

Bizitegi

Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz

Guía de Gestión Avanzada

2016



Índice

Presentación	1
1 Estrategia	4
2 Clientes	8
3 Personas	12
4 Sociedad	15
5 Innovación	17
6 Resultados	20

Presentación

Bizitegi es una asociación que lleva desarrollando su labor de forma continuada durante 36 años en apoyo a las **personas en situación de exclusión social de Bizkaia**. Bizitegi nació en el barrio de Otxarkoaga de Bilbao en el año 1980 cuando un grupo de personas de manera voluntaria y promovida por una fraternidad de Capuchinos comenzó a trabajar para apoyar a las personas que por motivos de drogadicción, pobreza o salud mental estaban en situación de exclusión social. Se empieza a generar una red de solidaridad en forma de pisos compartidos, los “bizitegis”, donde desde la vocación de servicio y el compartir los recursos de cada una de las personas se generaban “espacios de vida”, grupos de apoyo a las personas más necesitadas. Esta corriente de compromiso social, articulada únicamente en torno al voluntariado, con el paso del tiempo la evolución de las instituciones públicas y su progresiva asunción del papel activo en el desarrollo de servicios sociales, cristalizó en una asociación en el año 1988. El salto cualitativo más importante de cara a la profesionalización de la entidad es el año 1997, cuando Bizitegi es reconocida como entidad de Utilidad pública. La firma de los primeros convenios de colaboración con la Diputación y con la Red de Salud Mental de Gobierno Vasco desencadena el proceso de contratación de profesionales y la necesidad de desarrollar capacidades de gestión.

El objetivo de Bizitegi siempre ha sido ayudar a las personas permitiendo que se desarrollen en el entorno donde viven, en la comunidad más cercana. El trabajo comunitario y la potenciación del tejido asociativo y social en los barrios donde trabaja Bizitegi (Otxarkoaga, Uribarri, Rekalde, Peñaskal) ha sido un elemento fundamental en todo el recorrido, ya que la inclusión social en la comunidad requiere también de la necesidad de fortalecer y potenciar los contextos donde viven las personas.

Dentro del sector social de Bizkaia, Bizitegi gestiona un 15,06% de las plazas para personas en situación de exclusión social, enfermedad mental y sin hogar en Bizkaia. 12,6% en plazas diurnas y 18,03% en alojamiento.

Organigrama y Equipo

- **Asamblea General de Socios/as:** máximo órgano de la asociación. Está compuesta por 24 personas.
- **Junta Directiva:** órgano de representación que gestiona y representa los intereses de la asociación, de acuerdo a las disposiciones y directivas de la Asamblea General. Compuesta por 5 personas.
- **Equipo Directivo:** nombrado por la Junta Directiva teniendo en cuenta la mayor representación de los ámbitos de la organización. Está configurado por el Gerente, el Director Técnico, Responsable de Gestión de Personas y Responsables de las diferentes Unidades de Intervención. Un total de 8 personas.
- **Equipo de Responsables:** conformado por el Equipo Directivo, Gestión Avanzada, Gestión de Recursos y Responsables adjuntos/as a las Unidades de Intervención (responsables de procesos operativos). Un total de 15 personas.
(Anexo 0.2 Organigrama y equipos)

Bizitegi se organiza por Unidades de Intervención y Procesos. Las Unidades de Intervención son equipos multidisciplinares que atienden conjuntamente varios servicios de características similares: centros de días, residencial-educativos y personas sin hogar. Los procesos de forma transversal a las Unidades de Intervención regulan los aspectos fundamentales del funcionamiento dando

coherencia e integridad a la intervención y gestión. (Anexo 0.3 Mapa de procesos y equipos)

El Equipo profesional de Bizitegi está compuesto por 85 personas (57 mujeres y 28 hombres) cuya media de edad es de 43 años y con una antigüedad media en la asociación de 9,93 años. El 81,5% de las personas tienen contrato indefinido. Los equipos de intervención son multidisciplinares aportando diferentes ópticas desde el punto de vista educativo, psicológico, físico, social, formativo-laboral y jurídico.

Cliente

El principal cliente y destinataria de nuestros servicios es la persona usuaria en situación de exclusión social en Bizkaia y cuya edad esté comprendida entre 18 y 65 años. Las personas usuarias son **personas sin hogar**, que residen de forma continuada en las calles de Bilbao; **personas con adicciones y/o con enfermedad mental**. El perfil tipo más habitual de la persona usuaria suele ser hombre, mayor de 40 años, con estudios primarios, soltero, sin hijos, de origen español, sin ingresos o con ingresos provenientes del sistema de protección social. Trabajamos para que reciban una atención integral, que les permita tanto mejorar sus condiciones actuales de vida, como avanzar en procesos de incorporación social que posibiliten profundizar y consolidar dicha mejora.

Los servicios de Bizitegi están financiados principalmente por el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la **Diputación Foral de Bizkaia** (en adelante DFB), que supone un 40,81% de los ingresos, **Gobierno Vasco** (Departamento de Salud) en un 21,16% y **Ayuntamiento de Bilbao** (Departamento de Acción Social) en un 19,01%. El formato utilizado es el de convenio (en el caso de DFB y Gobierno Vasco), o licitación pública (en el caso del Ayuntamiento). La DFB, el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Bilbao son clientes ya que nos proveen de recursos económicos por la actividad que desarrollamos, valoran y deciden quiénes son las personas usuarias que atendemos, dan directrices de actuación y hacen un seguimiento y evaluación de los servicios.

Red de atención

El objetivo de nuestro modelo de acompañamiento es facilitar procesos de incorporación social para que las personas adquieran el mayor grado de autonomía y los mejores niveles de calidad de vida posibles. Bizitegi dispone de una red de atención ubicada en Bilbao. (Anexo 0.1 Red de atención)

- **Centros de Día:** 7 Centros de Día (136 plazas)
- **Residencial:** 21 pisos (64 plazas), 1 minirresidencia (7 plazas)
- **Alojamiento:** Servicio Municipal de Alojamiento Nocturno (83 plazas)
- **Apoyo a la vida independiente:** Ireki (12 plazas) y Opengune (15 plazas)
- **Intervención sociocomunitaria:** Equipo de intervención en calle; Equipo de acompañamiento educativo (Elejabarri). Servicios de Titularidad municipal.

La Sede de la Asociación está localizada en el barrio de Otxarkoaga de Bilbao, en la calle Langarán 14 bajo.

Misión

Somos una entidad asociativa formada por personas socias, profesionales, usuarias y voluntarias que trabaja por la incorporación a la sociedad de las personas en riesgo o situación de exclusión social de Bizkaia mediante **procesos de intervención**, dirigidos a mejorar sus condiciones de vida, y a través de **acciones de sensibilización y denuncia** que permitan generar conciencia en la construcción de una sociedad más justa. En la realización de esta misión consideramos la persona como el valor fundamental y la comunidad como el lugar donde se desarrolla.

Valores

- **Participación**, desde la afirmación de la persona y su papel protagonista se convierte en un valor clave del proyecto. Promovemos y valoramos la participación activa de todas las personas en la marcha de la asociación y en los contextos comunitarios, desde sus diferentes papeles, con la conciencia de un proyecto común.
- **Solidaridad**, las personas asumen que sus capacidades alcanzan su sentido y utilidad social cuando se ponen al servicio de los intereses comunes.
- **Transparencia**, como garantía de honestidad en sus procesos estratégicos, de gestión y de intervención.
- **Responsabilidad**, cada persona debe asumir una actitud responsable en su implicación en el proyecto y, junto a los demás, en los procesos grupales y asociativos en los que participe.

Visión

Queremos ser una entidad que se distinga por ser:

- **Sólida y participativa**, con un elevado nivel de compromiso de todas las personas que forman parte del proyecto que se manifiesta en un funcionamiento caracterizado por una gobernanza participativa.
- **Eficaz y sostenible**, que consiga resultados objetivos y medibles, utilizando los recursos disponibles de manera responsable, con un modelo de gestión avanzada y diversificando e innovando formas de financiación, todo ello con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión y su impacto a largo plazo.
- **Ilusionada e innovadora**, que necesita la adhesión motivada e ilusionada de todas las personas participantes para desde ella generar con creatividad nuevas formas de actuación.
- **Referente de la sociedad**, reconocida y con capacidad de influencia, participando de la provisión de servicios de utilidad social en alianza estable con las Administraciones y con las entidades con las que compartamos objetivos y valores.
- **Integradora de personas voluntarias**, capaz de crear espacios significativos para las aportaciones de quienes ofrecen su compromiso personal y social en la lucha contra la exclusión.

Objetivos estratégicos 2015-2018 (Aukera 18)

- OE1.- **Profundizar** en una intervención de calidad que mejore las condiciones de vida de las personas usuarias.
- OE2.- **Impulsar** las acciones de denuncia y sensibilización para avanzar en la construcción de una sociedad más justa.
- OE3.- **Potenciar** la Comunidad como medio fundamental para desarrollar la inclusión social.
- OE4.- **Fortalecer** la base social y las estructuras internas para asegurar la continuidad a largo plazo del proyecto.

OE5.- **Consolidar** la viabilidad y sostenibilidad económica.

OE6.- **Avanzar** en ser entidad referente en el sector por un modelo de gestión avanzada e innovadora.

(Anexo 1.2 Aukera 18- Plan Estratégico 2015-2018)

Alianzas, redes, foros

Bizitegi entiende por **alianza** aquella relación establecida con otras organizaciones en base a la colaboración y confianza que contribuya al desarrollo de nuestra misión y estrategia. Consideramos clave, por una parte, aquellas colaboraciones que nos permiten desarrollar conjuntamente nuevos proyectos, la alianza con **Bidesari** para el proyecto de Prisión y con **Eguzkilore** para el proyecto Ireki son las dos más significativas generadas dentro de Aukera 18. Por otra parte también son claves las relaciones históricas con la **Red de salud mental de Bizkaia** (RSMB), que ha permitido un avance conjunto del Modelo de Recuperación y Atención Comunitaria, y con **Viviendas Municipales de Bilbao** que, facilitando el acceso a pisos y locales, ha hecho posible la articulación de nuestra red de atención. Participamos activamente en **Redes y Foros** donde sumamos fuerzas con entidades con las que compartimos objetivos y aumentamos el impacto de nuestras acciones bien sean de sensibilización social, de denuncia, de negociación (laboral o con las Administraciones), de incidencia política o de gestión.

- **Redes**: EAPN, Beste Bi, Gizardatz, UNAD, Plataforma Norte para colectivos sin techo y Harresiak Apurtuz.
- **Foros**: ASVAR, Innovalan, Foro Indicadores del Tercer Sector, Bolunta y Euskalit.

(Anexo 1.1 Fuentes de información)

Sociedad

En Bizitegi entendemos el compromiso social como el conjunto de acciones que, en línea con nuestra visión y nuestros valores, van más allá de nuestra misión y obligaciones legales aprovechando las competencias y los recursos disponibles; con un efecto tractor en el mayor número posible de los grupos de interés y asegurando el comportamiento ético y transparente. Bizitegi prioriza las actuaciones comprometidas con el **desarrollo comunitario de los barrios** donde estamos; la contribución a un **desarrollo medioambiental sostenible**; la participación activa en defensa de la **igualdad de género** y de la **promoción del euskera**; el **apoyo a causas solidarias**, la participación activa a través del **voluntariado** y la **socialización de nuestro conocimiento**.

Innovación

Bizitegi entiende la innovación como la capacidad de generar nuevas respuestas cualitativamente diferentes con el fin de mejorar en el cumplimiento de nuestra Misión y aportar valor añadido a las necesidades reales presentes y futuras. Teniendo en cuenta tanto las mejoras significativas a lo que ya tenemos, como innovaciones en los siguientes ámbitos: **Intervención social**, **Sensibilización y comunicación** y **Organización y gestión**. La innovación surge tanto de nuestra reflexión interna (creando espacios de reflexión y de generación de ideas desde la participación de todos) como de la observación y colaboración con el entorno, sector, campos y ámbitos diferentes. Bizitegi gestiona la innovación con un método sistematizado que permite medir y evaluar los resultados alcanzados.

Camino a la excelencia

El sistema de gestión de Bizitegi está basado en la mejora continua e innovación, comenzando su andadura en el año 1997 con la participación en formación en Calidad de un grupo de personas de la Asociación.

Año	Hitos relevantes
1992	Galardón “Mención Honorífica Euskadi de Promoción de los Servicios Sociales” otorgado por el Gobierno Vasco
1994	Premio Utopía a Bizitegi por su trabajo social otorgado por la Diputación Foral de Bizkaia
1996	Premio Radio Correo a la “Labor Humanitaria”
1997	Primeros contactos con la Formación en Calidad
1999	Participación en Programa de Apoyo para la acción de entidades no lucrativas organizado por Euskalit Encuestas de satisfacción de personas usuarias y trabajadoras
2000	Apuesta formal de la Asociación por trabajar hacia la Excelencia. Elección del modelo EFQM como modelo de referencia para su gestión Primera Autoevaluación según Modelo EFQM
2001	Diploma de Compromiso con la Calidad de Euskalit
2003	Formación en Calidad para todas las personas de la Asociación
2004	Premio Cascabel de Oro “por una sociedad inclusiva” otorgado por la Fundación ONCE Primer Plan Estratégico 2005-2009
2005	Premio a Proyectos de Acción Social concedido por la empresa de consultoría Creyf’s Segunda Autoevaluación según Modelo EFQM Elaboración del Cuadro de Mando. Definición del Mapa de procesos. Diseño, elaboración, desarrollo y revisión del Plan de Gestión 2005
2006	Presentación a evaluación externa de Euskalit (Matriz Reder: 301-350)
2007	Plan de Liderazgo y evaluación de liderazgo
2008	Incorporación al Club de Evaluación de Euskalit Satisfacción de personas voluntarias
2009	Premio Viviendas Municipales de Bilbao a Bizitegi por su labor en el ámbito de la integración social Segundo Plan Estratégico 2010 – 2012 / 2014 Contraste externo de Euskalit. Tercera Autoevaluación según Modelo EFQM Diploma de Compromiso con la Excelencia de Euskalit Programa de Liderazgo. Fundación EDE
2010	Modelo de Acompañamiento Metodología del Plan individualizado Revisión Mapa de procesos / Revisión de procesos Satisfacción de las entidades financiadoras Primer Proyecto 5S Participación en Evaluaciones externas de Euskalit
2011	Satisfacción de personas en becas/ prácticas Satisfacción de la Sociedad
2012	Impulso de la Gestión medioambiental
2013	Diagnóstico de Igualdad Cuarta Autoevaluación según Modelo EFQM. Contraste externo de Euskalit. Diploma de Compromiso con la Excelencia de Euskalit
2014	Premio “Bihotza Trayectoria” otorgado por Bilbao Histórico por la labor continuada de Bizitegi durante más de 30 años en apoyo a las personas en situación de exclusión de Bilbao y Bizkaia Quinta Autoevaluación según Modelo de Gestión Avanzada. Contraste externo de Euskalit Diploma de Compromiso con la Excelencia/ Gestión Avanzada de Euskalit Tercer Plan Estratégico 2015-2018 “Aukera 18”
2015	Diagnóstico y Plan de Igualdad Premio “Santutxu y +” a Bizidenda por la labor social que hace Bizitegi en el barrio de Otxarkoaga Premio a la Solidaridad otorgado por la Fundación Antonio Menchaca
2016	Premio Solidario I Edición de los BBK DEIA ELKARTASUN SARIAK

1 Estrategia



Asamblea Bizitegi. Presentación Aukera 18



Campaña Sin Techo con Derechos



Concentración Beste Bi



Semana gestión avanzada: Resultados
Foro indicadores Tercer Sector y Euskalit



Visita del ayuntamiento a Onartu



Asamblea de socios/as. Aprobación del plan de gestión



Campaña Derechos + a favor de la RGI



“Un partido, una causa” con Bolunta y Bilbao Basket

E1. Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia

En Bizitegi, desde el año 1997 con la formación en calidad, comenzamos a identificar **nuestros grupos de interés** y a establecer canales continuos de contacto para recabar información, analizar el impacto de nuestra labor además de alimentar nuestro planteamiento estratégico.

Asimismo, hemos identificado las **fuentes de información relevantes externas** sobre el sector, nuevas tecnologías, competidores, proveedores, legislación, entorno socioeconómico, demográfico, medioambiental, etc.

En el proceso **Estrategia** se establece cómo captamos, analizamos, estructuramos y distribuimos esta información, de manera que dé soporte a futuras reflexiones estratégicas. ([Anexo 1.1 Fuentes de información](#))

Por ejemplo, en la elaboración del vigente plan estratégico Aukera 18 (2015-2018), comenzamos por revisar nuestro listado de grupos de interés para contactar directamente con ellos y obtener información relevante.

- **Análisis de las fuentes externas:** Se realizan dos niveles de profundidad: a través de encuestas y entrevistas personales más profundas con aquellas personas consideradas observadoras privilegiadas del sector y cuya interpelación directamente consideramos más fructífera. Se contacta con las entidades del sector, las administraciones públicas directamente relacionadas (Diputación, Gobierno Vasco, Ayuntamiento de Bilbao...) y los colectivos de los que formamos parte (redes y foros) y otros grupos de interés.
- **Punto de confluencia interna y externa:** encuentro entre 3 destacadas personalidades del sector con las personas trabajadoras de Bizitegi y las personas de redes en las que participamos. Jornada de reflexión del entorno con expertos en el ámbito social y sanitario, Fernando Fantova (consultor social), José Antonio de La Rica (Sanidad- Gobierno Vasco) y Sergio Murillo (Diputación Foral de Bizkaia) así como personas de otras entidades del sector social (Zubietxe, Cáritas, Fekoor, ...) y personas que conformamos Bizitegi, para conjuntamente hacer la reflexión estratégica de análisis del entorno.
- **Dinámicas de obtención de información de las fuentes internas:** De acuerdo con nuestra misión valoramos la participación de las personas socias, trabajadoras, voluntarias y usuarias de los diferentes servicios. Se realizan sesiones de reflexión estratégica con la participación de profesionales, socias y voluntarias con el apoyo de un consultor social (Fernando Fantova) para apoyar la metodología de revisión de la misión, visión y valores de Bizitegi. Se complementa la recogida de información con cuestionarios específicos a las personas trabajadoras y entrevistas con las personas usuarias en las Asambleas de los centros de día.
- **Encuentro de personas responsables:** Sesión de Reflexión y concreción de las líneas estratégicas en el Encuentro de personas responsables.

La dinámica que cada cuatro años se realiza, de acuerdo con nuestro proceso **Estrategia**, y que permite la recogida de información se complementa con la dinámica anual de revisión de la estrategia que conlleva el proceso de elaboración y evaluación de los planes de gestión anuales. En este proceso se obtienen los indicadores de gestión más relevantes. Dentro del proceso **Estrategia** se gestiona no sólo el **Plan Estratégico y Plan de Gestión** sino también la gestión de **Alianzas, Redes y Foros**. Existe otro proceso que gestiona la **Satisfacción de los grupos de interés** dentro del proceso **Innovación y Mejora** que trabaja por conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los Grupos de interés.

La participación además de ser un valor en Bizitegi es una fuente sistemática de recogida de información. De esta manera conocemos los objetivos y proyectos estratégicos de los diferentes grupos de interés que pueden afectar a la organización, quedando reflejado y compartido en la herramienta de gestión documental Sharepoint para realizar el seguimiento mensual por parte de las personas responsables.

Participamos en **redes y foros** que nos permiten obtener información del sector y del entorno. La red **EAPN** de Euskadi es un punto de referencia para actualizar y completar nuestra visión sobre la evolución de la exclusión social y las nuevas realidades que surjan. El **Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia** nos permite completar la mirada a través de los ojos de los servicios públicos y del resto de entidades y sectores sociales.

Tenemos contacto directo con **expertos de reconocido prestigio** en el sector por su carácter investigador y ejecutor de políticas sociales. Participamos en **organismos de los barrios** en los que estamos y obtenemos información de las necesidades más cercanas.

En Bizitegi, conscientes de la importancia del análisis de resultados y preocupados por la falta de elemento de comparación con entidades similares, en 2013 impulsamos la creación del **Foro de Indicadores del Tercer Sector** junto con otras entidades del Sector social para mejorar la gestión de las entidades participantes y poder comparar resultados y buenas prácticas de gestión e intervención con otras entidades del sector. Está formado por entidades referentes por tener el reconocimiento Q plata de Gobierno Vasco (Gorabide y Arbolarte); A plata (Stella Maris); A bronce (Etorkintza). En 2015 junto a Euskalit hemos revisado la herramienta de Indicadores creada en el Foro y se ha consolidado en la Bateria de indicadores del Sector Social en la plataforma de Euskalit que supone un hito para la mejora en la gestión facilitando la comparativa entre las entidades sociales.

En el proceso **Innovación y mejora** se gestiona la información interna necesaria para el desarrollo de la reflexión estratégica y gestión de la organización y se han establecido las pautas para la gestión por procesos, autoevaluaciones y gestión de indicadores de la organización, así como la comparativa con otras organizaciones:

- **Herramienta de indicadores.** La organización analiza las competencias existentes, el rendimiento operativo y los resultados históricos, resultados de otras organizaciones del sector facilitados por el Foro de Indicadores del Tercer Sector y por Euskalit (Bateria de Indicadores del Sector Social). Así como la comparativa de resultados con entidades similares referentes por trabajar en el ámbito de la exclusión social (Gizakia, Etorkintza, Caritas, Argia,...).

1. ESTRATEGIA

- **Resultados de rendimiento y percepción de los diferentes grupos de interés, las autoevaluaciones, contrastes externos, benchmarking con organizaciones referentes del sector** para obtener información sobre sus servicios, capacidades y rendimiento que hemos incorporado en nuestras reflexiones estratégicas.
- **Participación activa en el Club de Evaluadores**, en el intercambio de buenas prácticas, en foros, redes y evaluaciones externas con el fin de poder identificar buenas prácticas que se puedan incorporar a nuestra gestión.

E2. Cómo se reflexiona y se establece la estrategia

El proceso **Estrategia** tiene como objetivo definir, en coordinación con la Junta Directiva y la Asamblea y bajo la supervisión última de ambos, y en coherencia con la Misión, Visión y Valores, las líneas estratégicas de la Asociación y velar por su correcto despliegue, asegurándose para ello de que la estructura evoluciona en consonancia con los objetivos marcados. (Anexo 1.2 Aukera 18 - Plan Estratégico 2015-2018)

Bizitegi realiza **planes estratégicos** en cuya elaboración revisa y actualiza su identidad y su estrategia, a través del proceso **Estrategia** en el que se hace un análisis externo e interno y en el que participan todos sus grupos de interés a través de reuniones, cuestionarios y grupos de trabajo, análisis interno - externo a través de una metodología DAFO, identificación de factores claves de éxito, etc. Todo ello junto con el análisis, reflexión y aprobación por la Asamblea de socios y socias.

Siguiendo la sistemática establecida, Bizitegi ha elaborado y desplegado **3 planes estratégicos**: el primero (2005-2009), el segundo (2010-2014) y el tercero (2015-2018) que se concretan en **planes de gestión anuales** en línea con su estrategia.

En la **reflexión estratégica (2015-2018)** se hizo un esfuerzo extra de participación y de reflexión para conseguir una definición compartida de la Misión de Bizitegi. A tal efecto se contó con el asesoramiento externo que desde la independencia de su posición permitió una recogida abierta de opiniones y la formulación de una nueva misión desde la participación y su visión independiente.

Tras la redefinición actualizada de la Misión se formula la Visión y los Valores. Con esta base de definición asociativa consensuada y la recogida de expectativas y necesidades de los grupos de interés se formulan los objetivos estratégicos que van a marcar las actuaciones en los próximos años.

Los objetivos estratégicos se definen en un ejercicio de equilibrio entre los dos grandes ámbitos de la misión, las características deseadas en nuestra visión y los grupos de interés para permitir una adecuación orientación de los recursos organizativos. (Anexo 1.2 Aukera 18 - Plan Estratégico 2015-2018)

Cada objetivo estratégico se concreta en **líneas de actuación** que serán desarrolladas en los planes de gestión de cada año. Para poder medir el cumplimiento y avance del plan se definen unos **indicadores** por cada línea de actuación con objetivos en el horizonte del plan y objetivos parciales cada año, batería de indicadores que forman el Cuadro de Mando. En un sector donde el objetivo es el avance en los procesos de las personas y la sensibilización social, el análisis cuantitativo de resultados tiene que ser necesariamente

complementado por una valoración cualitativa. (Anexo 1.2 Aukera 18 - Plan Estratégico 2015-2018)

En Bizitegi hemos definido una estructura de **gestión por procesos** como modelo organizativo que también se revisa dentro del proceso de planificación estratégica, habiendo provocado un cambio en el mapa de procesos como consecuencia de la definición de nuevas prioridades de actuación en los próximos cuatro años. Una innovación significativa de la nueva estructura de Bizitegi es cómo se ha logrado integrar la estructura por procesos y las nuevas unidades de intervención, logrando con éxito beneficios como: una estructura más ágil y orientada a la persona usuaria. (Anexo 0.3 Mapa de procesos y equipos y Anexo 1.4 Gestión por procesos: Ejemplo de proceso)

El Plan de gestión anual, establece las acciones concretas a desarrollar cada año para conseguir los objetivos estratégicos y los objetivos en los indicadores clave.

Dentro de la planificación estratégica es un factor crítico la gestión económico-financiera que se gestiona desde el proceso **Recursos (Económico Financiero)** para garantizar la adecuada asignación de recursos para el desarrollo de la estrategia. Por ello junto con el Plan de gestión se desarrolla un **presupuesto anual de ingresos y gastos** y un **presupuesto anual de inversiones**.

Cada proceso y en el equipo de responsables junto con el Equipo Directivo se reflexiona sobre los elementos, medios y recursos necesarios para lograr los objetivos marcados en el Cuadro de Mando integral en línea con la estrategia definida. En la reflexión estratégica se analiza si se requerirá de nuevas alianzas con cualquier tipo de grupo de interés en función de las necesidades organizativas y estratégicas.

E3. Cómo se comunica, despliega, revisa y actualiza la estrategia

La elaboración de la estrategia se realiza mediante un proceso participativo para lograr el doble objetivo de aumentar los inputs de información y conseguir una estrategia compartida y asumida por el equipo de personas encargado de su ejecución. Tras la aprobación por la Junta Directiva y la Asamblea de socios y socias, **se comunica** presentando la estrategia en asamblea a todas las personas trabajadoras y voluntarias. Posteriormente en asambleas de servicios se devuelve a las personas usuarias los puntos más destacados del plan.

Se recoge el documento del Plan Estratégico y el Plan de Gestión Anual en la intranet (Sharepoint) con acceso al mismo de todas las personas trabajadoras. En la Acogida se comunica la misión, visión y valores a las personas trabajadoras, voluntarias y becarias y prácticas. Comunicación de misión, visión y valores a las nuevas personas socias. El Plan se difunde de manera abierta mediante su inclusión explícita en el documento Memoria que se entrega anualmente a las instituciones y entidades y se da a conocer dentro del objetivo de transparencia en la página web. Existe un proceso de **Comunicación** responsable tanto de la **comunicación externa como interna** que contempla estos aspectos.

El Plan Estratégico se **despliega** en las Unidades de Intervención y procesos a través del Plan de Gestión (que recoge las acciones a promover y realizar durante el año). Por una parte el despliegue de la estrategia se realiza a través del desarrollo de las actividades que forman parte de la actividad ordinaria dentro de los servicios y procesos y por otra está el despliegue de medidas que por su impacto requieren de su constitución como proyecto interno. Algunos ejemplos de despliegue de proyectos son:

- **Proyecto de comunicación**, la necesidad de potenciar la comunicación externa como medio de influir en la sociedad y aumentar nuestro impacto es un objetivo estratégico (OE2-L2.1). El proyecto comenzó con la actualización de la imagen externa con el diseño de un nuevo logotipo y el manual de imagen corporativa a utilizar. Con el apoyo de una empresa de consultoría externa se ha desarrollado el proyecto de Comunicación externa orientado a la potenciación de la comunicación en internet y las Redes sociales. Comenzando por un análisis de competencias de las personas en Redes sociales, se han creado equipos por cada tipo de herramienta después de definir los objetivos a conseguir con cada una de ellas. Finalmente se han definido indicadores para monitorizar el avance y poder evaluar los esfuerzos y los impactos conseguidos. (Anexo 1.6 Plan de comunicación) (Resultados R.1.11 y R.1.12)
- **Proyecto de cambio de estructura**, el análisis cualitativo y cuantitativo realizado sobre la estructura preexistente mostró la conveniencia de abordar un cambio de organización que permitiera una estructura más orientada a la consecución de los objetivos estratégicos (OE4). Se realizó una encuesta con las personas trabajadoras que confirmó el deseo de pasar a una organización más ágil y orientada a la innovación. Tras un primer borrador se realizaron grupos focales que en dos momentos distintos pudieron recoger las aportaciones al borrador inicial. El diseño final aprobado en Junta Directiva y Asamblea de Socios y Socias fue presentado en Asamblea a las personas trabajadoras. (Anexo 1.5 Diagnóstico Estructura Organizativa)

El proceso de evaluación de los planes de gestión anuales, además de los seguimientos específicos contemplados en los proyectos estratégicos permiten actualizar la estrategia y a través de los indicadores observar su grado de cumplimiento. (Anexo 1.3 Plan de Gestión. Seguimiento) (R.1.13)

- **Seguimiento de las actividades de las Unidades de intervención y de los procesos**, a través del seguimiento mensual del Plan de Gestión en el Equipo de Responsables.
- **Revisión del Plan de Gestión** trimestralmente en las reuniones del Equipo de Responsables. Cierre trimestral del presupuesto. El Equipo Directivo y la Junta Directiva en una reunión conjunta hacen el seguimiento del Plan de Gestión y del presupuesto para conjuntamente decidir y actualizar el plan recogiendo posibles variaciones o incidencias significativas que hayan podido suceder.

Se informa en el Encuentro de las personas trabajadoras y voluntarias del seguimiento del plan de gestión y la ejecución del presupuesto.

- **Evaluación semestral del Plan de Gestión**, previa a la reunión del equipo de Responsables los equipos de las Unidades de

intervención y los equipos de procesos hacen un seguimiento de las planificaciones de las unidades y de los procesos para evaluar y planificar.

- **Evaluación anual del plan de Gestión y revisión de la estrategia y alianzas**. La estrategia también define la necesidad de revisar las alianzas establecidas y de formar nuevas para el avance en los proyectos marcados.
- **Actualización del Plan de Gestión**. Anualmente se elabora nuevo plan de Gestión y se actualiza el plan estratégico (en caso de ser necesario). La Asamblea de personas socias aprueba las cuentas anuales, el cierre del plan de gestión y aprobación del nuevo plan y presupuesto. Se comunica en la Asamblea general a las personas trabajadoras y voluntarias.

Como parte del seguimiento mensual se recoge la información actualizando el plan de gestión, el cuadro de mando así como la información de las actividades realizadas que se recoge en un Excel "**Recogida de datos mensual**" con los siguientes apartados:

- Relaciones institucionales: reuniones externas indicando con quién, para qué, por qué y el resultado de la reunión.
- Medios de comunicación (presencia en televisión, radio, prensa...).
- Jornadas – Formación (jornadas donde participamos como ponentes, nombre de la ponencia, participantes...).
- Recibir Formación (formaciones a nivel individual a la que se han acudido diferente del plan de formación planificada).
- Socializar Conocimiento (nos visitan o vamos a otras entidades a socializar cómo hacemos en Bizitegi, sacando el aprendizaje aplicable a Bizitegi).
- Actividades de aprendizaje (Bizitegi visita otras entidades para conocer una buena práctica de la otra entidad).
- Alianzas, redes, foros (seguimiento de las actividades y logros con las alianzas y en las redes y foros).
- Sociedad barrios (recoge y se hace seguimiento de lo que vamos haciendo en nuestro compromiso social- desarrollo comunitario).
- Ocio y participación comunitaria.

El proceso **Estrategia (Alianzas, Redes y Foros)**, se asegura de gestionar las alianzas, revisando los resultados logrados y el nivel de satisfacción de ambas partes. A través de entrevistas y otros métodos Bizitegi hace seguimiento de la satisfacción de las alianzas y los proyectos desarrollados en alianza. En el documento recogida datos mensual en la pestaña alianzas, redes y foros desde hace años se recoge toda la información sobre el seguimiento de la relación.

El proceso **Innovación y mejora** gestiona los indicadores de todos los procesos de Bizitegi, evaluando la eficacia y eficiencia. Históricamente se han recogido los indicadores en herramienta Excel que contempla diferentes campos de la gestión de datos. Como mejora en el año 2016 se ha invertido en la creación de una **herramienta SIP** que facilitará la gestión de la mejora.

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
E1.- Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia			
2007	Elaboración del cuadro de mando de indicadores por programas y servicios con el apoyo de la Fundación EDE. Sistemática de revisión del perfil de las personas usuarias desde 2007 en todos los servicios y programas. Evaluación externa		
2009	Recogida de información a través de sesiones específicas, entrevistas y cuestionarios a todos los grupos de interés fruto de la reflexión estratégica		
2010	Contratación del servicio de alertas legislativas de la Fundación EDE Se revisa el cuadro de mando incorporando los indicadores clave del plan estratégico 2010-12/2014 Revisión del mapa de procesos e identificación de indicadores por procesos con apoyo de la Consultoría Attest. Autoevaluación 2009		
2013	Creación del Foro de Indicadores del Tercer Sector. Aprendizaje: Seminario de indicadores del Observatorio Tercer Sector Bizkaia		
2014	Reflexión sobre tendencias sociales y nuevas formas de exclusión, orientación de políticas públicas sociales y papel del Tercer Sector con la participación de José Antonio de la Rica (Gobierno Vasco), Sergio Murillo (DFB) y Fernando Fantova (Consultor social). Han participado 46 personas trabajadoras, voluntarias, socias. Reflexión estratégica Aukera 18 Diseño de herramienta de indicadores para el Sector Social. Reflexión Foro Indicadores Tercer Sector Revisión y definición de nuevo cuadro de mando fruto de la reflexión estratégica Definición de marco ético de actuación para la búsqueda de nuevas líneas de financiación. Reflexión asamblea de personas socias		
2015	Creación de la batería de indicadores del sector social en la plataforma de Euskalit. Organización de Jornada dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada para difusión de la herramienta como buena práctica de gestión en Estrategia: Gestión de las entidades del Tercer Sector a través de resultados. Jornada organizada dentro del Foro de Indicadores y en colaboración con Euskalit. Reflexión Foro Indicadores Tercer Sector Diagnóstico de cultura organizativa en Bizitegi con el fin de promover el cambio de estructura organizativa. Reflexión estratégica Estudio y análisis de costes laborales como información para el cambio de estructura organizativa. Reflexión estratégica Nueva sistemática de recogida de información de las actividades de benchmarking Incorporación en asamblea de personas trabajadoras y voluntarias de espacio de reflexión sobre la inclusión social invitando a personas referentes. Alfonso López EAPN. Fruto de la revisión del proceso		
2016	Incorporación a la asamblea de personas trabajadoras y voluntarias de un espacio de reflexión sobre la Salud Mental invitando a persona referente. José Uriarte (RSMB) Herramienta SIP para gestión de indicadores. Autoevaluación 2014 Incorporación de indicador clave "número de personas que evolucionan positivamente o se mantienen" obtenido de los planes individualizados. Revisión del proceso		
E2.- Cómo se reflexiona y se establece la estrategia			
2005	Primer mapa de procesos que recogía los procesos y subprocesos así como una definición de los mismos y sus indicadores		
2009	Jornada de Reflexión estratégica en Murgia con personas trabajadoras, voluntarias, socias, usuarias y entidades sociales		
2011	Redefinición del mapa de procesos. Se creó una comisión (Gerente, Calidad y Clientes externos). Se definió la misión, acciones, indicadores clave de cada proceso. Se revisó en el Equipo Directivo. En 2011 se aprobó por la Junta Directiva y se presentó el nuevo mapa de procesos a todas las personas trabajadoras, voluntarias y socias de Bizitegi. Autoevaluación 2009 / Consultoría Attest		
2014	Se crea equipo motor para impulsar la reflexión estratégica- Aukera 18 (Gerente, Coordinador de Intervención, Personas y Calidad). entrevistas con las entidades financiadoras y cuestionarios a los diferentes grupos de interés externos, entrevistas con las personas usuarias en las Asambleas de todos los centros de día, 2 sesiones en las que han participado las personas trabajadoras, socias y voluntarias con el apoyo de un consultor social (Fernando Fantova) para la revisión de la misión, visión y valores de Bizitegi Reflexión y concreción de líneas estratégicas en Encuentro de personas responsables. Las líneas estratégicas derivadas de la visión se revisan y concretan en el equipo directivo y se aprueban por la asamblea de personas socias. Reflexión estratégica Aukera 18		
2015	Se define nueva estructura organizativa basada en unidades de intervención. Aukera 18		
2016	Revisión y actualización del mapa de procesos adaptado a la nueva estructura organizativa incorporando las unidades de intervención con apoyo de la consultora IFH y derivado del contraste externo 2014 y fruto de Aukera 18		
E3.- Cómo se comunica, despliega y revisa la estrategia			
2011	Difusión de la estrategia a los grupos de interés externos a través de la memoria divulgativa y la web de Bizitegi		
2011/ 12/13	Formación interna en Evaluaciones y Planificaciones para el 100% de las personas con puesto de responsabilidad impartida por el Gerente y la Responsable de Calidad. Fruto de la autoevaluación y contraste externo y dentro del Plan Estratégico		
2015	Seguimiento trimestral del plan de gestión (Equipo Directivo) Se realizan Encuentros de responsables con una periodicidad trimestral. Encuentros de personas trabajadoras y voluntarias trimestrales Se impulsa el proyecto de comunicación externa con el apoyo de Consultoría Artesana y e-Digitalde. Reflexión estratégica		
2016	Seguimiento mensual del plan de gestión en el equipo de responsables. Seguimiento de las actividades de las unidades de intervención y de los procesos mensualmente. Revisión trimestral del plan de gestión y presupuesto en las reuniones del equipo de responsables. Estas mejoras son fruto de la revisión del proceso estrategia		

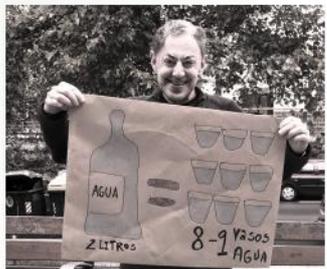


2 Clientes



Asambleas
 Fundación Athletic Bizitegi
 Arguiñanos
 Bizidenda RadioLocuraFeliz
 HábitosSaludables RelajaciónYoga
 CongresoDeEAPN SalidasDeMonte
 KuskurrunTeatro ZenbatuTeatroComunitario TallerDeCuero
 Vacaciones TallerDeArte Jaikomite ActividadesDeHuerta

Actividades



C1. Cómo gestionamos las relaciones con clientes

Para Bizitegi lo importante son las personas en situación de exclusión social y la búsqueda de soluciones para su inclusión; de ello queda constancia tanto en nuestra misión, visión y valores como en la reflexión estratégica donde figura como nuestro primer objetivo (OE1). Trabajamos para que reciban una **atención integral**, que les permita tanto mejorar sus **condiciones actuales de vida**, como avanzar en **procesos de incorporación social** que posibiliten profundizar y consolidar dicha mejora. (Resultados R.1.1 y R.1.2)

La clave es una relación cercana y una atención personalizada que permite adaptar las actividades y las atenciones al momento vital de cada persona y a sus necesidades.

