Aquella situación no era sostenible en el tiempo y ponía en serias dificultades la viabilidad del Comedor, precisamente cuando estaba próximo a cumplir un siglo de existencia.

En esta situación, Sor María Luisa pidió ayuda a algunos voluntarios concretos que, por su perfil y experiencia profesional como gestores, pensó que le podían ayudar. Estos dos o tres voluntarios se reunían esporádicamente con ella y en ese momento se empezaron a formalizar algo más las reuniones. Fruto de esta iniciativa, uno de estos voluntarios que tenía experiencia como consultor de empresas, elaboró de acuerdo con Sor María Luisa una primera propuesta de plan de acción; para ello utilizó una herramienta metodológica con la que había trabajado en otras ocasiones a la que llamaba Sistema de Objetivos, Políticas y Planes de Acción (SOP).

Tras un trabajo de campo y un diagnóstico de la situación, sugirió una serie de iniciativas que agrupó en estos cuatro apartados o campos de actuación:

- Financiación (con el mayor número de iniciativas, ya que era lo prioritario).
- Voluntarios.
- Estructura Directiva.
- Servicios: el usuario como cliente.

Estas ideas fueron presentadas en un documento al grupo de trabajo asesor en marzo de 2003. En él aparecía un listado de gestiones a abordar en cada apartado, seguido de un formulario para desarrollar esas y otras ideas que fueran surgiendo. Además contenía ya dos primeras ideas desarrolladas con ese formulario: un plan para captar socios que contribuyeran al Comedor de forma regular y una propuesta de visitas guiadas al Comedor, que tenía como fin apoyar el plan anterior. El **Apéndice I** recoge el documento original presentado.

ACCIONES Y RESULTADOS EN EL PERIODO 2003-2009

La puesta en marcha de ese plan inicial al que se añadieron luego otras iniciativas, unidos a un intenso trabajo, dieron lugar a una progresiva reducción del déficit anual. Finalmente, éste se convirtió en superávit en 2007 por primer año, repitiendo este éxito en 2008. Ello no se consiguió reduciendo los servicios: al contrario, si se compara el año 2008 con 2002 los servicios se habían incrementado y los gastos se habían duplicado. No obstante, la captación de ingresos en ese mismo periodo se multiplicó casi por cuatro, y esto sin

contabilizar un ingreso extraordinario producido en 2008 por el legado de una herencia. El Anexo 5 contiene datos de la evolución de la cuenta de ingresos y gastos en el periodo 2005-2008.

Una parte importante de este buen quehacer económico se debía al trabajo del Consejo Asesor. Ellos no le daban excesiva importancia y manifestaban que el trabajo de mérito era el de las Hijas de la Caridad y voluntarios que trabajaban sirviendo las comidas y atendiendo a los pobres. No obstante, no dejaba de ser cierto que sin la captación de fondos y otras ayudas en la gestión, no sería posible llevarlo a cabo. A continuación se describen algunas de las acciones llevadas a cabo por el Consejo Asesor.

A partir del año 2003, coincidiendo con el inicio del Plan, se formalizó este Consejo. Se reunía aproximadamente una vez cada 3 semanas. A él asistían dos monjas, -la hermana responsable de la comunidad y la coordinadora general- así como las personas que las venían asesorando. Se tomaba acta de los acuerdos y de las tareas a realizar, que era enviada por mail a todos y leída al principio de la siguiente reunión para repasar el estado de los encargos. Las ideas generadas eran muchas y requerían trabajo para implementarlas, por lo que una de las primeras actividades consistió en buscar activamente nuevos miembros que cumplieran el perfil de tener tiempo, experiencia en gestión y relaciones. En enero de 2004 se incorporó un grupo de 3 amigos directivos jubilados, que a su amplia experiencia en gestión, unían la de haber colaborado conjuntamente en actividades sin ánimo de lucro (más adelante aparece en este documento una entrevista a uno de ellos).

En las reuniones se trataban los problemas o necesidades que comunicaban las Hermanas, que eran las que estaban en el día a día de las dificultades del Comedor, y también se aportaban iniciativas de motu propio. El espíritu de trabajo era el de no forzar a nadie a que se encargara de determinada tarea; cada uno asumía tareas voluntariamente y se responsabilizaba de ellas. El Anexo 6 contiene una tabla con los miembros que componían el Consejo Asesor en 2009 y su perfil.

Las acciones que en todos estos años se llevaron a cabo estaban en una gran proporción en ese plan presentado, aunque se fueron añadiendo otras. Algunas se acometieron enseguida y otras años más tardes. A continuación se exponen algunas de las principales tareas llevadas a cabo durante estos años:

A) PLAN 500.

Se considera como uno de los más importantes en la contribución a la mejora de la situación económica del Comedor. Tal como se especifica en la ficha del Apéndice 1, el Plan tenía objetivos concretos: conseguir en el plazo de un año 500 socios que aportaran una media anual de 90€ esto es una aportación estable de 45.000 euros anuales.

Seis años después, en 2009, aún no se había conseguido este número de socios, pero sí se había pasado desde los 37 socios antes de iniciarlo, a los 348 del verano de 2009. Aunque el importe a suscribir era totalmente libre, la media de aportación anual superó ampliamente lo presupuestado y actualmente era de 281€, lo que suponía un importe anual de 97.891 euros, más del doble del objetivo monetario marcado. Ello representaba aproximadamente un 22%

de los gastos del Comedor y contribuía notablemente a la estabilidad de ingresos que se buscaba. Adicionalmente, todas las actividades generadas para publicitar el Plan generaron donaciones puntuales de personas que no deseaban comprometerse con una suscripción periódica, pero sí contribuir a la causa con una donación.

La actividad que más éxito tuvo para incorporar socios, con gran diferencia a cualquier otra, era visitar alguna Parroquia de la zona en las misas de fin de semana. Se autorizaba a una lectura de unos 5 minutos por un voluntario para presentar el Comedor y un equipo de otros 8 ó 10 voluntarios entregaban boletines y hojas de suscripción a la salida de las misas. En 2009 este Plan continuaba en marcha. El Anexo 7 muestra una tabla con la evolución de socios y su importancia relativa en ingresos.

B) VOLUNTARIOS POR UN DÍA

En el año 2003 se inició el Programa “Voluntarios por un día”. El fin era dar a conocer las actividades del comedor y los otros servicios invitando a personas para que conocieran “in situ” El Comedor y la labor que éste desarrolla. Más concretamente, se pretendía que estas personas que se acercaban por una inquietud de carácter social, conocieran la Institución y pudieran contribuir, bien fuera económicamente o pasando a ser voluntario con una mayor regularidad.

Durante las aproximadamente tres horas que duraba la actividad se daba a conocer el Comedor, su historia y todo su funcionamiento con una visita guiada, de aproximadamente una hora, pasando por las distintas secciones de distribución de ropas, duchas, economato y Departamento Social. A continuación se integraban como uno más con el resto de voluntarios en el mostrador de acogida y recepción, en la cocina, o en el comedor (preferentemente rotando en todos para hacer más rica la experiencia) durante la hora y media en que se prestaba el servicio a los usuarios. Se realizaba en grupos pequeños, con un máximo de 8 a 12 visitantes, para no entorpecer la labor habitual.

