

**18º ENCUENTRO DE BUENAS PRÁCTICAS:  
ADAPTACIÓN ÁGIL Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO COMO REACCIÓN A UNA CRISIS GLOBAL**

**FICHA DE INSCRIPCIÓN**

**1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

- **NOMBRE ORGANIZACIÓN:** Cáritas Diocesana de Bilbao
- **PERSONA DE CONTACTO:** Juanan Amunategui
- **DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:**

Entidad de Acción social de Bizkaia para la inclusión social de las personas en vulnerabilidad o exclusión social con servicios de acogida integral (ayudas), empleo y economía solidaria, familia, infancia, mayores, sin hogar, servicio jurídico y psicológico, migraciones, animación comunitaria, sensibilización y voluntariado. 1.937 voluntario/as, 4.232 socias/donantes, 132 contratadas, 13.357 atendidas.

- **NÚMERO DE PERSONAS EMPLEADAS:** 132
- **BUSCADOR DE GESTIÓN:**

**2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA**

TECNOLOGIA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES, PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS. Proceso de provisión de ayudas económicas a personas aisladas por efectos de la pandemia, en situación de confinamiento con medios tecnológicos y en red de entidades del Tercer Sector Social.

**3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA**

Se inicia con la situación de confinamiento en marzo de 2020. Esta situación deja aisladas a muchas personas en Bizkaia, sin acceso a recursos sociales, ni contactos. De la noche a la mañana no sólo pierden el empleo (generalmente informal) sino que se quedan sin ingresos y aisladas. Personas que en muchos casos no tienen (no se les permite tener) cuenta bancaria y con máxima precariedad en alimentación, sostenimiento de la vivienda o acceso a medicación. Su situación laboral y administrativa carece de amortiguadores de apoyo económico cuando el empleo falla (no tienen paro, ni ERTES, ni redes de apoyo).

Simultáneamente toda la red de voluntariado de Cáritas (2000 personas) también confinadas, no pueden moverse y las posibilidades de contacto directo con las personas se anulan.

Dotamos de forma urgente y extraordinaria (14 de marzo) de un formado de 500.000€ pero no podemos hacer llegar ese apoyo económico a las personas vulnerables.

Nos enfrentamos al reto de habilitar canales de contacto y medios (no presenciales) para hacer llegar con seguridad, transparencia, no duplicidad y trazabilidad, recursos para su subsistencia, sin cuenta bancaria.

Creamos una APP (desde la plataforma no-code AppSheet) para interconectarnos y asegurar una gestión eficiente, segura y accesible (PC, móvil) y nos hemos servido de un sistema existente (Hal Cash) de pago a móvil que facilita el envío de dinero a través de cajeros automáticos sin necesidad de tener cuenta bancaria. El 17 de marzo se produjeron las primeras transferencias a móviles.

Tras dotar Cáritas de 500.000€ para paliar inicialmente esa situación, se produjo una respuesta del Gobierno Vasco, con un fondo de urgencia que tras conocer nuestra iniciativa dotó de una cantidad muy importante para llegar a las personas más vulnerables a las que se sumaron 10 entidades sociales en Bizkaia a la que hemos prestado la sistemática sirviéndolas de cabecera de todo el sistema. Una alianza muy potente que ha generado un impacto inmediato, un nuevo sistema de gestión de ayudas económicas para soporte vital a personas en situación de máxima vulnerabilidad, mediante nuevas herramientas tecnológicas, sinergias en red con otras entidades, alianza con administraciones públicas y reestructuración organizativa, y captación de nuevos recursos.

Tras el confinamiento evoluciona a un sistema nuevo cuya estructura, tras evaluación de impacto, resultados y eficacia se mantendrá en el futuro sustituyendo a las anteriores prácticas de nuestra entidad y produciendo una clara mejora interna de procesos.

En resumen, se ha generado un nuevo sistema de gestión de ayudas económicas para soporte vital a personas en situación de máxima vulnerabilidad, mediante:

- nuevas herramientas tecnológicas,
- sinergias en red con otras entidades,
- alianza con administraciones públicas
- reestructuración organizativa,
- captación de nuevos recursos.

#### **4. RESULTADOS E IMPACTO**

A 31 de diciembre el número de personas y familias atendidas desde esta red asciende a 2800 a las que se han distribuido un total de 13.670 ayudas económicas con un volumen económico de 2.973.159€.

El sistema es completamente replicable y de hecho se está implantado en las 85 acogidas que Cáritas tiene en Bizkaia y que puede ser utilizada por voluntariado tras una breve formación. Ha provocado la modernización y mejora de todo el sistema de distribución de ayudas en Cáritas Bizkaia (casi 2 millones de € anuales para más de 4000 personas).

El potencial de replicación es muy grande a través de la Confederación de Cáritas Española, integrada por 70 Cáritas Diocesanas. Hemos compartido la experiencia por diversos canales y varias Cáritas Diocesanas se han puesto en contacto para conocerlo. En algún caso estamos sentando las bases para su posible implantación a lo largo de 2021.