La metodología de **Plan Individualizado (Anexo 2.4)**, y el **Sistema de Gestión de Casos (Anexo 2.7)**, son las herramientas sobre las que pivota nuestra atención y las que establecen el marco de relación. La recogida de información sobre la situación y necesidades de las personas que atendemos se realiza trabajando con diferentes elementos y procedimientos, como por ejemplo los documentos utilizados durante el proceso de entrada de las personas en los dispositivos financiados por la Diputación Foral de Bizkaia (pautas iniciales, informe de observación, etc.), en los que tiene especial importancia las aportaciones directas de las personas usuarias. Los profesionales tienen **entrevistas individuales** con las personas para conocer su estado de salud o su situación personal, para realizar seguimiento y negociar los planes individualizados, para atender sus demandas, para contener las situaciones de crisis, etc.

Por otro lado, en todos los servicios realizamos **asambleas** periódicas que nos permiten gestionar las dinámicas grupales, atender las **sugerencias y quejas** y analizar la marcha de las actividades. Disponemos de un **protocolo específico de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones**.

Anualmente obtenemos medidas del **perfil de las personas usuarias de Bizitegi (Anexo 2.1)**, segmentadas por servicios. Extraemos datos de perfil sociodemográfico (sexo, edad, estado civil, etc.), por un lado; y por otro, utilizando las puntuaciones de los planes individualizados, obtenemos indicadores sobre el perfil de exclusión y con ello podemos evaluar la adecuación de nuestras actividades a las realidades y el perfil de las personas usuarias.

Desde 1999 medimos la **satisfacción general de las personas usuarias** con periodicidad anual hasta 2013; desde entonces bienal. Los resultados de la encuesta de satisfacción se comunican a las personas usuarias en las asambleas de los servicios y se recoge información cualitativa que complementa el análisis de resultados así como propuestas de mejora que se incorporan en la planificación de los servicios. (R.2.1 a R.2.10)

Esta prestación de servicios que se realiza, en su mayor parte, dentro de un esquema de servicios de responsabilidad pública, convierte a las administraciones públicas en entidades clientes por su mediación imprescindible en la atención a las personas en exclusión, y con cuyos criterios de atención debe estar alineada nuestra prestación de servicio. La Diputación Foral de Bizkaia por reparto competencial es el principal titular de los servicios prestados y la que deriva a las personas usuarias. Además tenemos una relación histórica con Red de Salud Mental de Bizkaia (RSMB). La interlocución directa y permanente con las entidades nos permite un conocimiento de sus expectativas y necesidades. (R.2.11). La relación establecida con la RSMB y con el Ayuntamiento de Bilbao

son un **ejemplo de colaboración exitosa** con el desarrollo de modelos novedosos de intervención que posteriormente se han incorporado al catálogo de servicios públicos (Equipos de intervención en calle, modelo de atención comunitaria y desinstitutionalización psiquiátrica).

Con el fin de tener una visión panorámica sobre la evolución de las realidades de exclusión y las tendencias en su atención, participamos en jornadas técnicas y estamos al día de los diferentes **estudios o trabajos de investigación** además de colaborar en la elaboración de algunos de ellos (como los estudios de exclusión residencial que se elaboran cada dos años).

Así nuestra presencia en foros y los contactos con entidades del tercer sector, administraciones públicas, y con otros agentes del sistema de protección, nos permite **detectar necesidades emergentes** y valorar la necesidad de nuevas respuestas. (Anexo 1.1 Fuentes de información)

C2. Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes

Los servicios en Bizitegi se han ido desarrollando alrededor de las necesidades de las personas usuarias y de acuerdo con el **modelo de atención comunitaria** que propone la inserción de las personas a través de su presencia normalizada en la Comunidad.

Esta filosofía es también mantenida por la RSMB. Las necesidades de las personas tienen varias vertientes desde la cobertura de las necesidades básicas, alojamiento, higiene y comida; hasta el acompañamiento en los procesos de mejora personal a través de actividades diurnas. Los diferentes niveles de intensidad en la atención y de la exigencia configuran la **red actual de servicios** donde existen **dispositivos residenciales de alta y media intensidad y centros de atención diurna** con diferente orientación según los perfiles. En el caso de los servicios municipales de personas sin hogar surgió la necesidad de intervenir en medio abierto (Intervención en Calle) y los alojamientos temporales nocturnos. (Anexo 0.1 Red de atención)

La experiencia y la observación de las realidades atendidas han sido la base fundamental del **diseño de nuevos servicios**. El reciente caso del proceso de implantación de IREKI es ilustrativo de nuestro proceder. IREKI es un programa de acompañamiento a la vida independiente que surge tras observar que un número creciente de personas usuarias mejoraban en su proceso, no lo suficiente para ser dados de alta pero sí para alcanzar mayores niveles de autonomía que los previstos en los servicios existentes. Bizitegi diseña este programa y comienza el proceso iterativo de presentación y adaptación ante las entidades públicas competentes. Tras conseguir la aprobación por parte de la DFB se pone en marcha el proyecto acordado y además Bizitegi incorpora el desarrollo del servicio **Opengune** (lugar de encuentro o club social), que se considera necesario pese a no estar financiado. Esta provisión de prestaciones adicionales, a cargo de recursos financieros alternativos, es una característica que configura la calidad y el valor añadido de los servicios prestados por Bizitegi. La reciente puesta en marcha de los **pisos para personas sin hogar** que incluyen plazas para personas penadas gestionadas en convenio con la asociación Bidesari, unidos al **centro de día Onartu** desde el año 2000, son ejemplos claros de esta política. Dentro de nuestra estrategia de aportar valor añadido, desarrollamos los **servicios de comedor 365 días al año** para la red de pisos y la atención que se presta a personas que han sido dadas de alta pero con las que se mantiene relación a través de recursos

como el [centro de día 105](#).

De las diferentes maneras de detectar y llegar a las personas que pueden beneficiarse de nuestros servicios, el más directo es a través de los [dispositivos de proximidad](#). Se llaman así porque son abiertos y las personas pueden acercarse a ellos sin más requisito que su voluntad de hacerlo (Onartu). O incluso porque son ellos mismos los que acuden allá donde se encuentran las personas (Intervención en Calle con las personas sin hogar). A través de estos centros ofrecemos apoyo y asistencia de reducción de daños; y por medio de la vinculación trabajamos el fortalecimiento y la motivación de las personas para que puedan iniciar procesos de incorporación social si así lo desean.

En los servicios residenciales convenidos con Diputación las personas vienen derivadas por los servicios de Diputación tras realizar la valoración de la exclusión social. En el caso de los centros de día la entrada se puede realizar también por parte de Bizitegi tras la aceptación por parte de Diputación.

Trabajamos asimismo con [otros dispositivos o entidades que están en contacto con las situaciones de alta exclusión social](#) y que derivan personas a nuestros servicios. Por ejemplo:

- El [Servicio Municipal de Urgencias Sociales](#) (gestiona de modo centralizado las situaciones urgentes en Bilbao, y es la mayor fuente de entrada de personas al [Servicio Municipal de Acogida Nocturna](#) gestionado por Bizitegi).
- El convenio de colaboración suscrito con [Bidesari](#), que trabaja en prisión, y deriva la salida de personas de la cárcel hacia dispositivos de Bizitegi.

Todos los flujos de entrada a Bizitegi los gestionamos en las diferentes unidades de intervención según los procedimientos definidos en el proceso [Demanda, Acogida y Salida](#), que parte de la información recogida en la [Ficha de demanda](#) ([Anexo 2.3](#)) y tiene como primer objetivo determinar la adecuación de las necesidades de la persona usuaria con el servicio al que ha sido derivada.

C3. Cómo se producen y distribuyen nuestros productos y se prestan nuestros servicios

Los servicios que ofrece Bizitegi se desarrollan a través de los procesos operativos. La gestión por procesos establecida muestra nuestra orientación al cliente, que a través de equipos de trabajo transversales garantizan una coherencia en la intervención de todos los servicios. ([Anexo 0.3 Mapa de procesos y equipos](#))

El proceso [Demanda, Acogida y Salida](#) define cómo se gestiona la entrada de la persona usuaria a Bizitegi, la acogida y la asignación de un [profesional referente](#) desde que comenzamos a atender a la persona. ([Anexo 2.3 Ficha de Demanda](#)) La persona referente es la que le acompaña en su recorrido en nuestra organización, vinculando con ella, y negociando y revisando con la persona usuaria el [plan individualizado](#) (recoge los objetivos individuales de la persona usuaria respecto a ámbitos vitales: económico, jurídico y laboral, convivencial, personal, sociosanitario y social). ([Anexo 2.4 Plan individualizado](#)). El Equipo de profesionales a través de la [gestión de casos](#) ([Anexo 2.7](#)) que se realiza semanalmente aprueba los planes individualizados de la persona usuaria y se trabaja la unificación de criterios y la búsqueda de respuestas consensuadas para aquellas situaciones que son difíciles de afrontar o que requieren de una toma de decisión del equipo. Es el proceso [Plan individualizado](#) el que

define cómo apoyar a la persona usuaria a establecer, desarrollar y evaluar continuamente los objetivos que faciliten su proceso de incorporación a la sociedad. ([R.1.3](#))

Este plan está elaborado con los contenidos definidos por el [Modelo de Diagnóstico Social](#) del Gobierno Vasco en el decreto 353/2013 y nos permite establecer objetivos individuales y evaluarlos, de manera tanto cualitativa como cuantitativa y a partir del mismo obtener una batería de indicadores que nos permiten evaluar la evolución de las personas usuarias. ([Anexo 2.8 Resultados Plan Individualizado](#)). A través de una [completa herramienta informática](#), que hemos desarrollado en el programa Lotus Notes, con permisos individualizados de acceso a la información, definidos en función de las atribuciones de cada persona trabajadora realizamos la gestión y seguimiento de nuestros servicios. ([Anexo 2.2 Datos de atención personas usuarias](#))

El proceso [Prestación de servicios](#) es el encargado de desplegar y revisar las actividades necesarias para conseguir los objetivos del Plan Individualizado. A cada una de las personas que atendemos le proveemos de una serie de actividades, ajustadas a las especificaciones de su plan individualizado. Contamos con un completo [menú de actividades](#), que actualizamos anualmente y cada una de las actividades incide en la consecución de objetivos en los diferentes ámbitos y dimensiones del Plan individualizado. ([Anexo 2.5 Menú de actividades](#) y [2.6 Objetivos de las actividades](#))

Los procesos [Ocio y Cultura y Participación Comunitaria](#) complementan la prestación de servicios gestionando las actividades de los ámbitos que queremos potenciar de manera específica tras la reflexión estratégica. ([R.1.4](#))

Desde el proceso [Demanda, Acogida y Salida](#) se define la salida y finalización de la atención de una persona en Bizitegi. Procuramos que sea de la manera más consensuada posible. Implica el cierre de su último plan individualizado y revisión de objetivos así como el registro de la causa de dicha salida (salida negociada, derivación, abandono, sin noticias, expulsión, fallecimiento, otros...).

El proceso [Recursos](#) ([Gestión económico financiero](#)) gestiona el presupuesto de gastos e ingresos, inversiones y cuentas anuales. ([Anexo 2.9 Seguimiento del presupuesto](#)). La realización de [auditorías anuales](#) de cuentas de la Asociación y de [cuentas justificativas](#) de todos los convenios es el reflejo de una gestión económica analítica que permite gestionar y controlar la dedicación plena de los recursos públicos dedicados a los servicios convenidos. En el Plan Estratégico se definió como un objetivo estratégico el garantizar la sostenibilidad económica e institucional que se concretaba en mantener un presupuesto equilibrado y una gestión responsable de los recursos materiales. ([OE5](#)). ([R1.6](#))

La calidad de los servicios pasa también por una adecuada renovación de los locales y pisos; y por ello se definió en el plan estratégico un objetivo de renovación. ([R.1.10](#)). En el año 2015 la [renovación de Onartu](#) ha sido la actuación más destacada. Las prestaciones adicionales mencionadas requieren de un esfuerzo en búsqueda de financiaciones alternativas como queda reflejado en el objetivo estratégico y su medición a través del indicador de Incremento de Subvenciones. ([R.1.8](#))

Para atender la completa [red física de dispositivos de atención, más de 30 localizaciones](#), se dispone de un sistema de logística interna que permite atender el frecuente reparto de materiales entre centros y a los pisos de manera diaria con la consiguiente optimización de los

2. CLIENTES

materiales que se pueden tener en stock (alimentos, limpieza) o compartidos (proyectors, pantallas etc.).

Bizitegi tiene un proceso **Recursos (instalaciones y equipos)** que gestiona el mantenimiento de las instalaciones y equipamientos involucrando a las personas que las utilizan para reforzar su conocimiento y posibilidades de aprovechamiento, además gestiona adecuadamente los diferentes almacenes e inventarios de materiales. Prueba de ello es que desde 2010 se han realizado **10 proyectos 5S** en las instalaciones y equipos (informáticas, almacenes, oficinas, salas de reuniones...) participando el equipo de profesionales y en el último proyecto impulsado y desarrollado por un equipo de personas usuarias.

C4. Cómo gestionamos las relaciones con proveedores

La gestión de proveedores se realiza desde el proceso **Recursos (gestión de compras y contrataciones)**, definido en 2011 cuyo objetivo es garantizar la provisión de los recursos materiales y servicios en tiempo, calidad y coste adecuados, seleccionando a proveedores acordes con la misión y valores de la Asociación.

La contratación de servicios se realiza por parte de las personas responsables de unidades de intervención, áreas de gestión o procesos que son las encargadas de la búsqueda de proveedor, contratación de los servicios, hacer partícipe de la misión y valores de la Asociación y de las necesidades concretas al proveedor, de la relación durante el servicio manteniendo reuniones periódicas con los mismos para el seguimiento del servicio.

En la selección de proveedores se priorizan las empresas y tiendas de los barrios en los que estamos ubicados y las empresas de Inserción. Se han definido unos criterios para la selección de los mismos: Calidad/ precio de los productos y servicios, tiempo de respuesta, cumplimiento plazos de entrega, facilidad y disponibilidad horaria para la entrega de los productos, atención y respuesta inmediata a las necesidades e incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio y condiciones de pago.

Se establece con el proveedor el cierre de las condiciones de contrato (plazos y forma de entrega, forma de pago, etc.). Los proveedores que tienen acceso a datos de carácter confidencial tienen que firmar el documento de LOPD, que se entregará junto con el presupuesto al responsable de proceso. En el programa de contabilidad se hace un registro de los proveedores recogiendo la información más relevante.

Anualmente o al finalizar la prestación del servicio, la persona responsable de la contratación del proveedor realiza la evaluación del servicio y del proveedor teniendo en cuenta la calidad, precio, plazos de entrega, facilidad y disponibilidad horaria, atención y respuesta inmediata, condiciones de pago, presupuesto detallado y condiciones del servicio. Con el resultado de la recepción de los pedidos y / o del seguimiento del servicio se evaluará a los diferentes proveedores de una manera objetiva, para detectar cuáles son los más idóneos para próximas contrataciones. ([Anexo 2.10 Gestión de proveedores](#))

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
C1.- Cómo gestionamos las relaciones con clientes			
2011	Documentación del Proceso demanda detección; acogida y diagnóstico; salida, a partir de la autoevaluación		
2012	Elaboración de la nueva ficha de demanda en Lotus a partir de la revisión del proceso		
2013	Revisión protocolo sugerencias, quejas y felicitaciones a partir de la revisión del proceso y la encuesta de satisfacción de personas usuarias. Se crea equipo de mejora específica para la revisión del protocolo.		
2014	Revisión documentos compromiso LOPD y autorización de imagen con el asesoramiento de Redline Asesores		
C2.- Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados al cliente			
2009	Elaboración del plan de comunicación con la Fundación EDE a partir del informe de evaluación externa		
2010	Documentación del proceso de comunicación externa a partir de la reflexión estratégica y la autoevaluación		
2011	Difusión de la memoria divulgativa por email y se cuelga en la web por lo que llega a un mayor número de personas. A partir de la revisión del proceso Sistematización del boletín interno "Biziberri". Difusión a personas usuarias a través de los centros de día. A partir de la reflexión estratégica y la autoevaluación		
2012	Elaboración del catálogo de productos (complementos, mascotas y papelería). A partir de la reflexión estratégica y la autoevaluación		
2013	Elaboración y difusión del tríptico de la Asociación. A partir de la autoevaluación		
2014	Procedimiento de la presencia en ferias a partir de la revisión del proceso. Creación del equipo de proyecto redes sociales e impulso del Facebook y Twitter de Bizitegi. A partir de la reflexión estratégica, la autoevaluación y la revisión del proceso		
2014-2015	Organización de concierto solidario Fair Saturday con las corales Zirzira y Ugao. 250 personas asistentes en 2014 y 225 asistentes en 2015 dando a conocer a las personas asistentes proyectos de Bizitegi		
2015	Realización del diagnóstico de perfil de comunicación; talleres de comunicación; impulso presencia en medios de comunicación. Nuevo Plan de comunicación; creación de la nueva imagen Bizitegi; nueva página web (blog, agenda, Jornadas y Formación, videos, radio, publicaciones, colabora con Bizitegi, cuentas claras,...); taller cultura general en torno a Internet y sensibilización. A partir de la reflexión estratégica, la autoevaluación y la revisión del proceso, con el apoyo externo de Consultoría artesana, e-Digitalde y Moriwase Organización de jornada dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada para difusión buena práctica gestión en la gestión de clientes: Gestión multidireccional de clientes en servicios sociales		

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
C3.-Cómo se producen y distribuyen nuestros productos y se prestan nuestros servicios			
2010	Puesta en marcha de la metodología del plan individualizado basada en el instrumento para la valoración y diagnóstico de la exclusión social de Gobierno Vasco a partir de la reflexión estratégica Reflexión asociativa sobre trabajo comunitario a partir de la reflexión estratégica, con el apoyo externo de Asier Gallastegi, Gazteleku e Imagina Otxarkoaga Documentación del proceso de Gestión económico financiero y realización de la primera auditoría económica externa Primeros proyectos 5s: Rekalde (Sala de tutorías y Oficina), 105 (Oficina), informáticas Definición del procedimiento sobre gestión de recursos materiales e inventario de instalaciones , equipos y mobiliario		
2011	Definición y documentación del proceso de Participación comunitaria. Se crea la Comisión de socios "Relación comunitaria y Voluntariado" Documentación del Proceso Prestación de servicios y definición del menú de actividades identificando las dimensiones del plan individualizado en las que inciden las actividades Creación de la herramienta informática del plan individualizado en Lotus notes con el asesoramiento de Redline Implantación de herramienta de gestión documental Sharepoint con el asesoramiento de Attest fruto de la revisión de proceso para la organización de la documentación por procesos de forma centralizada Documentación del proceso Instalaciones, equipos y gestión de residuos		
2012	Puesta en marcha de la Herramienta informática para la obtención indicadores del plan individualizado Rediseño del sistema de gestión de casos. Revisión del proceso Auditorías externas de cuentas justificativas de convenios de Diputación Foral de Bizkaia Documentación de procedimiento Gestión recursos materiales		
2013	Creación de una comisión mixta conformada por personas socias y trabajadoras para definir criterios de participación comunitaria con el asesoramiento de Asier Gallastegi Nuevo sistema de gestión de casos en el programa Diversificado y Drogodependencias Organización de jornada para celebrar el Día de los Derechos Humanos Implantación de redes informáticas virtuales para la comunicación entre centros y directorio activo de Windows Nuevas aulas informáticas en Irumineta y Rekalde		
2014	Diseño de la nueva metodología de gestión de casos Elaboración de nuevos criterios para el pago de las becas de las personas usuarias Implantación de la metodología de planes individualizados en Onartu. Sesión de formación interna "interpretación de indicadores obtenidos a partir de planes individuales de atención" Sesiones de socialización de los criterios de intervención Creación del grupo de trabajo plan individualizado en el Foro de Indicadores Tercer Sector Definición de objetivos de las actividades a partir de la revisión de proceso prestación de servicios Formación interna sobre rehabilitación cognitiva Inicio de prestaciones diurnas en servicio Iruminetxe Organización de Jornada en el Día de los Derechos Humanos abierta el exterior con la participación del Ararteko y Gotzone Olarra (Intermon). Seguimiento mensual del presupuesto		
2015	Se realizan reuniones de gestión de casos de personas con diversas problemáticas (discapacidad física, psíquica, exclusión social...) dentro del Foro de indicadores del Tercer Sector a partir de la evaluación y planificación del grupo de trabajo Plan individualizado Formación en pedagogía social comunitaria para todas las personas Proyecto 5s impulsado por equipo conformado por personas trabajadoras y usuarias Reforma Centro de Día Onartu		
C4.- Gestión de proveedores			
2011	Documentación del proceso Compras y contrataciones. Recogida sistemática de las incidencias con los proveedores. Sistemática de evaluación de proveedores. A partir de la autoevaluación y la revisión del proceso		
2012	Revisión Base de datos de proveedores. Identificación y registro de empresas de inserción. A partir de la reflexión estratégica y la revisión del proceso		
2013	Revisión y reunión con proveedores de mayor volumen económico y claves Difusión memoria de Bizitegi e invitación a jornadas o actos de Bizitegi. A partir de la reflexión estratégica y la revisión del proceso		



3 Personas



Celebración fiesta de Bizitegi



Evaluación comunicación
Impulso redes sociales



Formación pedagogía social comunitaria



Reunión proceso participación comunitaria



Metodología participativa
Reflexión estratégica



Proyecto 5S



Fiesta de Bizitegi

P1. Cómo seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas

El proceso **Personas** es quien gestiona la selección de personal, acogida, atención, formación, gestión por competencias, motivación, prevención de riesgos laborales de las personas trabajadoras, estando su planificación totalmente integrada en la estrategia de la Asociación (OE4).

Para llevar a cabo los objetivos estratégicos, **seleccionamos** personas que tenga un perfecto encaje con la misión y los valores (participación, solidaridad, transparencia y responsabilidad) de Bizitegi. Para ello se han definido, revisado y actualizado los **perfiles de puestos de trabajo** identificando los conocimientos, competencias, objetivos, funciones, perfil lingüístico y experiencia necesaria para cada puesto. (Anexo 3.1 Perfil de puesto)

El proceso ha definido un protocolo para la **Acogida** de personas trabajadoras, voluntarias y prácticas. La persona responsable de la Unidad de intervención o área de gestión se encarga de la acogida de la personas de nueva incorporación para facilitar el conocimiento de la organización presentando al equipo y personas usuarias, mostrando las instalaciones, explicando la misión, visión y valores, estrategia, objetivos y planificación, modelo de intervención, protocolo de prevención de riesgos laborales y otra información útil. Asimismo, la persona de informática imparte una formación sobre las herramientas informáticas (Lotus notes y Sharepoint), y le da de alta en el sistema para que pueda acceder a la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

Respecto a las **condiciones laborales** y sistema retributivo tenemos como marco el IV Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia. Bizitegi ha incorporado mejoras respecto al convenio mediante la firma de acuerdos internos con el Bizikomite (Representación Legal de los Trabajadores), como ejemplo el complemento de IT del 100%, 24 meses de reserva de puesto en caso de excedencia, elección de vacaciones, acuerdo de jubilación parcial anticipada, etc. Además en 2009 se definió el sistema de responsabilidades, revisado en 2011 y 2015 que entre otras cosas regula los niveles y pluses de las personas con puestos de responsabilidad. (Resultado R.3.3)

Contamos con un servicio externo de **prevención de riesgos laborales** y Mutua como mutua de accidentes de trabajo y enfermedades. Se realiza una revisión médica anual gratuita y voluntaria. Disponemos de un **plan de igualdad 2015-2019**, que entre sus objetivos tiene como líneas de actuación el mejorar el conocimiento específico en materia de género en la organización, la incorporación de criterios de género en los procesos internos de gestión, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral,... En línea con los valores de Bizitegi, se promueve y da facilidades para **conciliar la vida laboral y la familiar**, alineando las necesidades de las personas y las de la organización, atendiendo la diversidad y las situaciones particulares de las personas con planteamientos flexibles. (R.3.4)

Desde 1999 se mide la **satisfacción de las personas trabajadoras** a través de la encuesta de satisfacción de las personas trabajadoras con una periodicidad anual; a partir de 2011 se realiza la encuesta con periodicidad bienal. Se realizan grupos focales para recoger su satisfacción, se realiza el análisis de resultados y se elabora un informe de mejoras que se incorporan en los planes de gestión. La comunicación de resultados se realiza a las personas en la Asamblea general y el informe de resultados y mejoras está disponible para todas las personas en la intranet (sharepoint). (R.3.1 a R.3.6, y R.3.9 a R.3.13)

P2. Cómo desarrollamos el conocimiento y competencias de las personas

Con el fin de favorecer el desarrollo profesional de las personas trabajadoras y mejorar sus competencias para conseguir un mejor desempeño en su puesto de trabajo, Bizitegi ha implantado en 2015 un sistema de **evaluación del desempeño** que se realiza al 100% de las personas de la organización. (Anexo 3.3 Informe Evaluación y mejora). En una o varias entrevistas entre la persona trabajadora y su responsable, la primera comenta las dificultades y/o problemas que ha encontrado en el puesto, con el equipo y personas de otros servicios, y cómo se encuentra en el momento actual. La persona responsable evalúa los logros alcanzados, puntos fuertes, áreas de mejora y cómo ha llevado los compromisos adquiridos, y acciones a desarrollar. Ambas acuerdan un plan de mejora donde se establecen aspectos y competencias a mejorar, compromisos y acciones a desarrollar. Para apoyar estos procesos, promovemos acciones de aprendizaje que faciliten a las personas desarrollar las competencias requeridas. Ejemplo de ello son los procesos de supervisión externa realizada por profesionales de reconocida experiencia que vienen realizando labores de supervisiones de casos y equipos en el que participan el 100% de los profesionales de intervención y que han tenido una buena acogida por parte de las personas trabajadoras.

Las necesidades formativas se recogen a través del **diagnóstico de necesidades formativas** realizado desde 2007 a partir del cual elaboramos el **Plan de Formación** al que asignamos los recursos necesarios para que aporte a las personas trabajadoras las competencias, conocimientos, actitudes necesarias para su desarrollo profesional y que faciliten la consecución de los objetivos estratégicos de Bizitegi. Se evalúa periódicamente las actividades desarrolladas así como la evaluación anual del plan de formación. (Anexo 3.2 Plan de Formación) (R.3.6 a R.3.8)

Bizitegi ha adoptado la gestión por procesos aportando a las personas una visión más amplia, flexibilidad y polivalencia, desarrollando su espíritu crítico, creativo e innovador. Desde 2011 se ha promovido la rotación de puestos voluntaria, para aumentar la polivalencia de las personas trabajadoras, prevenir el síndrome del quemado (burn-out), conocer otros recursos de la Asociación y dar posibilidad de acceder a otras condiciones laborales que faciliten la conciliación personal y familiar. En el periodo 2014 - 2015 se han realizado 6 rotaciones de puestos. En el mismo periodo, como mecanismo de desarrollo, promoción y satisfacción personal, hemos realizado 6 convocatorias de promoción interna cubriéndose 4 de los puestos ofertados, lo que supone un 66,7%.

Aprovechamos las posibilidades que nos ofrecen las **TICs** para preservar y compartir el conocimiento, gestionado en el proceso **Recursos (Tecnologías de la información)**. En el **Sharepoint** los procesos están organizados en base al modelo PDCA compartiendo la documentación base del proceso, sus instrucciones, registros, evaluaciones, planificaciones y propuestas de mejora. Se ha habilitado un espacio de "Biblioteca" donde se recoge la documentación de formaciones y jornadas y otras materias que puedan resultar de interés para el presente o futuro de Bizitegi. Además hay un espacio de "Bizitegi en el exterior" donde se recogen las presentaciones de jornadas, congresos y formaciones en las que participamos como ponentes. Todo ello, con el objetivo de socializar y compartir el conocimiento entre las personas de la organización. (Anexo 3.4 Gestión del conocimiento: Sharepoint)

P3. Cómo comprometemos a las personas con la organización

Una de las líneas estratégicas de Aukera 18 L4.1.- es “fomentar la adhesión motivada e ilusionada de todas las personas que formen parte del proyecto, sean socias, trabajadoras, voluntarias o colaboradoras”. Todas las personas trabajadoras participan en la reflexión estratégica, en la definición del plan de gestión así como en la evaluación del mismo dentro de la sistemática de evaluación y planificación que se realiza semestralmente en las unidades de intervención y procesos.

Además se potencian los encuentros generales en Bizitegi; por un lado la **Asamblea general anual** y **Encuentros trimestrales** de personas trabajadoras y voluntarias. En la asamblea general se **comunica a las personas los objetivos estratégicos**, la evaluación del plan de gestión anterior y presentación del nuevo plan de gestión, la marcha económica de la asociación, resultados de la encuesta de satisfacción de personas trabajadoras y nuevos proyectos. En los Encuentros trimestrales se hace un seguimiento del plan de gestión y del presupuesto y se trata la información relevante. Por otro lado para fomentar la adhesión motivada, desde hace años se realizan **3 fiestas anuales** (carnaval, mayo y navidad) en las que participan unas 200 personas, es un momento de encuentro para las personas socias, trabajadoras, voluntarias, prácticas y usuarias de Bizitegi. (**Anexo 3.5 Canales de comunicación**)

La gestión por procesos y el trabajo en equipo forman parte del estilo de nuestra organización. Este trabajo en equipo y el desarrollo de procesos y proyectos de forma transversal facilita que exista una **comunicación y cooperación eficaz y un intercambio de información ágil**. De esta metodología participativa han nacido entre otros, el diseño de los procesos, los planes estratégicos, el modelo de acompañamiento, el plan individualizado, el trabajo comunitario y todas las innovaciones y mejoras que se han venido produciendo (Ireki, Onartu,...); en definitiva una metodología participativa que implica a las personas y les hace partícipes en la gestión y los resultados alcanzados. (**R.5.7**)

Bizitegi desarrolla otras acciones de **comunicación interna** a través de canales como las reuniones (de unidades de intervención, áreas de gestión, equipos de procesos, equipos de proyectos, equipo de responsables, equipo directivo), la intranet, tablón de anuncios y correos electrónicos. Desde 2014 el facebook se ha convertido en un canal de comunicación interna que recoge las actividades que desarrollamos en las diferentes unidades de intervención así como jornadas, formaciones, premios,.. Todas las personas tienen acceso en el Lotus notes y en el Sharepoint a la documentación e información necesaria para el desarrollo del trabajo, preservando aquella de carácter confidencial o legalmente regulada y dotando de mecanismos para minimizar los riesgos de pérdida a través de copias de seguridad y un sistema de permisos de acceso a la documentación por perfiles.

En las entrevistas individuales que la persona responsable tiene con el equipo se hace un seguimiento del plan de mejora y objetivos para el año y **se reconoce el trabajo a cada persona**. Todos los equipos en las evaluaciones semestrales y anuales hacen la revisión del cumplimiento de acciones y **se reconoce el trabajo del equipo**. Bizitegi valora los esfuerzos y contribuciones especiales a la mejora de la organización. Se reconocen las buenas prácticas, la participación en jornadas y formaciones, el impulso innovador y la participación en proyectos. El Plan de reconocimiento recoge esta sistemática.

P4. Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas

Bizitegi tiene un **Plan de liderazgo** desde 2008 con revisiones del mismo, en el que define qué entendemos por liderazgo, cómo se debe ejercer el liderazgo, quiénes son los líderes, funciones y competencias, así como la revisión de la efectividad del liderazgo (encuestas de satisfacción de personas trabajadoras, cuestionarios de liderazgo, evaluaciones cruzadas, evaluación del responsable superior,...), todo ello para hacer realidad la misión, visión y valores y dar respuesta a los objetivos estratégicos. Bizitegi entiende el liderazgo como el conjunto de comportamientos y actitudes de las personas responsables en Bizitegi, que sirven de referencia de comportamiento para el resto de las personas de la organización y que permiten hacer realidad las declaraciones de su Misión y Visión. Se entiende por líder toda aquella persona que ejerce la responsabilidad de una unidad de intervención, área de gestión o proceso.

Bizitegi **desarrolla la capacidad de ejercicio de liderazgo** del Equipo Directivo y se amplía a los responsables de 2º nivel y responsables de procesos configurándose como equipo de responsables líderes de Bizitegi. Este equipo de líderes se reúne con una periodicidad mensual para hacer seguimiento del plan de gestión.

Para ello, se ha participado en programas de liderazgo de la EDE (6 personas), además en 2013 se desarrolló internamente el programa de apoyo a personas líderes, para apoyar y acompañar en el desarrollo de su liderazgo a todas aquellas personas que de alguna forma ejercen una influencia como líderes en su entorno. En estos programas participaron 2 personas del equipo directivo, 5 responsables de servicios así como otras personas sin puestos de responsabilidad. Desde 2009 se han realizado procesos de acompañamiento individuales a personas líderes: coaching (8) y mentoring (3). (**R.5.8**)

Para **desarrollar en las personas competencias** para mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y su capacidad de gestión, se han realizado diferentes actividades formativas como planificaciones y evaluaciones, modelo EFQM, gestión por procesos, cuadro de mando, Club de Evaluadores, Modelo de Gestión Avanzada,...En la Autoevaluación del 2016 el equipo de responsables ha participado y se ha reciclado en el nuevo Modelo de Gestión Avanzada, con una formación de 25 horas por persona.

Se implica a las personas en la **mejora del sistema de gestión de la organización**. Las personas participan en la reflexión estratégica, en las evaluaciones y planificaciones que se hacen semestral y anualmente en cada proceso y servicio, en la identificación de oportunidades de mejora, en la aportación de ideas y propuestas de mejora.

Bizitegi realiza sistemáticamente **autoevaluaciones y evaluaciones entre las personas de la organización**, para conocer su grado de avance en el desarrollo del ejercicio del liderazgo y establecer nuevos objetivos. Desde el año 2007, se evalúan las competencias de liderazgo de las personas responsables de primer nivel (Equipo Directivo) por parte de su equipo, colaboradores y responsable directo y desde 2010 se evalúan las competencias de liderazgo de las personas responsables de segundo nivel (servicios, áreas y servicios generales). Ahora el segundo nivel se corresponde con las personas adjuntas a las unidades de intervención, responsables de los procesos operativos. (**Anexo 3.6 Liderazgo**) (**R.3.13**)

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
P1.- Cómo seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas			
2009	Realización de la evaluación de riesgos psicosociales/ Formación extinción de incendios con el asesoramiento de Mutuaia. A partir de la autoevaluación		
2010	Elaboración del protocolo de supervisión externa grupal e individual Evaluación de riesgos de centros de trabajo y puestos de trabajo a partir de evaluación riesgos psicosociales con el asesoramiento de Mutuaia		
2010-11-12	Creación de grupo focal para análisis de resultados de la encuesta de satisfacción de personas trabajadoras y propuestas de mejora. En 2010 (10 participantes), en 2011 (11 participantes) y en 2012 (17 participantes)		
2011	Documentación de subprocesos gestión laboral, selección, acogida/ Protocolo y manual acogida Elaboración de los planes de emergencia		
2012	Participación Mesa Negociación III Convenio Intervención Social de Bizkaia en Gizardatz Simulacros en los centros de trabajo		
2013	BIES en Irumineta 28 y centrales de alarmas de detectores de humos en Zizeruene y Rehabilitación Elaboración protocolo de actuación en situaciones de violencia con personas usuarias derivado de la evaluación riesgos psicosociales y con el apoyo de Mutuaia		
2015	Herramienta SAGE Murano para la gestión laboral de las personas trabajadoras		
P2.- Cómo desarrollamos el conocimiento y competencias de las personas			
2009	2º Diagnóstico necesidades formativas como área detectada en la Autoevaluación con el apoyo externo de la Fundación EDE		
2010	Diseño del plan de formación 2010-2011 con el asesoramiento de la Fundación EDE		
2011 a 2016	Formación en supervisiones de casos: en 2011 (60 personas; 600h), 2012 (56 personas participantes; 784h), 2013 (65 personas; 680h), 2014 (73 personas; 730 h), 2016 (17 personas; 204 h) derivado de la evaluación de riesgos psicosociales y con el apoyo de expertos externos: Enrique Saracho y en 2016 de Marije Goikoetxea Iturregi		
2012	3º Diagnóstico necesidades formativas y elaboración del Plan Formación 2012-2014		
2013	Comisión proyecto gestión por competencias y evaluación del desempeño. Revisión puestos de trabajo y competencias clave. Benchmarking con Arbolarte, Fekoor y RAIS Formación interna impartida por profesionales (acogida a personas responsables, evaluaciones y planificaciones, plan individualizado, procesos, acompañamiento inicial, VIH, perfil de persona usuaria, farmacología,...).		
2014	Formación interna impartida por profesionales (interpretación de indicadores del plan individualizado, rehabilitación cognitiva)		
2015	Despliegue de evaluación del desempeño al 100% de las personas 4º Diagnóstico de necesidades formativas y elaboración del plan de formación 2015-2016		
P3.- Cómo comprometemos a las personas con la organización			
2009	Diagnóstico y elaboración plan de comunicación interna		
2010	Ampliación de la jornada del técnico de personas para impulso de la comunicación interna. Creación Biziberri (boletín interno)		
2011	Rediseño de la intranet (tablón de anuncios, documentos de interés, boletines...)		
2012	Elaboración del plan de reconocimiento. Formación IFH		
2014	Impulso de Facebook como herramienta, también de comunicación interna		
P4.- Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas			
2007	Evaluación del liderazgo de responsables de primer nivel (responsables de gestión y programas). Encuesta satisfacción y cuestionario específico de liderazgo. A partir de la evaluación externa		
2008	Diseño y elaboración del plan Anual de liderazgo		
2009	Definición del sistema de responsabilidades Participación en el programa de liderazgo de la Fundación EDE y coaching: 2 personas		
2010	Formación en habilidades directivas para equipo de responsables impartida por Ana Pérez Atxa Participación en el programa de liderazgo de la Fundación EDE y coaching: 3 personas Despliegue de la evaluación del liderazgo a personas responsables de segundo nivel Primer encuentro de personas responsables con una periodicidad anual		
2011	Organización de jornada dentro de la Semana Europea de la Calidad e Innovación. "Apostando por un "liderazgo de excelencia" Documentación del proceso de liderazgo y responsabilidades Participación en el programa de liderazgo de la Fundación EDE y coaching: 1 persona. Desarrollo de procesos de coaching personal: 1 persona y mentoring: 2011 – 2012: 1 persona		
2012	Formación específica en el Modelo de Gestión de Bizitegi a personas responsables de primer nivel impartida por responsable de calidad Revisión sistema de responsabilidades Desarrollo de procesos de coaching personal: 1 persona		
2013	Programa apoyo a personas líderes impulsado por Bizitegi: Participan 16 personas; 960h. Invitación a entidades externas, participan 6 personas de otras entidades (Elkarbanatuz, Fekoor, Stella Maris, Prevenor, Goiztiri y Remolcadores Ibaizábal). Formación interna impartida por el gerente y responsable de drogodependencias. Desarrollo de procesos de coaching personal: 3 personas		
2016	Revisión del sistema de responsabilidades		



4 Sociedad



Jornadas de puertas abiertas



Auzolan



Derechos humanos



Pausoka



Fiestas de los barrios



Igualdad



Korrika



Work- Ganchito



Osasunday



S.1 Cómo gestionamos el compromiso con nuestro entorno social

Bizitegi surge como proyecto de transformación social desde el apoyo a las personas en exclusión social y por tanto tiene el compromiso social en su misma esencia y en sus objetivos estratégicos (OE2 y OE3). No obstante, con el conocimiento de los modelos de gestión avanzada, ha ido definiendo su enfoque y estableciendo ámbitos específicos donde focalizar los esfuerzos de su compromiso con el entorno social, de forma coherente con su estrategia.

Entendemos el compromiso social como el conjunto de acciones que, en línea con nuestra visión y nuestros valores, van más allá de nuestra misión y obligaciones legales, aprovechando las competencias y los recursos disponibles; con un efecto tractor en el mayor número posible de los grupos de interés y asegurando el comportamiento ético y transparente.