C) BOLETÍN INFORMATIVO

Se pensó que era importante editar un boletín periódico con un doble fin: a) informativo, dando a conocer el Comedor a personas que no conocían su existencia; y b) para crear vínculos y fidelizar a los que ya lo conocían: voluntarios, socios y donantes.

Nunca existió algo así en el Comedor y se pretendía que jugara un papel esencial en las campañas que se iban a lanzar para el Plan 500. El primer boletín informativo vio la luz en 2003. Desde entonces, la cadencia había sido la siguiente:

- Periodo 2003 a 2006 inclusive, se realizó uno al año.
- En 2007 se editaron dos.
- En 2008 se editaron tres números.

El boletín era un díptico (cuatro páginas) a color. Se imprimían unos 2.500 ejemplares por cada número. La idea inicial del Consejo Asesor fue que el primer número hubiera que pagarlo como una inversión y luego intentar a partir del segundo, apoyados en la muestra del primero, que alguna empresa lo costeara. La realidad fue mejor, ya que desde el primer

número una empresa sevillana, D. Copión y Proyectos S.L., se hizo cargo de los costes tanto de edición como de impresión por lo que representaba un gasto cero.

D) MEJORA Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE DUCHAS

En el año 2004 se quiso hacer algo especial en favor de los necesitados con motivo del centenario del Comedor. Se renovaron completamente las duchas existentes, trasladándolas a un lugar más apropiado y aumentándolas hasta el actual número de 10. El coste fue de 204.768€ de los cuales 120.000 fueron donados por la Maestranza para contribuir también a la efemérides. Posteriormente, en 2008 se pudo aumentar el número de días en servicio de 3 a 5 días semana.

E) CREACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL COMEDOR

Para contribuir a la difusión de las actividades del Comedor, se buscó la manera de construir una página web sin que tuviera coste. El Consejo realizó algunas gestiones y encontró un grupo de empleados de SADIEL, una gran empresa andaluza de tecnologías de la información, que trabajaron de forma voluntaria para ello.

F) MEJORA DE LAS MEMORIAS ANUALES Y NUEVOS DOCUMENTOS

En el Comedor existía desde hacía años la buena costumbre de redactar una memoria anual de actividades, con énfasis en los trabajos sociales llevados a cabo. El Consejo empezó a construir sobre este gran elemento, añadiendo información económica y haciendo dos versiones, extensa y reducida. Se pretendía que fueran una base sobre la que argumentar las peticiones de fondo que se iban a llevar a cabo y justificar a las Administraciones Públicas las ayudas recibidas.

G) CAPTACIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES

Encontrar fuentes de financiación era un objetivo fundamental para el Consejo Asesor. Muchas de las actividades mencionadas anteriormente –revista, página web, visitas al Comedor, etc.- pretendían arropar esta labor. Además del Plan 500, se hacía un esfuerzo por buscar cada año convocatorias de ayudas públicas o de instituciones privadas. La competencia era grande, pues existían multitud de asociaciones y fundaciones que demandaban fondos. No cabía duda que la labor del Comedor era encomiable, pero había que saber comunicarla y presentarla. Un trabajo serio, una buena documentación, y rastrear en cada caso qué personas influían en la decisión final era labor del Consejo. El Anexo 8 detalla las ayudas más importantes conseguidas en los últimos años.

H) CONTRATACIÓN DE NUEVO PERSONAL

En la medida en la que la situación financiera lo permitió se fue incorporando nuevo personal contratado para labores que eran necesarias. Así se contrató al Mediador Intercultural. También en distintos momentos se contó con personal de apoyo en las labores administrativas con el fin de que la Coordinadora General dedicara el tiempo mínimo a estas labores, y pudiera centrarse en la atención personal a los usuarios.

I) CURSO DE FORMACIÓN EN GESTIÓN, PARA LA COORDINADORA

La Fundación San Telmo impartía en Sevilla un curso de Alta Dirección de Instituciones Sociales dirigido, entre otros, a gestores de instituciones sin ánimo de lucro. El Consejo Asesor creía que era una buena oportunidad. En el año 2004 la Coordinadora pudo realizar este curso sin coste alguno para el Comedor, al conseguir una beca para ello.

J) OTRAS ACTIVIDADES

El Consejo trabajó en distintos aspectos para intentar mejorar la gestión y el servicio prestado. Por citar algunos, se realizó un Manual de Derechos y Obligaciones del Acogido que fue traducido a varios idiomas, y un Manual del Voluntariado. Se mejoraron los seguros de voluntarios, usuarios e instalaciones, para cumplir con la normativa legal, lo cual no fue fácil tanto por la particularidad del colectivo de usuarios, como por la avanzada edad de la mayor parte de los voluntarios. También se puso en práctica lo necesario para dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos.

LOS RETOS DE FUTURO

En el año 2009 el Comedor afrontaba retos variados e importantes. El más inmediato de ellos, era atender debidamente la creciente demanda de servicios que en ese año se vivía, lo que requería tanto medios económicos como humanos. No sólo aumentaba el número de desempleados en España y en Sevilla; también el de aquellas personas que habían agotado el tiempo al que tenían derecho a una prestación por desempleo. En verano de 2009 el Gobierno de España planeaba instaurar una prestación de urgencia de 420€ mensuales para estas personas. El número de necesitados crecía y en principio no era fácil determinar cual sería el límite y cuánto duraría. Sin necesidad de ser alarmistas, algunas realidades inquietaban. En mayo de ese año el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife -otra capital española- había decretado el estado de emergencia social ante el aumento del número de familias con problemas⁹.

Otro asunto era el del relevo generacional. La edad de las Hijas de la Caridad que formaban la comunidad del Comedor era muy avanzada y no se vislumbraba la posibilidad inmediata de Hermanas jóvenes que las suplieran.

Igualmente, la edad media de los voluntarios era muy alta. Aunque atendían perfectamente los servicios, era necesario mantener la llama viva para que se siguieran incorporando nuevos voluntarios.

Y como siempre, las necesidad de captar fondos. En los dos últimos años se había conseguido superar el déficit, aunque no con la fuerza necesaria para compensar el de años anteriores. En cualquier caso, la captación de fondos siempre sería un caballo de batalla importante. Cuando te rozabas con los necesitados se veía la oportunidad y necesidad de implantar nuevos servicios. Por ejemplo, en aquel momento se intentaba comenzar un servicio

⁹ Agencia Europa Press 13/05/2009. Puede consultarse la noticia en <http://www.elpais.com/articulo/economia>.

de atención médica básica en el Comedor. El caso es que toda aquella labor social, que aparentemente era buena, requería buscar dinero para cumplir con los fines, y las administraciones públicas no estaban por aumentar la ayuda.

Con estos pensamientos, las Hermanas y los voluntarios del Consejo Asesor, reanudaban con ánimos e ilusión un nuevo curso tras el verano de 2009. Confiaban en que la Providencia no les fallaría....., pero había que seguir trabajando duro.