Nos ha permitido llegar a un mayor volumen de personas con mucha agilidad, con trazabilidad total y con seguridad. Más de un tercio de las personas beneficiarias son personas nuevas a las que se ha proporcionado apoyo económico para la alimentación, suministros, alquiler de vivienda, medicamentos y brecha digital.

El sistema nos permite en tiempo real hacer una radiografía de situación, tipología de familia, modalidad de apoyo, etc. que visibiliza con facilidad la situación de las personas y familias apoyadas. Para su desarrollo futuro estamos explorando otros sistemas de pago que dignifiquen el acceso a los recursos por parte de las personas afectadas, a través de uso de tarjetas monedero en

colaboración con la entidad de banca ética Fiare. El sistema permite fácilmente la integración de nuevas vías de pago, sin modificaciones sustanciales por su flexibilidad.

Ejemplos de Gráficos y datos extraídos de la APP

The image shows two screenshots of a mobile application interface. The top screenshot displays a main menu with three icons: a clipboard for 'Eskatu - Solicitar', an information icon for '-->> +Info', and gears for '-->> Ordainketak - Pagos'. The bottom screenshot shows a form titled 'Diru-laguntza eskaera - Solicitud de ayuda'. The form contains several fields: 'Diru-laguntza data - Fecha ayuda\*' with the value '2021/02/17'; 'Proiektua edo erakundea - Proyecto o entidad\*'; 'Jasotzailea - Persona atendida\*'; 'Finantzatzailea - Financiador\*' with buttons for 'Cáritas', 'EJ/GV Azken Sarea', 'DFB', and 'BAM'; and 'Transferentzia-mota - Tipo de transferencia\*' with buttons for 'Transferencia bancaria' and 'Hal Cash'. At the bottom of the form are two buttons: 'Ezetzatu - Cancelar' and 'Gorde - Guardar'.

Laguntza data - Fecha de la ay	Pertsonaren identifikazioa - Persona beneficiaria	Tipo_ayuda	Kopurua - Cantidad	Tipo_transferencia	Izapide data - Fecha de tra
2021-2-6	L19400026 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 300.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	L19400026 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 130.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	C02197616 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 470.00	Transferencia bancaria	2021-2-8
2021-2-6	AU576443 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	C116688380 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	AW283747 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	118571204 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	AW235796 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	C02596867 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Transferencia bancaria	2021-2-8
2021-2-6	C02451254 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	C02409656 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 340.00	Hal Cash	2021-2-8
2021-2-6	C01352737 - ...	Ayuda a fondo perdido	€ 220.00	Hal Cash	2021-2-8

☰  
Menu

## Ejemplos del sistema de explotación de datos e informes

### Filtros de ayudas

Fecha ayuda

2020/03/01 - 2020/12/31

Tramitación

2020/03/17 - 2021/02/12

Entidad

Denak

Azken Sarea

Denak

Cobrada

En trámite  
 No cobrada

Financia

Denak

Período

Denak

Vicaría

Denak

Unidad Pastoral

Denak

Situación

Denak

Área

Denak

Tipo transferencia

Denak

Centro o Entidad (nombre)

Denak

Tipo ayuda

Denak

Ámbito

Denak

AYUDAS TRAMITADAS

2800

Personas

13670

Ayudas

2.973.159,00 €

Cantidad

### Filtros de datos personales

Fecha padrón

Azkena 1 Hautatu

RGI\_PCV

Denak

Ez da aplikatu iragazkirik

EDAD (grupos)

Denak

Ciudadanía

Denak

Ud. convivencial

Denak

Tipo hogar

Denak

Miembros hogar

1 - 11

Sexo

Denak

Doble financ...

Nacionalidad 1

Denak

Cumple ASI

Bai/Sí  
 ED/EE-NS/NC  
 Ez/No

Mayor de 23

Denak

Nueva alta

Denak

IDCDEMANDANTE

2532 - 999999999

← Itzuli

☰ Filtros

↩️ ↪️ ↻

Ayudas Bilbao covid19 | Datuen eguneratze-data: 21-2-14

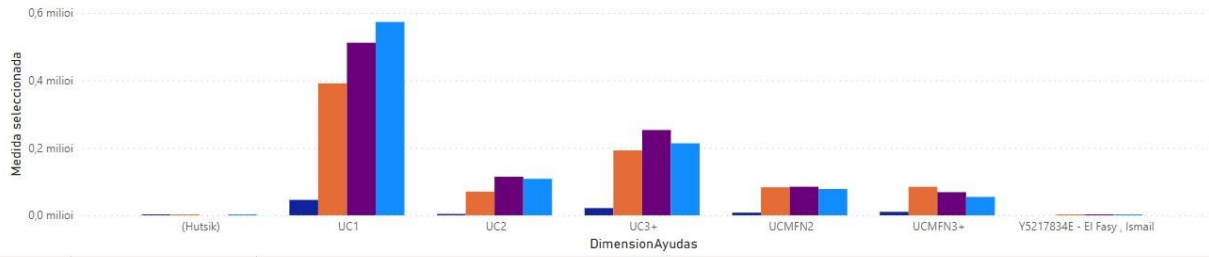
Dimensiones	Medida												
Acogida	Entidad	Tipo_ayuda	UC	Cantidad	Media ayuda	Número de ay...							
Ámbito	Financiador	Tipo_transfer...	Vicarias	Cantidad HC	Moda ayudas	Personas							
Azken Sarea	Situación											Importe abona...	