Dentro del proceso **Estrategia** se gestiona el grupo de interés sociedad y en 2016 hemos revisado el concepto sociedad en el equipo de responsables con el asesoramiento de una consultora externa, IFH. Anualmente y dentro del plan de gestión, se establecen las acciones a desarrollar respecto a nuestro compromiso social. Estas acciones, se siguen y evalúan dentro del proceso de seguimiento y revisión del plan de gestión anual. (Anexo 4.1 **Actividades en la sociedad**) (Resultado R.1.5)

La dimensión fundamental del compromiso social, ha sido el trabajo desarrollado por **dinamizar y potenciar la comunidad más cercana, los barrios** donde Bizitegi ha venido desarrollando su trabajo. Este compromiso social, fue un elemento destacado dentro del proceso participativo de reflexión estratégica que concluyó en Aukera 18. Tanto en la definición de la misión, donde se hace referencia expresa a la comunidad, como en la visión y los valores, queda patente la importancia de ese aspecto en nuestro funcionamiento. De manera específica se ha introducido un objetivo para recoger el impulso decidido que se quiere dar al elemento central de este compromiso, la potenciación de la comunidad como elemento fundamental para desarrollar la inclusión social (OE3), promoviendo la participación en el tejido asociativo (L3.3) y la incorporación como ejes transversales de las **prioridades de promoción de la igualdad de género y el euskera** (L3.4).

Un elemento que entronca con la esencia de Bizitegi es la **apuesta de la incorporación de personas voluntarias** (L3.2) como elemento de desarrollo de la ciudadanía. (Resultados R.4.2 a R.4.4) (Anexo 4.3 **Plan de voluntariado**). El **trabajo de participación comunitaria de Bizitegi ha sido objeto de estudio e investigación por parte de la Universidad** (Fundación Pere Tarrés) habiendo sido una de las bases del Modelo de Pedagogía Social Comunitaria elaborado por dicha entidad. Los procesos **Participación comunitaria** y **Comunicación** tienen un papel muy importante en la ejecución y desarrollo de estas acciones. (R.4.1)

Destaca la apertura de Bizitegi a la participación activa a través del voluntariado, de las personas en prácticas y de manera importante durante los últimos años a la participación en **programas de empleo dirigidos a persona en riesgo de exclusión social**, a través del programa de empleo solidario Gizalan y de Lan Ekintza. (R.4.7)

Además está la continuidad de nuestra práctica habitual de colaborar con los centros educativos y Universidades en nuestro objetivo de fomentar personas y profesionales con valores y con un conocimiento adecuado de nuestra realidad social. (R.4.5 y R.4.6). El equipo de igualdad, por su parte, ha sido el principal motor del trabajo desarrollado en esa área y conecta con una prioridad social muy destacada en los últimos años, desarrollando un trabajo de **sensibilización contra la violencia de género**. (Anexo 4.2 **Plan de Igualdad**)

La **política de proveedores** también tiene una orientación social en la medida que prima la compra en comercios de los barrios para potenciar su actividad.

Como reconocimiento al trabajo desarrollado, Bizitegi ha sido galardonada con varios reconocimientos y premios a lo largo de su trayectoria.

S.2 Cómo impulsamos la sostenibilidad medioambiental

Bizitegi desarrolla una gestión medioambiental sostenible. Dentro de Aukera 18, en el **OE5-L5.2** se incorpora la planificación de acciones para la sostenibilidad medioambiental. Es el proceso **Recursos (Instalaciones y equipos)** quién a través del **equipo "Rebizikla"** conformado por profesionales y personas usuarias, se encarga de la sensibilización medioambiental, la reducción de consumos de energía (luz y gas), de agua, de papel y de tóner, así como una adecuada gestión de los residuos.

Bizitegi ha identificado los **impactos medioambientales** y espacios (centros de día, pisos, sede) que pueden verse afectados por la actividad de nuestra organización y ha definido un plan que recoge medidas concretas para reducir el impacto ambiental. (Anexo 4.4 **Plan de Gestión Medioambiental**)

Se trabaja tanto con los profesionales, como con las personas usuarias a nivel educativo, la reducción del consumo de luz, gas, agua y gestión de los residuos en los pisos y centros de día. A modo de ejemplo **actividades de sensibilización** que se realizan con las personas usuarias: desde 2009 en residencial, 1 vez al año se hace **una salida de 2 días a un entorno natural, para trabajar la sensibilización medioambiental y el reciclaje** (Urbasa, Poza de la Sal,...), en los centros de día se hacen salidas (Artigas, museos...), asambleas y charlas de sensibilización medioambiental.

Además hemos definido la **"Guía para ahorrar energía en los centros de Trabajo"** y el **"Protocolo Gestión residuos"**. De esta forma se han ido incorporando medidas que reducen el consumo de luz (sustitución por luminarias de bajo consumo, detectores de presencia, configuración de equipos informáticos en modo de ahorro de energía,...), de gas (termostatos programables en los pisos, radiadores bajo consumo,...), de agua (charlas de sensibilización a personas usuarias de los pisos,...), de papel (fotocopadoras con scanner, impresión a doble cara,...). Además, la implantación de la herramienta de gestión documental Sharepoint, ha permitido que la documentación esté accesible a los y las profesionales de los diferentes centros por lo que se ha reducido el uso de papel. Se han colocado contenedores de reciclaje (orgánico, plástico, papel y "Garbigune") en todos los centros de día y pisos. Anualmente, se realiza una **auditoría de la situación del reciclaje** en Centros de Día, Pisos y Sede. (R.4.9 a R.4.13)

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
2016	Revisión del concepto sociedad en el equipo de responsables con el asesoramiento de una consultora externa IFH		
Compromiso con la comunidad			
1998	Incorporación a la Asociación de carácter cultural Txirula kultur taldea y organización de las Jornadas Infantiles de Otxarkoaga		
2008	Participación en Imagina Otxarkoaga y diseñar un plan de mejora para el barrio de Otxarkoaga		
2010	Participación en Jai batzorde de Uribarri para organización de las fiestas de Uribarri y en el Uribarri auzolanean para apoyar las necesidades del barrio de Uribarri Incorporación a la Feria de Asociaciones de Rekalde poniendo puesto con nuestros productos		
2011	Participación en Errekalden Kaleratzerik ez, plataforma de afectados por la Hipoteca		
2015	Organización de actividades de sensibilización y participación proyectiva en Otxarkoaga y Rekalde: Osasunday y Txikigune		
Voluntariado			
2008	Primera encuesta de satisfacción anual de personas voluntarias		
2012	Promoción del voluntariado aumentando la participación de personas voluntarias en el recuento nocturno bienal de personas sin hogar Participación de personas usuarias apoyando causas concretas a través de la actividad de Taponada		
2013	Se ha definido el plan de voluntariado con el asesoramiento y apoyo de la Fundación Luis Vives Envío de Boletín interno por e mail al voluntariado mejorando la comunicación interna Encuentros de voluntariado 2013 Incorporación al Programa "Jóvenes solidarios" de Otxarkoaga. En 2013 participa una persona voluntaria en Bizitegi		
2014	Incorporación de dos personas voluntarias del Programa "Jóvenes solidarios" de Otxarkoaga Participación de personas voluntarias en el recuento nocturno bienal de personas sin hogar		
2015	Revisión del mapa de voluntariado Equipo de tres personas voluntarias en la gestión voluntariado coordinado por el Responsable de Gestión de personas Incorporación de una persona voluntaria del Programa "Jóvenes solidarios" de Otxarkoaga Participación de personas usuarias apoyando causas concretas a través de la actividad de Pausoka		
Prácticas			
2011	Encuesta satisfacción personas en prácticas		
2013	Documentar procedimiento de gestión de personas en prácticas y becas Elaboración manual de acogida para personas en prácticas		
Promoción Euskera			
2011	Participación en la organización del Lipdub de la Korrika en Uribarri		
2012	Diagnóstico de competencias lingüísticas en Euskera		
2013	Desarrollo de acciones formativas en euskera. Participación de personas en acciones formativas en euskera en Euskaltegi Participación en Flasmob de la Korrika en Uribarri		
2015	Elaboración de diagnóstico de competencias lingüísticas Participación en la realización del mosaico en la Korrika de Uribarri		
Igualdad			
2013	Diagnóstico de igualdad con el asesoramiento de la Consultora externa Murgibe Formación en igualdad impartida por Murgibe para personas trabajadoras, socias, voluntarias y una persona usuaria por programa.		
2015	Incorporación en la comisión de mujer de EAPN para trabajar el empoderamiento de las mujeres en exclusión social Realización de nuevo diagnóstico de igualdad con el asesoramiento de la consultora externa Murgibe Creación del equipo de igualdad para impulsar el desarrollo del plan de igualdad Creación de comisión específica para impulsar el proyecto de violencia de género desarrollando formación a mujeres usuarias en materia de violencia de género, organización de campaña para celebrar el 25 de noviembre, día de la violencia de género y elaboración de la guía de recursos en materia de violencia de género. Todo ello con el asesoramiento y apoyo de la empresa de consultoría de igualdad Murgibe		
Medioambiente			
2012	Constitución del equipo de proyecto Rebizikla para impulsar la gestión medioambiental conformado por personas trabajadoras y usuarias Definición del procedimiento de gestión de residuos derivado del Itinerario de competitividad de la SPRI Colocación de contenedores para el reciclaje (orgánico, plástico, papel, pilas y Garbigune) en centros de día, pisos y Sede Sesiones de formación a todas las personas de la asociación sobre el reciclaje y visita a la Planta de Reciclaje de Artigas Gestión de residuos en las fiestas de Bizitegi sensibilizando, gestionando y asegurando el reciclaje del plástico, papel y orgánico de forma adecuada		
2014	Elaboración de la guía para ahorrar energía en los centros de trabajo teniendo como referencia la guía de ahorro y eficiencia energética en oficinas del Ministerio de Medio Ambiente Charlas de sensibilización a personas trabajadoras y usuarias para la reducción del consumo de electricidad Gestión de residuos en la cocina incorporando el reciclaje del plástico		
2015	Desarrollo del plan de gestión medioambiental identificando los impactos para reducir el impacto ambiental Revisión de indicadores de gestión medioambiental teniendo como referencia la guía práctica de la oficina verde- Gobierno Vasco		



5 Innovación



Foro de indicadores Tercer Sector
Gestión de casos



Participación proyectiva



Foro de indicadores del Tercer Sector

Exclusión social, medio abierto e incorporación social en la Asociación Bizitegi: un modelo de intervención socioeducativa en programas de reinserción social desde la Pedagogía Social Comunitaria

Reflexión sobre la baja exigencia: una aproximación al trabajo con personas en exclusión residencial grave

ZIERBITZUAN 61



Cómo gestionamos la innovación. Taller práctico



Plan individualizado

5. INNOVACION

11. Cómo definimos nuestros objetivos y estrategia para innovar

La historia de Bizitegi está íntimamente ligada al concepto de innovación, al concepto de desarrollo de soluciones novedosas para hacer frente a las realidades sociales más acuciantes. La creación de los “bizitegis”, el **proceso de desinstitucionalización** de personas con enfermedad mental y el **equipo de educadores de calle**, son hitos que han marcado el desarrollo del sector de servicios sociales en Bizkaia.

Este torrente innovador fundacional, basado en un componente de vocación personal, ha ido dando paso a través de la evolución de la entidad, del sector y por supuesto de la sociedad a un funcionamiento más estructurado, donde el **análisis del entorno y la evaluación sistemática del trabajo de intervención**, son el origen de las innovaciones que se van implementando.

Conscientes de que la innovación no puede improvisarse, en el plan estratégico 2010-2014 decidimos incorporarla como línea estratégica “I.1.-Potenciación del I+D+I” para gestionarla de forma sistemática y dotarla de los recursos necesarios. En el 2011, dentro del programa **itinerario de competitividad** de la SPRI, con el asesoramiento de la consultora Attest, hicimos una reflexión sobre el perfil de negocio, el perfil de innovación y definimos un plan de acción. Algunas innovaciones desarrolladas han sido: modelo de intervención, plan individualizado, menú de actividades, objetivos de actividades,... Además en 2012, fruto de esta reflexión, desarrollamos 4 proyectos de capacitación: “Ampliar nuestro trabajo en Red”, “Integración del enfoque comunitario en la intervención”, “Definir e implantar un sistema de reconocimiento a las personas” e “Implantar medidas de reciclaje y ahorro energético”.

En el plan estratégico vigente Aukera 18, seguir potenciando la innovación es una de las líneas maestras del plan (OE6), como queda reflejada en nuestra visión “ser una entidad ilusionadora e innovadora que genere con creatividad nuevas formas de actuación”. La innovación en Bizitegi se aplica no solamente a las relaciones con nuestros clientes, sino también a la estructura organizativa y a las actuaciones dedicadas a conseguir la sostenibilidad institucional y económica. Los 6 objetivos estratégicos del Plan incluyen al menos una línea estratégica específicamente dirigida a potenciar la innovación (L.1.1 y L.1.2 / L2.1, L2.3 / L3.1 / L4.4 / L5.3, L5.4 / L6.2) en todos los ámbitos. En 2016 en una jornada formativa con una consultora externa IFH y el equipo de responsables se revisa el perfil de innovación y se realiza autoevaluación del elemento innovación de Bizitegi. Posteriormente revisamos **concepto de innovación, tipos de innovación, árbol de la innovación, proyectos actuales y futuros**. Todo esto queda actualizado en el **Plan de Innovación**. (**Anexo 5.1 Perfil de innovación**)

Los procesos que gestionan la información y definición de nuestros objetivos y estrategia para innovar son el de **Estrategia** y el de **Innovación y mejora**. Bizitegi gestiona la innovación con un método sistematizado, que permite medir y evaluar los resultados alcanzados.

Ámbitos de la innovación:

Intervención social: Incluye todas aquellas actuaciones vinculadas con la atención directa que prestamos a las personas usuarias. Innovación en servicios (Ireki, Opengune, pisos sin hogar, prisión...), en actividades (Irola Irratia, ocio inclusivo, empoderamiento de las mujeres...), así como en metodologías y herramientas de intervención (plan individualizado, gestión de casos, escalas de calidad de vida, baja exigencia...).

Sensibilización y comunicación: Incluye las innovaciones orientadas a mejorar la vertiente externa de nuestra actividad, la interacción con la ciudadanía y con la sociedad en general: campañas; novedosas formas de presentar nuestro mensaje a la ciudadanía (Campaña Sin Techo con derechos, Homeless film festival,...); Participación comunitaria, abrir espacios de participación en los barrios y en la ciudad (Bizidenda, Auzojaiaik,...), Herramientas; actualizar los canales de interacción y comunicación social.

Organización y gestión: Innovar para adecuar y gestionar los recursos, herramientas y capacidades de las que se dota la asociación para cumplir con los objetivos de nuestra misión (cambio de estructura, gestión por procesos, Sharepoint, herramienta de indicadores, SIP,...).

12. Cómo creamos el contexto interno para innovar

Bizitegi entiende la participación de todas las personas como un valor fundamental que forma parte de su misión, así como de la visión y los valores definidos. De esta participación que en nuestra visión queremos adjetivar como ilusionada, surge el clima interno que es el germen de la innovación. En los equipos de procesos, proyectos y unidades de intervención se generan dinámicas para recoger ideas, propuestas de mejora para desarrollar la innovación. Además se generan espacios, **sesiones específicas con metodologías innovadoras** para desarrollar proyectos de innovación (modelo de intervención, gestión por procesos, plan individualizado, menú de actividades, criterios unificados de intervención, objetivo de las actividades, gestión de casos, trabajo comunitario,...). A nivel asociativo, la Asamblea de personas socias también lanza propuestas de mejora, que se han desarrollado a través de comisiones de trabajo específicas (trabajo comunitario, voluntariado,...). (**Resultado R.5.8**) (**Anexo 5.2 Desarrollo Proyectos de innovación**)

A raíz de la última reflexión estratégica, en 2014 se creó un equipo de proyectos con personas significativas de los servicios de Bizitegi para generar una **cartera de proyectos** a desarrollar durante la vigencia del Plan. Esta iniciativa supone generar, sobre este ambiente general de innovación, acciones específicas para aumentar el impacto del potencial innovador.

Además de la innovación en proyectos con aplicación práctica, conscientes del potencial de experiencia y conocimientos desarrollados durante la trayectoria de Bizitegi, en el plan estratégico Aukera 18 se definió la importancia de liderar el desarrollo de **proyectos de investigación** que partiendo de nuestra práctica pueda generar modelos teóricos de funcionamiento que puedan ser aprovechados e implementados por otras entidades o en otros sectores afines. El **proyecto de metodología de baja exigencia** es un ejemplo de esta orientación y su edición dentro de la revista Zerbitzuan, un reconocimiento a la calidad de su contenido.

Bizitegi propicia que las personas participen en **estudios y trabajos de investigación** así como la asistencia o participación como ponentes en **Jornadas, Congresos y Formaciones**, para permitir a las personas interactuar e intercambiar ideas, conocimiento y reflexiones. Toda la información que se genera, queda recogida internamente en el Sharepoint y externamente en la web, en el apartado jornadas y formación, aportando a la sociedad este conocimiento. Además los planes de formación a las personas, recogen actividades formativas para la innovación. Las ideas y proyectos innovadores se comunican, difunden y se reconoce informal y formalmente en las reuniones de

5. INNOVACION

equipos y en las asambleas de Bizitegi. (R.5.2) (Anexo 5.4 Estudios e investigaciones)

El proceso **Personas** y el proceso **Innovación y mejora** se encargan de establecer el marco para generar el contexto interno para propiciar la innovación.

Formaciones para propiciar la innovación

2010	Herramientas básicas para innovar en la PYME Vasca. (1 sesión de 8h, 3 personas, 24 h)
2011	Participación en el Congreso Internacional para la Innovación Social en Córdoba. (3 días, 25 ponencias de proyectos innovadores, 2 world café para trabajar la innovación social). Participa 1 persona Lider21: Líderes para la innovación - Euskadi+innova – SPRI. (Sesión de 9h, 1 persona)
2011-13	Proyecto de innovación en el ámbito de los servicios sociales. Fundación EDE (6 sesiones, 30h). Participa 1 persona
2011	“Concepto de innovación y ámbitos de la innovación”. Enrique Escanell. / “Estrategia de innovación”. German Anitua
2012	“Innovación abierta”. Julen Iturbe de Consultoría Artesana / “Mejorar las competencias y conocimientos en innovaciones organizativas”. Carlos Bezos (ValueCreation)
2013	“Cómo gestionar la innovación en nuestras organizaciones”. Juanjo Alarcia (FEAPS) / MirkoGerolin (Gorabide) / Blanca Alarcia (RBT Consulting- Velatia) Sesión de formación “Innovar colaborando” Gestión de Proyectos Sociales. Metodología Marco lógico. EDE. Sesión de 5h; 1 persona
2014	Formación en Gestión de Proyectos con la Metodología del Marco Lógico impartida por la Fundación Alboan. (2 sesiones de 4h, 13 personas, 104h)
2015	Directivos 21: Innovación. SPRI y Euskalit. (Sesión de 5h, 1 persona)
2016	Gestión Avanzada: Innovación. IFH. (Sesión de 5h, 15 personas, 75h)

1.3. Cómo aprovechamos el potencial de nuestro entorno

El trabajo en red en Bizitegi es la forma de aumentar el impacto de su trabajo y consecuentemente conseguir un mejor cumplimiento de sus objetivos. Nuestra participación en las **redes estratégicas** y en sus comisiones de trabajo, constituye una fuente de información muy valiosa desde donde poder plantear innovaciones. **EAPN Euskadi** y sus comisiones de “participación”, “inclusión social” y “mujer” son el punto de encuentro de las principales entidades del sector de inclusión social y de compartir experiencias y trabajos conjuntos de los que extraer propuestas de innovación (metodología de participación social, encuentros de participación de EAPN,...).

Así mismo el **Foro de Indicadores del Tercer Sector** y sus equipos de trabajo “**plan individualizado**” y “**participación**” son espacios de compartir conocimiento y desarrollar proyectos innovadores de forma conjunta (“batería de indicadores para la gestión de entidades sociales”, “gestión de casos”, “taller de innovación”...).

Como fuente de obtención de información a la vez que socialización de nuestro conocimiento, participamos anualmente en los **Congresos estatales de patología dual, de la UNAD y de FEARP** donde se presentan las principales novedades teóricas y se comparten las buenas prácticas de las entidades de cada ámbito. La participación en la **Plataforma Norte** y su visita anual por diversas ciudades del estado, nos permiten conocer las realidades en la atención de las personas sin hogar.

Como medios estándares de obtención de información está nuestro **seguimiento de las publicaciones** más prestigiosas del sector, **las revistas Gizarteratuz, Zerbitzuan, GizadiBerri** y **los boletines del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia** son las principales fuentes de información.

Desde fuera del sector social nuestra participación en **plataformas comunitarias en los barrios**, nos aportan una visión diferente de la realidad social, la Feria de asociaciones de Rekalde, el Auzolan de Uribarri y nuestra pertenencia a la Asociación de Comerciantes de Otxarkoaga son los principales, contraste que nos permiten innovar en nuestro trabajo comunitario, viendo tanto las nuevas necesidades de los barrios, como las nuevas respuestas que se van articulando.

La participación activa de las personas que realizan con Bizitegi sus prácticas de fin de estudios, son también una fuente enriquecedora de ideas y de captar nuevas energías en nuestros proyectos. El proceso **Alianzas, Redes y Foros** facilita que Bizitegi pueda aprovechar todo el potencial de nuestro entorno para la innovación. Bizitegi explora ámbitos y actividades ajenas buscando planteamientos, ideas, experiencias que nos abran nuevas perspectivas como queda recogido en actividades de aprendizaje (Benchmarking). Bizitegi visita otras entidades para conocer una buena práctica de la otra entidad desde hace años. (R.5.5) (Anexo 5.3 Actividades de aprendizaje)

En Sharepoint hay un espacio de “Bizitegi en el Exterior” en el que recogemos las ponencias en jornadas, congresos y formaciones en los que hemos participado, así como el conocimiento compartido con otras entidades.

En el seguimiento mensual que realizamos el equipo de responsables, en un excel con diferentes pestañas, se recoge todas las actividades realizadas en estos ámbitos.

En los últimos años se ha revisado y establecido la estrategia para emplear las TICs y redes sociales a través del proceso **Comunicación**.

1.4. Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores

Como hemos comentado, es una orientación estratégica potenciar la innovación en todos los ámbitos de la actividad y nos referimos tanto a la intervención social, sensibilización y comunicación, organización y gestión. El proceso **Innovación y Mejora** marca las pautas para asegurar que las ideas y proyectos innovadores se gestionan adecuadamente. (Anexo 5.5 Proyectos de innovación)

Se recogen las ideas y propuestas de mejora fruto de las actividades de aprendizaje y benchmarking, autoevaluaciones, contrastes externos, evaluaciones en los procesos, proyectos y servicios. Una fuente de recogida de ideas y propuestas de mejora es en el momento en el que los equipos hacen seguimiento, evalúan y analizan los resultados, sugerencias y quejas de los grupos de interés y proponen mejoras e innovaciones. Cada proceso tiene un

5. INNOVACION

registro de histórico de mejoras e innovaciones que se van incorporando, identificando el origen y fuente de aprendizaje así como mejoras previstas y mejoras para el futuro. (R.5.1)

Las ideas innovadoras las gestionamos de dos maneras en función de su impacto. Las ideas que suponen mejoras incrementales, se gestionan dentro de los cauces de los procesos, proyectos, servicios y gestión habituales. Para aquellas ideas que pueden suponer un cambio radical por implicar una modificación sustancial de nuestra forma de actuar y por ser un campo nuevo, establecemos la dinámica de proyecto.

Se crean equipos específicos de personas para desarrollar proyectos concretos y se les dota de tiempos y recursos capacitándolas para la gestión de proyectos innovadores. Para favorecer la gestión de proyectos, se han tomado varias medidas a raíz del plan estratégico por una parte se realizó una formación sobre Metodología de Marco Lógico con la colaboración de la Fundación Alboan, que permitió dotar a un grupo de personas significativas de herramientas para la formulación de proyectos de manera

estructurada. Por otra parte y dentro de la nueva estructura organizativa, se ha designado a una persona para consolidar una dedicación profesional y sistemática a la elaboración y presentación de nuevos proyectos.

Los proyectos innovadores que se ponen en marcha, llevan incorporados los objetivos a cumplir de manera coherente con los objetivos del plan de gestión anual y del Plan Estratégico. Se hace una evaluación de los proyectos desarrollados y se hacen ajustes de cara a incorporar mejoras en proyectos futuros. Se comparten las “mejores prácticas”.

Nuestra experiencia en innovación y “buenas prácticas” la socializamos en el exterior a través de la participación como ponentes en Jornadas, Congresos, Formaciones así como la organización de Jornadas dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada. Participan como ponentes las personas trabajadoras, socias y usuarias. (R.5.3 y R.5.4) (Anexo 5.6 Jornadas y ponencias presentando proyectos de innovación)

Organización de Jornadas para compartir buenas prácticas y proyectos innovadores

2010	Espacio socio sanitario. ISG: 8,1; 250 asistentes (122 personas externas a Bizitegi)
2011-15	Organización de Jornadas dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada
2011	“Apostando por un liderazgo de excelencia”. ISG: 7,59; 34 personas asistentes
2012	“Modelo de Gestión Participativo”. ISG: 7,69; 48 personas
2013	“Plan individualizado e indicadores en intervención”. ISG: 7,59; 56 personas
2014	“Innovación social: Participación comunitaria”. Personas asistentes: 76. ISG: 8,25; 68 personas Participan Txus Morata y Héctor Alonso (Fundación Pere Tarres), Alfonso Dubois y Xabier Aierdi
	Innovación social: “Cómo gestionamos la innovación. Taller práctico”. ISG: 8,42; 34 personas
	Jornada organizada dentro del Foro de Indicadores del Tercer Sector
2015	Clientes: “Gestión multidireccional de clientes en Servicios sociales”. ISG: 7,6; 49 personas
	Presentamos: Programa Sin hogar: Atención a personas usuarias en medio abierto / Proyecto IREKI: Gestión de necesidades en el diseño e implantación de un proyecto / Red de pisos: Integralidad en la intervención / Centro de día Rekalde: Gestión participativa de la persona usuaria. Participación proyectiva
	Estrategia: “Gestión de las entidades del Tercer Sector a través de resultados”. ISG: 7,5; 59 personas Jornada organizada dentro del Foro de Indicadores junto con Euskalit

Año	Mejoras / Innovaciones	Evaluación / Mediciones	Aprendizaje
2011	Definición del proceso Gestión de procesos para orientar los procesos hacia la innovación y mejora continua		
	Itinerario de competitividad de la SPRI: Perfil de negocio, perfil de innovación y Plan de acción con el asesoramiento de Attest		
2012	Desarrollo de proyectos de capacitación derivados del Itinerario de competitividad con el asesoramiento de consultora Attest. Aspectos trabajados: Ampliar nuestro trabajo en red; Integración del enfoque comunitario en la intervención; Definir e implantar un sistema de reconocimiento a las personas; Implantar medidas de reciclaje y ahorro energético		
2014	Quinta Autoevaluación según Modelo de Gestión Avanzada. Contraste externo de Euskalit donde se analiza la situación de la innovación en Bizitegi. Se ha creado Equipo para la gestión de proyectos / Formación en Gestión de Proyectos con la Metodología del Marco Lógico impartida por la Fundación Alboan / Se ha definido la cartera de proyectos a desarrollar durante Aukera 18 / Sistemática de recogida de actividades de Benchmarking y socialización del conocimiento		
2015	Creamos un puesto para el desarrollo de proyectos / Realizado estudio sobre “metodología en intervención de baja exigencia” / Redefinición proceso gestión por procesos pasando a denominarse Innovación y mejora		
2016	La revista Zerbitzuan reconoce y publica el proyecto metodología de baja exigencia / Jornada formativa con una consultora externa IFH y el equipo de responsables realizando la autoevaluación del elemento innovación de Bizitegi, revisión del perfil de innovación, redefinición del concepto de innovación, tipos de innovación, árbol de la innovación, proyectos actuales y futuros. Queda actualizado en el plan de innovación		

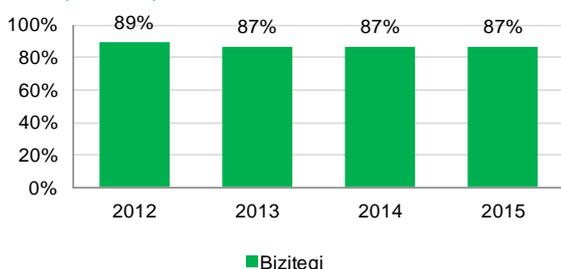
6 Resultados

Lógica de resultados

Frecuencia	Los resultados de rendimiento se obtienen con una periodicidad: mensual, trimestral y anual. Encuestas: Personas usuarias: Desde 1999 hasta 2013 periodicidad anual. Desde 2013 bienal; Entidades financiadoras: Bienal; Personas trabajadoras: desde 1999 hasta 2013 periodicidad anual. Desde 2013 bienal; Personas voluntarias: Desde 2008 anual; Personas en prácticas: Desde 2011 anual.
Fiabilidad y precisión	Cada responsable de proceso recoge los resultados en el Excel de CMI y Excel de indicadores de Procesos. En los indicadores agrupados por procesos se pueden observar las tendencias históricas, la evolución de los resultados, la comparativa, el gráfico y el cumplimiento o no de los objetivos que nos marcamos previamente. Cada responsable de proceso a partir de este dato tiene que proponer acciones de mejora si fuera necesario. El proceso Innovación y mejora gestiona y controla todos los indicadores de la organización (tanto los del CMI como los indicadores de procesos, proyectos y resultados de encuestas de percepción a los diferentes grupos de interés). Se asegura de la precisión de la recopilación de datos y su comunicación transparente en el Sharepoint a disposición de todas las personas de Bizitegi. La Base de datos de clientes es fiable y precisa gracias a la herramienta informática desarrollada en Lotus notes y a la herramienta del Plan individualizado. Aseguran la fiabilidad de los datos de personas usuarias y el acceso a la información con claves personales. El elevado índice de participación en las encuestas asegura la fiabilidad de los datos. Personas usuarias: 2015 (87.45%) 2013 (99%), 2012 (89%), 2011 (94%), 2010 (95%) Personas trabajadoras: 2015 (91.86%), 2013 (92.77%), 2011 (98.67%), 2010 (92.59%) Índice de participación en 2015 de las Entidades financiadoras (100%); prácticas (83%) y personas voluntarias (59%)
Segmentaciones	Resultados económicos por servicio. Clientes- personas usuarias: por servicio, por programa. Lo relativo a los resultados de plan individualizado por ámbitos y dimensiones vitales, servicio, programa, Clientes-entidades financiadoras: por cliente: DFB, Ayuntamiento, Sanidad Personas trabajadoras: por programa, tipo de servicio, responsabilidad, antigüedad, tipo de contrato, turnos y sexo.
Fijación de objetivos	Anual, en la evaluación y planificación de procesos y del plan de gestión teniendo en cuenta el resultado obtenido el año anterior, el objetivo establecido en el plan estratégico, la actividad que se va a desarrollar y la posibilidad de consolidar y mejorar los resultados anteriores. En los indicadores clave relacionados con la mejora de las personas usuarias se establecen objetivos con criterios de prudencia porque se trata de personas en situaciones vulnerables y cambiantes.
Comparaciones	Realizamos comparaciones con las entidades sociales que conforman el Foro de Indicadores del Tercer Sector, referentes en Gestión, por tener el reconocimiento externo de Euskalit. En la Guía de gestión presentamos la media del Foro; en 2015 la media de Euskalit. Además nos comparamos también con entidades referentes en el ámbito de la exclusión social (Gizakia, Cáritas, Argia, Etorikintza).
Causa- Efecto	Cada responsable y equipo de proceso a partir de los resultados obtenidos propone áreas de mejora o innovaciones para el año siguiente. Con la sistemática de revisión establecida nos aseguramos de observar la relación causa efecto de nuestro trabajo. En la documentación de cada proceso se recoge el histórico de mejoras e innovaciones y se hace seguimiento de la efectividad de la medida tomada y su relación causa- efecto con el resultado obtenido en el año siguiente.

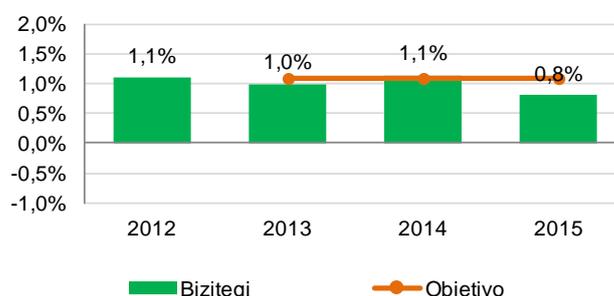
R.1. Resultados estratégicos

R.1.1. % personas usuarias que evolucionan positivamente y/o se mantienen (CMI 1.0)



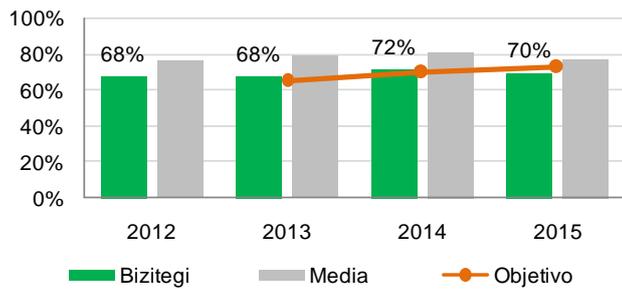
Medimos qué porcentaje de personas mejoran su situación de inclusión social en un año de estancia en Bizitegi. Lo obtenemos comparando las puntuaciones finales e iniciales de los planes individualizados. Estos buenos resultados se deben a nuestro modelo de acompañamiento, que define una atención integral y personalizada.

R.1.2. Grado medio de avance de las personas usuarias (CMI 1)



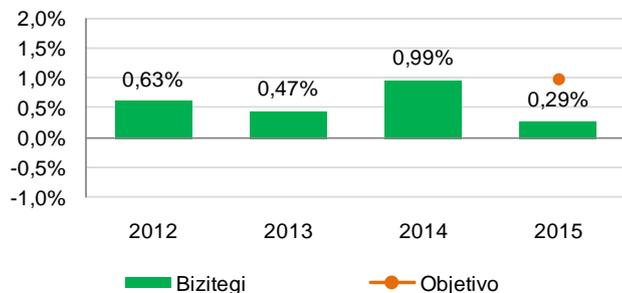
Valoramos cuánto avanzan (o retroceden), las personas usuarias en un año de estancia en Bizitegi. Medimos el cambio en una escala de 0 a 100, entendiendo el 0 como la peor situación de exclusión posible, y el 100 como la excelencia en la inclusión. La evolución anual habitualmente oscila entre el -5% y el +5%. La nueva herramienta de medición comenzó en 2012, marcándonos objetivos a partir del año siguiente.

R.1.3. % objetivos conseguidos por las personas usuarias (CMI 2)



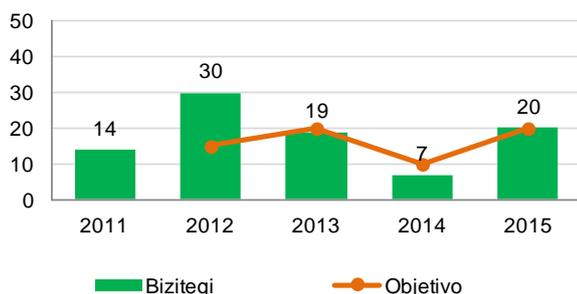
Cada año negociamos con las personas usuarias unos objetivos a conseguir para avanzar en su proceso de inclusión. Este indicador mide en qué medida se cumplen dichos objetivos en ese periodo anual. Pese a estar por debajo de la media, consideramos que los resultados son positivos, ya que trabajamos con personas en situación de exclusión, cuyos procesos son menos previsibles que los de otros colectivos con gran ponderación en la media (discapacidad).

R.1.4. Grado medio de avance respecto a la disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de la participación social (CMI 7)



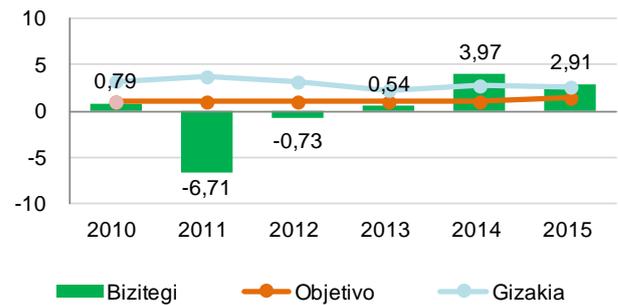
Valoramos en qué medida las personas usuarias de Bizitegi mejoran, en un año, su participación en la sociedad. Este es uno de los objetivos fundamentales de la inclusión. Las cifras positivas implican mejora, y las negativas empeoramiento. Los datos del último año demuestran que el avance se sigue produciendo, aunque en menor medida que los años anteriores, porque la mejoría se estabiliza. Establecemos objetivo a partir de 2015 porque en Aukera 18 pasa a ser un objetivo estratégico.

R.1.5. Número de acciones de sensibilización y denuncia(CMI 5)



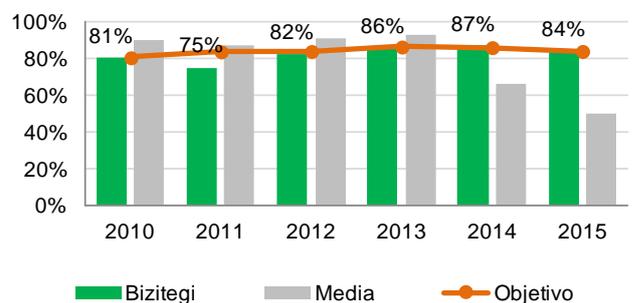
Este indicador refleja el cumplimiento de nuestra misión respecto de la construcción de una ciudadanía activa y solidaria. En 2012 tuvimos un gran incremento de acciones de denuncia. Tras una reflexión en 2014 retomamos las acciones con un nuevo planteamiento menos beligerante y más sensibilizador.

R.1.6. Resultado económico: Beneficios+ amortización neta/ total ingresos (CMI 14)



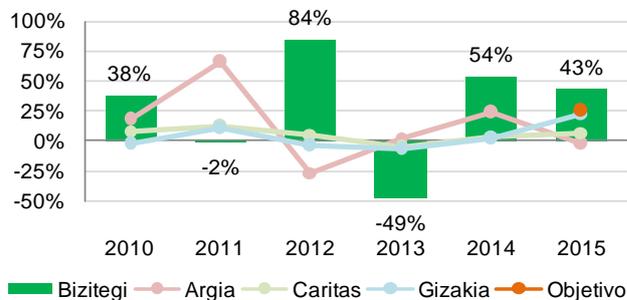
Desde el año 2014 hemos impulsado una política de diversificación de ingresos de manera paralela a una contención de gastos mediante una gestión más eficiente de los equipos.

R.1.7. Porcentaje de gasto cubierto por convenio



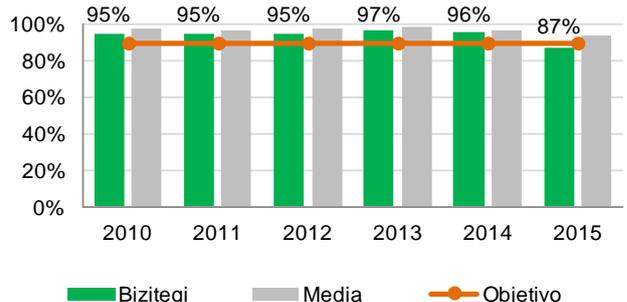
Este indicador nos da información sobre la parte de gasto cubierta por ingresos estables por convenios con la Administración.