* * * * *

ENTREVISTA CON D. ENRIQUE OBANDO, MIEMBRO DEL CONSEJO ASESOR

P. ¿Puede contarnos algo de su trayectoria profesional?

R. Nací hace 82 años en Extremadura, donde estudié el bachillerato. Realicé la carrera de Ciencias Económicas en la Universidad de Deusto en Bilbao. Mi primer trabajo fue en Valladolid en una empresa dedicada a la explotación de fincas y selección de semillas; llegué como Delegado del Consejo de Administración para realizar un estudio a fondo sobre la situación y organización de la administración de la Sociedad y luego me nombraron Subdirector-Interventor. Después me trasladé a Valencia, para trabajar en una empresa de nueva creación fundada por una serie de exportadores de fruta de Levante, llamada Tornillería Universal S.A. Allí fui primero Director Comercial y después Director Gerente. Entonces, un amigo de la Universidad de Deusto me buscó porque la Compañía Sevillana de Electricidad necesitaba en Sevilla un economista para el puesto de administración y sabía que yo era extremeño y mi mujer andaluza. Entré simplemente de economista, hasta 1965 en que fui nombrado Interventor General. En 1973 pasé a Director Administrativo, y finalmente en 1980 a Director General de Administración. En junio de 1988 me jubilé voluntariamente, contando entonces con 61 años de edad. He sido Consejero de algunas sociedades y con un grupo de amigos creamos varias empresas, unas agrícolas y otras de la construcción, formando parte del Consejo de Administración de ellas.

P. ¿Qué pensó al jubilarse?

R. Yo me planteé “soy joven, tengo los conocimientos, tengo una buena jubilación y me gustaría trabajar altruistamente en algo donde sean necesarios mis conocimientos”. Colaboré en la constitución de la Fundación de Cultura Andaluza, de la que aún hoy soy patrono. Luego, junto con un grupo de amigos arrancamos la sede en Sevilla de SECOT, (Seniors españoles para la cooperación técnica) cuyo fin es aprovechar la experiencia profesional de sus miembros para asesorar de forma gratuita a autónomos y pequeñas y medianas empresas que no tengan medios económicos (hacer planes de negocio, ayudar en la implantación, y asesorar en la organización); he colaborado con ellos hasta hace unos 5 ó 6 años. Simultáneamente, un amigo de la delegación en Sevilla de la Asociación Española contra el Cáncer me pidió que si podía buscar un curso para formar a la chica que llevaba la contabilidad y administración; empecé yo mismo a formarla y me hicieron Tesorero de la Asociación donde permanecí dos o tres años. Con posterioridad, a mi amigo y antiguo compañero de Cía. Sevillana, Enrique Navarrete, lo hicieron Delegado de UNICEF en Andalucía y formé parte como Tesorero de la Junta Directiva hasta el año 2003.

P. ¿Cómo conoció el Comedor de Triana y porqué decidió trabajar en él?

R. Cuando me invitaron a participar vi que la labor del Comedor era muy buena y entraba dentro de los fines que yo me había planteado cuando me jubilé, de trabajar en empresas u organizaciones de forma altruista. Entré en el Comedor sin saber lo que iba a hacer. Pensaba que se trataba sólo de ayudar a encontrar dinero, pero las personas que me invitaron que ya estaban en el recién creado Consejo Asesor me dijeron que el Comedor necesitaba algo más que dinero. Empecé a asistir y la verdad es que me encantó lo que hacían las personas que estaban en el Consejo y sobre todo el empuje de Sor María Luisa. Había ganas de hacer cosas y falta de tiempo para hacerlas. En la primera reunión a la que asistí en enero de 2004 se planteó la necesidad de hacer por primera vez los certificados para Hacienda, por las donaciones de los socios a efectos del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (el Plan 500 había empezado en 2003). Me brindé a ayudar y esa fue la primera tarea que realicé en el Comedor. Tuve que empezar por hacer una base de socios ya que la Hermana trabajaba con un cuaderno donde apuntaba todo varias veces y una serie de fichas de socios sin orden ni concierto.

P. ¿Cuanto tiempo le dedica al Comedor?

R. Unas dos horas diarias de media. Sin embargo la mayor parte de ese tiempo la realizo en casa. Esta manera de organizarme ha sido la tónica general de mi trabajo desde que me jubilé y es la condición que pongo cuando acepto colaborar en alguna institución. Además de asistir a las reuniones del Consejo asesor, voy algunos días al Comedor para la puesta al día de la base de datos de socios, gestión de cobros con cuotas de socios domiciliadas en bancos, cartas de agradecimiento a nuevos socios y declaración anual de los donativos a la Agencia Tributaria a efectos de IRPF. También ayudo en la confección de los presupuestos necesarios para solicitar las subvenciones oficiales y en la confección de la Memoria Anual,

P. ¿Qué piensa que aporta el Consejo Asesor a la labor que realizan las monjas?

R. Ha ayudado a mentalizar a las Hermanas de que, además de la magnífica labor de caridad que realizan, la gestión no puede realizarse de cualquier manera. Les hemos asesorado y puesto en práctica como se pueden buscar fondos: subvenciones, facilitar datos a la Administración para el control de las mismas, captación de socios. Ayudamos en lo que ellas nos piden: temas laborales, obras que requiere el edificio, racionalizar y mejorar los distintos seguros, etc. No basta con la buena voluntad: hay normas que te obligan (por ejemplo la Ley de Protección de datos obliga a tratar de determinada manera los datos de socios, voluntarios y usuarios; otra norma obliga a cubrir con seguros a los voluntarios). En algunos de estos aspectos estaban muy desorientadas porque ellas no tienen medios ni condiciones. Además, en cierto modo son aves de paso, ya que la Congregación puede cambiarlas de destino a otro donde piensa que serán más necesarias. Paradójicamente, el Consejo Asesor puede dar una continuidad o servir de correa de transmisión en la entrada de nuevas responsables.

P. ¿Está abierto el Consejo Asesor a nuevos miembros?

R. Claro que sí. Más que dedicarle mucho tiempo se trata de aportar ideas. Luego en las reuniones, más que obligar a alguien a que se encargue de tal o cual asunto, cada uno decide responsabilizarse de una gestión o tarea.

P. ¿Le preocupa algo del futuro del Comedor?

R. La inseguridad de que los ingresos no son fijos y las necesidades son cada vez mayores, por lo que se corre el riesgo de que no haya dinero para hacer frente a los gastos. Además de que los gastos ordinarios son cada día mayores, el edificio es muy antiguo y puntualmente requiere reparaciones, las cámaras frigoríficas hay que renovarlas y todo vale un dineral. Ciertamente que los socios forman ya una base que cubre el 22% de los gastos y unidos los donantes puntuales (particulares, Bancos de Alimentos, Cruz Roja, Parroquias) se llega al 52%. Si sumamos el 18% de ayudas públicas con las que se suele contar, cubrimos el 70%. Pero luego ese otro 30% hay que salir a buscarlo con imaginación cada año.

ANEXO 1 LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAUL

Las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, también llamadas Hermanas, es una congregación católica femenina, o más exactamente, una Sociedad de Vida Apostólica, fundada en Francia en 1633 y dedicada al servicio corporal y espiritual de los pobres y enfermos. La congregación fue fundada por San Vicente de Paúl, un párroco francés, y Luisa de Marillac, con el nombre de *Hijas de la Caridad, sirvientas de los enfermos pobres*. Posteriormente se le agregó el nombre de su fundador para distinguir esta congregación de las distintas comunidades de caridad que, animadas de un espíritu similar, se desarrollaron luego por toda Francia.