DimensionAyudas	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Guztira	
	50,00	570,00	890,00	350,00					40,00	100,00	50,00	<b>2.050,00</b>
UC1	45.621,00	127.933,00	145.062,00	118.085,00	163.599,00	174.089,00	173.973,00	169.377,00	196.437,00	207.457,00	<b>1.521.633,00</b>	
UC2	3.920,00	18.835,00	27.195,00	24.090,00	37.860,00	40.241,00	36.220,00	32.516,00	41.370,00	34.305,00	<b>296.552,00</b>	
UC3+	21.250,00	77.625,00	69.340,00	45.610,00	82.005,00	85.204,00	85.579,00	69.354,00	70.072,00	73.868,00	<b>679.907,00</b>	
UCMFN2	7.900,00	38.360,00	28.415,00	16.340,00	23.985,00	27.045,00	33.675,00	27.235,00	26.604,00	24.140,00	<b>253.699,00</b>	
UCMFN3+	10.250,00	42.055,00	26.300,00	15.980,00	27.410,00	23.750,00	17.370,00	17.290,00	17.242,00	20.005,00	<b>217.652,00</b>	
YS217834E - El Fasy, Ismail		40,00	80,00	80,00	80,00		160,00	160,00	533,00	533,00	<b>1.666,00</b>	
<b>Guztira</b>	<b>88.991,00</b>	<b>305.418,00</b>	<b>297.282,00</b>	<b>220.535,00</b>	<b>334.939,00</b>	<b>350.329,00</b>	<b>346.977,00</b>	<b>315.972,00</b>	<b>352.358,00</b>	<b>360.358,00</b>	<b>2.973.159,00</b>	

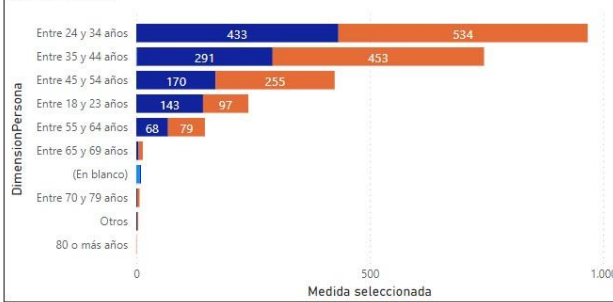
Medida seleccionada DimensionAyudas eta Trimestreen bidez

Trimestre ● Trim. 1 ● Trim. 2 ● Trim. 3 ● Trim. 4

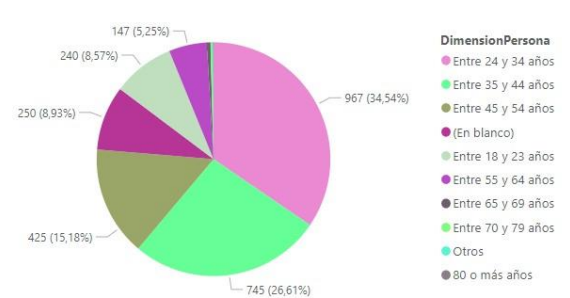


Medida seleccionada DimensionPersona eta Sexoen bidez

Sexo ● H ● M



Medida seleccionada DimensionPersonaen bidez



Año	2020				Guztira	Guztira
DimensionPersona	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Guztira	Guztira
Entre 24 y 34 años	110,00	566,00	614,00	575,00	967,00	967,00
M	63,00	321,00	320,00	301,00	534,00	534,00
H	47,00	245,00	294,00	274,00	433,00	433,00
Entre 35 y 44 años	124,00	470,00	434,00	412,00	745,00	745,00
M	82,00	286,00	264,00	247,00	453,00	453,00
H	42,00	184,00	169,00	164,00	291,00	291,00
Entre 45 y 54 años	45,00	260,00	259,00	240,00	425,00	425,00
M	27,00	157,00	154,00	141,00	255,00	255,00
H	18,00	103,00	105,00	99,00	170,00	170,00
Entre 18 y 23 años	16,00	124,00	143,00	154,00	240,00	240,00
H	8,00	74,00	81,00	92,00	143,00	143,00
M	8,00	50,00	62,00	62,00	97,00	97,00
Entre 55 y 64 años	27,00	94,00	71,00	81,00	147,00	147,00
<b>Guztira</b>	<b>328,00</b>	<b>1.529,00</b>	<b>1.536,00</b>	<b>1.482,00</b>	<b>2.560,00</b>	<b>2.560,00</b>

Dimension		
CIUDADANIA	Municipio Padrón	UC
Empadronado	Nacionalidad1	
Estado civil	Régimen tenencia	
Grupo edad	Sexo	
Laboral	Tipo Hogar	
Municipio	Tipo vivienda	

Medida		
Cantidad	Media ayuda	Número de ayudas
Cantidad HC	Moda ayudas	Personas
Importe abonado		