R.1.8. Porcentaje de incremento en subvenciones y donaciones (CMI 16)



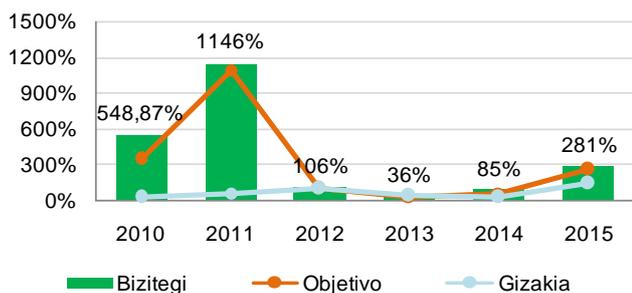
A partir de Aukera18 nos planteamos como objetivo incrementar la financiación en un 25%. Hemos accedido a nuevas colaboraciones como BBK y La Caixa y a subvenciones en nuevas convocatorias de Gobierno vasco y Ayuntamiento de Bilbao.

R.1.9. Ocupación de los servicios



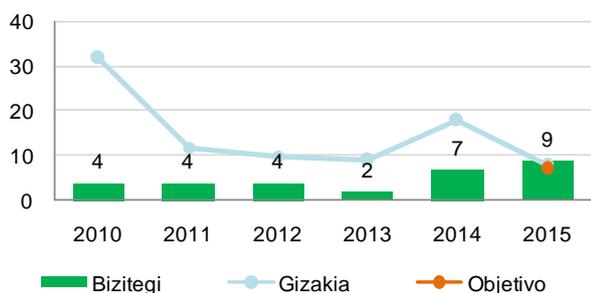
La ocupación de los servicios, aunque depende de Diputación, es el mayor determinante de los resultados económicos de la entidad.

R.1.10. Renovación de recursos. Cantidad a invertir en la renovación/ mejora de infraestructuras (CMI 15)



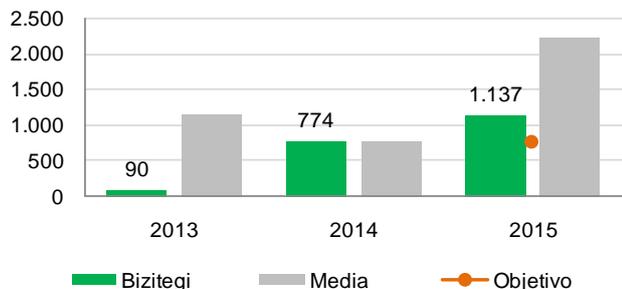
Este indicador mide la cantidad a invertir en renovación/mejora de las infraestructuras o recursos en base a la amortización neta de cada ejercicio. Con el Plan Aukera 18 se establece un objetivo de renovación en base a la amortización más el resultado del año anterior.

R.1.11. Presencia en medios de comunicación (CMI 4)



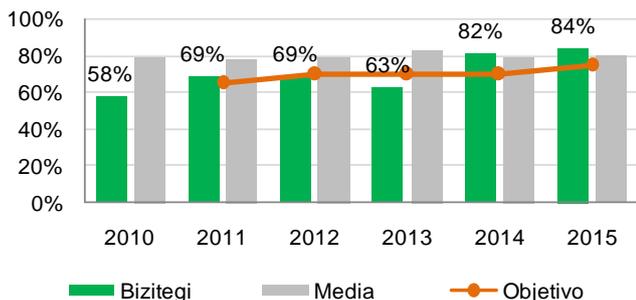
El objetivo es mantener una presencia continua y constante en los medios ya que el impacto buscado es a largo plazo. Esta presencia se ha convertido en activa y por tanto con un objetivo dentro del Plan Aukera 18.

R.1.12. Seguidores en redes sociales (CMI 4)



La tendencia ascendente se debe al impulso de la presencia en redes sociales como consecuencia del plan de comunicación de Aukera 18.

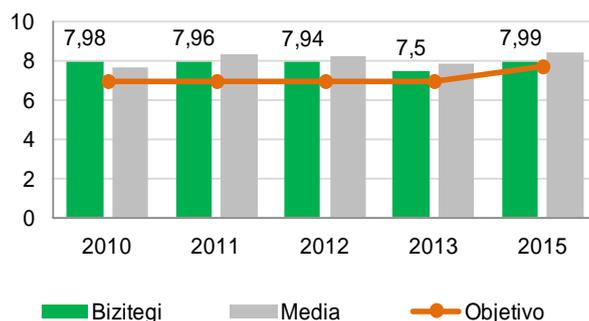
R.1.13. % de cumplimiento de objetivos del plan de gestión



La sistemática de seguimiento mensual y revisión trimestral del Plan de Gestión ha permitido mejorar los índices de cumplimiento.

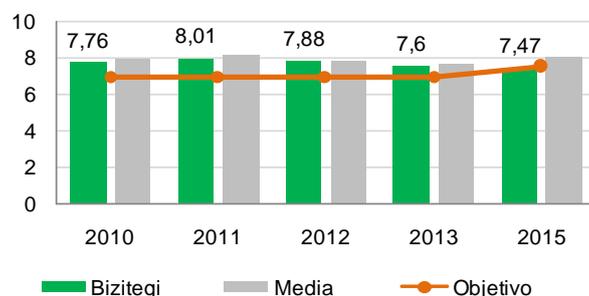
R.2. Resultados en clientes

R.2.1. Satisfacción global personas usuarias (CMI 3)



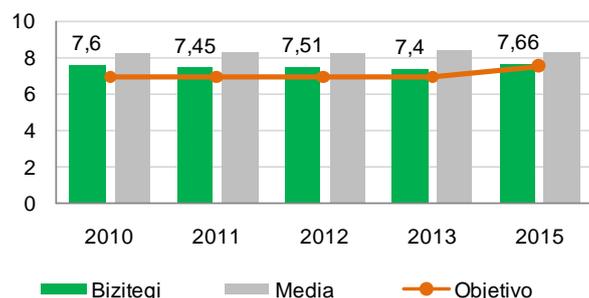
Mediante este indicador medimos la satisfacción global de las personas usuarias con todo aquello que les ofrecemos desde Bizitegi. Hacemos la devolución de los resultados en las asambleas de los diferentes servicios, pidiéndoles propuestas de mejora.

R.2.2. Satisfacción con objetivos personales



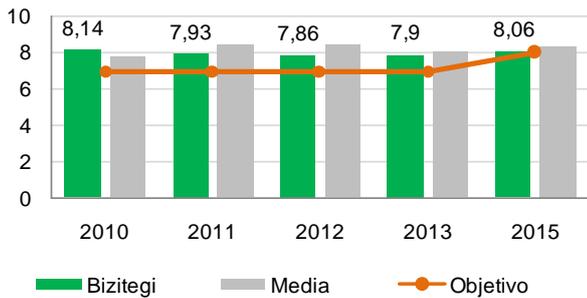
La estancia en Bizitegi debe servir a las personas para mejorar su situación personal en diferentes aspectos (salud, confianza en sí misma, ocupación del tiempo, relación familiar, etc), para los cuales se establecen objetivos. Las personas referentes trabajan los objetivos con las personas usuarias con la herramienta de plan individualizado y la gestión de casos: en 2015 hemos elaborado la mejora de la gestión de casos a nivel de toda la organización, y con metodología participativa.

R.2.3. Satisfacción con las actividades



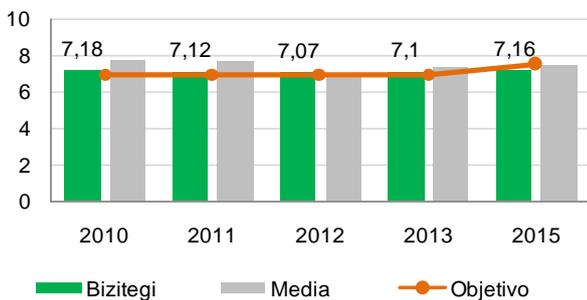
De cara a proponer mejoras en el menú de actividades que ofrecemos, preguntamos por la satisfacción que tienen con las mismas. Tras la sistematización de los objetivos del menú de actividades, en 2014, el resultado ha mejorado. En 2016 nos estamos centrando en sistematizar de manera global las actividades de ocio y participación comunitaria.

R.2.4. Satisfacción con el equipo profesional



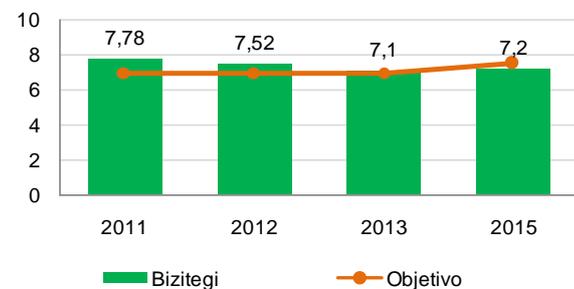
Damos mucha importancia a la relación con las personas usuarias. En las reuniones de gestión de casos hacemos mucho hincapié en el trato con las personas usuarias: creemos que tiene que ver con estos buenos resultados.

R.2.5. Satisfacción con la participación en Bizitegi



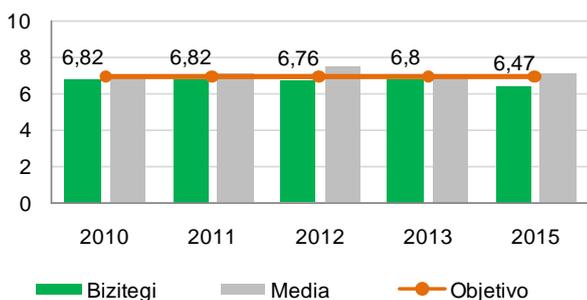
Utilizamos las asambleas, encuestas de satisfacción, etc. Durante 2015 hemos trabajado de manera específica sistemas de participación proyectiva (las personas son las que diseñan su propia participación), con muy buenos resultados.

R.2.6. Satisfacción con la participación en la comunidad



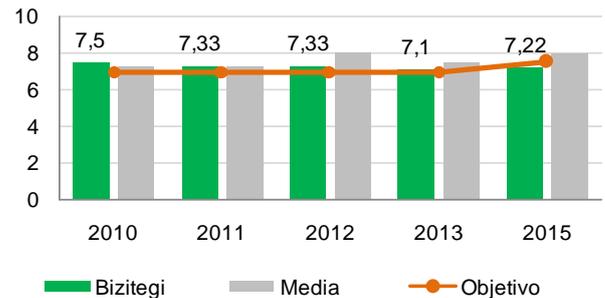
Fomentamos que las personas tomen parte en las dinámicas comunitarias. Desde 2013 el aumento del número de personas participantes, a veces no tan motivadas, reduce a corto plazo la satisfacción.

R.2.7. Satisfacción con la resolución de quejas y reclamaciones



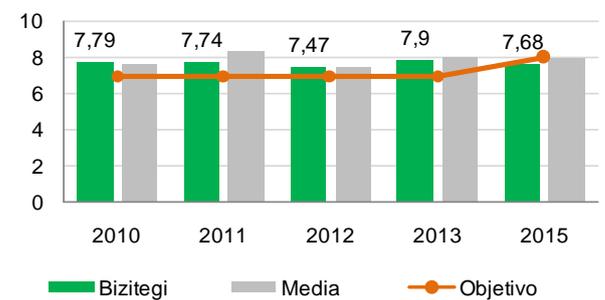
Algunas de las reclamaciones del buzón son peticiones que atendemos pero desestimamos, por no considerarlas oportunas. Esto explica los resultados.

R.2.8. Satisfacción con las relaciones y ambiente entre personas



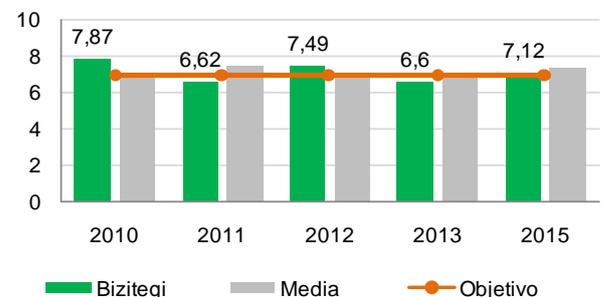
La exclusión social está muy unida al aislamiento y la soledad. El ambiente en los centros y la relación con los y las compañeras es importante. Además de fomentarlo en el día a día, organizamos encuentros lúdicos orientados a mejorar las relaciones en el servicio.

R.2.9. Satisfacción con las instalaciones



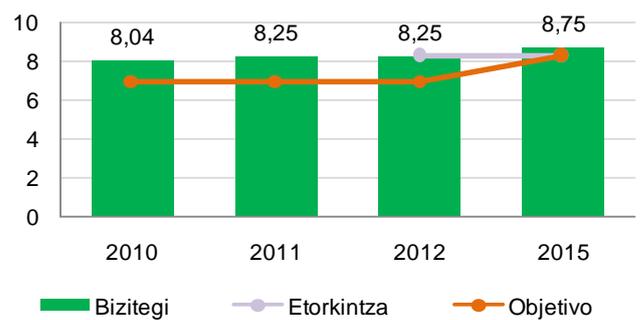
Valoramos que las personas se encuentren satisfechas con las instalaciones. En Aukera 18 se ha establecido como objetivo potenciar la renovación de las instalaciones.

R.2.10. Satisfacción con la comida



Buscamos que los menús sean equilibrados y del gusto de quienes los comen. Este doble objetivo hace que las puntuaciones fluctúen. Se trata de conseguir un equilibrio entre satisfacción y dieta saludable.

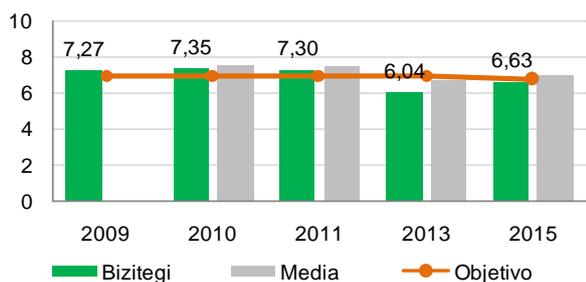
R.2.11. Satisfacción global entidades financiadoras (CMI 17)



Mantenemos reuniones periódicas con ellas que nos sirven de contraste y nos permiten ajustarnos mejor a sus expectativas, obteniendo elevadas puntuaciones en este indicador.

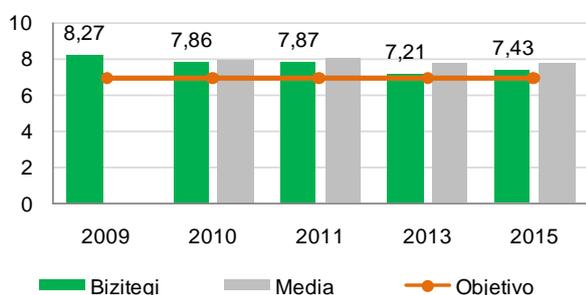
R.3. Resultados en personas

R.3.1. Satisfacción global personas (CMI 13)



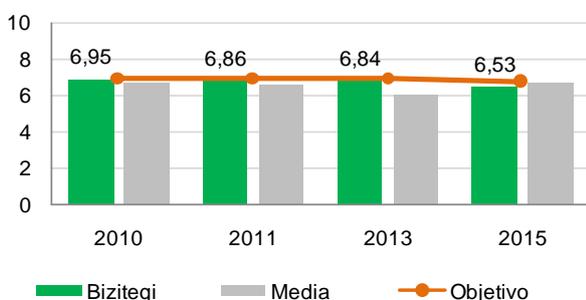
En el 2015 se recupera el nivel de satisfacción general tras el impacto de cambios en la organización de algunos servicios y en la estructura general. Se han realizado iniciativas de mayor comunicación y escucha en los encuentros de trabajadoras.

R.3.2. Satisfacción con los objetivos (misión, visión y valores)



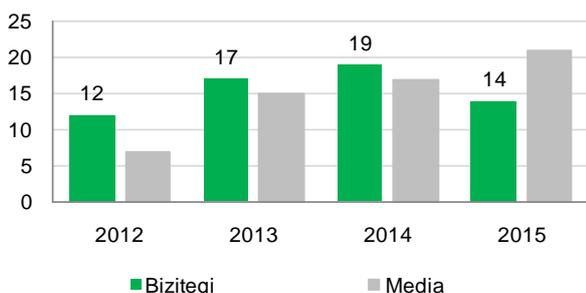
Los resultados muestran el mantenimiento de un nivel positivo respecto de la identificación con los objetivos de la Asociación.

R.3.3. Satisfacción con las condiciones laborales



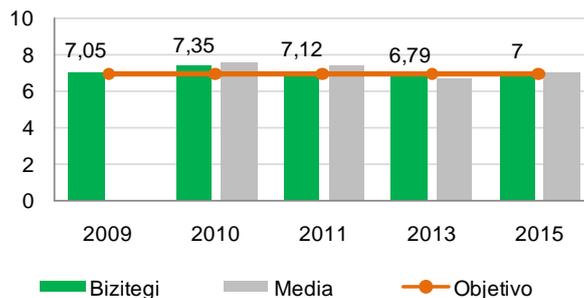
La satisfacción con las condiciones laborales se mantiene estable, muy en línea con la media que, en muchos casos dispone de convenios colectivos objetivamente más favorables.

R.3.4. Personas que se acogen a medidas de conciliación



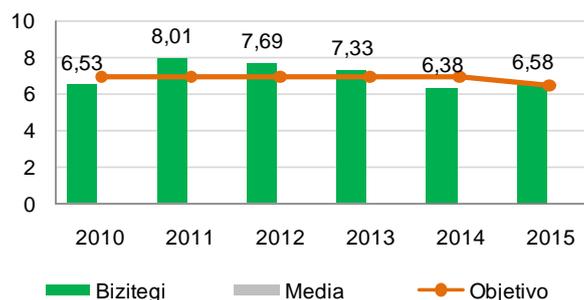
El mantenimiento de un elevado nivel de personas que se acogen a medidas de conciliación es indicativo del clima facilitador de las medidas. No obstante, dentro del plan de igualdad un objetivo para 2016 es profundizar en la política de conciliación.

R.3.5. Satisfacción con el desarrollo profesional



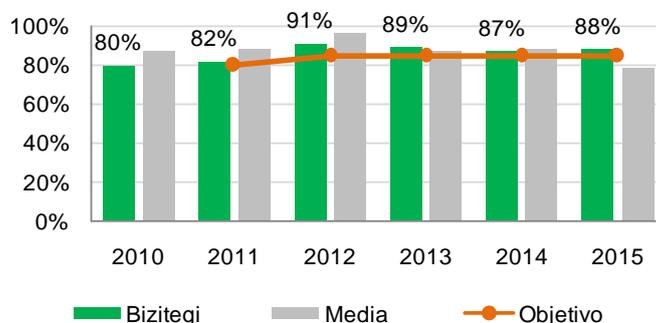
Los resultados indican el mantenimiento de un buen nivel global de satisfacción con el desarrollo profesional debido a los planes de formación que incluyen supervisiones individuales y grupales.

R.3.6. Satisfacción con las actividades formativas



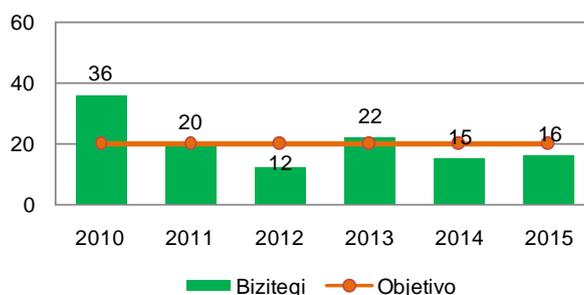
La valoración negativa de dos actividades de formación ha provocado un descenso en este indicador en 2014 y 2015 respectivamente.

R.3.7. Porcentaje de personas que han recibido formación



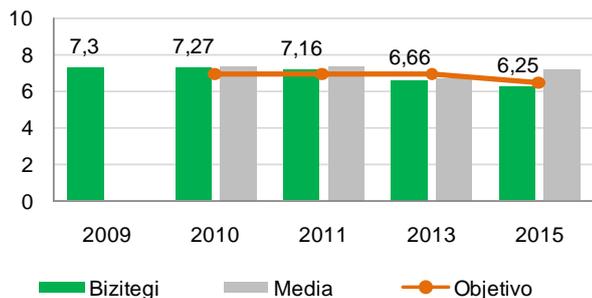
El esfuerzo en la formación se refleja en un aumento del número de personas participantes en actividades formativas superando la media.

R.3.8. Número de horas de formación por persona (CMI 12)



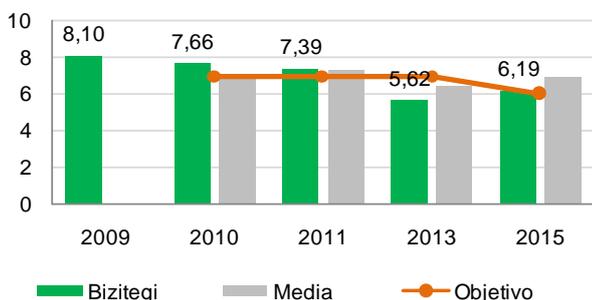
Este indicador señala la intensidad de la formación que será incrementada dentro de los objetivos del plan estratégico.

R.3.9. Satisfacción con la participación



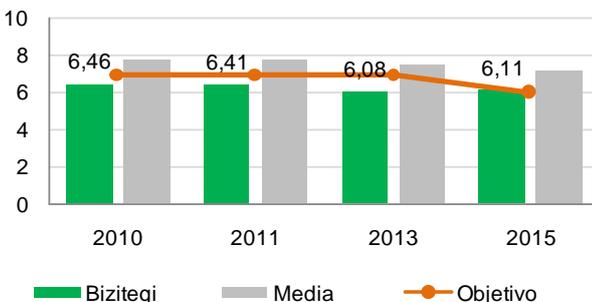
La adopción de medidas estructurales por parte de los órganos de dirección ha hecho disminuir la percepción sobre la participación en las decisiones de la entidad. En el 2016 se han tomado medidas: sesiones mensuales del equipo de responsables, sesiones con facilitadora externa para mejorar la participación,...

R.3.10. Satisfacción con la información



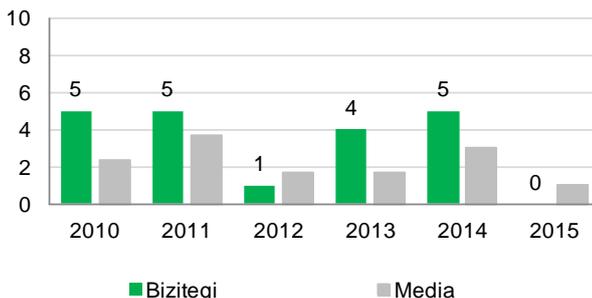
Los procesos de cambio en la Dirección y en la organización han provocado una disminución en la apreciación de la información recibida. Un objetivo prioritario del plan de gestión 2016 es la potenciación de la comunicación interna.

R.3.11. Satisfacción con el reconocimiento



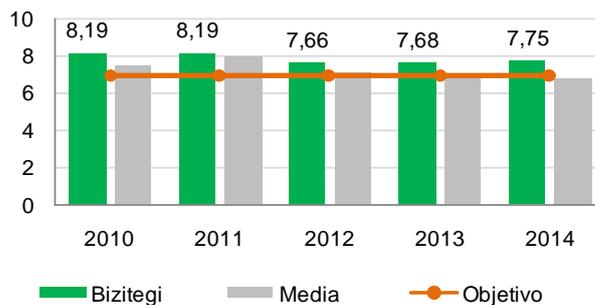
Para mejorar este indicador, se incorporarán en el 2016 en las entrevistas individuales, el aspecto del reconocimiento y se trabajará este aspecto con apoyo de una facilitadora externa.

R.3.12. Personas que salen de la organización



Los buenos resultados de este indicador señalan una positiva vinculación con la entidad, incluso en momentos de incertidumbre.

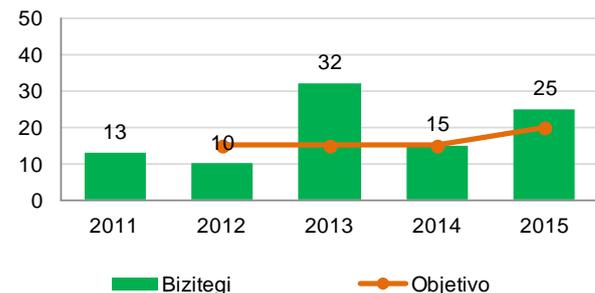
R.3.13. Satisfacción con el liderazgo



Existe una clara tendencia a valorar positivamente el ejercicio del liderazgo lo que supone una fortaleza para afrontar los cambios organizativos.

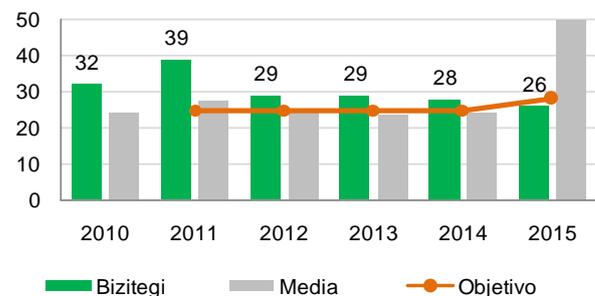
R.4. Resultados en la sociedad

R.4.1. Número de actividades de participación comunitaria (CMI 6)



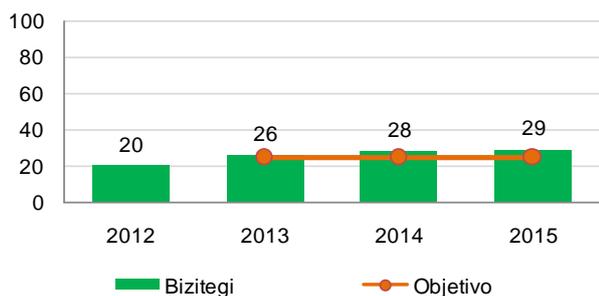
Indicador de la magnitud de nuestra presencia directa en actividades dirigidas a los barrios y a la ciudad. En 2013 tuvimos un aumento importante, bastante desordenado. Esto motivó un descenso y una reflexión en 2014. Fruto de ella, a partir de 2015 retomamos el impulso ordenado a las acciones de participación comunitaria.

R.4.2. Número de personas voluntarias (CMI 8)



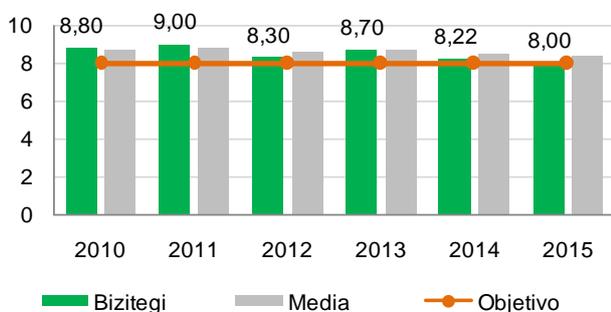
Este indicador mide el número de personas voluntarias que gestiona Bizitegi para potenciar el compromiso con la sociedad. Para este objetivo estratégico, se va a desarrollar un proyecto específico que ayude a potenciar el espacio del voluntariado en la entidad.

R.4.3. Número de personas usuarias que ejercen labores de voluntariado (CMI 10)



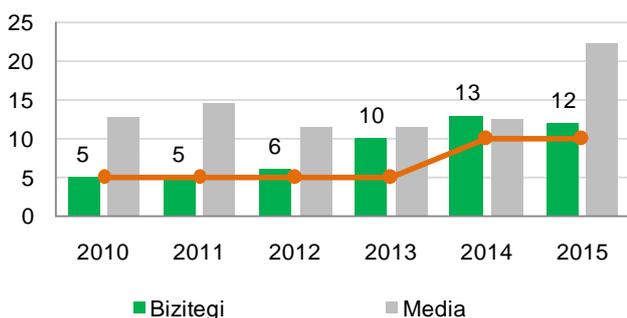
El apoyo a causas concretas a través de la actividad de la "Taponada", desde 2015 denominada "Pausoka" es un reflejo de la participación social de las personas usuarias a través del voluntariado.

R.4.4. Satisfacción general de las personas voluntarias (CMI 9)



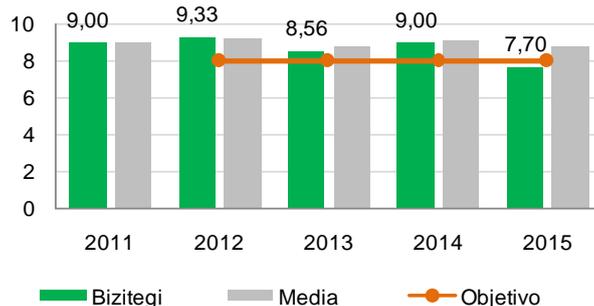
Este indicador de la satisfacción de las personas voluntarias es crucial para validar la adecuación de nuestra respuesta y acogida a las propuestas de voluntariado. Desde 2014 hemos tomado acciones para aumentar la información a las personas voluntarias y compartiendo los espacios de encuentro con las personas trabajadoras.

R.4.5. Número de personas en prácticas



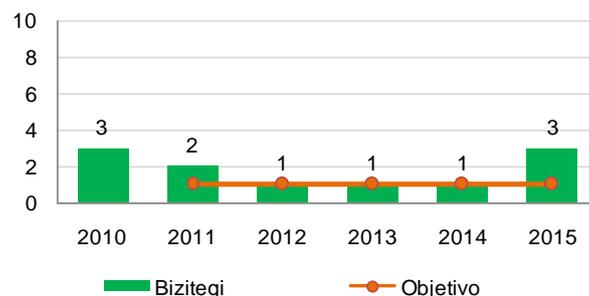
Dentro de nuestro compromiso social con la comunidad educativa tenemos un número significativo de estudiantes en prácticas con el fin de poder atenderles en función de nuestra capacidad.

R.4.6. Satisfacción general de las personas en prácticas



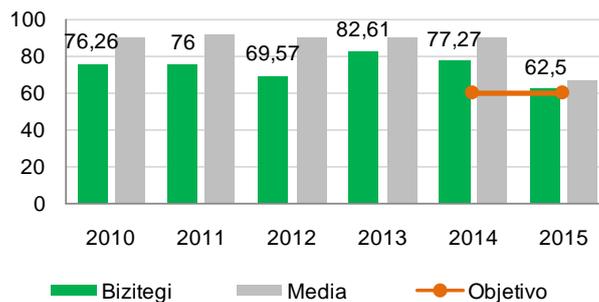
El nivel de satisfacción de las personas en prácticas permite evaluar la calidad de la atención que les dispensamos. La bajada en la puntuación sobre todo de la información previa que reciben, ha motivado la necesidad de revisar nuestro procedimiento de acogida.

R.4.7. Número de personas contratadas en situaciones desfavorecidas



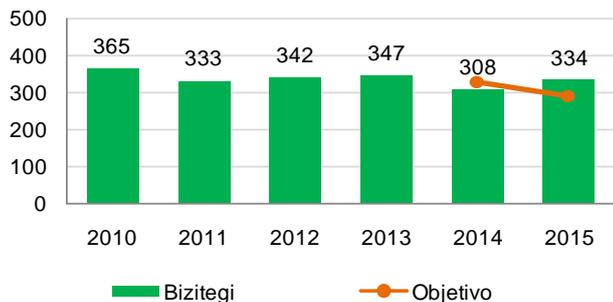
Medida de la utilización de los planes de empleo para dar oportunidades a personas en exclusión social. El objetivo es tener al menos una persona, si bien se aprovechan todas las oportunidades de programas de apoyo al empleo para intentar aumentar el número de personas beneficiarias.

R.4.8. Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad



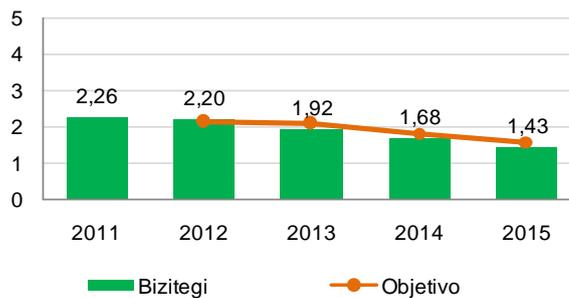
Indicador de la apuesta real por la igualdad de desarrollo profesional de las mujeres. El cambio de estructura que ha supuesto una reducción global del número de personas en puestos de responsabilidad ha supuesto una bajada de este indicador. Se ha establecido el 60% como el punto mínimo que puede tener.

R.4.9. Consumo de energía por persona (electricidad). Kw/ persona



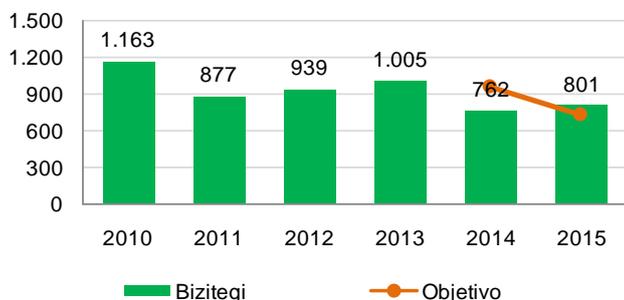
Desde el año 2011 se ha realizado un trabajo educativo en la red de pisos. Así en 2011 los consumos se redujeron en un 8%. A partir del año 2014 con el trabajo de Rebizikla de concienciación por medio de charlas sobre el aprovechamiento de la luz natural y medidas para reducir consumos, nos volvemos a plantear el objetivo de reducir en un 5%.

R.4.12. Consumo de papel: Resmas de papel comprados/ persona



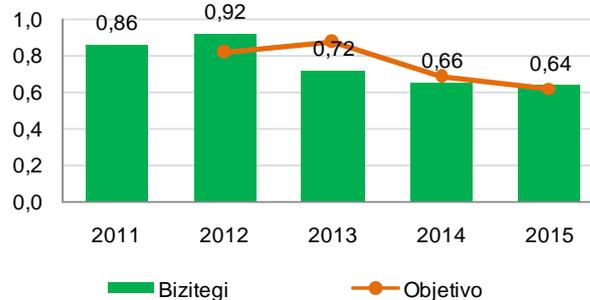
Este indicador mide las resmas de papel (cada resma supone un paquete de 500 folios) que se consume por persona durante el año. El objetivo ha sido reducir el consumo en un 5% cada año tras las medidas que se han ido estableciendo para la reducción. Esto ha conseguido que durante los años 2013 a 2015 incluso hayamos reducido un 12% el consumo.

R.4.10. Consumo de energía por persona (gas). Kw/h/ persona



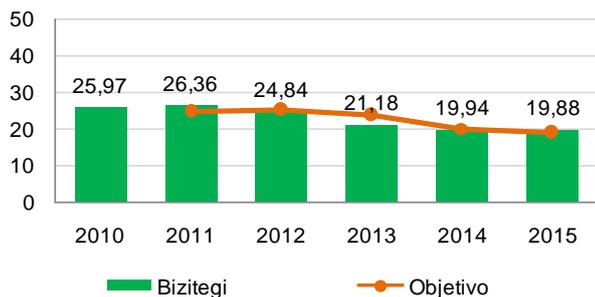
Desde el año 2011 se ha realizado un trabajo educativo consistente en charlas, colocación de termostatos programados. En 2011 los consumos se redujeron en un 25%. De cara al año 2016 desde Rebizikla se seguirá trabajando la reducción en el consumo por medio de la implantación de las medidas propuestas en el manual como la colocación de termómetros en todos los centros.

R.4.13. Consumo de cartuchos de tóner por persona



Este indicador mide el número de cartuchos de tóner que se consume por persona durante el año. Desde 2011 y con la sucesiva compra de fotocopiadoras nuevas y sustituyendo las viejas impresoras de chorro de tinta se ha reducido la cantidad de tóner consumido. El objetivo a partir de 2011 ha sido reducir un 5% los consumos.

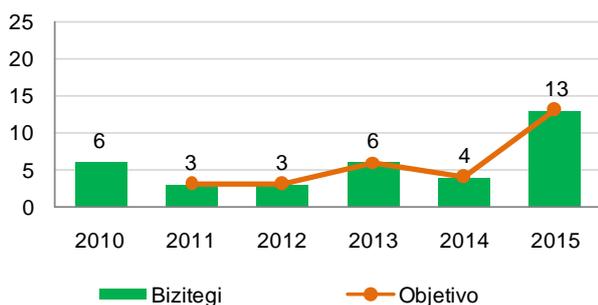
R.4.11. Consumo de agua por persona. m3/persona



El mayor consumo de este suministro se da en la red de pisos. En el año 2012 se empezó a trabajar la reducción de agua mediante salidas a un entorno natural acompañado de charlas sobre los hábitos de higiene tanto personal como de la ropa y menaje haciendo un consumo responsable del agua.

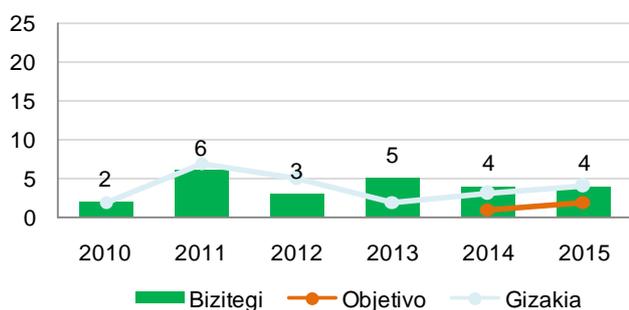
R.5. Resultados de la innovación

R.5.1. Proyectos de innovación



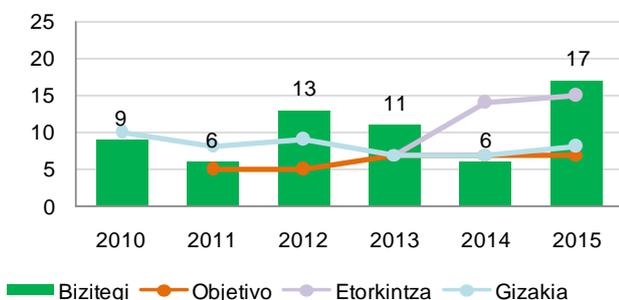
El inicio de Aukera 18 ha supuesto un renovado impulso en el número de proyectos de innovación desarrollados.

R.5.2. Número de estudios y proyectos de investigación (CMI 21)



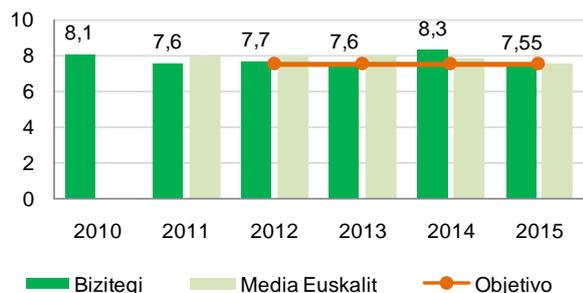
A partir del año 2015 se ha establecido como objetivo, no sólo participar, sino liderar nuevos estudios y proyectos.

R.5.3. Ponencias en Jornadas, Congresos, Universidad (CMI 19)



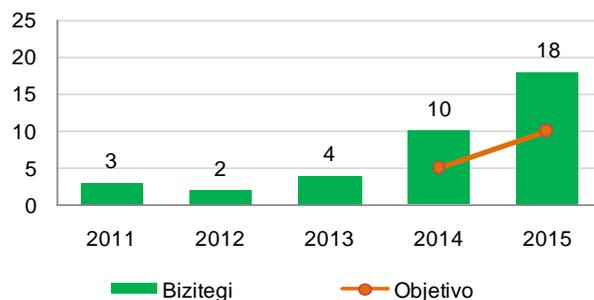
Participación como ponentes socializando metodologías y proyectos innovadores, así como buenas prácticas de gestión para conocer y captar nuevas ideas.

R.5.4. Satisfacción con las Jornadas que organiza Bizitegi (CMI 20)



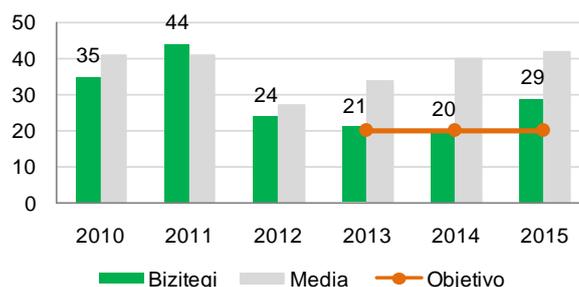
Anualmente organizamos Jornada/s dentro de la Semana Europea de la Gestión Avanzada presentando proyectos innovadores. Los buenos resultados en satisfacción y asistencia reflejan el interés que generan en el sector los contenidos innovadores de las jornadas.