El origen de la congregación surge de la necesidad de organización de la ayuda a los pobres de su parroquia para lo que creó un confraternidad que creció tanto que pronto se extendió desde las áreas rurales hasta París. Estas mujeres crearon el núcleo de la comunidad que hoy en día se extiende por todo el mundo. El 29 de noviembre de 1633, Luisa de Marillac comenzó la formación sistemática de las mujeres en el cuidado de los enfermos, lo que se considera como la auténtica fundación de la comunidad¹⁰.

A la muerte de Marillac y Vicente de Paúl en 1660, había más de cuarenta casas de la Hijas de la Caridad por toda Francia y los enfermos eran cuidados en 26 parroquias de Paris. Las Hijas de la Caridad (en adelante, "H de C") eran distintas de los otros grupos religiosos de aquel tiempo. Una de las novedades específicas fue que su residencia y lugar de actividad eran el hospital, la escuela, la calle, abandonando lo que parecía casi esencial al estado religioso femenino: la clausura y el convento. Dice S. Vicente de Paúl: «Tendrán por monasterio las casas de los enfermos y donde resida la superiora. Su celda será un cuarto alquilado. Su capilla, la iglesia parroquial. Su claustro, las calles de la ciudad. Su clausura, la santa obediencia. Por rejas, el temor de Dios. Por velo, la santa modestia. Su profesión: la confianza permanente en la Providencia y el sacrificio de todo su ser» (Escritos, X, 661). Se unían a Dios por votos simples, no solemnes. Pronto en su historia, se estableció la práctica de los votos anuales en lugar de perpetuos.

Ninguna forma de caridad cristiana fue extraña al celo de las H de C, ni lo es hoy. Se las puede encontrar viviendo y trabajando en áreas de prioridad social, en hospitales, cárceles, orfanatos, escuelas, centros de día para las personas sin techo, junto a las personas con problemas de adicción o invalidez; en cualquier parte donde haya una necesidad o pobreza.

A España llegaron las primeras H de C en el año 1790. Durante el siglo XIX la comunidad se extendió a Austria, Portugal, Hungría, el Reino Unido, Irlanda y América. El 1 diciembre de 2008, eran 19.436 hermanas viviendo y trabajando en 2.275 Comunidades en 91 Países. Entre otros reconocimientos, en el año 2005 fueron galardonadas con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia "por su excepcional tarea social y humanitaria en apoyo de los desfavorecidos, desarrollada de manera ejemplar durante casi cuatro siglos, y por su promoción en todo el mundo de los valores de la justicia, la paz y la solidaridad", según el acta del Jurado.

¹⁰ Santa Luisa de Marillac (1591-1660) hija de una familia noble, casada y madre de un hijo, envió a los 34 años. Desde entonces decidió entregarse totalmente a Dios y a las buenas obras. Conoció a Vicente de Paúl que ya había empezado sus obras de misericordia. Puso en ellas el toque maternal y femenino, recorriendo pueblos, animando las cofradías de caridad y visitando enfermos.

ANEXO 2 DATOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMEDOR

EVOLUCIÓN ANUAL DE ALTAS Y ANTIGUOS ACOGIDOS

En 2008 se atendieron a un total de 5.199 personas. Supuso un incremento del 40,85% en la cifra total de acogidos atendidos respecto al año anterior. De ellos, 1.765 (34%) fueron dados de alta al acudir al centro por primera vez. La cifra total de acogidos fue la más alta de las registradas en los últimos seis años debido a la crisis económica. En ocasiones hubo que realizar turnos de acceso, ante la superación de las plazas disponibles en el comedor.

Tabla 1. Números de acogidos cada año.

Año	Total	Antiguos	Nuevos	% Nuevos en el Total
2005	4.840	2.964	1.876	38%
2006	4.354	2.855	1.499	34%
2007	3.691	2.296	1.385	38%
2008	5.199	3.434	1.765	34%

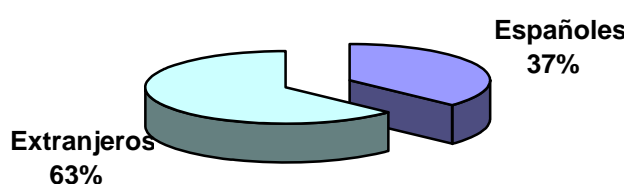
Tabla 2. Frecuencia de asistencia. Número de veces que un mismo usuario utiliza el servicio de Comedor en el mismo año (Período 2004 – 2008)

ASISTENCIAS	2004	2005	2006	2007	2008
De 1 a 7 días al año	3.707	3.765	3.149	2.657	4.033
de 8 a 49 días al año	928	850	804	727	819
de 50 a 100 días al año	135	141	137	164	185
Más de 100 días al año	128	84	152	143	162

NÚMERO DE USUARIOS SEGÚN NACIONALIDAD Y PROCEDENCIA

De los 5.199 usuarios del año 2008, 1.900 son españoles, frente a los 3.299 extranjeros. Los porcentajes que suponen cada grupo son casi iguales que en el 2007, con un ligero aumento del porcentaje de extranjeros sobre los españoles.

Gráfico 4. Nacionalidad



ANEXO 2 (continuación)

En años anteriores hubo un progresivo aumento de la población extranjera, como se muestra en la tabla siguiente, habiéndose estabilizado en los últimos años en torno a un tercio de usuarios españoles, dos tercios de extranjeros.

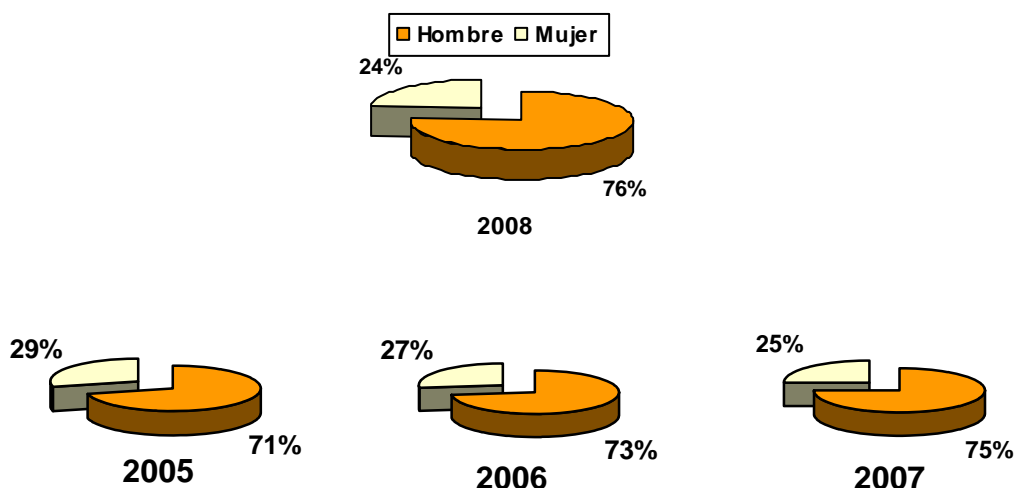
	2000	2001	2002	2003	2004
Extranjeros	44%	56%	62%	64%	68%
Españoles	56%	44%	38%	36%	32%

Al comedor acudían usuarios de todos los continentes. El detalle de datos de 2008 fue: 739 de África, 805 de América, 7 de Asia 1.748 de otros países de Europa. En comparación con los años anteriores, el grupo europeo seguía siendo mayoritario, mientras seguían creciendo los procedentes de América y África, con mayor aumento el primero. Los principales países de procedencia son Rumanía con 663 acogidos, Marruecos con 522 Bolivia con 433 y Rusia con 232.