R.5.5. Acciones de Benchmarking



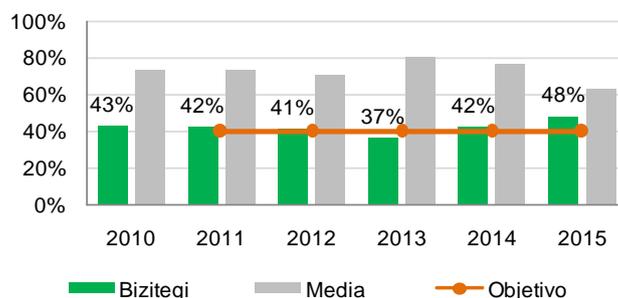
Número de experiencias de aprendizaje con entidades referentes en los diferentes ámbitos de intervención o gestión.

R.5.6. Acciones de mejora e innovaciones



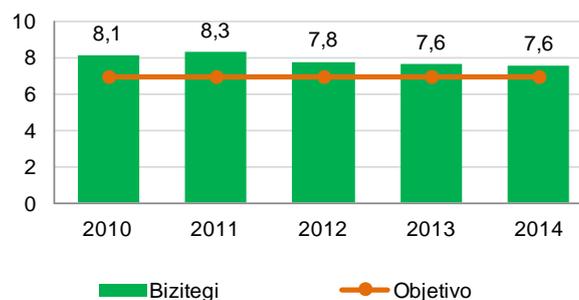
Recoge el número de mejoras e innovaciones desarrolladas por los equipos de trabajo. La trayectoria demuestra una cultura permanente de innovación y mejora continua.

R.5.7. Porcentaje de profesionales que participan en equipos de procesos y de proyectos (CMI 11)



La participación en Bizitegi es la base para crear una cultura de innovación. Fomentamos la participación en equipos de procesos y proyectos generando contextos para la mejora y la innovación.

R.5.8. Competencia de Innovación de las personas líderes. Fomento de la creatividad e innovación



Percepción de los equipos de trabajo sobre el liderazgo de las personas responsables relacionado con la innovación y creatividad. La positiva valoración es representativa del ambiente creativo.



Anexos

Índice de anexos

Presentación	Página
Anexo 0.1 Red de atención	1
Anexo 0.2 Organigrama y equipos	4
Anexo 0.3 Mapa de procesos y equipos	6
1 Estrategia	
Anexo 1.1 Fuentes de información	8
Anexo 1.2 Aukera 18 - Plan Estratégico 2015-2018	10
Anexo 1.3 Plan de Gestión. Seguimiento	13
Anexo 1.4 Gestión por procesos: Ejemplo de proceso	15
Anexo 1.5 Diagnóstico Estructura Organizativa	17
Anexo 1.6 Plan de comunicación	19
2 Clientes	
Anexo 2.1 Perfil de personas atendidas	20
Anexo 2.2 Datos de atención personas usuarias	21
Anexo 2.3 Ficha de demanda	22
Anexo 2.4 Plan individualizado	23
Anexo 2.5 Menú de actividades	24
Anexo 2.6 Objetivos de las actividades	25
Anexo 2.7 Gestión de casos	26
Anexo 2.8 Resultados Plan individualizado	27
Anexo 2.9 Seguimiento del presupuesto	28
Anexo 2.10 Gestión de proveedores	29
3 Personas	
Anexo 3.1 Perfil de puesto	30
Anexo 3.2 Plan de Formación	31
Anexo 3.3 Informe de evaluación y mejora	33
Anexo 3.4 Gestión del conocimiento- Sharepoint	34
Anexo 3.5 Canales de comunicación	35
Anexo 3.6 Liderazgo	36
4 Sociedad	
Anexo 4.1 Actividades en la sociedad	38
Anexo 4.2 Plan de Igualdad	40
Anexo 4.3 Plan de voluntariado	41
Anexo 4.4 Plan de Gestión Medioambiental	42
5 Innovación	
Anexo 5.1 Perfil de innovación	43
Anexo 5.2 Desarrollo Proyectos de innovación	44
Anexo 5.3 Actividades de aprendizaje	46
Anexo 5.4 Estudios e investigaciones	47
Anexo 5.5 Proyectos de innovación	48
Anexo 5.6 Jornadas y ponencias presentando proyectos de innovación	49

RED DE ATENCIÓN BIZITEGI 2016

Servicios	Unidad intervención	Tipo servicio	Decreto cartera	Intensidad atención	Perfil persona usuaria	Nº plazas	Personas atendidas 2015	% ocupación 2015	% financiación	Plazas conveniadas o licitadas	Entidad financiadora	Plazas no conveniadas o licitadas
Ireki	Bizisarea	Apoyo vida independiente	2.7.2.1	Baja	Enf. Mental	12	6	37%	100%	12	Diputación: 100%	
Opengune	Bizisarea	Apoyo vida independiente		Baja	Enf. Mental	15	7		0%			15
Mina del Morro	Bizisarea	Residencial	2.4.5.2.1	Media	Drogodependencia	6	10	87%	100%	6	Diputación: 100%	
Peñascal	Bizisarea	Residencial	2.4.5.2.1	Media	Drogodependencia	6	8	81%	100%	6	Diputación: 100%	
Red de Pisos	Bizisarea	Residencial	2.4.5.2.1	Media	Enf. Mental	42	46	89%	100%	42	Diputación: 50% Sanidad: 50%	
Pisos sin hogar	Bizisarea	Residencial		Media	Sin Hogar	10	11		0%			10
CD Rekalde	Botxo	Centro de día	2.2.3	Alta	Drogodependencia	25	33	93%	100%	25	Diputación: 100%	
CD Uribarri	Botxo	Centro de día	2.2.3	Alta	Drogodependencia	20	32	95%	100%	20	Diputación: 100%	
CD Onartu	Botxo	Centro de día		Media	Sin Hogar	15	46	100%	0%			15
CD Rehabilitación	Iruminetxe	Centro de día	2.2.3	Alta	Enf. Mental	14	16	99%	100%	14	Diputación: 50% Sanidad: 50%	
Iruminetxe	Iruminetxe	Residencial	2.4.5.2.1	Alta	Enf. Mental	7	7	100%	100%	14	Diputación: 50% Sanidad: 50%	
CD Irumineta	Otxar	Centro de día	2.2.3	Alta	Enf. Mental	30	33	89%	100%	30	Diputación: 50% Sanidad: 50%	
CD Zizeruene	Otxar	Centro de día	2.2.3	Alta	Enf. Mental	24	26	91%	83%	24	16 plazas: Diputación: 50% Sanidad: 50% 8 plazas: Sanidad: 50%	
PISECO medio abierto	Sin Hogar	Intervención sociocomunitaria		Baja	Sin Hogar		390		100%		Ayto. Bilbao: 100%	
PISECO Elejabarri	Sin Hogar	Intervención sociocomunitaria		Baja	Sin Hogar		967		100%		Ayto. Bilbao: 100%	
SMAN Urribitarte	Sin Hogar	Alojamiento		Baja	Sin Hogar	83	421	73%	100%	83	Ayto. Bilbao: 100%	
CD 105		Centro de día		Media	Enf. Mental	8	10	68%	50%	8	Sanidad: 50%	

Plaza no ocupada: Sanidad no la paga, y Diputación la paga al 70%.

Reserva de plaza (persona ingresada, etc): Sanidad paga al 85%, y Diputación la paga al 70%.

Intensidad: Depende de la cantidad de horas de profesional de atención directa de las que disponemos en cada servicio por cada persona usuaria. Para cada tipo de servicio es diferente.

Tipos de servicio:

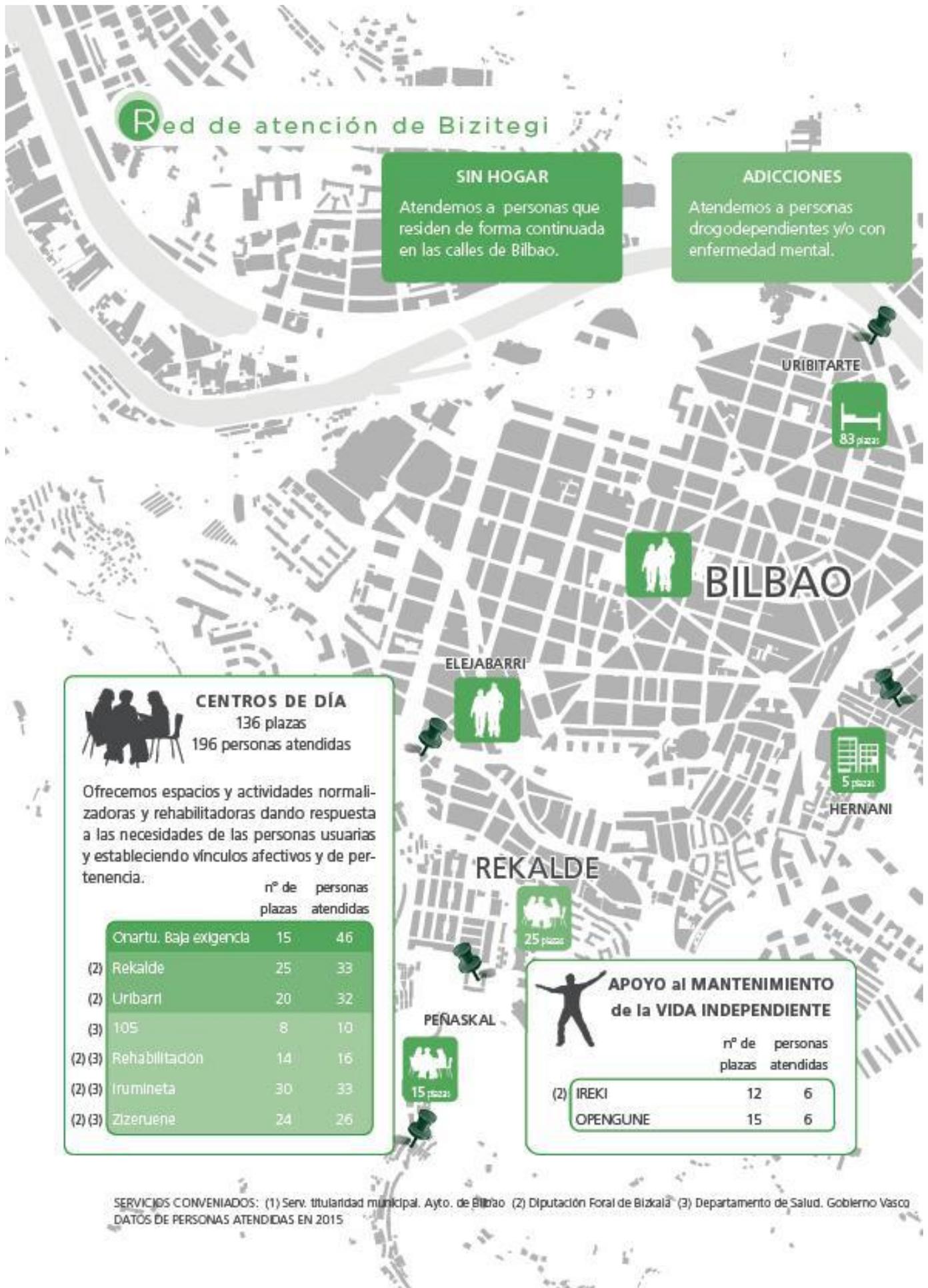
Apoyo vida independiente: Apoyamos la vida autónoma de personas que han avanzado en su proceso de inclusión.

Residencial: Proporcionamos vivienda digna y los servicios necesarios que faciliten un entorno adecuado, que promuevan la convivencia y una óptima calidad de vida.

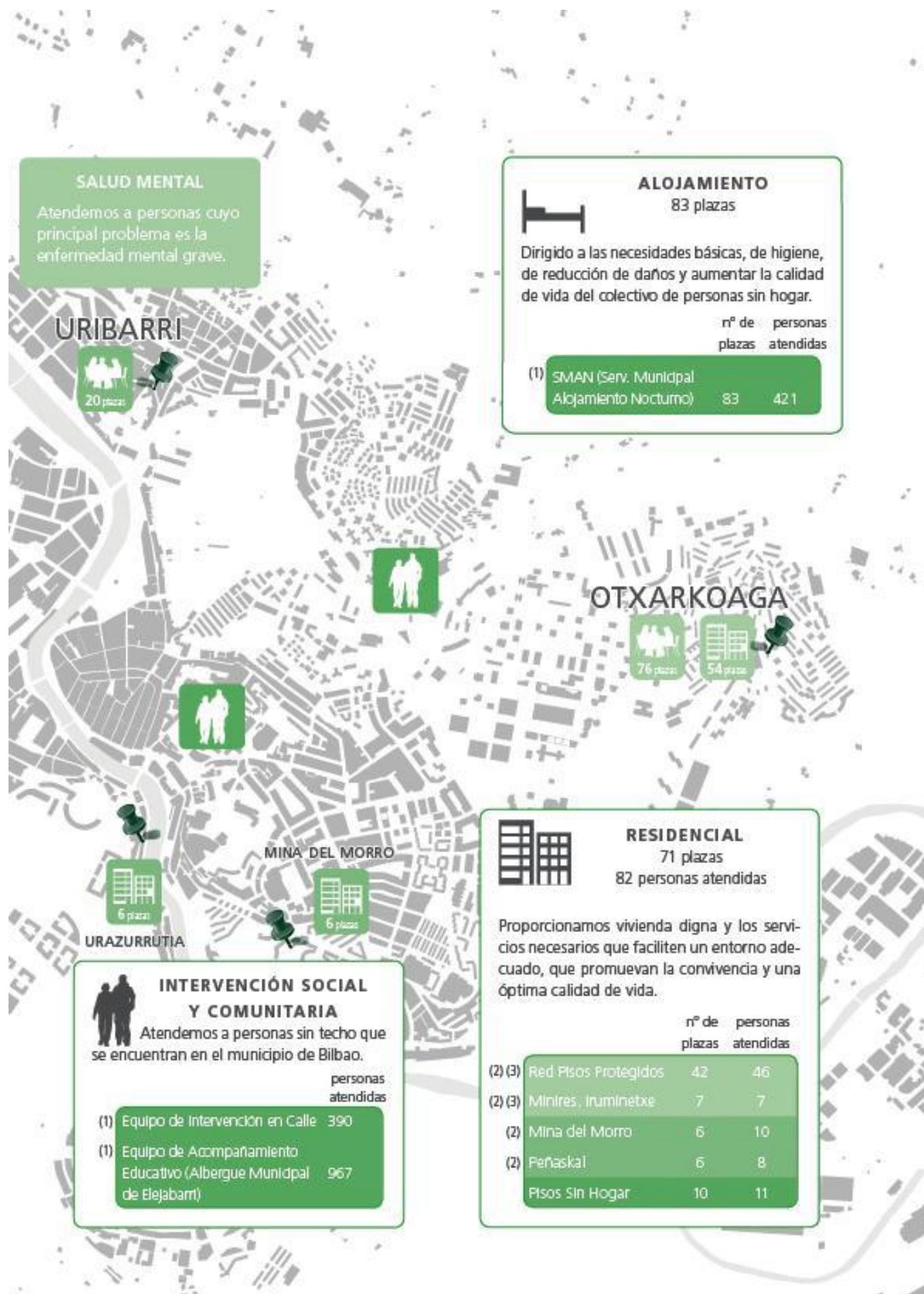
Centro de día: Ofrecemos espacios y actividades normalizadoras, dando respuesta a las necesidades de las personas usuarias y estableciendo vínculos afectivos y de pertenencia.

Intervención sociocomunitaria: Atendemos a personas sin techo que se encuentran en el municipio de Bilbao.

Alojamiento: Dirigido a las necesidades básicas, de higiene, de reducción de daños. Y a aumentar la calidad de vida del colectivo de personas sin hogar.



SERVICIOS CONVENIADOS: (1) Serv. titularidad municipal. Ayto. de Bilbao (2) Diputación Foral de Bizkaia (3) Departamento de Salud. Gobierno Vasco
DATOS DE PERSONAS ATENDIDAS EN 2015



SALUD MENTAL

Atendemos a personas cuyo principal problema es la enfermedad mental grave.

20 plazas

ALOJAMIENTO

83 plazas



Dirigido a las necesidades básicas, de higiene, de reducción de daños y aumentar la calidad de vida del colectivo de personas sin hogar.

nº de plazas personas atendidas

(1) SMAN (Serv. Municipal Alojamiento Nocturno)	83	42
---	----	----

OTXARKOAGA

76 plazas

54 plazas

6 plazas

6 plazas

MINA DEL MORRO

6 plazas

URAZURRUTIA

INTERVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA



Atendemos a personas sin techo que se encuentran en el municipio de Bilbao.

personas atendidas

(1) Equipo de Intervención en Calle	390
(1) Equipo de Acompañamiento Educativo (Albergue Municipal de Elejabart)	967

RESIDENCIAL

71 plazas

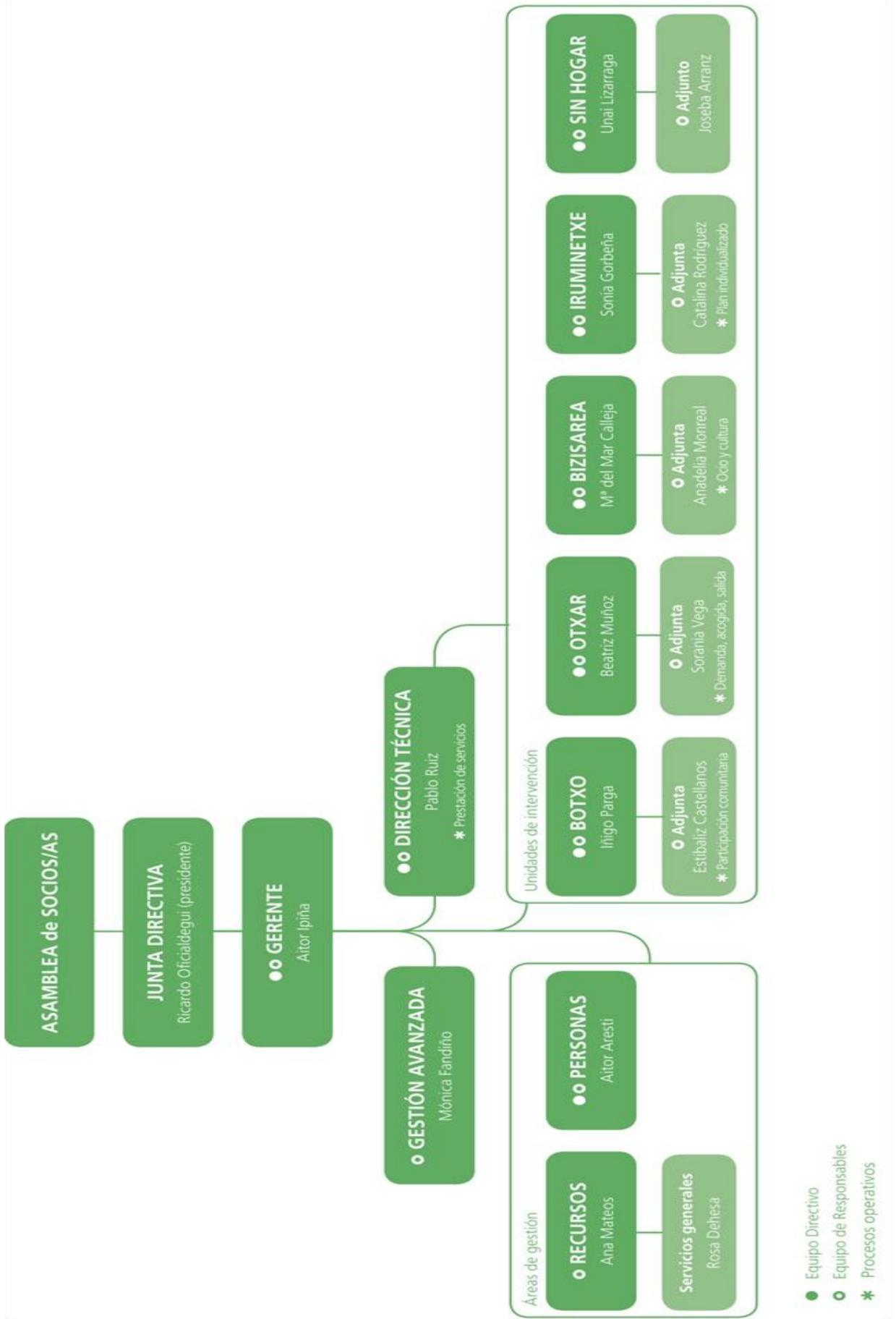
82 personas atendidas



Proporcionamos vivienda digna y los servicios necesarios que faciliten un entorno adecuado, que promuevan la convivencia y una óptima calidad de vida.

nº de plazas personas atendidas

(2) (3) Red Pisos Protegidos	42	46
(2) (3) Mirires, Iruminetxe	7	7
(2) Mina del Morro	6	10
(2) Peñaskal	6	8
Pisos Sin Hogar	10	11



Unidades Intervención	Puestos de trabajo/unidad Intervención	Nº Pers.
BOTXO	Responsable	1
	Adjunto/a Responsable	1
	Educador/a	6
	Trabajadora Social	2
	Psicóloga	1
	Educador/ Salud	1
	Orientadora Laboral	1
	Jurídico	1
OTXAR	Responsable	1
	Adjunto/a Responsable	1
	Educador/a	4
	Psicóloga	1
	Enfermero/a	1
	Aux. de Comercio	1
IRUMINETXE	Responsable	1
	Adjunto/a Responsable	1
	Educador/a	4
	Trabajadora Social	1
	Enfermero/a	1
	Cuidador/a	5
BIZISAREA	Responsable	1
	Adjunto/a Responsable	1
	Educador/a	9
	Psicóloga	1
SIN HOGAR	Responsable	1
	Adjunto/a Responsable	1
	Educador/a	15
Áreas de gestión	Puestos de trabajo/áreas de gestión	Nº Pers.
RECURSOS	Gestión de Recursos	1
	Administración	1
	Informática	1
	Comercial	1
	Servicios Generales	1
	Gobernanta	1
	Auxiliar Limpieza	5
	Ayudante Cocina	1
	Cocinera	1
	Repartidor	1
Mantenimiento	1	
PERSONAS	Gestión de Personas	1
	Técnico Administración laboral	1
	Gerente	1
	Director Técnico	1
	Gestión Avanzada	1

Listado de puestos	
Gerente	1
Coordinación Técnica	1
Gestión Avanzada	1
Gestión de personas	1
Técnico Administración laboral	1
Gestión de Recursos	1
Administración	1
Informática	1
Comercial	1
Responsable Unidad de Intervención	5
Adjunto Unidad de Intervención	5
Educador/a	38
Psicóloga	3
Trabajadora Social	4
Enfermero/a	2
Educador/a Salud	1
Cuidador/a	5
Orientadora laboral	1
Jurídica	1
Auxiliar de comercio	1
Gobernanta (Servicios Generales)	1
Auxiliar de Limpieza	5
Cocinera	1
Ayudante de Cocina	1
Repartidor	1
Mantenimiento	1

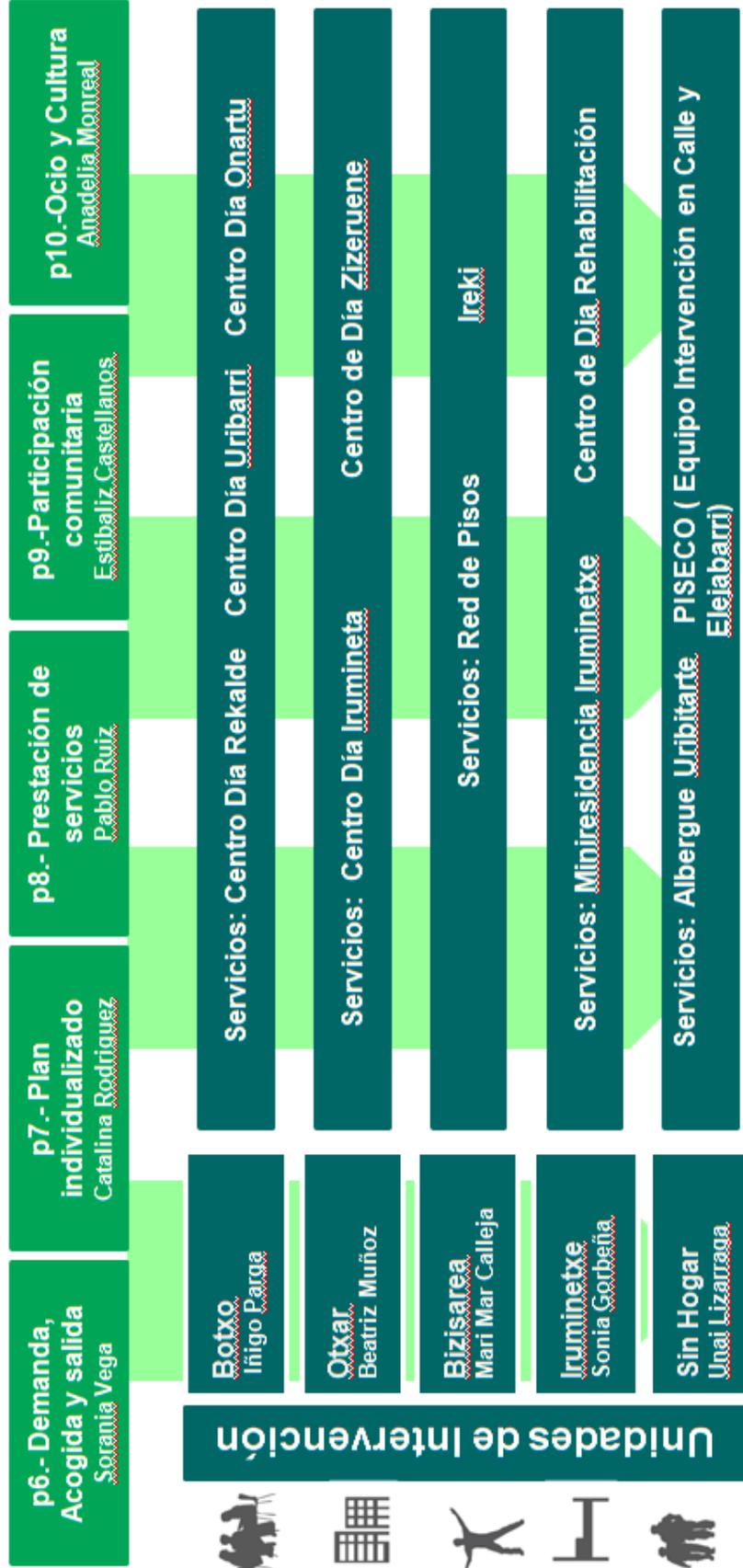
Gerente	1
Coordinación Técnica	1
Gestión Avanzada	1
Gestión de personas	2
Gestión de Recursos	4
Servicios Generales	10
Unidades de Intervención	66
Total	85

Mapa de procesos

Gestión



Operativos



Equipos de procesos		
Procesos	Responsable	Equipo
p1.- Estrategia	Aitor Ipiña	Mónica Fandiño Equipo Directivo
p2.- Innovación y mejora	Mónica Fandiño	Aitor Ipiña, Pablo Ruiz, Martina Mazorra
p3.- Personas	Aitor Aresti	Responsables de Unidades de intervención (Unai Lizarraga, Beatriz Muñoz, Mari Mar Calleja, Sonia Gorbeña, Iñigo Parga), Ana Mateos, Mónica Fandiño
p4.-Recursos	Ana Mateos	
p4.1.- Gestión económico financiero	Ana Mateos	Aitor Ipiña, Silvia Huidobro
p4.2.- Compras y contrataciones	Silvia Huidobro	Ana Mateos, Rosa Mª Dehesa
p4.3.- Instalaciones y equipos	Rosa Mª Dehesa	Ana Mateos, Silvia Huidobro
p4.4.- Tecnologías de la información	Ibai Palacios	Ana Mateos, Pablo Ruiz, Mónica Fandiño
p5.- Comunicación	Mónica Fandiño	Aitor Ipiña, Julen Ahedo, Amaia Moreno, Ibai Palacios
p6.- Demanda, acogida y salida	Sorania Vega	Nagore Elcoro, Marta Fernández, Josefina Fernández
p7.- Plan individualizado	Catalina Rodríguez	Cloti Pérez, Tamara Fraiz, Joseba Arranz, Aitor Alonso
p8.- Prestación de servicios	Pablo Ruiz	Beatriz Muñoz, Iñigo, Sonia Gorbeña, Mari Mar Calleja, Unai Lizarraga
p9.- Participación comunitaria	Estibaliz Castellanos	Unai Lizarraga, Nekane Alvarez, Richard Liébana, Fran Barrios, Osane Learra, Alfonso Dubois (socio), Gorka Batiz (usuario)
p10.- Ocio y cultura	Anadelia Monreal	Eva Valderrey, Naroa Peña, Cristina Casado, Ricardo Oficialdegui, Beatriz Muñoz, David Vega, Esther Morales/Elena Arranz, Isabel García (voluntaria)

Equipos de proyectos		
Rebizikla (Medioambiente)	Ana Mateos	Rosa Mª Dehesa, Cata Rodríguez, Cristina Casado Usuaris: Imanol Angulo, Paco Mas, José Gómez, Yolanda Viguri, Mar Balanza
Igualdad	Mónica Fandiño	Nagore Cortina, Mari José Abad, Aitor Aresti, Bittor Villares, Tamara Fraiz, Cristina Casado

Fuentes de información de Grupos interés	Responsable recogida	Periodicidad	Tipo de información que se recoge/ utilidad
Personas usuarias			
Asamblea de personas usuarias	Responsable Unidad de intervención Profesionales de intervención	Al menos mensual	Satisfacción con el servicio; sugerencias, quejas y felicitaciones, gestión ordinaria del servicio: tareas, propuestas, negociaciones, etc
Encuesta de satisfacción general y de actividades	Gestión Avanzada/ Responsable Unidad de intervención	Bienal/ Anual	Objetivos y acciones que la persona usuaria pretende conseguir durante su estancia en Bizitegi
Buzón de Sugerencias	Responsable de Unidad de intervención	Continua. Tratamiento en Asamblea de servicio	
Entrevistas individuales seguimiento plan individualizado	Persona/s de referencia	Al negociar cada plan (revisión anual). El primer plan se revisa a los 6 meses.	
Administraciones públicas (Diputación Foral de Bizkaia, Sanidad y Ayuntamiento)			
Reuniones de seguimiento con el Departamento de Empleo, Inclusión Social y Mujer (DFB) , con el Departamento de Salud (Sanidad) y con el Área Acción Social (Ayto)	Gerencia Dirección Técnica Responsable sin Hogar	Al menos anual Según necesidad, por iniciativa de cualquiera de las dos partes	Información sobre el funcionamiento del convenio o licitación suscrito entre ambas partes y nuevas necesidades respecto al servicio o nuevos servicios.
Coordinación con gestoras de caso del departamento de Empleo, Inclusión Social y Mujer (nuevas entradas) y seguimiento de los casos. Coordinación con profesionales del sistema de salud (nuevas entradas) y seguimiento de casos.	Responsable del proceso de demanda, acogida y salida Persona/s referente/s de la persona usuaria	Cada vez que hay una nueva solicitud de entrada y según necesidad según el caso	Características de las personas usuarias que van a entrar en servicios conveniados con Diputación o sanidad. Fechas previstas de entrada; así como información relativa a la persona usuaria
Encuesta de satisfacción	Gestión Avanzada	Anual	Percepción con relación y servicios de Bizitegi
Colaboradores (Fundaciones, empresas, particulares)			
Reuniones, contactos puntuales,...	Gerente	Continua/ Anual	Información sobre posibilidad de colaboración en sus fines sociales presentando proyectos, vehicular su responsabilidad social, destinar las aportaciones a causas sociales
Personas trabajadoras, voluntarias y en prácticas			
Asamblea general y encuentros de trabajadoras y voluntarias	Gerente	Anual/ trimestral	Información general de la Asociación, Estrategia, Plan de Gestión, seguimiento
Reuniones equipos	Responsable del equipo	Semanal/ según necesidad	Seguimiento del trabajo, planificación y evaluación (semestral)
Encuestas de satisfacción	Gestión Avanzada	Anual/ Bienal	Percepción sobre aspectos de Bizitegi
Asociación (Asamblea de personas socias y Junta Directiva)			
Reuniones (ver canales de comunicación (anexo 3.5)	Gerente y Equipo Directivo	Mensual/ Trimestral	Información sobre necesidades de la Asociación para velar por el cumplimiento de los fines asociativos a través del Plan Estratégico y Plan de Gestión
Alianzas (Bidesari, Eguzkilore, RSMB, Viviendas Municipales,...)			
Reuniones	Responsable que gestiona la alianza	Según necesidad, al menos anual	Información de seguimiento del proyecto conjunto
Redes y Foros: EAPN, Beste Bi, Gizardatz, UNAD, Plataforma norte y Harresiak Apurtuz, ASVAR, Innovalan, Foro de indicadores, Bolunta y Euskalit			
Reuniones en Redes y foros así como comisiones específicas	Responsables	Según periodicidad establecida en cada Red o Foro	Información sobre exclusión social para trabajar por la inclusión social de las personas, para lograr mejor interlocución con las Administraciones, fomentar la cultura de excelencia y de la participación a través del voluntariado
Recursos comunitarios: Centro de Salud Mental, servicios sociales de base, Instituto tutelar de Bizkaia,...			
Reuniones, contactos telefónicos y correo electrónico	Profesionales de intervención y Responsables	Continua	Información sobre la persona usuaria para atenderla de forma coordinada y colaborativa, desde el rigor, la cercanía, el respeto de los ámbitos de trabajo.
Entidades de los barrios (Asociaciones de Comerciantes de Otxarkoaga, Irola Irratia, Txirula, Imagina Otxarkoaga, Feria de Asociaciones de Rekalde, Errekalden kaleratzerik ez, Jai Batzorde Rekalde, URIBARRI AUZOLANEAN, Jai Batzorde Otxarkoaga, Jai Batzorde Uribarri, Aldapan Gora, Tanttaka Uribarri)			
Reuniones	Responsable que gestiona la relación con cada entidad	Según periodicidad establecida	Información sobre las necesidades de los barrios para potenciar la vida asociativa en los barrios y generar comunidad inclusiva competitiva
Proveedores (de servicios, comercios locales,...)			
Reuniones, contactos telefónicos y correo electrónico	Responsable que gestiona el proveedor	Según necesidad, al menos anual	Seguimiento de la prestación del servicio y/o productos.

Comunidad educativa (Colegios, Formación Profesional, Universidad)			
Reuniones, contactos telefónicos y correo electrónico	Responsables de Gestión de personas/ Participación comunitaria	Continua	Información para la gestión de las personas en prácticas y sobre las acciones de sensibilización para ofrecer experiencias y testimonios que ayuden a la educación en valores de los jóvenes
Medios de comunicación (prensa, radio, televisión)			
Contactos telefónicos, correo electrónico	Responsable Gestión Avanzada	Continua	Información sobre actualidad, sector,...para aportar información veraz y rigurosa con agilidad

Redes y Foros en los que participamos	Comisiones/ Equipos	Persona que participa
EAPN- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi.	Junta Directiva	Aitor Ipiña
	Comisión de Participación	Beatriz Muñoz
	Comisión de Inclusión	Pablo Ruiz
	Comisión de Inclusión Social (Consejo Municipal de Servicios Sociales- Ayto Bilbao)	Pablo Ruiz
	Incidencias sociales	Sorania Vega
	Mujer	Nagore Cortina
	Vivienda	Iñigo Parga y Mari Mar Calleja
Beste Bi- Plataforma por la Inclusión Residencial y a favor de las Personas Sin Hogar.	Grupo Motor	Joseba Arranz/ Pablo Ruiz
Gizardatz- Asociación de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Bizkaia.	Grupo trabajo reflexión	Pablo Ruiz
	Grupo convenios Diputación	Ana Mateos
Harresiak Apurtuz- Coordinadora de ONG de Euskadi de Apoyo a Inmigrantes.		Unai Lizarraga
UNAD- Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente	Comisión adicciones y Justicia Penal	Ana Serrano
	Representante	Iñigo Parga
Plataforma Norte para colectivos sin techo		Unai Lizarraga
ASVAR- Asociación Vasca de Rehabilitación Psicosocial	Grupo trabajo residencial	Mari Mar Calleja / Aitor Alonso
	Junta Directiva / Junta Gestora	Pablo Ruiz / Cloti Perez
INNOVALAN- Iniciativa por la inserción laboral de las personas con enfermedad mental		Martina Mazorra/ Pablo Ruiz
Foro de Indicadores del Tercer Sector (Etorikintza, Stella Maris, Gorabide, Arbolarte-Fekoor, Síndrome down, EDE y Bizitegi)	Grupo Motor	Mónica Fandiño
	Grupo Plan individualizado	Pablo Ruiz
	Grupo Participación	Mari Mar Calleja
EUSKALIT- Fundación Vasca para la Gestión Avanzada.	Club de Evaluación	Mónica Fandiño/Unai Lizarraga
BOLUNTA- Agencia para el voluntariado y la participación social.	Voluntariado	Aitor Aresti

Fuentes de información relevantes externas: Sector, legislación, socioeconómico, etc

Tipo de información	Fuentes de información	Frecuencia	Utilidad
Actualidad social	Servicio de información y documentación Fundación EDE	Diaria	Sistema de alertas diario con información relevante de convocatorias y legislación
	Boletín Mensual Observatorio Tercer Sector	Mensual	Compilación de noticias y agenda de eventos y acciones formativas del tercer Sector de Bizkaia
	Notificaciones. Delegación del Gobierno Vasco en Bruselas	Semanal	Información de convocatorias y normativas sociales europeas
	EAPN Euskadi	Diaria	Notificación de todas las novedades, legislativas y normativas así como convocatorias
	Boletín Exclusión social - SIIS	Mensual	Dossier de publicaciones relevantes del ámbito social
	Gizarteratuz _ SIIS	Trimestral	Novedades, investigaciones, bibliografía
	Zerbitzuan - SIIS	Trimestral	Artículos de investigación
	Begirada	Diaria	Periódico on - line sobre asuntos sociales
Entorno asociativo	Bihotzez - Cáritas Bizkaia	Cuatrimestral	Revista divulgativa actividad de Cáritas
	Gizadi Berri - Orue Aldizkaria	Trimestral	Puntos de encuentro y debate para profesionales sobre el sector social
	EAPN - Euskadi - WEB	Puntual	EAPN, Bizkaia.net
Entorno socio - económico	Euskalit	Mensual	Información de Gestión Avanzada
	KOOP - Erkide		Información del mundo cooperativo y la innovación social
	SPRI Euskadi + Innova		Boletín sobre innovación tecnológica y social
	Auren Auditores		Doble boletín de novedades fiscales, contables y laborales
Barrios y ciudad	Santutxu y +	Puntual	Periódico con información del barrio de Otxarkoaga
	Otxarkoaga.es		Información sobre el barrio de Otxarkoaga
	Feria Asociaciones Rekalde - Blog		Información sobre el barrio de Rekalde
	Uribarri Auzolanean - Blog		Información sobre el barrio Uribarri
Opiniones de referencia	Fantova.net		Blog de Fernando Fantova
	3500 millones		Blog de Gonzalo Fanjul

Objetivos estratégicos y líneas de actuación 2015-2018

OE1.- Profundizar en una intervención de calidad que mejore las condiciones de vida de las personas usuarias.

L1.1.-Mejora permanente de la intervención desarrollando propuestas innovadoras.

L1.2.-Incorporar nuevas alternativas de inclusión social.

L1.3.-Desarrollar sistemática de medición de la percepción de calidad de vida en las personas usuarias.

L1.4.-Seguimiento de la calidad y resultados de intervención por colectivos significativos.

OE2.- Impulsar las acciones de denuncia y sensibilización para avanzar en la construcción de una sociedad más justa.

L2.1.-Desarrollar la comunicación externa como forma de interactuar con la sociedad.

L2.2.-Participar en redes y alianzas con agentes sociales con los que compartamos objetivos y posicionamiento.

L2.3.-Desarrollar nuevas actividades de sensibilización y denuncia para aumentar el impacto social de nuestro trabajo.

OE3.- Potenciar la Comunidad como medio fundamental para desarrollar la inclusión social.

L3.1.-Desarrollar nuevas líneas de trabajo comunitarios según el modelo de Pedagogía Social Comunitaria.

L3.2.-Apostar por la incorporación de personas a través del voluntariado y de las personas usuarias en tareas de voluntariado.

L3.3.-Promover la participación en organismos y asociaciones directamente vinculadas a los barrios desde donde trabajamos.

L3.4.-Incorporar como ejes transversales de nuestra actividad las prioridades sociales de promoción de la igualdad de género y la promoción del euskera.

OE4.- Fortalecer la base social y las estructuras internas para asegurar la continuidad a largo plazo del proyecto.

L4.1.-Fomentar la adhesión motivada e ilusionada de todas las personas que formen parte del proyecto, sean socias, trabajadoras, voluntarias o colaboradoras.

L4.2.-Implementar formas eficaces de participación de las personas socias.

L4.3.-Fomentar la capacitación y el desarrollo de las personas profesionales.

L4.4.-Renovar las estructuras internas de la organización, creando dinámicas de participación y comunicación interna basadas en la transparencia.

OE5.- Consolidar la viabilidad y sostenibilidad económica.

L5.1.-Mantener el presupuesto en equilibrio entre ingresos y gastos anuales.

L5.2.-Gestionar los recursos materiales de manera responsable y duradera.

L5.3.-Gestionar activamente las relaciones con nuestros principales financiadores, presentado proyectos innovadoras ante las Administraciones Públicas.

L5.4.-Promover vías alternativas de financiación y captación de fondos.

OE6.- Avanzar en ser entidad referente en el sector por un modelo de gestión avanzada e innovadora.

L6.1.-Desarrollar una Gestión Avanzada según modelos externos de referencia que enriquezca la práctica operativa a través de la gestión innovadora de la estrategia, las relaciones clave y la medición de resultados.

L6.2.-Potenciar la Innovación definiendo objetivos y estrategias para innovar desarrollando proyectos innovadores a través de la investigación, aprendizaje y creatividad.

Cuadro de Mando

		Plan Estratégico 2015-2018					Responsable recogida	Periodicidad
		Objetivo 2015	Resultados 2015	Objetivo 2016	Resultados 2016	Objetivo 2017		
Cuadro de Mando Aukera 18								
OE1.- Profundizar en una intervención de calidad que mejore las condiciones de vida de las personas usuarias.	OE1. 1.0	Porcentaje de personas que evolucionan positivamente y/o se mantienen. Nuevo 2016!				Pablo	Anual	
	OE1. 1	Grado medio de avance de las personas usuarias	1,1%	87%		Pablo	Anual	Objetivo Plan 2018
	OE1. 2	Porcentaje de objetivos conseguidos por las personas usuarias en el plan individualizado general	73,0%	1,1%		Pablo	Anual	Objetivo 2017
	OE1. 3	Satisfacción general de las personas usuarias	7,8	73,0%		Mónica	Anual	Resultados 2016
	OE2.- Impulsar las acciones de denuncia y sensibilización para avanzar en la construcción de una sociedad más justa.	OE2.- 4	4.1.- Presencia en medios de comunicación	8,0	8,0		Mónica	Mensual
	OE2.- 5	4.2.- Seguidores en redes sociales	9	10		Mónica	Mensual	Resultados 2015
	OE2.- 5	Número de acciones de Sensibilización (charlas en colegios, centros cívicos, asociaciones del barrio,...) y denuncia	1137	1200		Mónica	Mensual	Objetivo 2016
OE3.- Potenciar la Comunidad como medio fundamental para desarrollar la inclusión social.	OE3.- 6	Número de actividades de participación comunitaria	20	20		Unai	Anual	Resultados 2016
	OE3.- 7	Grado medio de avance de las personas usuarias respecto a la disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de la participación social (Dimensión 19-Plan Individualizado General)	1%	0,50%		Pablo	Anual	Objetivo 2017
	OE3.- 8	Número de personas voluntarias	28	28		A.Aresti	Mensual	Resultados 2015
	OE3.- 9	Satisfacción de las personas voluntarias	8	8		A.Aresti	Anual	Objetivo 2016
	OE3.- 10	Número de personas usuarias que ejercen labores de voluntariado	29	29		Pablo	Mensual	Resultados 2016
OE4.- Fortalecer la base social y las estructuras internas para asegurar la continuidad a largo plazo del proyecto.	OE4.- 11	Porcentaje de profesionales que participan en equipos de proyectos, mejora, procesos, etc.	40,0%	40,0%		Mónica	Anual	Objetivo 2015
	OE4.- 12	Número de horas de formación por profesional	20	20		A.Aresti	Anual	Resultados 2015
	OE4.- 13	Satisfacción general de profesionales	6,75	6,75		Mónica	Anual	Objetivo 2016
OE5.- Consolidar la viabilidad y sostenibilidad económica.	OE5.- 14	Resultado económico: Beneficios +amortización neta/total ingresos	1,40%	1,6		Ana/A.Ipiña	Trimestral	Resultados 2016
	OE5.- 15	Renovación de recursos. Cantidad a invertir en renovación/mejora de infraestructuras. (Porcentaje sobre amortización neta del ejercicio: Inversión ejercicio/Amortización neta).	260%	150%		Ana/A.Ipiña	Trimestral	Objetivo 2017
OE6.- Avanzar en ser entidad referente en el sector por un modelo de gestión avanzada e innovadora.	OE5.- 16	Porcentaje de incremento en subvenciones y donaciones en cada ejercicio respecto de 2015.	Incremento del 25% (dato 2014)	Incremento del 50% (dato 2014)		Ana/A.Ipiña	Trimestral	Resultados 2016
	OE5.- 17	Satisfacción de las entidades financiadoras con Bizitegi	8,75	8,25		Mónica	Anual	Objetivo 2015
	OE6.- 18	Puntuación en Autoevaluación/ Evaluación externa. (Modelo de Gestión Avanzada/ Modelo EFQM).		Reconocimiento o externo - Gobierno		Mónica	Evaluación externa	Objetivo 2016
	OE6.- 19	Número de ponencias (Jornadas/congresos, universidad) socializando el Modelo de Gestión avanzada (modelo de intervención, innovación, comunidad, ...).	7	7		Mónica	Mensual	Resultados 2016
	OE6.- 20	Satisfacción con las Jornadas que organiza Bizitegi	7,5	7,5		Mónica	Anual	Objetivo 2017
OE6.- 21	Número de estudios de investigación y proyectos de innovación desarrollados y puestos en marcha.	2	4		Pablo	Mensual	Resultados 2016	

Reflexión estratégica- Cronograma

Reflexión estratégica 2015 - 2018 (Cronograma)										
Diagnóstico, análisis externo e interno de la realidad social	Quién	Participantes	Junio	Septiemb	Octubre	Noviemb	Diciemb	Enero	Febrero	Marzo
Diagnóstico y análisis externo										
Entrevistas con personas de referentes (Diputación, Gobierno Vasco, Ayuntamiento Bilbao, Sector social, ...)	Grupo motor Aukera 18									
Jornada de Reflexión Estratégica (Análisis externo: Tendencias sociales y nuevas formas de exclusión, orientación de políticas públicas sociales y papel del tercer sector en los nuevos escenarios).	Aukera 18/ José Antonio de la Rica, Sergio Murillo, Fernando Fantova	Personas trabajadoras, voluntarias y socias. Invitación a personas de entidades externas.	4 de junio							
Recogida de información de las Redes, foros, entidades financiadoras en las que participamos.	Grupo motor Aukera 18									
Diagnóstico y análisis interno										
Devolución del Estudio sobre Exclusión social, medio abierto e incorporación social en la Asociación Bizitegi. Propuestas de mejora.	Coordinador de Intervención/ Peré Tarres	Personas trabajadoras				6 de noviembre				
Autoevaluación	Equipo Directivo					12, 19, 26 de noviembre	1 de diciembre			
Contraste externo de Euskalit.	Calidad/ Euskalit	Equipo Directivo					2 de diciembre			
Identidad, reflexión sobre nuestra Misión, Visión y Valores tras el diagnóstico de externo e interno	Quién	Participantes	Junio	Septiemb	Octubre	Noviemb	Diciemb	Enero	Febrero	Marzo
Visión compartida:										
Jornada visión compartida (1ª sesión).	Aukera 18/ Fernando Fantova	Personas trabajadoras y socias		23 de septiembre						
Propuestas de los equipos de profesionales (Trabajo en los servicios, áreas, recursos y Equipo Directivo)	Responsables de servicios, áreas, recursos y Equipo Directivo				23 sept al 10 octubre					
Propuestas de las personas voluntarias (reunión)	Gestión de personas	Personas voluntarias			23 sept al 10 octubre					
Propuestas de las personas usuarias (asambleas en los servicios)	Aukera 18 en los servicios	Personas usuarias			4 al 14 de noviembre					
Jornada visión compartida (2ª sesión). Fernando Fantova	Aukera 18/ Fernando Fantova	Personas trabajadoras y socias			14 de octubre					
Presentación de Visión compartida. Devolución y cierre de la visión.	Junta Directiva/ Asamblea socios/as	Personas trabajadoras y socias				19 de noviembre				
Desarrollo, concreción en Objetivos y líneas de actuación operativas	Quién	Participantes	Junio	Septiemb	Octubre	Noviemb	Diciemb	Enero	Febrero	Marzo
Jornada. Desarrollo líneas estratégicas.	Grupo motor Aukera 18	Responsables de Bizitegi					5 de diciembre			
Elaboración documento Plan Estratégico	Aukera 18/ Equipo Directivo									
Aprobación del Plan Estratégico	Asamblea de Socios							29 de enero		
Presentación Plan Estratégico 2015-2017	Equipo Directivo	Personas trabajadoras							4 de febrero	
Presentación Plan Estratégico 2015-2018	Aukera 18- Junta Directiva	Personas trabajadoras, voluntarias y socias								25 marzo
Presentación de Plan Estratégico a Redes, foros y Entidades financiadoras	Aukera 18- Junta Directiva	Redes, Foros y Entidades Financiadoras								

AUKERA 18- Plan de Gestión 2016
Seguimiento Mayo

Objetivo: Seguimiento del Plan de Gestión

Contenido: Este mes recoger la información del mes de mayo hasta el 3 junio.

Completar:

- "2016_05_Plan Gestión"
- "2016_2018_Aukera_CM"
- "2016_Recogida datos mensual"

OE1.- Profundizar en una intervención de calidad que mejore las condiciones de vida de las personas usuarias.

L1.1.- Mejora permanente de la intervención desarrollando propuestas innovadoras.

Acciones	Responsables	Fecha	Seguimiento
1.- Gestión de casos: Implantar metodología de Bizitegi en la Unidad Sin Hogar y en personas usuarias de Onartu.	Pablo/Joseba/ Plan Individualizado	Junio	
2.- Impulsar actividades de ocio, cultura y actividad física (fines de semana, Fundación Athletic, periodos especiales, vacaciones,...).	Nani/Ocio/ Unidades de intervención	Mayo	4.5.16 Reunión proceso: establecer nombres, actividades, líneas de acción en común. Organización de los grupos de trabajo para Bilboporrak y vacaciones de Hondarribia. Procedimiento para establecer tiempos y calendarios de las actividades de verano. 5.16 se convocan los grupos de trabajo una vez que las Unidades de intervención definieran las personas trabajadoras que participarían 5.16 Presentación y oferta de actividades externas: Concierto solidario, visitas puente colgante, visita Iberdrola, etc -24.5.16 Visita al albergue de Hondarribia en preparación a las vacaciones.

7.4.- Fuentes de financiación

7.4.1.- Convocatorias, subvenciones, donaciones (Aitor Ipiña)

En positivo: SERCADE, ITP y BBK

En negativo: Fundación Victor tapia, Menchaca.

Convocatorias presentadas: Gobierno Vasco (Tercer Sector) y Ayuntamiento Bilbao (Sensibilización Acción Social)

7.4.2.- Seguimiento del presupuesto. Ingresos y Gastos (Aitor Ipiña)

Impacto en subvenciones por reclasificación de Subvención Bilbao Ekintza en 2015 (100%)

7.4.3.- Facturación de Diputación, Sanidad y Ayuntamiento (Ana Mateos)

Ver tabla

7.4.4.- Gastos de personal: Nóminas y prorata paga extra (Aitor Aresti)

- Ver cuadro de presupuesto

7.5.- Gestión de recursos

Se hace cambio de espacios y su adecuación según la nueva estructura organizativa en el centro Irumineta 16.

Económico: Ver tabla anexa

7.6.- Información relevante externa (Todas las personas; Aitor Ipiña y Pablo)

7.6.1.- Novedades y avances Sector, Diputación, Sanidad, Gobierno, Ayuntamiento, etc.

Diputación está revisando los servicios que financia para ver cómo se adaptan al decreto de cartera y elaborar un nuevo mapa.

7.6.2.- Novedades y cambios políticos, legales, normativos y otros de obligado cumplimiento.

El departamento de empleo e inclusión acaba de publicar el procedimiento para el acceso de las personas usuarias a centros de día. Será un sistema que funcione hasta que entre el vigor el descrito por la ley.

7.6.3.- Nuevos proyectos, premios, reconocimientos otras entidades.

7.6.4.- Oportunidades y Amenazas derivadas de la información y análisis externos.

Relación- visitas institucionales

Fecha _/_/	Entidad con la que se mantiene la relación institucional	Persona con la que se contacta (Nombre, apellido y puesto)	Nombres de las personas participantes de Bizitegi	Objetivo de la visita/contacto	Resultado de la relación institucional
19/02/2016	Ayuntamiento Bilbao	Txema Duque Maitane Martínez	Unai Lizarraga Pablo Ruiz	Definir cómo vamos a trabajar 2 temas en la licitación: * Geolocalización. * Plan individualizado.	* Geolocalización: tienen sus ritmos y objetivos, así que probaremos sistemas para ver cómo funcionan. * Plan individualizado: tienen sus ritmos y objetivos. Comenzaremos a hacer planes sencillos con usuarios compartidos.
02/03/2016	Alojamientos invernales	Rakel, Leire, Sara Eleja, SMUS, Claret	Unai.	seguimiento de los dispositivos invernales	valoramos casos y funcionamiento de los servicios
15/03/2016	Ayuntamiento Bilbao	sesión de planificación sobre la nueva plataforma	Unai.	explicación de los pasos dados en la configuración de la nueva vas e de datos y exponer nuestras particularidades	exponemos la diferencia de inicio de relación en la intervención y el reflejo en la nueva herramienta.
16/03/2016	Osakidetza	reunión de casos programa psiquiatría	Jon	Actualidad programa psiquiatría	coordinación y valoración de los casos

Redes y Foros

Valoración de Redes y foros en los que participamos

Nombre de la Red/ Foro	Comisión/grupo/ equipo concreto	Persona/s de Bizitegi que participa en la Comisión/grupo/equipo	Seguimiento. Recoger acciones desarrolladas durante el año (Principales logros conseguidos):
EAPN	Comisión de Participación	Beatriz Muñoz	18/04 Encuentro participación EAPN Euskadi en Vitoria-gasteiz. Visita al Parlamento vasco y sesiones de trabajo en Centro Cívico Montehermoso.
EAPN	Incidencias sociales	Sorania Vega	19/04 Primera reunión del grupo motor. Elena nos presenta el grupo y los objetivos y elaboramos un primer borrador del registro de incidencias. 17/05 Se realiza definición de incidencia social, se hace el esquema definitivo para la aplicación y se propone hacer una prueba piloto con los grupos de Infancia y Familia y Grupo de Participación. en la próxima reunión de cara a septiembre nos presentarán la aplicación, se diseñará la prueba piloto y el manual de utilización.
EAPN	Vivienda	Iñigo Parga y Mari Mar Calleja	Reunión para recoger aportaciones sobre el nuevo decreto de la Ley de Vivienda.
Beste Bi- Plataforma por la Inclusión Residencial y a favor de las Personas Sin Hogar.	Grupo Motor	Joseba Arranz Pablo Ruiz	Grupo motor: * 15/02/2016: Reunión con Diputada y director inclusión (Teresa y Oscar), junto con EAPN. Para hablar de su idea de apoyar el Housing First. * 03/02/2016: Reunión con Itaka, que se plantea entrar en Beste Bi.

Participación en medios de comunicación

Es necesario recoger los contenidos en pestaña- Bizitegi en el exterior (sharepoint): En medios de comunicación,...

Fecha	Responsable de recoger la información	Contenido	Tipo de Medio	Medio	Tipo	Participantes
2015_02_23	Mónica	Sintechoconderechos_El Grito_Irola Irratia	Radio	Irola Irratia		Amable e Irantzuz
2016_01_11	Mónica	Video exposición Sintechoconderechos_facebook_youtube	Redes Sociales	Metro Bilbao		
2016_01_15	Mónica	Sintechoconderechos_facebook_Metro Bilbao	Redes Sociales	Metro Bilbao		
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_portada Deia	Prensa	Deia	Reportaje	
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_El Correo	Prensa	El Correo	Reportaje	
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_Deia_digital	Prensa digital			
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_El Correo digital	Prensa digital			
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_eitb_Teleberri mediodía	Televisión	eitb2	Reportaje	Aitor Ipiña y Txema Serrano
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_eitb_Teleberri noche	Televisión	eitb1	Reportaje	Aitor Ipiña y Txema Serrano
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_eitb_Gaur Egun mediodía	Televisión			
2016_01_16	Mónica	Sintechoconderechos_eitb_Gaur Egun noche	Televisión			

The screenshot shows a SharePoint site for 'Gestión económico-financiera'. It features several navigation panels:

- Proceso base:** Lists items like '2011_2014_Economico-financiero' and '2015_PB Economico-financiero'.
- Instrucciones:** A detailed list of instructions from '00 Listado instrucciones' to '14b Ins Seguimiento desglose ingresos'.
- Registros:** A table of records with columns for 'Tipo', 'Nombre', 'Modificado', and 'Modificado por'. It includes entries like '01 Reg Cuentas Anuales' and '00 Listado registros'.
- SDCA - Indicadores / Evaluaciones:** Lists 'Indicadores' and 'Evaluaciones'.
- PDCA - Mejoras / Planificaciones:** Lists 'Mejoras e innovaciones' and 'Planificaciones'.

	<p>PROCESO: <i>p4.-Recursos: Económico Financiero</i></p>	<p>Fecha de aprobación: 2011 Fecha de revisión: 2013/2016</p>	<p>Página 1 de 9</p>
--	---	---	----------------------

<p>1. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO</p>	
<p>1.1. MISIÓN U OBJETO DEL PROCESO</p>	
<p>Controlar, registrar y asignar recursos económico-financieros, materiales... necesarios en la prestación de los servicios de la organización para valorar e interpretar la situación económica y facilitar la toma de decisiones.</p>	
<p>1.2. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN Y MEJORA DEL PROCESO</p>	
<p>Responsable Responsable económico-financiero: Ana Mateos</p>	<p>Equipo de Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aitor Ipiña Silvia Huidobro
<p>1.3. ALCANCE DEL PROCESO</p>	
<p>Límite inicial del proceso base: Detección de necesidades económicas y recogida de información para elaboración de presupuesto</p>	
<p>Límite final del proceso base: Elaboración de Cuentas Anuales y auditoría de cuentas</p>	

		PROCESO: p4.-Recursos: Económico Financiero		Fecha de aprobación: 2011 Fecha de revisión: 2013/2016	Página 2 de 9
2. CLIENTES DEL PROCESO					
CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	SALIDAS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD		
Proceso de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en tareas administrativas Información sobre la situación económica de sus procesos y de la Asociación Presupuesto y seguimiento de éste. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Presupuesto inversiones Presupuesto personal Gastos-ingresos 	Via email y presentación en reuniones		
Programas	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en tareas administrativas Información sobre la situación económica de los programas y servicios, así como de la Asociación Presupuesto y seguimiento de éste 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Presupuesto inversiones Gastos-ingresos 	Via email y presentación en reuniones		
Instituciones Públicas y Privadas	<ul style="list-style-type: none"> Datos económicos y justificación del destino de sus fondos. Situación económica de proyectos y de la Asociación 	<ul style="list-style-type: none"> Formularios de las propias entidades. Cuentas anuales 	Entrega en registro de la entidad o por correo postal en papel sus propios formularios rellenados.		
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Que la Asociación tenga los recursos económicos necesarios para desarrollar los programas 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Presupuesto inversiones Cuentas Anuales 	Envío de presupuesto y balances vía email		
Equipo Responsables	<ul style="list-style-type: none"> Información presupuesto y situación económica para toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Gastos-ingresos Cuentas Anuales 	Envío de presupuesto y balances vía email o por correo postal.		
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Información presupuesto y situación económica para toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Gastos-ingresos Cuentas Anuales 	Envío de presupuesto y balances vía email o por correo postal.		
Asambleas Socios	<ul style="list-style-type: none"> Información presupuesto y situación económica para toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto gastos-ingresos Gastos-ingresos Cuentas Anuales Asamblea Socios 	Envío de presupuesto y balances vía email o por correo postal.		

		PROCESO: p4.-Recursos: Económico Financiero		Fecha de aprobación: 2011 Fecha de revisión: 2013/2016	Página 8 de 9
--	--	---	--	---	---------------

5. INDICADORES DEL PROCESO					
DENOMINACIÓN	EXPLICACIÓN Y CALCULO DEL INDICADOR	UNIDAD Y ESCALA DE MEDIDA	RESPONSABLE DE LA RECOGIDA	INSTRUMENTO DE RECOGIDA	CUANDO (PERIODICIDAD)
1.- Resultado económico (CMI)	Beneficios + amortización neta/total ingresos	Cociente	Responsable Económico Financiero	Cuenta de Resultados	Anual
2.- Eficacia de recursos. Cantidad a invertir en renovación/mejora de infraestructuras (CMI GES. 15)	Inversión ejercicio/amortización neta	Cociente	Responsable Económico Financiero	Balance de Situación y Cuenta de Resultados	Anual
3.- Porcentaje de incremento en subvenciones y donaciones en cada ejercicio respecto al año anterior (CMI GES. 16)	(% subvenciones y donaciones sobre el total ingresos de ejercicio N) - (% subvenciones y donaciones sobre el total ingresos de ejercicio N-1)	Cociente	Responsable Económico Financiero	Cuenta de Resultados	Anual
4.- Resultados económicos	Gastos - ingresos	Número	Responsable Económico Financiero	Cuenta de Resultados	Anual
5.- Ratio de beneficios sobre ingresos	Resultado del ejercicio/ingresos de explotación	Cociente	Responsable Económico Financiero	Cuenta de Resultados	Anual
6.- Remanente	Rentabilidad del ejercicio	Número	Responsable Económico Financiero	Cuenta de Resultados	Anual
7.- Autonomía financiera	Fondos propios/exigible total (capacidad de hacer frente a las deudas a largo plazo)	Cociente	Responsable Económico Financiero	Balance de Situación	Anual
8.- Fondo de maniobra	Activo circulante - exigible a corto plazo (capacidad de hacer frente a las deudas a corto plazo)	Cifra. Tiene que ser positivo	Responsable Económico Financiero	Balance de Situación	Anual
9.- Inversiones realizadas	Cifra de inversiones	Número	Responsable Económico Financiero	Balance de situación	Anual
10.- % Desviación de ingresos sobre el presupuesto inicial	(Ingresos reales - ingresos presupuestados)/ingresos presupuestados	Cociente	Responsable Económico Financiero	Presupuesto y Real del ejercicio	Julio-Diciembre

		PROCESO: p4.-Recursos: Económico Financiero		Fecha de aprobación: 2011 Fecha de revisión: 2013/2016	Página 3 de 9
3. DESCRIPCIÓN DEL METODO OPERATIVO					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	QUIEN	CUANDO		
ELABORACION PRESUPUESTO ANUAL		Equipo de Responsables	Entre el 1 al 15 de Noviembre		
1.- Detección de necesidades económicas y recogida de información para elaboración de presupuesto	a) El Equipo de Responsables detectarán las necesidades de recursos materiales y humanos para el siguiente ejercicio. b) El Equipo de Responsables pasará a la Responsable Económico-Financiera, en adelante REF, en 01 lvs. "presupuesto gastos-inversiones" el listado de recursos solicitados para el siguiente ejercicio. En el caso de recursos que superen los 300 euros se enviará también al presupuesto del proveedor. c) La responsable de Gestión de Personas pasará a la REF, las dedicaciones del personal para el siguiente ejercicio. d) El gerente se pondrá en contacto con las entidades financiadoras para recoger las diferentes necesidades de personas públicas y privadas para el siguiente ejercicio. e) La REF analizará los resultados del ejercicio anterior para la previsión de los gastos del siguiente ejercicio. Y con todos los datos recogidos se elaborará el 03 lvs. "Presupuesto gastos-ingresos" y 04 lvs. "Presupuesto inversiones".	REF/ Gerente y Responsable Gestión Personas	Finales noviembre		
2.- Valoración, priorización y elaboración del presupuesto	• Se valorarán y priorizarán por la REF y el Gerente las diferentes necesidades que no sean de personal solicitadas por los programas y procesos para la elaboración del presupuesto. • Se valorarán y priorizarán por la Responsable de Gestión de Personas y el Gerente las necesidades de personal solicitadas por los programas y procesos y se trasladará a la REF para la elaboración del presupuesto de gastos en la 05 lvs. "Presupuesto personal".	REF/ Gerente	Diciembre		
3.- Presentación y aprobación en RG del presupuesto	• Se presentará al borrador del presupuesto al Equipo de Responsables (de todos los presupuestos de gastos e ingresos y presupuesto inversiones) y si se aprueba el RG de RG de personas se pasará a la JD y si no se tienen las modificaciones oportunas.	Gerente	En Diciembre (3 semanas antes de la Reunión de la Junta Directiva)		
4.- Presentación y aprobación en Junta Directiva	• Con tres semanas de antelación a la Reunión de la JD se enviará el presupuesto de inversiones y presupuesto gastos-ingresos a la Junta Directiva. Si se aprueba se pasa a la Asamblea de Socios y si no se relacionará el presupuesto con las variaciones.	JD	En Diciembre (15 días antes de la Reunión de la Asamblea de Socios se enviará el presupuesto de inversiones y presupuesto. Si se aprueba se pasa a la		
5.- Presentación y aprobación					

		PROCESO: p4.-Recursos: Económico Financiero		Fecha de aprobación: 2011 Fecha de revisión: 2013/2016	Página 7 de 9
--	--	---	--	---	---------------

4. PROVEEDORES DEL PROCESO	
PROVEEDOR	ESPECIFICACIONES
Asesoría Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Listado contable de nóminas Impuesto de Sociedades
Ayuntamiento de Bilbao	<ul style="list-style-type: none"> Licencias
Asamblea de Socios	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea Ordinaria anual (antes del 30 de Marzo)
Gestión personas	<ul style="list-style-type: none"> Dedicaciones de personal 1-15 de Noviembre
Proceso Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Albaranes para facturación Albaranes que se han generado en el mes para realizar las facturas y pasar los recibos al cobro.
Programas	<ul style="list-style-type: none"> Registros de gastos-ingresos Al final de cada mes los programas entregan al Administrativo el Registro de gastos-ingresos de todos sus servicios para contabilizar.

DIAGNOSTICO ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

(Proyecto de Mejora técnica y organizativa)

La valoración de la situación organizativa de Bizitegi preexistente estaba caracterizada por los siguientes aspectos que motivaron la necesidad de emprender un proyecto de mejora organizativa y técnica:

- Organización atomizada. Hasta la fecha, la organización de Bizitegi se ha basado en una estructura atomizada en multitud de servicios/áreas, 9 de los cuales compuestos por 2 o 3 personas con la necesidad de definir una persona como responsable.
- Ratios de los servicios. La excesiva atomización de los servicios requiere, para su atención, unos recursos personales por encima de los ratios requeridos por las administraciones.
- Elevadas necesidades de sustituciones. En equipos pequeños las ausencias de cualquier componente genera la necesidad de sustitución con mayor frecuencia. Los datos de 2015 son:
Nº de contratos:93 /Coste total: 206.217,70€
- Excesivos niveles de responsabilidad.
- Exceso de horas de coordinación.
- Organización con una gran carga indirecta

El trabajo de gestión de los responsables de Programa supone el 100% de su jornada laboral y en los responsables de los servicios un 50%.

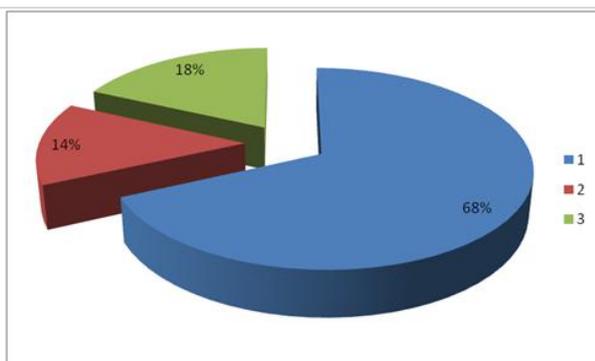


Gráfico 1

El gráfico1, basado en un estudio sobre la situación del Programa Diversificado, representa la proporción entre horas de atención directa (68%), indirecta (14%) y responsabilidad (18%)

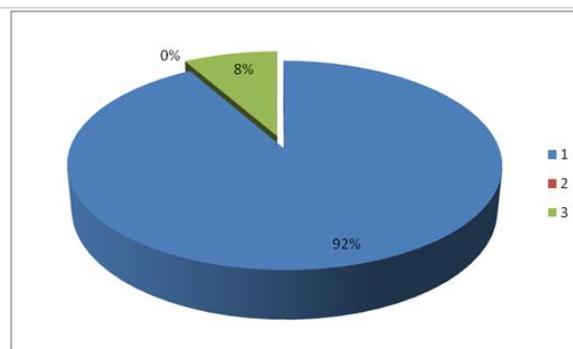


Gráfico 2

En el gráfico2 se recoge cómo queda la situación con la nueva propuesta de organización.

- Separación de perfiles técnicos de los servicios de intervención.
- Descompensación entre esquemas horarios y necesidades de atención.

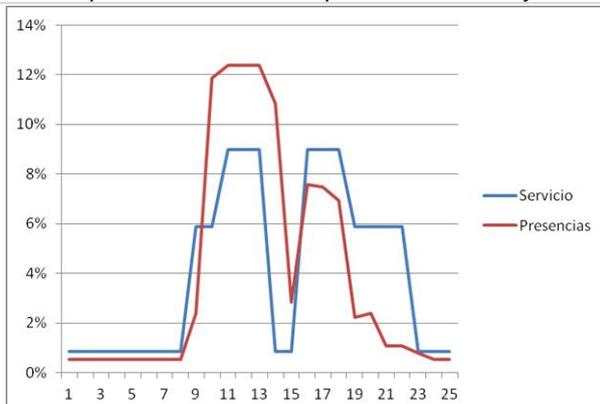


Gráfico de la situación actual del programa Diversificado, que por ser el de mayor entidad es significativo de la situación global. En él, se yuxtaponen, en porcentajes relativos las necesidades de atención de las personas usuarias (en azul) y las presencias según horarios de las personas trabajadoras (en rojo).

Tal como se puede comprobar, hay un exceso de presencia de personas trabajadoras en horario de mañana, mientras que en las de tarde y tarde/noche se invierte dicha relación.

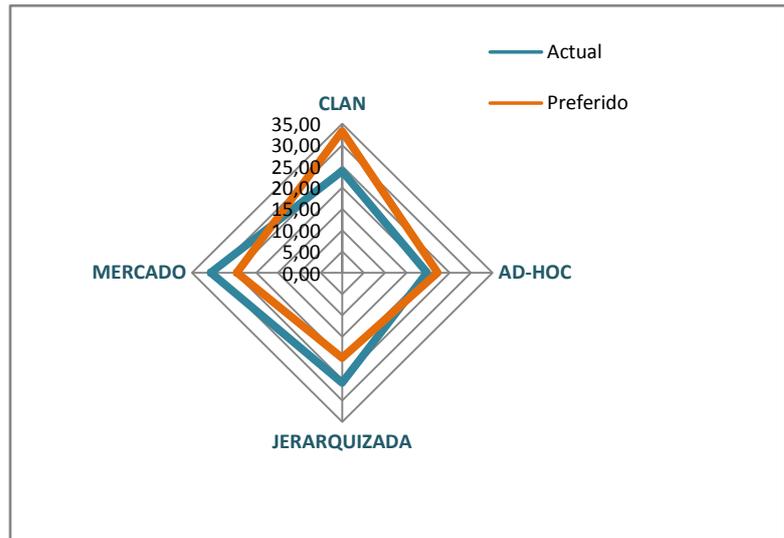
CULTURA ORGANIZACIONAL

MODELO COMPETING VALUES FRAMEWORK.



Gráfico Culturas

VALORACIÓN GENERAL		
	PROMEDIOS	
	ACTUAL	PREFERIDO
A CLAN	23,84	33,22
B AD-HOC	19,76	22,24
C JERARQUIZADA	25,8	20,01
D MERCADO	30,63	24,5



Cultura Actual:

La cultura organizacional predominante en todo Bizitegi es la de **Mercado**. Esto implica que es una organización orientada a los resultados, cuya mayor preocupación es realizar el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas y orientadas a los resultados u objetivos. Los líderes son directivos exigentes y competidores a su vez. El sostenimiento de la organización está en el énfasis en ganar, siendo la reputación y éxito de la organización preocupaciones cotidianas. El éxito se define en términos de participación de mercado y posicionamiento. En este tipo de organización, sus miembros están en un ambiente en el cual prima el control del trabajo realizado y además sus miembros prefieren la estabilidad de la organización.

En segundo plano aparece la cultura **Jerarquizada** en la que la organización es un lugar estructurado y formalizado para trabajar. Los procedimientos gobiernan y dicen a las personas qué hacer en el diario quehacer. El interés de los líderes de la organización es ser buenos coordinadores y organizadores, manteniendo una organización cohesionada, donde las reglas y las políticas juegan un rol preponderante. La preocupación fundamental de la dirección está en la estabilidad y en el funcionamiento eficaz de la organización con altos niveles de control. El éxito se define en términos de entrega fidedigna, planificación adecuada y costo bajo. La administración de los recursos humanos se basa en entregar un puesto de trabajo seguro y previsible, en el cual las recompensas al personal están dadas principalmente por los ascensos y los aumentos en las remuneraciones.

El patrón predominante es de **estabilidad y control**. Esto significa que los miembros de la organización están inmersos en un ambiente laboral controlado y/o rígido, que no siempre da lugar a desvíos frente a lo establecido o comúnmente aceptado en ella, ya que los integrantes de la organización prefieren esta forma de trabajo y necesitan de ella.

Cultura Deseada:

En cambio, la cultura deseada es la de Clan. En ésta, la organización es un lugar muy amistoso para trabajar y donde las personas comparten mucho entre sí. Es, en general, como una familia. Los líderes o cabezas de la organización, se consideran mentores y quizás figuras paternas con profunda llegada al interior de la institución. La organización es unida por la lealtad o la tradición. En general el compromiso de sus miembros es alto. La organización da énfasis al beneficio a largo plazo en el desarrollo del recurso humano y concede gran importancia a la cohesión y moral. El éxito institucional se define en términos de satisfacción al cliente y consideración de las personas.

La organización premia el trabajo en equipo, participación y el consenso. Y el patrón deseado es el de la flexibilidad y discreción que se da en organizaciones en las cuales sus miembros son capaces de variar su comportamiento en algún grado, de acuerdo a las circunstancias que se puedan originar en algún instante en el entorno, y es la organización misma la cual promueve este tipo de comportamiento.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Este plan de comunicación externa define las orientaciones principales que lo guían y aporta una serie de referencias para que se vaya siempre apuntando a la consecución de las estrategias y objetivos definidos. La primera parte se centra precisamente en estas estrategias que la segunda se centra en la comunicación online.

1. ESTRATEGIAS GENERALES

Bizitegi como entidad de utilidad pública que "trabaja por la incorporación a la sociedad de las personas en riesgo o situación de exclusión social de Bizkaia mediante procesos de intervención dirigidos a mejorar sus condiciones de vida" debe comunicar su actividad con la lógica sensibilidad que exigen estos colectivos. Al mismo tiempo que hay que reconocer la importancia de que se conozca la labor que se realiza -hacer y comunicar lo que se hace- es preciso actuar con sentido de la responsabilidad. Trabajamos con personas, no hay que olvidarlo.

1.1-INTRODUCCION.
ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN BIZITEGI

La importancia de la comunicación externa en Bizitegi queda evidenciada desde la estrategia. Si tomamos la referencia de los objetivos estratégicos que se definen en Aukera 18, vemos que casi todos ellos apuntan a la necesidad de trabajar la comunicación externa. Destacamos, no obstante, ciertos objetivos y líneas asociadas por su especial vínculo con la comunicación externa:

- OE2 - Impulsar las acciones de denuncia y sensibilización para avanzar en la construcción una sociedad más justa
 - L2.1 - Desarrollar la comunicación externa como forma de interactuar con la sociedad.
 - L2.3 - Desarrollar nuevas actividades de sensibilización y denuncia para aumentar el impacto social de nuestro trabajo.
- OE3 - Potenciar la comunidad como medio fundamental para desarrollar la inclusión social.
 - L3.1 - Apostar por la incorporación de personas a través del voluntariado y de las personas usuarias en tareas de voluntariado.

bizitegi@bizitegi.org 946 08 70 08 Castellano Euskara English

Bizitegi
Par una sociedade sin exclusión
Besterenik gabeko gizartearentzat

Sala de Prensa Agenda Catálogo de productos

Quiénes somos Qué hacemos Las cuentas claras Colabora Blog Contacto

Estrategia Inicio Quiénes somos / Estrategia

Objetivos estratégicos y líneas de actuación

Aukera 18, este es el nombre con el que hemos denominado el proceso de reflexión estratégica que hemos desarrollado en BIZITEGI durante el 2014.

Aukera significa opción, elección pero también oportunidad, y es con este ánimo con el que hemos desarrollado este proceso, conscientes que tenemos que situarnos ante las nuevas realidades de la exclusión social, sentirnos como una oportunidad para nuestra misión y tomar las opciones que nos parezcan más adecuadas ante los nuevos desafíos.

18 es el año al que miramos como horizonte temporal de nuestra reflexión.

Hemos querido que el proceso fuese:

- Misión, visión y valores
- Equipo
- Estrategia
- Gestión avanzada
- Alianzas, redes y foros
- Historia

ACOMPANIAMIENTO SOCIAL

SIN HOGAR

SENSIBILIZACIÓN Y DENUNCIA

SALUD MENTAL

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

ADICCIONES

¿CONOCES NUESTRA RED DE ATENCIÓN?

BLOG

ONARTU AURRERA
12/05/2016 / Actualidad, Sinhogarismo / Por Aitor Ipiña / Deja un comentario

Esta semana hemos realizado diferentes encuentros para presentar la renovación del Centro de día ONARTU. Lo hemos abierto a las personas de Bizitegi, a las entidades del sector y al barrio (Rekalde y Peñaskal). Y hemos renovado ante ellos nuestro compromiso con un proyecto de inclusión social para las personas sin hogar desde la baja...

La irrupción de la autonomía en la intervención social

VIDEOS

Ver más videos

AGENDA

JUN 24 Ver todo el día Fiestas de Rekalde - Txikigune @ Plaza Rekalde

FACEBOOK

Bizitegi Me gusta esta página

Se el primero de tus amigos en indicar que te gusta esto.