En cuanto a los españoles, el 32% de los españoles fueron de la provincia de Sevilla, que unida con las demás capitales formaron el grupo de los usuarios andaluces que llegaron al 42% del total. El resto de los españoles vinieron de todos los puntos de la geografía, destacando casi un 3% de Cataluña y un 2,7% de Madrid.

PORCENTAJES DE HOMBRES Y MUJERES DE 2005 A 2008.

Aproximadamente tres cuartas partes de los usuarios eran hombres:



ANEXO 3

METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE APOYO SOCIAL

Se trabajaba en dos niveles de intervención: de Acogida y de Trabajo Social.

Primer nivel: ACOGIDA.

Dirigida a la población global de acogidos del Comedor, incluye actividades de acogida, información, valoración, orientación y gestión, mediación intercultural y educación social, que dan respuestas útiles a los problemas coyunturales de las personas necesitadas.

La Primera Acogida es el punto de toma de contacto con el beneficiario donde se registran sus datos y, mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas, se formulan las demandas específicas. Con esta demanda, se valora la necesidad de acceder a alguno o varios de los servicios, facilitando o renovando para ello una tarjeta mensual de usuario. El proceso de información, valoración, orientación y gestión se distribuye según nacionalidad del acogido, puesto que presentan demandas diferenciadas:

- *Servicio de Mediación Intercultural.* Actúa como mediador entre el Centro y los acogidos de distintas culturas mediante la interpretación lingüística e intercultural. Asesora y deriva a recursos y profesionales específicos para población inmigrada, ya sean públicos o privados. Trabaja la dinamización comunitaria.
- *Servicio de Educación Social.* Capta a la persona, la motiva para afrontar su problemática, refuerza su autoestima, inicia el trabajo en habilidades personales y sociales...

Segundo nivel: TRABAJO SOCIAL.

Dirigido a los usuarios del Comedor con necesidades específicas, incluye actividades de recuperación personal, de inserción laboral, de acceso a un alojamiento y de autonomía e independencia, que facilitan la reinserción social y la valoración de la persona. El objeto de la intervención es el “cambio”, es decir, producir modificaciones en una realidad – problema, superando los conflictos surgidos por la inadecuación de las necesidades y los recursos. El proceso a seguir varía en base a la situación de partida, puesto que la problemática que lleva a una persona a una situación de exclusión suele tener varios componentes como son el empleo, la situación económica, cultural, personal o social.

El trabajo social con ellos intenta abordar las distintas problemáticas, poniendo en marcha procesos de intervención directa que varía según la persona: clarificar – apoyar, informar – educar, persuadir – influir, poner en relación – crear nuevas oportunidades y estructurar una relación de trabajo con el asistido (tiempo, espacio, objetivos...) Se coordina y deriva a otras entidades especializadas si es necesario. El trabajo se fundamenta en una relación de ayuda; intenta hacer surgir una mejor apreciación, expresión y uso de los recursos latentes del individuo. Es la propia persona la que tiene la capacidad para cambiar y enfrentarse de forma efectiva a sus conflictos. Es un proceso lento que se lleva a cabo aprovechando la asistencia a los servicios del Comedor Social de Triana.

ANEXO 4

RESULTADOS DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2002¹¹

Ingresos

Subvenciones	86.771,84€
Donativos	20.618,51€
Suscriptores	6.778,61€
Total Ingresos	<u>114.168,96€</u>

Gastos

Sueldos y salarios	68.891,45€
Personal colaborador	3.972,50€
Alimentos	101.267,75€
Suministros	11.571,32€
Otros aprovisionamientos	3.209,47€
Útiles de limpieza y duchas	12.294,66€
Reparación y conservación	3.928,08€
Comunidad de propietarios	1.871,10€
IRPF	1.711,27€
Teléfono, Gestoría Administr., Seguros	1.707,44€
Varios	1.807,02€
Total gastos	<u>213.532,00€</u>

Déficit ejercicio 2002: -99.363,00€

Déficit ejercicio 2001: -50.489,00€

Déficit acumulado en ejercicio 2002: 149.852,04€

OBSERVACIONES: Las Hijas de la Caridad tienen por norma no introducir en las cuentas del Comedor las aportaciones que ellas hacen poniendo los locales e instalaciones del mismo, ni las tareas que desempeñan los voluntarios que atienden a los necesitados. No obstante, si se desea tener el volumen económico en su verdadera dimensión, debería añadirse tanto a ingresos como a gastos estos dos conceptos valorados según mercado:

Locales: 950 m ² x 4,20€m ² y mes x 12 meses.....	47.880€
Voluntariado: 10.920 horas/año x 7'80 €/hora	85.176€
TOTAL	133.056€

¹¹ Fuente: Memoria Anual año 2002 del Comedor de Triana (incluida la Nota de "Observaciones")

ANEXO 5

EVOLUCIÓN DE LA CUENTA DE INGRESOS Y GASTOS (2005-2008)

	2005	2006	2007	2008
GASTOS	330.199	382.942	352.165	436.750
INGRESOS	288.437	371.469	357.166	439.433
SUPERÁVIT	-	-	5.001	2.683
DÉFICIT	41.762	11.473	-	-

DETALLE POR PARTIDAS

	2005		2006		2007		2008	
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%
INGRESOS								
Socios y donantes	159.958	55,5%	189.127	50,9%	182.471	51,1%	257.087	58,5%
Junta Andalucía y Ayuntamiento	47.950	16,6%	87.592	23,6%	77.412	21,7%	80.634	18,3%
Hermandades, Cáritas y otras	43.729	15,2%	56.370	15,2%	58.428	16,4%	48.184	11,0%
Real Maestranza de Caballería	36.800	12,8%	38.380	10,3%	38.856	10,9%	53.529	12,2%
Total	288.437	100,0%	371.470	100,0%	357.167	100,0%	439.434	100,0%
Ingresos extraordinarios							76.603 ¹²	
Total							516.037	
GASTOS								
Alimentación y gastos sociales	184.804	56,0%	189.978	49,6%	151.318	43,0%	242.536	55,5%
Personal	59.368	18,0%	114.517	29,9%	124.740	35,4%	123.593	28,3%
Servicios contratados	42.194	12,8%	31.370	8,2%	15.835	4,5%	18.090	4,1%
Reparaciones, conserv. y amort.	20.241	6,1%	23.105	6,0%	16.359	4,6%	17.192	3,9%
Otros gastos	23.592	7,1%	23.972	6,3%	43.912	12,5%	35.339	8,1%
Total	330.199	100,0%	382.943	100,0%	352.165	100,0%	436.751	100,0%
Diferencia	-41.763		-11.473		5.002		2.684	
Diferencia incluido extraord.							79.286	
Acogidos	4.840		4.354		3.691		5.199	
Comidas anuales	61.200		55.184		57.722		66.161	
Comidas diarias	168		151		158		181	

¹² Legado recibido de una herencia.