Bizitegi Bizitegi agregó 6 fotos nuevas. Ayer a las 14:27 · Bilbao, País Vasco

Zorionak a nuestro grupo de teatro Kuskurum por el éxito de hoy en el Centro cívico de Rekalde! Lleno absoluto y muchas

PERFIL PERSONAS ATENDIDAS EN BIZITEGI - 2012-2015

	BIZITEGI							CD REKALDE										
	2014			2015				2014			2015							
	Media	0-30	31-50	51-70	71-100	Sin datos	2012	2013	2014	Media	0-30	31-50	51-70	71-100	Sin datos			
Ámbito	2012	2013	2014	2015			2012	2013	2014	Media	0-30	31-50	51-70	71-100	Sin datos			
ECONÓMICO - LABORAL, RESIDENCIAL	52,0	51,4	46,6	48,2	28	53	84	8	0	47,5	49,4	47,6	48,6	4	12	13	0	0
CONVIVENCIAL	50,9	49,8	46,5	46,7	24	73	73	3	0	46,7	45,9	47,1	46,5	3	15	10	1	0
PERSONAL	42,0	43,1	40,8	40,9	19	102	37	1	4	40,0	41,1	40,6	41,4	3	19	7	0	0
SALUD, SOCIO SANITARIO	53,8	53,4	52,4	53,2	17	50	92	13	1	52,8	51,1	50,0	51,0	1	12	14	2	0
SOCIAL	55,2	54,9	51,9	52,0	17	53	88	12	3	52,7	51,1	51,8	51,4	2	12	13	2	0
Dimensión	2012	2013	2014	2015			2012	2013	2014	Media	0-30	31-50	51-70	71-100	Sin datos			
01-Situación económica	44,7	43,7	39,7	41,9	42	70	51	9	1	38,8	41,8	42,9	43,1	4	14	11	0	0
02-Situación ocupacional - laboral	37,8	38,4	33,8	34,6	64	97	7	5	0	34,0	34,4	29,9	32,1	15	13	1	0	0
03-Situación jurídica y titularidad de derechos en el ámbito económico, laboral y residencial	73,5	70,9	66,2	68,1	9	29	47	87	1	69,7	70,8	70,1	70,7	0	4	9	16	0
04-Situación de alojamiento y de vivienda	52,5	49,7	45,7	46,8	25	91	43	14	0	50,2	48,7	48,2	51,8	3	12	9	5	0
05-Relaciones, vínculos y recepción de apoyo social para la convivencia personal, familiar y de redes primarias y secundarias	52,8	52,4	48,8	49,0	26	47	83	14	3	48,3	48,8	48,7	47,3	6	4	18	1	0
06-Situación relacional convivencial, personal, familiar	50,4	49,3	45,2	45,2	37	57	57	18	4	42,5	42,6	44,5	43,5	7	8	12	2	0
07-Organización de la vida cotidiana	45,8	45,4	42,9	43,7	31	85	44	8	5	43,0	41,4	45,0	44,4	7	9	11	2	0
08-Relaciones convivenciales en otros contextos de convivencia en los que transcurre parte de la vida cotidiana	53,2	52,5	50,1	48,8	22	69	49	29	4	49,3	48,3	49,3	45,6	5	12	9	3	0
09-Competencias - Habilidades sociales	42,4	42,5	40,9	41,0	23	103	23	2	22	41,0	40,6	38,8	41,7	5	17	4	0	3
10-Educación - Formación - Información - Capacitación	40,3	41,9	39,3	38,5	38	82	31	2	20	40,0	41,6	40,2	39,8	6	15	5	0	3
11-Dinamismos vitales	42,5	44,0	41,3	42,1	33	79	52	2	7	39,6	40,7	39,9	41,1	5	18	6	0	0
12-Disposición al cambio - Uso de los sistemas de protección	42,9	43,8	41,7	41,8	29	94	44	1	5	39,6	41,7	43,0	42,7	7	14	8	0	0
13-Salud física	50,2	51,6	49,9	50,7	18	55	73	21	6	49,2	48,8	48,6	48,3	2	15	10	2	0
14-Salud mental	53,3	53,7	54,2	54,5	9	36	97	20	11	52,7	51,9	52,3	52,9	2	6	19	2	0
15-Drogodependencias - Adicciones	57,6	53,8	51,6	53,0	36	38	61	35	3	47,3	41,3	41,8	42,9	7	10	12	0	0
16-Autonomía funcional para la vida cotidiana	54,1	54,3	54,2	54,8	11	68	48	36	10	61,9	63,1	57,4	59,8	3	7	9	10	0
17-Aceptación social y convivencia cotidiana comunitaria	53,0	51,8	48,9	47,9	26	54	71	15	7	58,0	52,6	52,5	52,8	3	10	13	3	0
18-Relación, adaptación al medio social y normativo	69,5	68,9	65,5	67,5	14	27	24	96	12	61,0	60,0	62,0	64,0	0	10	4	15	0
19-Disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de la participación social	43,4	44,3	42,0	41,1	36	96	30	7	4	39,0	40,6	40,8	37,3	11	13	4	1	0

PERSONAS ATENDIDAS GENERAL BIZITEGI					
	2015 Total	Hombres	Mujeres	2014 Total	2013 Total
Drogodependencias	73	65	8	64	75
CD Rekalde	33	31	2	29	42
CD Uribarri	32	31	1	25	31
Mina del Morro	10	7	3	10	12
Peñaskal	8	7	1	10	9
Diversificado	82	61	21	79	79
CD 105	10	7	3	6	9
CD Rehabi	16	11	5	14	14
CD Irumineta	33	28	5	32	36
CD Zizeruene	26	17	9	29	27
Red de Pisos	46	34	12	45	45
Iruminetxe	7	6	1	7	7
Sin Hogar					
Onartu	46	41	5	49	54
Pisos Sin Hogar	11	9	2		
Albergue Pemanente				95	89
SMAN	421			259	
DAI				350	474
DAI ola de frío	384				60
Equipo de Calle	390	320	70	359	390
PISECO Elejabarri	967				

Ireki	6	5	1	6	
Opengune	7	6	1	6	

Total Diversificado + Drogodependencias + Onartu + Ireki + Opengune	199	164	35	187	202
--	------------	------------	-----------	------------	------------

ÍNDICE OCUPACIÓN SIN HOGAR						
	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Onartu	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Albergue Pemanente		89%	97%	94%	87%	84%
DAI		80%	82%	100%	87%	100%
SMAN	73%	51%				
DAI ola de frío			79%	99%	92%	88%

ÍNDICE OCUPACIÓN GENERAL BIZITEGI 2011			
	ESTANCIAS	PLAZAS	
CD Rekalde	8750	25	96%
CD Uribarri	6399	20	88%
Mina del Morro	1548	6	71%
Peñaskal	1470	6	67%
CD 105	2157	6	98%
CD Rehabi	5110	14	100%
CD Irumineta	10950	30	100%
CD Zizeruene	8760	24	100%
Red de Pisos	14870	42	97%
Iruminetxe	2529	7	99%
Total	62543	180	95%

ÍNDICE OCUPACIÓN GENERAL BIZITEGI 2012			
	ESTANCIAS	PLAZAS	
CD Rekalde	8428	25	92%
CD Uribarri	6359	20	87%
Mina del Morro	1934	6	88%
Peñaskal	2042	6	93%
CD 105	2190	6	100%
CD Rehabi	5122	14	100%
CD Irumineta	10821	30	99%
CD Zizeruene	8432	24	96%
Red de Pisos	14718	42	96%
Iruminetxe	2562	7	100%
Total	62608	180	95%

ÍNDICE OCUPACIÓN GENERAL BIZITEGI 2015			
	ESTANCIAS	PLAZAS	
CD Rekalde	8463	25	93%
CD Uribarri	6903	20	95%
Mina del Morro	1908	6	87%
Peñaskal	1784	6	81%
Ireki	1632	12	37%
CD 105	1996	8	68%
CD Rehabi	5062	14	99%
CD Irumineta	9783	30	89%
CD Zizeruene	7997	24	91%
Red de Pisos	13678	42	89%
Iruminetxe	2555	7	100%
Total	61761	194	87%

ENTRADAS A BIZITEGI																								
	2015				2014				2013				2012				2011				2010			
	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres			
GENERAL BIZITEGI	68	100%	61	7	42	100%	75	100%	67	100%	59	100%	76	100%										
Inicio	44	65%	39	5	29	69%	51	68%	44	66%	45	76%	56	74%	56	74%	56	74%	56	74%	56	74%		
Reinicio	24	35%	22	2	13	31%	24	32%	23	34%	14	24%	20	26%	20	26%	20	26%	20	26%	20	26%		
POR DROGODEPENDENCIAS	23	100%	22	1	10	100%	36	100%	26	100%	38	100%	41	100%										
Inicio	16	70%	15	1	7	70%	25	69%	18	69%	30	79%	29	71%	29	71%	29	71%	29	71%	29	71%		
Reinicio	7	30%	7		3	30%	11	31%	8	31%	8	21%	12	29%	12	29%	12	29%	12	29%	12	29%		
Por CD Uribarri	8	100%	8	0	4	100%	8	100%	4	100%	6	100%	5	100%										
Inicio	6	75%	6		3	75%	5	63%	4	100%	4	67%	4	80%	4	80%	4	80%	4	80%	4	80%		
Reinicio	2	25%	2		1	25%	3	38%	0	0%	2	33%	1	20%	1	20%	1	20%	1	20%	1	20%		

SALIDAS DE BIZITEGI																								
	2015				2014				2013				2012				2011				2010			
	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres			
GENERAL BIZITEGI	55	100%	47	8	38	100%	59	100%	67	100%	76	100%	68	100%										
Salida negociada	19	35%	17	2	10	26%	13	22%	9	13%	21	28%	17	25%	17	25%	17	25%	17	25%	17	25%		
Derivación	7	13%	4	3	2	5%	8	14%	14	21%	12	16%	16	24%	16	24%	16	24%	16	24%	16	24%		
Abandono	12	22%	11	1	10	26%	24	41%	26	39%	29	38%	24	35%	24	35%	24	35%	24	35%	24	35%		
Sin noticias	6	11%	6		8	21%	9	15%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		
Expulsión	1	2%	1		3	8%	3	5%	6	9%	10	13%	8	12%	8	12%	8	12%	8	12%	8	12%		
Fallecimiento	4	7%	4		2	5%	1	2%	6	9%	2	3%	2	3%	2	3%	2	3%	2	3%	2	3%		
Otros	6	11%	4	2	3	8%	1	2%	4	6%	2	3%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%		
DESDE DROGODEPENDENCIAS	21	100%	19	2	13	100%	28	100%	30	100%	45	100%	36	100%										
Salida negociada	5	24%	4	1	2	15%	7	25%	6	20%	10	22%	10	28%	10	28%	10	28%	10	28%	10	28%		
Otros	2	10%	2		0	0%	1	4%	2	7%	2	4%	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%		
Desde CD Rekalde	9	100%	9	0	5	100%	18	100%	16	100%	22	100%	19	100%										
Salida negociada	1	11%	1		1	20%	3	17%	2	13%	5	23%	5	26%	5	26%	5	26%	5	26%	5	26%		
Otros	1	11%	1		0	0%	1	6%	2	13%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		

DEMANDA PROGRAMA DIVERSIFICADO

- Servicio solicitado: Residencial - Red de Pisos Protegidos

Estado: 20 Admitida

Nº de Registro 1
Nº Historia 2011XX

DATOS DEMANDANTE:

Nombre:	XXXXXXXX XXXX
Primer apellido:	XXXXX
Segundo apellido:	XXXXXXXXXX
Alias de identificación:	
Sexo:	Hombre
D.N.I. o Número Documentación:	00000000X
Personas de referencia y teléfonos de contacto:	

DATOS DEMANDA:

Fecha solicitud:	13/01/2016
Servicios Solicitados:	Residencial - Red de Pisos Protegidos del Programa Diversificado.
Tipo de servicios o prestaciones que demanda:	
Fecha de la entrevista:	
	Primera entrevista realizada:
	Segunda entrevista realizada:
Valorado:	
Diagnosticado:	
Patología dual:	
Padrón:	
Notas:	
Informes recibidos:	Informe XXXX XXXXX.pdf Incapacitacion XXXX X.pdf Informe XXXX X.pdf INFORME MEDICO con tto.pdf
Informes emitidos:	 FICHA DEMANDA XXXX X.docx

ORIGEN DE LA DEMANDA:

Quién demanda:	Otro programa o servicio de BIZITEGI
Servicio / Programa:	Centro de Día Uribarri del Programa Drogodependencias.
Centro de derivaciones de Osakidetza:	, (/)
Profesional/es de derivación de Osakidetza:	

DOCUMENTOS E INTERVENCIONES DE DEMANDA:

Realizada evaluación de necesidades:		
Seguimiento de la demanda:		
Fecha:	Contenido:	Anexos: Adjuntar
Intervenciones, notas y anexos desde las áreas:		
Salud Física:		Anexos: Adjuntar
Salud Psíquica:		Anexos: Adjuntar
Social:		Anexos: Adjuntar
Jurídica:		Anexos: Adjuntar
Orientación laboral:		Anexos: Adjuntar
Observaciones:		

ADMISIÓN:

Fecha de admisión:	01/02/2016
Motivo:	Adecuación de la demanda
Notas sobre la admisión:	

Demanda admitida por XXXXXXX XXXXXXXX en el sistema en la fecha 01/02/2016

Editar | Imprimir plan con objetivos | Imprimir Plan para gestión casos | Ver | Opciones Administrador | Salir

PLAN INDIVIDUALIZADO GENERAL

BIZITEGI

Estado: 90:Cerrado

DATOS PERSONA USUARIA:

Nombre: _____

TIPO DE PLAN:

Tipo de Plan: Nuevo Plan (Tras evaluación del plan anterior)
 Fecha de Inicio: 29/06/2014 Fecha Real Fin del Plan: _____
 Motivo Fin del Plan: _____

Plan Individualizado General Finalizado para dar paso a un nuevo Plan

Fecha Creación del Plan	Fecha Activación del Plan
01/07/2014	16/07/2014

PERSONAS REFERENTES:

Referentes: _____ Jun Jul Ag

PROGRAMAS Y SERVICIOS:

DIVERSIFICADO

Jun Jul Ag

DIMENSIONES:

Núm	Nombre Bizitegi	Valoración Inicial	Valoración Objetivo	Valoración Final	Avance Previsto	Avance Conseguido	Objetivos y acciones
01	Situación económica	51		51	--	0	
02	Situación ocupacional - laboral	50	51	51	1	1	Mantener la actividad del
03	Situación jurídica y titularidad de derechos en el ámbito ecor	80		80	--	0	
04	Situación de alojamiento y de vivienda	50	50	50	0	0	
05	Relaciones, vínculos y recepción de apoyo social para la co	62		62	--	0	
06	Situación relacional convivencial, personal, familiar	50	50	50	0	0	
07	Organización de la vida cotidiana	73	73	73	0	0	
08	Relaciones convivenciales en otros contextos de convivenc	73		73	--	0	
09	Competencias - Habilidades sociales	43	45	44	2	1	umentar la conciencia de enferme
10	Educación - Formación - Información - Capacitación	43		43	--	0	

Volver

PLAN INDIVIDUALIZADO GEI

BIZITEGI

Estado: 90:Cerrado

Nombre: _____

Tipo de Plan: Nuevo Plan (Tras evaluación del plan anterior)
 Fecha de inicio: 26/04/2015 Fecha Real Fin del Plan: _____

Personas Referentes:

Referentes: _____

Programas y Servicios:

DROGODEPENDENCIAS
 Centro de Día Retalde

Dimensiones:

Objetivos y acciones:

Comenzar a activarme en cuanto a formación. Trabajar con Área de Orientación Laboral posibilidades de empleabilidad a largo plazo

Mantener el piso de cártilas

Mantener y reforzar la relación con su padre y su prima que son sus referentes positivos.
 Mantener mi responsabilidad y mi funcionamiento con los lugares donde acudir diariamente

Seguir trabajando situaciones en las que mi actitud es inadecuada e incluso molesta con el grupo.
 Continuar estudiando alternativas de formación acordes a mi situación.
 Continuar trabajando en tutorías, con Área Psiquica y Psiquiatra. la incorporación de un estilo de vida y funcionamiento cercano a la "normalidad"

Arreglar los dentaduras
 Acudir a las citas con el psiquiatra. Expresar posibles síntomas a educadores/as
 Continuar abstiniendo

Comenzar a establecer contactos con personas fuera del Centro de día y piso.

Observaciones:

Firmado: _____
 Por la persona interesada: _____ Por Bizitegi: _____

Editar | Salir

DIMENSIÓN DEL PLAN IN

Estado: 90:Cerrado

DATOS PERSONA USUARIA Y PLAN INDIVIDUALIZADO GENERAL:

Nombre: _____
 Tipo Plan: Nuevo Plan
 Fecha Inicio Plan: 29/06/2014

DATOS DIMENSIÓN:

Ver detalles Tipo Dimensión

Número y Nombre: 09 - Competencias - Habilidades sociales # GV:09 Competencias - Habilidades sociales
 Grupo: PERSONAL

Situación inicial

Nº: 43 Descripción: _____

Situación objetivo

Nº: 45 Descripción: Si el Plan finaliza antes de la fecha Prevista NO debes recalculas el objetivo, el programa lo hará aut
 Objetivos y acciones: aumentar la conciencia de enferme
 HPPP y módulos de autonomía.

Situación Final

Nº: 44 Descripción: no ha conseguido la conciencia de

Observaciones: _____

Editar | Imprimir plan con objetivos | Imprimir Plan para gestión casos | Ver | Opciones Administrador

ESPECIFICACIONES

Tiempo Previsto del Plan: 365 días.
 Tiempo Real del Plan: 366 días.
 Porcentaje temporal de ejecución del Plan: 100,0 %
 Dimensiones valoradas: 19 dimensiones: (Porcentaje de las dimensiones valoradas: 100,0 %)
 Dimensiones con objetivo: 12 dimensiones: (Porcentaje dimensiones con objetivo: 63,2 %)

RESULTADOS GLOBALES

Perfil de la persona al inicio del Plan: 45,63 sobre el 100,0 % de dimensiones (las valoradas).
 Avance global previsto: 103 (5,4758 %)
 Avance global conseguido: 104 (5,5290 %)
 Perfil de la persona al final del Plan: 51,11 sobre el 100,0 % de dimensiones (las valoradas).
 Porcentaje Global de objetivos Conseguidos: 80,7 %

DIMENSIONES	Valor Inicial	Valor Objetivo	Valor Final	Cantidad Avance Previsto	Cantidad Avance conseguido	Porcentaje Objetivos con factor corrector
01 Situación económica	45	41	45		0	%
02 Situación ocupacional - laboral	21	41	51	20	30	100,0 %
03 Situación jurídica y titularidad de derechos en el á	91		91		0	%
04 Situación de alojamiento y de vivienda	35	41	41	6	6	100,0 %
05 Relaciones, vínculos y recepción de apoyo social par	53		53		0	%
06 Situación relacional convivencial, personal, familia	51	55	55	4	4	100,0 %
07 Organización de la vida cotidiana	43	45	45	2	2	100,0 %
08 Relaciones convivenciales en otros contextos de conv	40		40		0	%
09 Competencias - Habilidades sociales	30	35	35	5	5	100,0 %
10 Educación - Formación - Información - Capacitación	32	35	35	3	3	100,0 %
11 Dinamismo vitales	23	25	25	5	2	40,0 %
12 Disponibilidad al cambio - Uso de los sistemas de preñ	51	61	61	10	10	100,0 %
13 Salud física	41	51	51	10	10	100,0 %
14 Salud mental	54	54	54	0	0	100,0 %
15 Drogodependencias - Adicciones	31	61	61	30	30	100,0 %
16 Autónoma, funcional para la vida cotidiana	71		71		0	%
17 Aceptación social y convivencia cotidiana comunitari	51		51		0	%
18 Relación, adaptación al medio social y normativo	81		81		0	%
19 Disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de	23	31	25	8	2	25,0 %

ÁMBITOS VITALES

	Media Valor Inicial	Media Valor Objetivo	Media Avance Conseguido	Media Objetivos con factor
ECONÓMICO - LABORAL, RESIDENCIAL	52,3	41,0	10,0	100,0
CONVIVENCIAL	44,4	47,0	2,4	100,0
PERSONAL	34,0	39,7	5,0	85,0
SALUD, SOCIO SANITARIO	49,2	55,3	10,0	100,0
SOCIAL	51,7	31,0	0,7	25,0

Dimensiones																			Tipo actividad	Actividad	
Económico, Jurídico y laboral			Convivencial					Personal				Socio sanitario				Social					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
X			X	X				X			X					X		X	Derechos y obligaciones	Gestión y tramitación de la documentación y prestaciones económicas Información, orientación y asesoramiento social y/o jurídico Seguimiento de situaciones judiciales Sesiones de concienciación, sensibilización... sobre derechos y valores sociales	
		X	X					X	X	X	X					X	X	X	Actividades prelaborales	Bizidenda Ferias de artesanía Taller de cartón Taller de cuero	
	X						X	X	X	X								X	Orientación formativa y/o laboral	Información, orientación y asesoramiento formativo - laboral Seguimiento de situaciones laborales Taller de activación laboral	
	X						X	X	X								X	X	X	Referencia	Coordinación con red social de la persona (recursos de referencia, familia...) Desarrollo del plan (administración de dinero, tabaco...)
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	Vinculación	Acogida Desayuno café Entrada y salida diaria del servicio Fiestas, celebraciones (Asociativas, Programa, servicios) Jaikomite Visitas a personas ingresadas y excompañeros en residencias	
							X	X	X							X	X	X	Asambleas	Asamblea Centro de día Asamblea Residencial Reuniones organizativas residencial	
							X	X	X	X						X	X	X	Actividades de ocio y lúdicas	Actividades de verano Café coloquio Cine fórum Concursos Juegos de mesa Salidas culturales, gastronómica, lúdico-festivas Salidas monte (de un día o de varios días) Taller de capacitación y educación para el ocio y la participación Vacaciones	
				X	X		X	X	X				X			X	X	X	Actividades de la vida diaria	Acompañamientos a compras (ropa...) Higiene, imagen, autocuidados, etc. Sensibilización medioambiental Tareas domésticas	
							X	X	X							X	X	X	Técnicas e instrumentales	Taller cartón Taller cuero Taller de ropa Taller madera	
			X				X	X	X							X	X	X	Formativas	Clases de apoyo Informática Actualidad Costura, lavandería, almacén, punto, planchado, clasificación Grupos de aplicación funcional Habilidades sociales Módulos de autonomía realidad y responsabilidad Pirograbado	
			X				X	X	X							X		X	Competencias sociales, cognitivas e instrumentales	Recados Rehabilitación cognitiva Taller cocina Taller de arte Taller de creatividad: Lectura, tertulias, escritura, colorear mandalas Taller de cultura Taller de manualidades Taller de motivación al cambio Teatro G.A.M.: Grupo de Ayuda Mutua Activa tu Mente	
			X				X	X	X				X					X	Salud	Actividades grupales de educación sanitaria (campañas, charlas, monográficos, etc.) Apoyo autocuidado Baile Campañas y protocolos oficiales: vacunaciones, TBC, mamografías, etc. Cuidados de enfermería Deporte Dinámicas grupales (relacionadas con la salud) Huerta ecológica Información, orientación y asesoramiento en salud Intervención en crisis o situaciones de urgencia Prevención de recaídas Reflexoterapia Relajación Seguimiento de tratamiento de salud (acompañamientos, administración medicación...) Taller de manejo y control de la medicación Programa de mejora de la cognición social Taller de salud Grupo psicoeducativo TMG	
			X				X	X	X				X	X	X	X		X	Sensibilización / Denuncia	Asistencia a actos de denuncia social Participación en la preparación de actos de denuncia social Taller de debate Organización de actividades para el barrio (jornadas, fiestas, Auzolan, etc.)	
			X				X	X	X				X	X	X	X		X	Trabajo comunitario	Prestación de servicios a personas del barrio Radio Taponada	

COMPETENCIAS SOCIALES, COGNITIVAS E INSTRUMENTALES		
Quién dice	Objetivos propuestos desde servicios y áreas	Objetivos elegidos para cada actividad
Cuero - Manualidades	Objetivos propuestos desde servicios y áreas	Cuero - Manualidades
CDRK	Adquirir hábitos básicos de trabajo. (Esfuerzo, constancia, concentración)	Realizar actividades que fomenten la responsabilidad, la constancia, la tolerancia a la frustración, etc.; tomando conciencia de la importancia y beneficios de estar activo.
CDRK	Reconocer procesos diferentes para tareas diferentes. (Proceso de cada tarea, pasos a dar, atención)	Realizar actividades que fomenten la responsabilidad, la constancia, la tolerancia a la frustración, etc.; tomando conciencia de la importancia y beneficios de estar activo.
CDRK	Mejorar la capacidad de petición y oferta de ayuda.	Recuperar, mantener y/o desarrollar habilidades sociales de comunicación y de relación.
CDRK	Reforzar la mejora de la calidad del trabajo. (Reflexión de lo realizado y planteamiento de mejora)	Fortalecer las relaciones y la cohesión grupal, a través de la generación de espacios de participación y convivencia.
Desarrollo cognitivo		Desarrollar o mantener el sentido de pertenencia, apoyo y seguridad.
SPDR	Trabajar la capacidad de atención y concentración	Analizar de manera objetiva y crítica la realidad propia y la del entorno (comunitario y social).
SPDR	Trabajar la memoria	Participar activamente en la programación y/o desarrollo de actividades, ejercitando hábitos de responsabilidad y/o cooperación.
SPDR	Adquirir estrategias para subsanar los déficits de memoria	Participar en la sociedad siendo agente activo de la misma, aportando valor añadido al entorno comunitario y/o social.
CDRK	Trabajar la capacidad de atención y concentración.	Mejorar y/o mantener capacidades cognitivas: memoria, atención, concentración, etc.
CDRK	Reforzar o reestablecer la memoria.	Adquirir nuevos conocimientos, o reforzar los previamente adquiridos.
CDRK	Trabajar la capacidad de atención mediante ejercicios adecuados de modo que les sirva para aplicarla en sus necesidades	Desarrollar la creatividad, mediante el ejercicio de nuevas formas de aprendizaje, comprensión y/o expresión.
CDRK	Desarrollar capacidades para la mejora en la organización del pensamiento.	Recuperar, mantener y/o desarrollar destrezas manuales y hábitos de elaboración de productos con calidad.
CDRK	Apoyar y desarrollar el proceso de la memoria para la retención y actualización de la información para conservar, fijar, reconocer y localizar hechos pasados.	Mejorar y/o mantener las habilidades para el desempeño del trabajo doméstico.
Habilidades sociales		Identificar signos y síntomas para prevenir o detectar precozmente patologías, recaídas, crisis o descompensaciones.
SPDV	Dotar al usuario de herramientas para mejorar la comunicación	Desarrollar y/o mantener hábitos de vida saludable: alimentación, autocuidado, higiene, etc.
SPDV	Dotar de estrategias de resolución de conflictos	Reducir conductas de riesgo para la salud.
SPDV	Trabajar las distorsiones cognitivas y desarrollo de pensamiento positivo	
SPDV	Enseñar habilidades sociales facilitadoras para la inclusión social	
CDIR	Recuperar, mantener y/o desarrollar habilidades de comunicación, de relación.	
CDIR	Mantener, recuperar y/o mejorar su desempeño social	
CDIR	Aumentar su competencia personal y social	

Crear nueva reunión

Vista calendario de reuniones de gestión de casos

Formato: mayo de 2016

Día	Semana	Mes	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado - domingo
25 de abril				08:30 Actualidad 08:30 Actualidad 08:30 Planes Individuales 08:30 Planes Individuales	27	28	29	30
2				3	4	5	6	1 de mayo
								8
				10	11	12	13	14
								14

Guardar Cerrar

REUNIÓN DE ACTUALIDAD

Creado por el día 06/05/2016 12:13

DATOS DE LA REUNIÓN:

Tipo de reunión: Actualidad
 Programar: Drogodependencias
 Lugar de reunión: Uribarri
 Fecha y hora: 10/05/2016 08:30

Profesionales asistentes:
 Añadir profesionales
 Quitar profesionales
 Mandar aviso a asistentes

Anotaciones del acta no relacionadas directamente con un caso:

SITUACIONES PLANTEADAS EN ESTA REUNIÓN:

Usuario	Quién lo plantea	Cuándo lo planteó
		04/05/2016
		04/05/2016
		04/05/2016
		04/05/2016

Guardar Cerrar Quitar del orden del día de la reunión Ver

EN LA REUNIÓN DE PLANES INDIVIDUALIZADOS

Creado por el día 03/05/2016 11:44

DATOS DE LA PERSONA USUARIA:
 Búsqueda de persona usuaria Limpiar datos
 Nombre:

DATOS DE LA REUNIÓN:
 Programa: Drogodependencias
 Tipo de reunión: Planes individualizados
 Fecha y hora: 10/05/2016 08:30

SITUACIÓN PLANTEADA:

Fecha en la que se plantea la situación:	Fecha en la que se trata la situación:
03/05/2016	10/05/2016

Estado: Resuelta
 Fecha prevista de aprobación del plan: 26/04/2016
 Profesional que plantea la situación:
 Profesionales que es conveniente que estén en la reunión:
 Añadir profesionales
 Quitar profesionales

EN LA REUNIÓN DE ACTUALIDAD

Creado por el día 06/05/2016 13:34

DATOS DE LA PERSONA USUARIA:
 Búsqueda de persona usuaria Limpiar datos
 Nombre:

DATOS DE LA REUNIÓN:
 Programa: Diversificado
 Tipo de reunión: Actualidad
 Fecha y hora: 10/05/2016 09:30

SITUACIÓN PLANTEADA:

Fecha en la que se plantea la situación:	Fecha en la que se trata la situación:
06/05/2016	10/05/2016

Planteamiento de la situación:
 El jueves a la noche pasé la noche en urgencias. Acudí muy angustiado de nuevo por el tema con los vecinos de , siento miedo ya que creo que los vecinos le pueden hacer daño y ha perdido no volver a . En urgencias no han valorado el ingreso y la psiquiatra le ha subido el anti-epiléptico. Pasará el fin de semana en , pero tenemos que valorar la solución más adecuada para .

Como aspectos a tener en cuenta:
 - En estos momentos no quiere volver a
 - Estas situaciones y quejas con los vecinos se han repetido en los últimos meses.
 - Cada vez están siendo menos espaciadas en el tiempo
 - Se han realizado 2 cambios de piso.
 - Dificultades que ha tenido a la largo de este tiempo en los diferentes recursos residenciales, rotación.

Sugerencias o aportaciones de otros profesionales:

Propuestas para su resolución:
 Posibilidad de un ingreso
 Valorar la vuelta al piso o la búsqueda de una alternativa residencial: pensión... ir hacia una alta intensidad...

Explicación de la resolución:
 dice que descarta el ingreso, ya no hay angustia, le ha subido el anti-epiléptico. Al montar la medicación se da cuenta que hay un error en la medicación y la información del lotus no concuerda con la medicación que está formando. le acompañará a la próxima cita del psiquiatra. En la parte residencial valoramos el que salga a una pensión y solicitar una reserva de plaza a Diputación durante 15 días para ver si hay posibilidad de una vuelta, hablará con En cuanto al centro de día hablaremos con para ver cual es su idea, si continuar en o no. Si continúa en zizeruene haremos el seguimiento desde allí, si no continua en centro de día le diremos que haga una propuesta.

Estado: Resuelta
 Prioridad planteada: Muy alta
 Profesionales que es conveniente que estén en la reunión:

AVANCE MEDIO PERSONAS BIZITEGI - 2012-2015

	BIZITEGI					CD REKALDE					PISO PEÑASCAL				
	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	
Ámbito	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	
ECONÓMICO - LABORAL, RESIDENCIAL	1,09%	0,99%	1,14%	0,81%	0,81%	2,14%	1,20%	1,53%	0,94%	0,94%	2,63%	0,48%	0,33%	1,07%	
CONVENCIONAL	1,20%	1,76%	2,10%	1,90%	1,90%	1,40%	2,30%	1,70%	1,00%	1,00%	1,00%	1,30%	1,00%	2,40%	
PERSONAL	1,50%	1,30%	1,40%	0,90%	0,90%	2,90%	1,10%	2,30%	0,50%	0,50%	3,90%	0,80%	0,40%	0,70%	
SALUD, SOCIO SANITARIO	1,10%	0,81%	0,90%	0,70%	0,70%	2,30%	1,30%	0,90%	1,80%	1,80%	2,20%	0,20%	0,10%	1,30%	
SOCIAL	0,70%	0,74%	0,80%	0,50%	0,50%	1,80%	1,40%	1,10%	1,20%	1,20%	1,80%	1,00%	0,10%	0,80%	
	0,80%	0,26%	0,60%	0,20%	0,20%	1,80%	-0,10%	1,50%	0,20%	0,20%	4,00%	-1,20%	0,30%	0,50%	
Dimensión	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	2015	2012	2013	2014	2015	
01-Situación económica	1,71%	2,02%	3,07%	3,07%	3,07%	1,48%	5,21%	1,86%	0,30%	0,30%	1,57%	3,17%	0,62%	3,67%	
02-Situación ocupacional-laboral	0,88%	1,30%	1,24%	0,84%	0,84%	1,72%	1,11%	1,86%	1,87%	1,87%	0,86%	0,50%	1,00%	0,17%	
03-Situación jurídica y titularidad de derechos en el ámbito económico, laboral y residencial	0,92%	1,95%	2,13%	1,84%	1,84%	1,04%	0,79%	1,29%	0,87%	0,87%	0,43%	0,33%	1,38%	3,33%	
04-Situación de alojamiento y de vivienda	1,37%	2,05%	1,37%	1,05%	1,05%	1,72%	-0,04%	2,75%	-1,57%	-1,57%	4,86%	-2,83%	-3,87%	0,00%	
05-Relaciones, vínculos y recepción de apoyo social para la convivencia personal, familiar y de redes primarias y secundarias	1,23%	1,27%	1,37%	1,00%	1,00%	2,96%	1,11%	1,36%	0,83%	0,83%	3,00%	1,57%	2,50%	0,67%	
06-Situación relacional convivencial, personal, familiar	1,24%	0,79%	1,25%	0,27%	0,27%	3,08%	0,86%	1,43%	1,70%	1,70%	2,86%	1,33%	2,12%	0,67%	
07-Organización de la vida cotidiana	2,22%	1,58%	1,83%	1,24%	1,24%	4,28%	2,41%	4,29%	0,78%	0,78%	6,57%	2,17%	1,13%	1,17%	
08-Relaciones convivenciales en otros contextos de convivencia en los que transcurre parte de la vida cotidiana	1,29%	0,76%	1,04%	0,58%	0,58%	2,64%	1,11%	1,89%	0,70%	0,70%	2,00%	1,50%	0,00%	1,17%	
09-Competencias - Habilidades sociales	1,29%	1,41%	1,20%	0,93%	0,93%	2,52%	1,52%	1,07%	2,86%	2,86%	2,00%	-0,20%	0,00%	3,17%	
10-Educación - Formación - Información - Capacitación	1,21%	0,46%	0,48%	0,84%	0,84%	1,08%	0,78%	0,70%	1,36%	1,36%	0,43%	0,20%	0,13%	0,67%	
11-Dinamismos vitales	0,97%	0,65%	1,01%	0,59%	0,59%	1,68%	1,39%	0,64%	0,96%	0,96%	-1,14%	0,33%	0,13%	0,67%	
12-Disposición al cambio - Uso de los sistemas de protección	1,06%	0,73%	0,79%	0,54%	0,54%	3,80%	1,39%	1,07%	1,96%	1,96%	7,57%	0,50%	0,00%	0,50%	
13-Salud física	0,13%	0,94%	0,79%	0,65%	0,65%	0,88%	1,89%	0,75%	1,78%	1,78%	-1,86%	1,33%	0,88%	3,50%	
14-Salud mental	0,28%	0,46%	0,45%	0,10%	0,10%	0,16%	1,17%	0,86%	0,00%	0,00%	-4,57%	1,67%	0,50%	0,67%	
15-Drogodependencias - Adicciones	1,36%	1,25%	1,13%	0,71%	0,71%	3,60%	2,10%	3,00%	2,52%	2,52%	6,57%	1,00%	-0,50%	-0,33%	
16-Autonomía funcional para la vida cotidiana	1,07%	0,29%	0,35%	0,38%	0,38%	2,60%	0,29%	-0,21%	0,26%	0,26%	7,00%	0,00%	-0,62%	-0,67%	
17-Aceptación social y convivencia cotidiana comunitaria	0,99%	0,43%	0,49%	0,35%	0,35%	3,16%	-0,29%	1,68%	1,13%	1,13%	7,29%	-4,33%	0,00%	0,33%	
18-Relación, adaptación al medio social y normativo	0,92%	-0,10%	0,36%	0,04%	0,04%	0,68%	-1,00%	1,68%	-0,70%	-0,70%	1,86%	0,00%	0,00%	0,83%	
19-Disponibilidad de relaciones sociales y ejercicio de la participación social	0,63%	0,47%	0,99%	0,29%	0,29%	1,56%	0,86%	1,04%	0,30%	0,30%	2,71%	0,67%	0,88%	0,17%	