ANEXO 6

PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO ASESOR EN 2009

Nombre	Edad (2009)	Año incorp. al Consejo	Formación	Empleo actual	Último cargo (Jubilados)
Sor María del Carmen Castro	72	2004	Hija de la Caridad. Diplomada en Enfermería	Hermana Sirvienta (Superiora) Comunidad Comedor	
Sor Salud Iglesias	49	2008	Hija de la Caridad Diplomada en Enfermería	Coordinadora General Comedor Triana	
Gerardo Cuberos	64	2003	Licenciado en Derecho	Asesor Jurídico Deleg. Educación	
Manuel González	45	2003	Licenciado en Derecho y MBA	Empresario y Consultor	
Jose Luis Calvo	83	2004	Doctor Ing. Industrial	Jubilado	Director de Fábrica de Fertilizantes
Enrique Navarrete	80	2004	Doctor Ing. Industrial	Jubilado	Director General de Cía. Sevillana de Electricidad
Enrique Obando	82	2004	Licenciado en Ciencias Económicas	Jubilado	Director General Administración de Cía. Sevillana de Electricidad
Francisco Pérez	63	2006	Diplomado en Rel. Laborales y en Alta Dir. de Empresas	Jubilación Parcial	Subdirector General de Caja de Ahorros

Desde que se creó en 2003 otras siete personas trabajaron en el Consejo Asesor, algunas durante varios años, pero por razones de traslado, salud u otras personales, ya no lo hacían en el año 2009. Fueron las siguientes:

Sor María Luisa López	Hija de la Caridad, anterior Coordinadora General del Comedor
Sor Isabel Blázquez	Hija de la Caridad, anterior Hermana Sirvienta
Miguel Cabrera	Dr. Ingeniero Industrial
Ana María Diánez	Licenciada en Derecho
Manuel Anaya	Ing. Aeronáutico, oficial del Ejército
Francisco Fernández	Ingeniero Industrial
Francisco Gutiérrez	Ing. Técnico Industrial

ANEXO 7

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS Y CARACTERÍSTICAS

AÑO	Nuevos socios	Acumulado
2002		36
2003	59	95
2004	74	169
2005	27	196
2006	71	267
2007	16	283
2008	25	308
2009	40	348

Notas: - Datos a 31 diciembre de cada año, salvo 2009 a 15 de junio

- La fidelidad de los socios se había mostrado grande. Casi no existían bajas.

El socio elegía libremente tanto el importe de su cuota como la periodicidad, que podía ser mensual, trimestral, semestral o anual. Los datos a junio de 2009 eran:

Nº de socios	Período	Porcentaje	Importe anualizado	Aportación media Socio/año
218	Mensual	62,6%	72.594,48	333,00
49	Trimestral	14,1%	12.452,00	254,12
14	Semestral	4,0%	3.804,00	271,70
67	Anual	19,3%	9.041,00	134,94
348			97.891,48	281,31

La distribución de los socios según la personalidad era:

Socios	Nº	Porcentaje	Importe	Porcentaje	Aport. media
Hombres	171	49,14%	53.631,08	54,79%	313,63
Mujeres	166	47,70%	31.486,60	32,13%	189,68
Entidades	11	3,16%	12.773,80	13,05%	1.161,25

La distribución según la procedencia :

	Nº de socios	Porcentaje
Sevilla Capital	309	88,79%
Sevilla Provincia	25	7,18%
Otras poblaciones	14	4,02%

ANEXO 8

ALGUNAS AYUDAS AL COMEDOR, PERIODO 2004-2009

Son múltiples los donativos que asociaciones, tertulias, hermandades, cáritas y particulares hacen al Comedor por propia iniciativa, o a raíz de participar en alguna actividad como la de “Voluntarios por un día”. Por otro lado, ya se han mencionado las ayudas que regularmente aportan Junta de Andalucía, Ayuntamiento de Sevilla y Real Maestranza de Caballería.

En este apartado se mencionan las ayudas de distintas instituciones, que se obtuvieron a partir de una convocatoria pública a la que los miembros del Consejo Asesor presentaron la candidatura del Comedor con la correspondiente documentación justificativa. Además de en éstas, se intentó sin éxito en otras convocatorias.

- En el 2.004 La Fundación Caixa donó 12.000 euros.
- En el 2005 el Ayuntamiento de Casares, en Málaga, convocó un premio al que se presentó el Comedor, consiguiendo 12.750 euros.
- En 2006, con el objetivo de potenciar el Servicio de Acogida y Apoyo Social del Comedor, se firmó un Convenio Específico de Colaboración con la Caja de Ahorros El Monte, dotado con 10.000 euros.
- En 2008 la Feria Mundial del Toro, cedió la organización de la cena benéfica a los voluntarios del Comedor, lo que proporcionó a éste unos ingresos de 14.635 euros.
- También en 2008 se suscribió con la Fundación Cajasol un Convenio de Colaboración de 20.000 euros para ampliar el servicio de duchas.
- En febrero de 2009 se suscribió con la Fundación Barclays un Convenio Específico de Colaboración con el Comedor para la mejora de distintas instalaciones y nueva construcción de otras, aportando un total de 29.867 euros.
- En junio de 2009 Unicaja concedió una ayuda económica de 6.000 euros.
- En julio 2009 Cajasol donó 15.900 euros para adquirir una furgoneta polivalente en la que trasladar usuarios a centros de atención, o cargar alimentos.

APÉNDICE I

Este apéndice transcribe el documento original presentado al Consejo Asesor en 2003 con una serie de iniciativas encaminadas a mejorar tanto la situación financiera de la institución, como distintos aspectos de la organización del mismo. Fue elaborado por algunos miembros del Consejo tras realizar un diagnóstico de la situación.

Consta de una introducción, una serie de ideas expuestas muy esquemáticamente con el objetivo de ser posteriormente concretadas y desarrollada, y un formulario o Modelo de Trabajo que se proponía para desarrollar tanto las ideas expuestas, como las nuevas que cada uno incorporara. Finalmente, incluía dos ideas ya desarrolladas en el formulario, para que sirvieran como ejemplo del nivel de concreción que se buscaba a la hora de decidir y planificar el lanzamiento de una actividad.

COMEDOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Marzo de 2003

En las reuniones que durante noviembre, diciembre y enero hemos mantenido el Consejo Asesor con la Coordinadora General, Sor María Luisa López, se acordó generar ideas acerca de este Servicio Social que está a punto de cumplir 100 años. El Objetivo es fortalecer todo lo que de bueno tiene, mejorar todo lo mejorable y celebrar el centenario preparándose para cumplir los próximos 100 años.

Para un mejor orden de las ideas, se acordó dividir las en cuatro apartados:

- A) Fuentes de Financiación
- B) Organización de los Voluntarios y Servicios a los mismos
- C) Estructura Directiva del Comedor (Coordinadora, Asesores, y profesionales)
- D) Servicio que se presta a “los clientes”, es decir, los usuarios.

También se vio la necesidad de conducir las nuevas ideas de manera que:

- Seamos muy abiertos en todas las ideas que puedan generarse.
- Al mismo tiempo, seleccionar y priorizar las más adecuadas para llevar a la práctica.
- Ser muy operativos y realistas ya que cada asunto puesto en práctica implica una serie de trabajos, y todos los miembros del Consejo Asesor han manifestado su deseo de ayudar y su limitación de tiempo como recurso escaso.

No obstante el punto anterior, si somos capaces de rodearnos de otras personas que deseen ayudar y cada uno es responsable a la hora de cumplir los pocos o muchos compromisos que libremente desee asumir, podremos mejorar la situación actual de forma significativa.

APÉNDICE I (continuación)

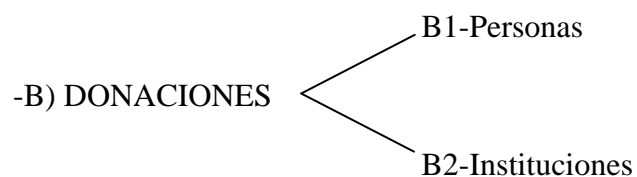
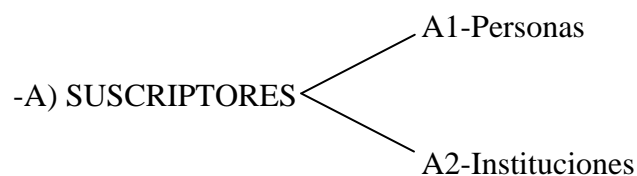
A) FINANCIACIÓN

- 1.- Elaborar unas hojas informativas bimestrales o trimestrales en torno a las actividades del comedor y resto de servicios.
 - Se trata de informar a voluntarios y donantes/suscriptores, con el fin de fidelizarlos. También puede servir de apoyo a la hora de conseguir nuevas personas.
 - Se debe encontrar un voluntario existente o nuevo, que se responsabilice de ello (periodista, publicista o similar).
 - Hay que buscar sponsor o financiador. Invertir en el primer número y que el segundo sea sin coste.
- 2- Hacer gestiones ante todas las Obras Sociales de las Cajas para conseguir apoyo económico.
 - CAJA SAN FERNANDO
 - MONTE
 - CAJA SUR
 - CAJA RURAL DEL SUR
 - CAJA MADRID
 - Otros
- 3- Si aún no tenemos la Declaración de Utilidad Pública, estudiar qué es necesario para obtenerlo y dar lugar al 25% de desgravación de IRPF, sobre donaciones.
- 4- Organizar las “visitas guiadas” al comedor.
 - El fin es involucrar a las personas, que conozcan de primera mano la labor, para obtener recursos o cualquier otro tipo de ayuda.
 - Hay que intentar pasar a personas influyentes o con recursos: políticos, empresarios, responsables de Obras Sociales, etc., de forma selectiva. También a cualquier persona que sea susceptible de convertirse en benefactor o voluntario.
- 5- Elaborar un documento explicativo de la Institución como elemento de apoyo. (Cuando se pide algo, sobre todo a nivel de Instituciones, además de las personas contactadas directamente, puede haber comités u otros que tengan que decidir sin haber recibido la información directamente).
 - El documento de Manuel Anaya puede ser la base del mismo. También se puede buscar un voluntario con conocimientos de marketing, publicidad, redacción.

APÉNDICE I (continuación)

6.- Apoyarse en un lema central que sirva de apoyo a la campaña de financiación y de cualquier otra campaña. Por ejemplo: “Preparando el Segundo Siglo”.

7.- Marcar unos objetivos claros y concretos de financiación, dividiéndolos en:



- C) OTROS PROGRAMAS ESPECÍFICOS QUE SE OCURRAN.

Poner cantidades concretas a obtener con cada uno de los grupos.

8.- Probablemente, sobre todo en Instituciones, no habría que pedir “la voluntad” sino cantidades concretas.

9.- Conseguir una auditoria de las cuentas (procurar que sea gratuita) como garantía para las entidades y personas donantes y suscriptoras de que su dinero es bien empleado.

APÉNDICE I (continuación)

B) VOLUNTARIOS

- 1.- Una vez definidas las tareas específicas buscar voluntarios para las mismas: captación de fondos, publicidad, redacción, servicios no cubiertos, informática.
- 2.- La hoja informativa también debe contribuir a la vinculación de los voluntarios.
- 3.- Sistematizar las bienvenidas (el primer día que un voluntario viene a trabajar), así como el procedimiento por el que un voluntario empieza a trabajar con nosotros.
- 4.- Tener entrevistas con varios voluntarios de distintas épocas y perfiles para sacar ideas:
 - Por qué lo hacen
 - Qué les parece que funciona bien
 - Qué no les gusta, hasta el punto que han pensado en dejar de colaborar.
- 5.- Familiarizar los pequeños subgrupos que ya existen (cocina, ropero, ducha, economato), y pedir que uno de ellos redacte una pequeña nota de su servicio, para cada número de la hoja informativa.
- 6.- Ha llegado el momento de que formalicemos el grupo de trabajo que tenemos y que hemos venido a denominar Consejo asesor, en cuanto a fines específicos, miembros, funciones de cada uno y, sobre todo, OBJETIVOS.

C) ESTRUCTURA DIRECTIVA

- 1.- Intentar conseguir que la Coordinadora General y máxima responsable, Sor María Luisa, realice un Programa para responsables y directores de Instituciones Sociales en el Instituto Internacional San Telmo.
- 2.- Formalizar el Consejo Asesor en cuanto a miembros, funciones, tiempo que cada uno puede dedicar y periodicidad de las reuniones.
- 3.- Estudiar funciones que ahora realiza Sor María Luisa directamente, y que sean delegables, buscando voluntarios para ello (ej. Contabilidad que le toma mucho tiempo, pero también otras).
- 4.- Analizar la situación del personal contratado. Contrato, condiciones, etc. y ver si procede algún cambio.

APÉNDICE I (continuación)

D) SERVICIOS: EL USUARIO COMO “CLIENTE”

- 1.- Hacer una entrevista a Sor María Luisa, preguntando qué mejoraría o añadiría si tuviera los recursos para ello.
- 2.- Entrevistar a la Trabajadora Social con el mismo fin.
- 3.- Preguntar al “cliente”. Es decir, entrevistar a varios usuarios con distintas nacionalidades y tipo de problema, para saber porqué vienen, qué tipo de ayuda se puede añadir a la que ya reciben sin dejar de ser realista sobre las posibilidades, etc.
- 4.- Mediante becas o contratos en práctica financiados se podrían conseguir becarios que estudien Asistente Social en la Universidad (Olavide, Hispalense, etc) para apoyar a la Asistente Social en sus Programas.

Igualmente podríamos intentar conseguir becarios para que trabajen en asuntos relacionados con la gestión, en Programas de Formación tipo Master, como Cámara Comercio, EOI, etc.

- 5.- Veo mejorable algunos aspectos del servicio de duchas y ropero. ¿Por qué zapatos y ropa de mujer arriba y zapatos de hombres en las duchas? Conseguir donaciones de:
 - toallas
 - gel y jabones
 - zapatos (notable escasez ahora para hombres en las tallas más usadas)
- 6.- Procurar donaciones en especie específicas además de “lo que caiga”. Por ejemplo zapaterías (proponer a zapateros), toallas usadas de club deportivos como Antares y Pineda, u Hoteles, etc. Probablemente hagan falta más voluntarios en el ropero y duchas.
- 7.- Ducha y ropero. ¿Por qué tres días a la semana y porqué limitar el uso a una vez a la semana? Seguro por escasez de medios humanos y económicos. Ver si es posible ampliar el servicio siempre que tengamos medios económicos y voluntarios disponibles.

APÉNDICE I (continuación)

Modelo de trabajo

Hay que intentar generar ideas, pero concretándolas y haciéndolas operativas para que efectivamente se lleven a la práctica. Lo importante es la acción (hacer cosas) más que pensarlas. Pero si pensamos bien las ideas bajando al detalle de qué es exactamente lo que queremos conseguir, cómo vamos a hacerlo, en cuanto tiempo, cuánto va a suponer en términos económicos sea de gastos o de ingresos y quién se va a responsabilizar de llevar aquello adelante, facilitará mucho la acción. Además, también nos ayudará a desechar algunas ideas porque de entrada parezcan muy difíciles o poco realistas (ahorrando así energías) y a seleccionar entre todas las posibles un orden de prioridad para centrar esfuerzos.

ASUNTO N°.....(*dejar en blanco*)
(*se pondrá correlativamente un n°*)

	INSTRUCCIÓN SOBRE QUÉ PONER EN CADA APARTADO
Asunto	Breve título para denominar la cuestión
Categoría	Señalar aquí si es de: - Financiación - Voluntarios - Estructura - Servicios
Situación Actual	Como está ese asunto ahora mismo. Puede ser algo que ya hay y que se desea mejorar, o algo que ni siquiera existe.
Situación Futura (concretar objetivos)	Describir de la forma más concreta posible qué es lo que se quiere conseguir, cuál es la situación futura que se desea alcanzar.
Plan de Acción	Descripción de todas las tareas necesarias para que esa situación futura no sea la mera formulación de un deseo, sino algo que se va a trabajar para conseguir.
Medios necesarios	Humanos, económicos y materiales.
Tiempo Ejecución	Tiempo en que se pretende alcanzar ese objetivo.
Grado Dificultad	Alto , Medio ó Bajo
Prioridad	Como habrá muchos asuntos conviene fijar tres categorías de prioridades: A B C
Fecha aprobación	Como estos planes se traerán a las reuniones del Consejo Asesor, aquí se pondrá la fecha en que fue aprobado
Responsable	Nombre de la persona que asume este asunto “como suyo”, independientemente de que precise contar con la ayuda de otras personas.

APÉNDICE I (continuación)

Modelo de trabajo

ASUNTO N° 1

Asunto	Plan 500
Categoría	Financiación
Situación Actual	A finales de 2002 tan sólo existían 37 suscriptores al Comedor, básicamente instituciones. En varias ocasiones se han pasado hojas de suscripción con escaso éxito.
Situación Futura (concretar objetivos)	Conseguir 500 suscriptores en el plazo de un año (hasta marzo 2004). Si bien la cantidad será totalmente voluntaria, si conseguimos una media de suscripción de 90 € (15.000 ptas.) persona/año, esto supondrá un montante anual para el comedor de 45.000 €(unos 7.487.000 ptas.) Además es posible que con el movimiento que genere el plan haya personas que no desean domiciliar regularmente una suscripción, pero sí desean hacer una donación de una sola vez, que también generará fondos.
Plan de Acción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambia el boletín de suscripción: <ul style="list-style-type: none"> • Permitiendo suscripciones no sólo mensuales, sino trim., semestral y anual • Se informa de la desgravación en IRPF • Se aprovecha para intentar que la gente se apunte como voluntario y/o que vengan a conocer el comedor. 2. Intentemos hacer suscriptores a todos los voluntarios, sea cual sea la cantidad. Si hay 200 en activo y conseguimos el 50%, tendremos 100 de aquí. 3. Pedir ayuda a los voluntarios. Informarles del Plan 500. Pedir que consiga cada uno algunos suscriptores más.(si se implican 50 de los 200 y consigue 2 cada uno tendremos otros 100). 4. Organizar las visitas al comedor. (Plan aparte de este listado de asuntos). Si conseguimos una visita a la semana de un grupo de 6 personas/visita tendremos 300 visitantes. Estimo un ratio de 1/3 suscripción, son 100 más. Hasta aquí, hay 300. El resto: 5. En la revista que se saque, se informará del Plan 500 y se acompañará hoja para la suscripción. También se hablará de las cuentas del Comedor. Se informará cada n° del objetivo inicial y la evolución, y se encabezará con una pregunta tipo ¿Y tú estás ya? 6. Organizar campañas de suscripción, en sitios especialmente sensibles. Ejemplo, Parroquias, aprovechando misa de domingo con permiso del párroco. Seleccionando sitios propensos a priori, como Parroquia Los Remedios. 7. Otras ideas que se ocurran a lo largo del año. 8. Y AGRADECER, Y FIDELIZAR A LOS SUSCRIPTORES PARA QUE NO SE CAIGAN. Hay que darles un n°. Deben sentirse socios. Gracias constantes.
Medios necesarios	Mientras más implicados mejor, pero debe haber un núcleo de 5 ó 6 personas muy activas.
Tiempo Ejecución	1 año
Grado Dificultad	Alta
Prioridad	A
Fecha aprobación	12 de marzo 2003
Responsable	MGT con la ayuda de varias personas y en especial Sor Mª Luisa.

APÉNDICE I (Continuación)

Modelo de trabajo

ASUNTO N° 2

Asunto	Voluntarios por un día (visitas al comedor)
Categoría	Financiación y Voluntarios
Situación Actual	No existe
Situación Futura (concretar objetivos)	<p>El fin es dar a conocer las actividades del comedor y los otros servicios trayendo a personas para que conozcan “in situ” la labor que se está desarrollando a conocer los distintos servicios.</p> <p>El fin último es que estas personas tomen conciencia de las necesidades y contribuyan de una o varias de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Económicamente - Empezando a realizar trabajo voluntario - Dando a conocer a otras personas para que se apunten a estas visitas aumentando así la cadena <p>El objetivo es conseguir al menos un grupo de visitantes por semana, con una media de 6 personas por visita. Esto serían 312 personas/año.</p> <p>Debe haber un grupo de voluntarios del Comedor (varias personas) especializadas en hacer de anfitriones para girar estas visitas.</p>
Plan de Acción	Organizar una prueba piloto.
Medios necesarios	No se necesitan medios materiales. Dedicación de 3 ó 4 personas que quieran llevarlo a cabo.
Tiempo Ejecución	
Grado Dificultad	Media
Prioridad	A
Fecha aprobación	
Responsable	MGT

APÉNDICE I (continuación)

Modelo de trabajo

ASUNTO N°.....(*dejar en blanco*)
(*se pondrá correlativamente un n°*)

Desarrollar en este formulario nuevos asuntos, haciendo tantas copias como asuntos haya.

Asunto	
Categoría	
Situación Actual	
Situación Futura (concretar objetivos)	
Plan de Acción	
Medios necesarios	
Tiempo Ejecución	
Grado Dificultad	
Prioridad	
Fecha aprobación	
Responsable	