INGRESOS 2016	PRES2016	TOTAL REAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMBRE
Convenios DFB	1.505.143,74	1.511.961,84	129.580,78	121.033,93	128.773,95	124.870,52	128.674,84	123.136,39	127.522,57	125.521,61	124.336,80	129.514,56	123.249,96	125.745,93
CDRekalde	241.634,29	244.517,69	20.897,82	19.952,21	20.978,90	20.826,40	21.291,56	20.031,60	20.824,25	19.736,15	19.862,34	20.574,39	19.693,08	19.848,99
CDUribarri	192.250,86	193.103,26	16.525,98	14.660,00	16.090,90	15.985,50	16.746,56	16.001,10	16.449,84	16.030,72	15.976,92	16.578,80	15.752,18	16.304,76
Pisos Mina Morro	105.829,14	103.492,03	8.951,39	8.016,66	8.234,94	8.203,80	8.640,54	8.810,28	8.946,50	8.280,34	8.825,42	9.113,04	8.780,00	8.689,12
Pisos Peñaskal	105.602,04	106.583,86	9.465,04	8.905,86	9.498,54	8.671,80	9.248,94	8.613,46	8.916,22	8.356,04	8.568,04	8.855,66	8.628,60	8.855,66
CDIrumineta	144.528,35	145.181,68	12.554,42	11.551,10	12.323,40	11.733,90	12.120,38	11.705,09	12.265,46	12.285,61	12.120,18	12.410,54	11.902,56	12.209,04
CDRehabilitación	68.468,84	69.094,69	5.985,81	5.511,14	5.919,41	5.675,85	5.720,12	5.491,66	5.704,00	5.695,94	5.523,90	6.409,25	5.632,71	5.824,90
CDZizeruene	76.132,05	76.254,58	6.343,12	6.251,61	6.582,44	6.439,85	6.496,98	6.201,34	6.456,68	6.541,31	6.330,30	6.243,09	6.124,77	6.243,09
Pisos Protegidos	378.405,38	378.563,15	32.217,53	30.444,97	32.270,63	30.874,82	31.734,55	30.371,67	31.696,70	32.332,58	31.219,51	33.066,87	30.825,87	31.507,45
Iruminetxe	128.353,33	130.223,71	11.227,69	10.539,76	11.134,21	10.903,20	10.934,63	10.581,90	10.934,63	10.934,63	10.581,90	10.934,63	10.581,90	10.934,63
Ireki	63.939,46	64.947,19	5.411,98	5.200,62	5.740,58	5.555,40	5.740,58	5.328,29	5.328,29	5.328,29	5.328,29	5.328,29	5.328,29	5.328,29
Convenio Sanidad	817.854,16	802.581,19	66.124,56	61.579,58	64.055,16	60.415,53	63.156,36	67.750,00	71.000,00	71.000,00	67.750,00	71.000,00	67.750,00	71.000,00
Convenios Ayuntamiento	695.000,00	694.108,85	57.443,60	57.458,97	56.733,67	57.002,52	57.916,67	60.053,40						
Calle	240.000,00	239.625,74	20.096,71	19.413,59	19.442,49	19.602,74	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	21.070,21
Uribitarte/Elejabarri	455.000,00	454.483,11	37.346,89	38.045,38	37.291,18	37.399,78	37.916,67	37.916,67	37.916,67	37.916,67	37.916,67	37.916,67	37.916,67	38.983,19
ITB	9.180,36	9.180,36	765,03											
Gizalan	17.777,79	17.724,75	3.503,94	3.406,45	3.566,30	4.311,61	2.936,45							
Subvenciones	181.503,00	173.896,00	0,00	0,00	28.500,00	36.462,00	0,00	53.467,80	0,00	0,00	10.500,00	0,00	0,00	44.966,20
Gobierno Vasco (Onartu)	30.278,00	35.433,00						24.803,10						10.629,90
Gobierno Vasco (Salud)	10.000,00	10.000,00												10.000,00
Gobierno Vasco (Pisos SH)	21.000,00	9.221,00						6.454,70						2.766,30
Ayto Bilbao comunidad	10.000,00	10.000,00						10.000,00						
Fundación Carmen Gand	15.000,00	12.000,00						6.000,00			6.000,00			
Lan Ekintza	6.725,00	0,00												
Emakunde	0,00	2.280,00						1.710,00						570,00
SERCADE	30.000,00	30.000,00				30.000,00								
Fundación Tripartita	9.000,00	9.000,00												9.000,00
Ayuntamiento Bilbao	30.000,00	30.000,00			21.000,00									9.000,00
Fundación Athletic	4.500,00	4.500,00						4.500,00						
ITP		6.462,00				6.462,00								
BBK	15.000,00	15.000,00			7.500,00						4.500,00			3.000,00
Ventas	20.000,00	20.000,70	2.735,33	1.673,37	20,00	2.000,00	2.000,00	1.000,00	1.222,00		2.000,00	2.000,00	2.000,00	3.350,00
Donativos	10.000,00	10.025,20	278,00	347,20		2.300,00	2.000,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	600,00	3.000,00
Aportación usuarios	244.000,00	244.000,35	20.720,51	18.571,67	17.048,17	20.000,00	20.660,00	21.000,00	21.000,00	21.000,00	21.000,00	21.000,00	21.000,00	21.000,00
Otros ingresos (extra)		0,00												
Intereses bancarios		0,00												
Donación inmuebles ced	35.385,55	35.385,55												35.385,55
Amortización ingresos	1.112,51	1.112,51												1.112,51
Total Ingresos	3.536.957,11	3.519.977,30	281.151,75	264.836,20	299.462,28	308.127,21	278.109,35	325.335,89	279.726,27	276.503,31	284.568,50	282.496,26	273.281,66	366.378,62

GASTOS 2016	PRES 2016	TOTAL REAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMBRE
Personal	2.207.590,00	2.210.410,78	182.337,68	176.340,35	180.000,67	181.994,71	188.737,37	185.000,00	188.000,00	188.000,00	185.000,00	185.000,00	185.000,00	185.000,00
S.S.	659.410,00	647.600,78	49.681,79	51.028,98	51.768,07	51.716,01	47.405,93	56.000,00	58.000,00	58.000,00	56.000,00	56.000,00	56.000,00	56.000,00
Compras	151.000,00	151.004,73	10.755,42	11.416,78	10.515,86	12.000,00	12.400,00	12.583,33	12.583,33	12.583,33	12.583,33	12.583,33	12.000,00	19.000,00
Arrend. Comdad	54.000,00	54.076,62	3.820,86	3.855,76	3.000,00	5.000,00	4.800,00							
Reparacion Limp	52.000,00	52.008,63	111,97	1.261,63	2.107,27	5.927,76	6.000,00	6.000,00	5.100,00	5.000,00	5.000,00	6.000,00	6.000,00	3.500,00
Servicios profesio	61.000,00	61.053,61	2.250,64	2.554,23	1.669,95	7.978,79	6.100,00	6.100,00	6.100,00	6.100,00	6.100,00	6.000,00	6.000,00	4.100,00
Transportes	12.500,00	12.562,84	85,38	617,02	860,44	1.100,00	1.200,00	1.200,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.300,00	1.000,00
Primas seguros	16.500,00	16.509,05	3.147,37	1.581,68		1.200,00	1.200,00	1.130,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00	1.375,00
Servicios bcarios	4.000,00	3.975,71	10,93	908,42	6,36	300,00	300,00	350,00						
Publicidad	24.000,00	24.170,89	7.630,73	1.450,65	3.389,51	1.300,00								
Suministros	105.000,00	105.034,69	7.461,79	10.299,23	9.373,67	8.700,00	8.700,00	8.700,00	8.500,00	8.750,00	8.750,00	8.750,00	8.750,00	8.300,00
Otros servicios	100.000,00	100.073,55	4.408,23	10.819,06	4.646,26	8.000,00	9.000,00	8.000,00	8.000,00	13.000,00	10.000,00	8.000,00	8.000,00	8.200,00
Tributos	2.500,00	2.080,10		205,10		208,33								
Amort cesión inm	35.385,55	35.385,55												35.385,55
Amortización	52.000,00	52.000,00												52.000,00
Total Gastos	3.536.885,55	3.527.947,53	271.702,79	272.338,89	267.338,06	285.425,60	287.351,63	291.371,67	295.616,67	300.766,67	292.766,67	291.666,67	291.083,33	380.518,88
Diferencia	71,56	-7.970,23	9.448,96	-7.502,69	32.124,22	22.701,61	-9.242,28	33.964,22	-15.890,40	-24.263,36	-8.198,17	-9.170,41	-17.801,67	-14.140,26

Ámbito (Proceso/ Proyecto)	Proveedor	Facturación Anual	% s/ facturación total	Desde cuándo	Servicio/ producto que presta	Valor añadido	E ^a INSERCIÓN / BARRIO		Precio: Bajo/ medio/ alto	Relación s/ precio mercado	Satisfacción precio	Calidad	Plazos de entrega	Facilidad/ disponibilidad horaria	Atención y respuesta	Condiciones de pago	Presupuesto detallado/claro	Condiciones servicio	Satisfacción general	PROMEDIO	
							SI	NO													
COMUNICACIÓN	PROVEEDOR 1	2.117,50 €	0,30	2015-actualmente	Diseño imagen de Bizitegi	Referentes en comunicación en Bilbao y desarrollo de proyecto en entidades sociales (ejemplo Kooperira)	1	Medio	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8,89	
	PROVEEDOR 2	1.210,00 €	0,17	2015-2015	Campaña Sin Techo con derechos (proyecto green street marketing)	Proyecto de street marketing: publicidad ecológica. Único proveedor que presta este servicio.	1	Alto	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5,67	
	PROVEEDOR 3	3.148,20 €	0,45	2015-actualmente	Apoyo en tareas de comunicación (vídeos, convocatoria a medios, RRSS...)	Conocimiento y proyectos desarrollados con entidades sociales (Anevad, Fekoor...)	1	Bajo	9	9	7	6	7	6	6	8	8	7	7	7,22	
	PROVEEDOR 4	4.558,71 €	0,65	Desde 2014-actualmente	Impresión papelería, memorias, folletos	Calidad, agilidad entrega del producto y cercanía geográfica	1	Medio	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7,89
	PROVEEDOR 5	12.100,00 €	1,74	2015-2015	Plan de comunicación y elaboración página web	Conocimiento y proyectos desarrollados con entidades sociales (Elacurra...)	1	Medio	7	7	9	9	9	9	9	8	9	9	9	8,67	
	PROVEEDOR 6	1.775,97 €	0,25	2011- actualmente	Elaboración memoria divulgativa y traducciones al eusiera	Coste en la preparación de la memoria Agilidad respuesta.	1	Medio	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8,00
	PROVEEDOR 7	4.477,00 €	0,64	2015-actualmente	Inkestak y SIP (herramienta de indicadores)	Conocimiento de herramientas de gestion y batería de Euskalit	1	Medio	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8,00	
	PROVEEDOR 8	14.285,00 €	2,05	2013- actualmente	Diagnóstico y Plan de Igualdad, acciones derivadas del plan de igualdad	Referentes en la implantación de planes de Igualdad en Bizkaia.	1	Medio	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6,89	
	PROVEEDOR 9	12.918,86 €	1,85	1996-actualmente	Congelados comedor y pisos	Importante proveedor de congelados con amplio surtido.	1	Medio	6	6	8	7	9	8	9	8	8	8	8	8	8,11
	PROVEEDOR 10	16.049,67 €	2,30	2006-actualmente	Carne vacuno comedor y pisos	Está en el mercado de Otxarkoaga y envasado para llevar a pisos.	1	Medio	6	6	6	8	9	8	9	7	7	8	8	8	7,78
	PROVEEDOR 11	12.290,28 €	1,76	1996-actualmente	Ultramarinos comedor y pisos	Importante proveedor de ultramarinos.	1	Medio	6	6	8	7	9	8	9	8	8	8	8	8	8,11
	PROVEEDOR 12	14.888,21 €	2,14	2013-actualmente	Zumos, leche, yogures y varios para 105 y productos para los servicios	Mejores precios y sin coste de portes. Muchas tiendas al lado de todos nuestros centros o pisos	1	Medio	6	6	9	7	8	7	8	8	8	8	8	8	7,78
	PROVEEDOR 13	5.379,83 €	0,77	2006-actualmente	Fruta y verdura comedor y pisos	Principalmente por que esta en el mercado del barrio y por su calidad del producto	1	Alto	7	7	6	8	9	8	9	7	7	8	8	8	7,78
	PROVEEDOR 14	3.649,07 €	0,52	2006-actualmente	Carne de pollo comedor y pisos	Está en el mercado de Otxarkoaga y envasado para llevar a pisos.	1	Medio	6	6	6	8	9	8	8	7	7	8	8	8	7,67
	PROVEEDOR 15	476,85 €	0,07	2010-actualmente	Pan	Esta ubicado en el barrio	1	Medio	6	6	7	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8,11
	PROVEEDOR 16	3.007,62 €	0,43	2011-actualmente	Catering para comedor y pisos	Rápida respuesta ante urgencias (suplencias cocinera) Se le puede llamar en fin de semana.	1	Medio	6	6	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8,22
	PROVEEDOR 17	5.069,90 €	0,73	2011-actualmente	Pan para comedor y pisos	Principalmente por que esta en el mercado del barrio y por su calidad del producto	1	Medio	6	6	7	8	6	8	9	7	5	7	8	8	7,22
RECURSOS - Compras - Cocina																					

Perfil de puesto: Educador/a Social

Objetivos

- Posibilitar a las personas usuarias la adquisición, capacitación y mantenimiento de hábitos y habilidades ocupacionales, prelaborales, formativas y relacionales, necesarias para el diseño de su itinerario de incorporación, sirviendo así, de referencia para que facilite la observación funcional de las personas usuarias.

Funciones de atención directa

- Dinamización grupal.
- Desarrollar las actividades programadas en el plan del centro.
- Promover la participación en la oferta que se realicen desde otros servicios o áreas.
- Seguimiento individuales / tutorías / referencias / plan individualizado.

Funciones indirectas

- Planificar, desarrollar, controlar y evaluar las intervenciones realizadas.
- Participar de las reuniones del equipo del centro, del programa y del resto de la asociación.
- Diseñar, desarrollar y evaluar planes individuales.
- Integrar en el desarrollo de la actividad y de la programación a personas voluntarias y de prácticas, llevar su seguimiento.

Conocimientos

- Diplomatura en Educación Social o habilitación así como cualificación contrastada o experiencia equivalente en Educación Social
- Se priorizará la incorporación de personas con perfil lingüístico C1 en euskera

Se valora:

- Disciplina manual (preferiblemente todo lo que tenga que ver con la costura, cuero, venta de ropa,..etc) o capacidad de aprendizaje de las mismas.
- Se valora experiencia previa en el ámbito de salud mental, exclusión social, patología dual, así como la relación con los servicios sociales.
- Participación en ONGs u otro tipo de recurso del tercer sector.
- Formación en Salud mental - Drogodependencias - Calidad Total - Informática a nivel de usuari@.
- Experiencia en Coordinación y gestión de grupos y personas
- Coordinación, planificación, etc.
- Idiomas: Inglés, Francés, Árabe...
- Carnet de conducir y capacidad de conducir.

Cualidades personales que necesita

- Cercanía, empatía.
- Asertividad y autoridad
- Capacidad de adaptación.
- Implicación y capacidad de trabajo en equipo
- Profesionalidad y confidencialidad
- Creatividad.
- Capacidad de expresión y comunicación.
- Buen dinamizador grupal.
- Capacidad de planificación y organización
- Responsabilidad

Plan de formación 2015-2016 (extracto)					
Acción Formativa	OE	Quién Imparte	A quién va dirigido	Cuándo	Nº de horas/sesiones
Pedagogía Social Comunitaria	OE3	Père Tarrés:	Todo el personal de intervención	07/09/2015	3 sesiones/ 8 horas
Supervisión de casos interna	OE1	Pablo	Todo el personal de intervención	Trimestralmente	1 sesión al trimestre
Supervisión de casos externa Sin Hogar	OE1	Marije Goikoetxea	Todo el personal de intervención de Sin Hogar	2016	8-9 sesiones
Supervisión de casos externa	OE1	Terapeuta externo	Todo el personal de intervención	2016	
Equipos/trabajo en grupo/Dinámicas de grupo	OE1		Personal de intervención	2016	
Defensa personal: agresiones físicas y emocionales	OE4	Personal de seguridad	Todo el personal de SH y aquellos que lo deseen	2016	
Gestión de situaciones/casos: recursos y voluntarios	OE1	Pablo	Personal del Dpto de Servicios Generales y Voluntarios	Noviembre de 2015	1 sesión; 2 horas
Internet, Comunicación/redes sociales	OE1	Consultoría Artesa y E-Digitalde	Equipo de comunicación externa y otras personas que participen en las actividades de comunicación	Sep. - Nov. de 2015	Entre sep. y nov. de 2015
Elaboración de Proyectos / Marco Lógico	OE6	Alboan	Pablo, Mónica, Responsables de Proyecto, Equipo de proyectos (personas que lideren proyectos).	4º trimestre 2015	4 ses. Presenciales de 5 horas cada una
Innovación/ Desarrollo y Gestión de Proyectos	OE6	Euskalit	Mónica Fandiño	1er trimestre de 2016	4 sesiones/5 horas
Desarrollo y Gestión de Proyectos / Innovación:	OE6	Euskalit	Mónica Fandiño	2015/16	4 sesiones presencial (20 horas) (4 meses)
Desarrollo y Gestión de Proyectos / Innovación: eq. de proyectos	OE6	Euskalit	Equipo directivo y personas que lideran proyectos	2015/16	4 sesiones/20 horas
Euskera	OE3		Personas trabajadoras con nivel cercano al B2	8-7-05	
Formación Inicial	OE1	F. Interna	Trabajadores nuevos	1 anual	2 sesiones/ 6 horas
Modelo de gestión Avanzada I y II	OE6	Mónica	Personas que se incorporan a equipos de procesos (I) o que ya están trabajando en el mismo (II)	1x2 anual 2016	Una x 2 sesión presencial de 4 horas
Lectura Fácil	OE1	Lectura fácil	15 personas interesadas	1-11-15	1 sesión/ 8 horas 2 horas on line
Gestión por competencias	OE1		Equipo directivo y responsables de programa	1er semestre de 2016	
La entrevista emocional	OE1		Personal de intervención.	1er semestre de 2016	1 sesión de 6 horas por grupo. 3 grupos
Intercambios de 1 mes	OE1		Solicitud individual		
Excel nivel 1 y 2	OE6		Personas interesadas	2016	
Google Drive, Escucha, Flickr, Slidashare/Calameo, Ivoox, Instagram, Admin Web, Blogs, Facebook, Youtube, Twitter I y II, LinkedIn, Email marketing, Whatsapp	OE6	Digitalde	Equipo de comunicación externa y participantes.	Sept. - Doc. 2015	14 sesiones de 2 horas
Sensibilización en materia de violencia contra las mujeres	OE3	Murgibe	Todas las personas trabajadoras	Noviembre de 2015	4 sesiones de 5 horas
Gestión Avanzada I	OE6	IFH	Equipo de dirección + adjuntos	25/II, 18/III, 15 y 29/IV	4 sesiones de 09:00-14:00
Gestión Avanzada II	OE7	IFH	Equipo de dirección + adjuntos	18-5-16	09:00-14:00

Diagnóstico de necesidades formativas realizado en 2015							
Orden selección	Actividades demandadas	DIVERS.	DROGAS	SIN HOGAR	SEDE	RECURSOS	TOTAL
1	Dinámica Grupal-G. de equipos R. de conflictos	16	6	5	0	0	27
2	Pedagogía Social Comunitaria	5	9	2	3	0	19
3	Excel	8	3	0	5	2	18
4	Intervención en Salud Mental / crisis	8	3	3	0	0	14
5	Defensa Personal	4	1	8	0	0	13
6	Supervisión de casos	7	2	2	0	1	12
6	Euskera	3	3	3	2	1	12
7	Excel Nivel Avanzado	6	0	1	3	1	11
8	Lotus	1	2	0	0	6	9
8	Patología Dual/Psicopatología	5	1	3	0	0	9
8	Prevención del burnout/Cuidado de equipos	4	2	2	0	1	9
8	Innovación-pens. Creativo-investigación	3	4	1	1	0	9
8	Inteligencia Emocional / Ter. Emocional	3	3	2	1	0	9
8	Tto. Adicciones: medio abierto - A. sin sustancia	2	1	6	0	0	9
8	Sensibilización / comunicación / denuncia / PNL /	0	6	1	2	0	9
8	Conocim. básicos sobre enfermedad mental	0	0	0	0	9	9
9	Access / Power Point	2	3	3	0	0	8
9	Francés	1	0	7	0	0	8
10	Redes Sociales y Nuevas TICs	4	2	0	1	0	7
10	Share point	1	1	0	0	5	7
10	Primeros Auxilios	4	0	2	0	1	7
11	Liderazgo / HH. Directivas	2	1	2	1	0	6
11	Inglés	1	0	5	0	0	6
12	Terapia motivacional / entrevista E.	1	4	0	0	0	5
12	Elaboración / gestión de Proyectos /metodología	2	2	0	1	0	5
12	Cómo hablar en público	1	2	1	1	0	5
12	Intervención Social en Sinhogarismo y género	0	0	5	0	0	5

Actividades formativas desarrolladas en 2015

Actividad formativa	Violencia Género	P. Social Comunitaria	Internet Comunicación	T. Cultura Comunicación	Emergencias Uribarri	Reciclaje Euskalit	Mujeres, drogas y Exclusión social	Informática básica	Talleres de comunicación	Patología Dual	Adicciones sin sustancia NI-II	TICs y Plan de comunicación	Herramientas de comunicación	TIPI
Nº Participantes	60	57	20	68	8	1	2	11	20	3	2	2	2	2
Horas/curso	8h.	8h.	3h.	2h.	1h.	5	8	4	3	12	12	5	5	5
Total Horas	480	456	60	136	7	5	16	44	60	36	24	10	10	10
Quien imparte	Murgibe	Univ. Pèrre Tarrés	E-Digitalde y Consultoría Artesana	E-Digitalde y Consultoría Artesana	Mutualia	Euskalit	Univ. Deusto	Interna	E-Digitalde y Consultoría Artesana	OSI Barrukoa Idea	Ayto. Bilbao	Gob. Vasco	Gob. Vasco	EA PN

Nombre y apellidos de la persona evaluada: _____

Puesto: _____ Unidad Intervención/Área gestión/Proceso: _____

Nombre y apellidos de la persona responsable: _____

La persona evaluada habla de los siguientes aspectos:	
Cuáles consideras que han sido las <u>dificultades</u> que has encontrado en el desempeño de tu puesto:	<u>Dificultades y aspectos positivos</u> con el equipo y personas con las que tienes relación en el desempeño del trabajo.
•	•
•	•
•	•

Cuáles consideras que han sido tus <u>puntos fuertes</u> y/o los logros alcanzados:	Estado actual (cómo te encuentras, qué necesidades tienes, qué acciones de formación y/o desarrollo consideras necesarias, ...).
•	•
•	•
•	•

La persona responsable evalúa los siguientes aspectos:	
<u>Logros alcanzados:</u> Tenemos en cuenta: - La evaluación y planificación de la unidad intervención/proceso - Los resultados de satisfacción de las personas usuarias y resultados de rendimiento (Plan individualizado general y Plan individualizado específico). - El informe anterior de evaluación del desempeño.	<u>Puntos fuertes</u> que destacamos de la persona en el desempeño del trabajo.
•	•
•	•
•	•

Plan de mejora		
Aspectos/ competencias a mejorar:	Compromisos/ Acciones a desarrollar:	Seguimiento/ Evaluación
•	•	•
•	•	•
•	•	•

Fecha de la evaluación:

Jornadas, congresos y formación

<input type="checkbox"/>	Título	Fecha	Título de la ponencia	Ponente
<input type="checkbox"/>	2016_Ayto Bilbao_I Jornada de programas de sensibilización sobre la inclusión social	12/05/2016	Auzoiaiak / Sensibilización exclusión en barrios	Unai Lizarraga Ibañez
<input type="checkbox"/>	2016_La participación, estrategia para eliminar el estigma y mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental	19/04/2016	La participación, estrategia para eliminar el estigma y mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental	Aitor Alonso Calle
<input type="checkbox"/>	2016_XVIII Jornada Anual Patología Dual	16/04/2016	Atendiendo a la patología dual... Caminante no hay camino. Se hace camino al andar	Josefina Fernandez Iglesias
<input type="checkbox"/>	2016_Exclusión Social y Patología Mental Severa: una cooperación sociosanitaria imprescindible	26/02/2016	Presentación de experiencias en intervención sociosanitaria con personas en exclusión social con patologías mentales severas	Pablo Ruiz Errea
<input type="checkbox"/>	2015_Gizagune_Curso de mediación comunitaria	10/11/2015	Atención a la patología dual en Bizitegi	Josefina Fernandez Iglesias
<input type="checkbox"/>	2015_Semana Europea de la Gestión Avanzada	27/10/2015	Gestión multidireccional de clientes en servicios sociales	Aitor Ipiña Gallastegi Iñigo Parga Orrantia Pablo Ruiz Errea Maria Mar Calleja Ochoa Izaskun Zorraquino Gracia Mónica Fandiño López
<input type="checkbox"/>	2015_VI Jornada Técnica Argia	23/10/2015	Ciudadanía Activa	Estibalz Castellanos Sopelana
<input type="checkbox"/>	2015_VI Jornada Técnica Argia	23/10/2015	Itinerarios de vida independiente	Aitor Alonso Calle

Medios de comunicación y redes sociales

<input type="checkbox"/>	Título	Fecha	Otra persona	Observaciones	Medio comunicación	Enlace
<p>Tipo de publicación : Mención (41)</p> <p>Tipo de publicación : Participacion activa (40)</p> <p>+ Agregar nuevo elemento</p>						

Gestión

- Páginas del sitio
- Documentos compartidos
- Liderazgo
- Estrategia
- Personas
- Alianzas, Redes y Foros
- Recursos
- Mejora e innovación
- Comunicación externa
- Responsabilidad social
- LOPD
- Metodología SS
- Voluntariado
- Actualidad social_prensa
- Intervención
- Otra documentación de interés social
- Legislación

Gestión

Liderazgo

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		Los12desafios
+ Agregar documento		

Estrategia

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		2014_18_Alboan_Estrategia
<input type="checkbox"/>		Argia_Reflexion Estrategica_alianzas_2019
+ Agregar documento		

Personas

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		Comunicación interna
<input type="checkbox"/>		Formación
<input type="checkbox"/>		Gestión laboral
<input type="checkbox"/>		Gestión Personas
<input type="checkbox"/>		Gestión por competencias
<input type="checkbox"/>		Negociación colectiva
<input type="checkbox"/>		Prevención de riesgos laborales
<input type="checkbox"/>		Reconocimiento

Responsabilidad social

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
<input type="checkbox"/>		Euskera
<input type="checkbox"/>		Igualdad
<input type="checkbox"/>		Medio Ambiente
<input type="checkbox"/>		Mejora social
<input type="checkbox"/>		Monetización valor social
<input type="checkbox"/>		Responsabilidad social_memorias
<input type="checkbox"/>		Transparencia
+ Agregar documento		

Mejora e innovación

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		Autoevaluación
<input type="checkbox"/>		Gestion de Procesos
<input type="checkbox"/>		Gestión de Proyectos
<input type="checkbox"/>		Gestion_Fernando Fantova
<input type="checkbox"/>		Innovación social
<input type="checkbox"/>		Innovacion_Metodologias
<input type="checkbox"/>		Memorias EFQM
<input type="checkbox"/>		Memorias Gestión Avanzada

Intervención

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		Ambito convivencial
<input type="checkbox"/>		Ambito economico_labora_titularidad de derechos
<input type="checkbox"/>		Ambito personal
<input type="checkbox"/>		Ambito sanitario_discapacidad o dependencia
<input type="checkbox"/>		Ambito social
<input type="checkbox"/>		General
+ Agregar documento		

Otra documentación social

<input type="checkbox"/>	Tipo	Nombre
<input type="checkbox"/>		2010_Informe Comision Onartu
<input type="checkbox"/>		2012_Recuento nocturno PSH
<input type="checkbox"/>		2014_Informe FOESSA
<input type="checkbox"/>		2014_Recuento nocturno PSH
<input type="checkbox"/>		2008_FEANTSA_Informe español vivienda
<input type="checkbox"/>		2012_COP_Trabajo en equipo
<input type="checkbox"/>		2012_Historia Tercer Sector Bizkaia
<input type="checkbox"/>		2012_III Plan Vasco Inclusion Activa 2012-2016
<input type="checkbox"/>		2013_2016_Plan Nacional Accion Inclusion Social
<input type="checkbox"/>		2013_Estudio sobre la exclusión residencial en Euskadi

Canales de comunicación				
Asambleas y sistema de reuniones				
Tipo	Responsable	Destinatarias	Periodicidad	Tipo de información/ Objetivo
Asamblea Socios/as	Presidente Junta Directiva	Personas Socias	Principio de ejercicio, final de ejercicio y según proceda para asuntos de interés	Información y seguimiento sobre aspectos generales de la Asociación (plan estratégico, plan de gestión, memoria). Aprobación de Plan de Gestión, Cuentas Anuales y Presupuesto
Junta Directiva	Presidente	Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretaria y Vocal	Según proceda	Planificación de Asambleas, trabajo de socios/as y trabajo de Junta Directiva
Junta Directiva y Gerencia	Presidente	Junta Directiva y Gerencia	Mensual	Evaluación compartida de la actualidad de la Asociación
Junta Directiva + Equipo Directivo	Presidente	Junta Directiva y Equipo Directivo	Trimestral	Reflexión conjunta sobre la evaluación trimestral, seguimiento del Plan de Gestión y Presupuesto
Equipo Directivo	Gerente	Equipo Directivo	Semanal / quincenal	Seguimiento semanal de la actividad ordinaria
Equipo responsables	Gerente	Equipo Directivo, Gestión Avanzada, Áreas de Gestión y Adjuntos/as de Unidad de Intervención	Mensual	Seguimiento mensual, revisión trimestral y evaluación semestral y anual del Plan de gestión
Equipos Unidades Intervención	Responsable Unidad de Intervención	Equipo de la Unidad de intervención	Semanal / quincenal	Seguimiento actividad diaria, Evaluación semestral y anual Planificación anual de la Unidad de Intervención
Equipos de procesos	Responsable Proceso	Equipo de Proceso	Según proceda en función de la planificación a desarrollar.	Seguimiento, control y mejora de las actividades del proceso. Evaluación semestral y anual Planificación anual del proceso
Equipos de proyectos	Responsable del Proyecto	Equipo de proyecto	Según proceda para el desarrollo del proyecto	Desarrollo del proyecto. Planificación, seguimiento y evaluación.
Entrevistas personales para Evaluación del liderazgo y desempeño	Responsable directo	Persona responsable y persona del equipo	Anual	Seguimiento del liderazgo y desempeño de las personas (logros, puntos fuertes, aspectos a mejorar, acciones a desarrollar,...)
Asamblea personas trabajadoras y voluntarias	Gerente	Personas trabajadoras y voluntarias	1 Asamblea general (anual) 3 encuentros anuales (Trimestral)	Información sobre los aspectos más relevantes del ejercicio. Presentación y Evaluación del Plan de Gestión / Presentación y seguimiento del Presupuesto y Cierre de ejercicio
Otros canales de comunicación				
Tipo	Responsable	Destinatarias	Periodicidad	Tipo de información/ Objetivo
Memoria divulgativa	Gestión Avanzada/ Equipo proceso Comunicación	Personas trabajadoras, socias, voluntarias y prácticas	Anual	Información sobre actividades realizadas durante el año así como información referida a red de atención, entidades financiadoras, organigrama, alianzas, redes y foros,...
Web	Gestión Avanzada/ Equipo proceso Comunicación	Personas trabajadoras, socias, voluntarias y prácticas	Diaria	Información sobre Bizitegi, agenda de actividades, blog, videos, audios, presencia en medios de comunicación, ponencias en jornadas, congresos y formaciones,...
Redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube)	Gestión Avanzada/ Equipo proceso Comunicación	Personas trabajadoras, socias, voluntarias y prácticas	Diaria	Información sobre actividades e información de interés de otras entidades o del sector. Videos
Lotus Notes/ Sharepoint	Director Técnico y Gestión Avanzada	Personas trabajadoras,	Diaria	Documentación sobre procesos, personas usuarias, calendarios, correo electrónico,...
Encuestas de satisfacción	Gestión Avanzada	Personas trabajadoras, voluntarias y prácticas	Anual/ Bienal	Recogida de percepción sobre aspectos de Bizitegi.

Resultados de Liderazgo (cuestionario de liderazgo)

	2010	2011	2012	2013	2014
1.- Es garantía de respeto y de autoridad	8,01	8,14	7,62	7,69	7,82
2.- Es capaz de establecer la distancia óptima que posibilita la profesionalidad	7,99	8,01	7,60	7,56	7,51
3.- Es capaz llevar el PDCA de los miembros de su equipo desde la exigencia.	7,62	7,99	7,24	7,55	7,45
4.- Es capaz de dinamizar adecuadamente una reunión	8,12	8,12	7,32	7,60	7,68
5.- Contribuye en todos los espacios de trabajo internos con un discurso constructivo al buen funcionamiento de la misma	8,17	8,23	7,58	7,62	7,84
6.- Se apoya principalmente en los canales de comunicación formales	7,43	7,85	7,32	7,48	7,42
7.- Apoya y defiende en la medida de lo posible las decisiones tomadas en los órganos en los que participa	8,12	8,33	7,64	7,88	7,92
8.- Es capaz de tomar decisiones que pueden resultarle incómodas entre su equipo	7,97	7,69	7,54	7,52	7,45
9.- Accesible/inspira confianza	8,51	8,49	8,11	7,97	8,02
10.- Dinamiza y motiva	8,32	8,38	7,84	7,71	7,81
11.- Comunicativo /anima a sugerencias	8,59	8,36	7,91	7,75	7,96
12.- Comenta y revisa objetivos	7,92	7,91	7,37	7,36	7,57
13.- Apoya a cumplir objetivos	8,20	8,16	7,54	7,54	7,82
14.- Fomenta trabajo en equipo	8,15	8,13	7,48	7,52	7,62
15.- Trata equitativamente personas	8,47	8,18	7,60	7,39	7,46
16.- Reconoce trabajo bien hecho	8,42	8,22	7,95	7,72	8,12
17.- Trabaja de forma activa	8,87	8,56	8,14	8,20	8,05
18.- Fomenta creatividad e innovación	8,13	8,30	7,80	7,64	7,61
19.- Ejerce buena representación de la Asociación en el exterior	8,64	8,41	7,97	8,12	8,14
Promedio total Liderazgo	8,19	8,19	7,66	7,68	7,75

Evaluaciones de Liderazgo realizadas

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Responsables de primer nivel	6	6	4	5	6	5	5	3
Responsables Servicios y Áreas (segundo nivel)	14	14	15	16	14			
Total evaluaciones realizadas	20	20	19	21	20	5	5	3
Total de personas en Bizitegi (puestos)	93	86	85	85	86	80	74	55
Porcentaje de Evaluaciones realizadas respecto al total de personas en Bizitegi	21,51%	23,26%	22,35%	24,71%	23,26%	6,25%	6,76%	5,45%

Informe de Evaluación del Liderazgo
--

Fecha:

Nombre y apellidos

Responsabilidad que ejerce:

Responsable directo:

1) Desarrolla la Misión, Visión y Valores de Bizitegi, actuando como referencia dentro de una cultura de excelencia (tomando como referente del modelo de Gestión Avanzada).

2) Gestiona la organización de la unidad de intervención/área de gestión del que es responsable (PDCA).

a) Cumplimiento de objetivos de su planificación anual.

b) Evolución anual de los indicadores de su cuadro de mando

3) Lidera al equipo de trabajo del que es responsable.

a) Habilidades como experto

(aquí se debe valorar las competencias técnicas, cualificación, formación, experiencia, conocimientos, etc. de la persona para desempeñar su liderazgo)

b) Sistema de comunicación

(se debe valorar si tanto los canales como la forma de comunicar del responsable son adecuados así como si es capaz de infundir ilusión en su equipo. Deberíamos valorar si utiliza los canales de información formales, si los informales los utiliza para el bien de la organización, si hay un discurso constructivo en su comunicación, si su discurso es ilusionante, etc.)

c) Alineación con la estructura

(aquí se debería valorar la correspondencia que hay entre la responsabilidad que se le otorga a la persona responsable y la que realmente ejerce, si es capaz de tomar decisiones "incómodas", si es fiel a la estructura que le ha otorgado ese cargo, etc.)

d) Posicionamiento ante su equipo

(se trataría de valorar si esa persona es respetada en su equipo, si establece una distancia óptima que le permite ejercer la profesionalidad, etc.)

4) Representa adecuadamente en el exterior a la unidad de intervención/área de gestión/ proceso de la que es responsable.

LISTADO DE ACCIONES QUE ESTAMOS REALIZANDO EN NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	EXPLICACIÓN DE POR QUÉ ES COMPROMISO SOCIEDAD ¿PODRÍAMOS NO HACERLO? ¿EXCEDEMOS NUESTRA MISIÓN?	QUE CAPACIDAD O COMPETENCIA DE BIZITEGI SE UTILIZA	CÓMO: COLECTIVOS QUE PARTICIPAN (PERSONAS USUARIAS, Personas QUE TRABAJAN EN BIZITEGI, VOLUNTARIOS, aliados, instituciones, ...) CÓMO: PARTICIPANDO EN INICIATIVAS MUNICIPALES O DE OTROS.....
Ámbito 1 : DESARROLLO DEL BARRIO DONDE ESTAMOS			
1.1.DINAMIZANDO GRUPOS Y PLATAFORMAS: - Imagina Otxarkoaga - Asociación de comerciantes de Otxarkoaga - Participación y apoyo en "Errekalde kaleratzerik ez" - Uribarri Auzolanean	Cada una de las plataformas es un compromiso con el barrio en varios aspectos. Están relacionadas con problemáticas del barrio en las que Bizitegi se encuentra implicada	Sobre todo participan las personas trabajadoras ofreciendo su saber y su experiencia en las plataformas y grupos, incluso liderando alguna de ellas	Personas trabajadoras y personas usuarias, en las diferentes plataformas y grupos: - Imagina Otxarkoaga - Asociación de comerciantes de Otxarkoaga - Errekalden Kaleratzerik ez - Uribarri auzolanean
1.2.DINAMIZANDO LAS ACTIVIDADES <u>Otxarkoaga:</u> - Jornadas infantiles - Fiestas del barrio - Olentzero - Colocación de mural de cerámica <u>Uribarri</u> - Uribarri eguna - Arreglar un camino del barrio "caminito del deseo" - Puesto en la azoka - Comida popular - Fiestas del barrio - Sanjuanada: Taller de los deseos <u>Rekalde:</u> - Feria de asociaciones (puesto y liderando concursos) - Fiestas de Rekalde (Txikigune)	Trabajar junto con los colectivos del barrio llevando a cabo acciones conjuntas o dinamizando actividades que desarrollan la vida de los barrios en los que estamos	Las personas trabajadoras y usuarias dinamizan y participan en las actividades	Personas usuarias y personas trabajadoras, junto con las asociaciones y grupos de los barrios: - Uribarri Auzolanean - Asociaciones de Rekalde - Comisiones de fiestas - Txirula - ...
1.3 CEDIENDO RECURSOS LOCALES - Cesión del CD Uribarri a distintos colectivos del barrio	Favorecer que los colectivos y asociaciones del barrio de Uribarri puedan tener un espacio donde juntarse y organizar actividades	Locales y dispositivos	Cesión gratuita
1.4 CEDIENDO MATERIALES - Cesión de menaje y alimentación al grupo Eskaut del barrio	Facilitarle al grupo Skaut del barrio de Otxarkoaga los utensilios de cocina de gran tamaño para que puedan desarrollar sus actividades, darles parte del excedente de comida	Recursos materiales, menaje y alimentación	Cesión gratuita
1.5 COMPROMISO CON EL COMERCIO DEL BARRIO - Compras en los mercados y tiendas de los barrios	Impulsar el comercio local realizando las compras en los pequeños comercios del barrio	Una gran parte del presupuesto de las compras de producto fresco	Bizitegi como asociación, sobre todo en el barrio de Otxarkoaga
1.6 BIZIDENDA	Por un lado ofrecer al barrio ropa a precios asequibles para que puedan comprarla, y por otro lado tener un espacio de enlace entre las personas usuarias y Bizitegi con el barrio.	Educador (seguimiento), personas usuarias (que están en la tienda y realizan las tareas previas) y personas voluntarias.	Personas usuarias, voluntarias y trabajadoras
1.7 PROGRAMA DE JÓVENES SOLIDARIOS	Facilitar a personas que viven en el barrio que realicen su labor social en Bizitegi, aportando parte de su tiempo en alguna actividad	Apoyo en algunas actividades de los centros de día o recursos residenciales. Bizitegi ofrece la infraestructura para el desarrollo	Disposición de profesionales para acoger, atender y evaluar el trabajo voluntario
Ámbito 2. PROMOCION DE LA IGUALDAD DE LAS MUJERES			
2.1 IGUALDAD DE GENERO - Plan de Igualdad - Celebración del día de la mujer - Celebración del día de lucha contra la violencia de género - Talleres junto con asociaciones de mujeres (Aletu y Bagabiltza)	Compromiso con una sociedad donde la mujer y el hombre tengan los mismos derechos. No está en nuestra misión	Talleres y celebraciones de día de la mujer y lucha contra la violencia. Elaboración de plan de igualdad de género	Participación con asociaciones de mujeres Aletu y Bagabiltza (Talleres)
Ámbito 3. MEDIO AMBIENTE			
3.1.MEDIOAMBIENTE - Comisión Rebizikla - Salida medioambiental de Red de pisos	Sensibilización y compromiso con la mejora del medioambiente	Comisión de trabajo con profesionales y voluntarias y adquisición de elementos para favorecer el reciclaje y las reducciones de consumos en suministros	Comisión rebizikla compuesta por usuarios y profesionales
Ámbito 4. EUSKERA			
4.1.EUSKERA - Apoyo a la Korrika	Participación en actividades de la Korrika en el Barrio de Uribarri	Aportación económica para km. y participación en Lip Dub	Personas usuarias, Personas trabajadoras

LISTADO DE ACCIONES QUE ESTAMOS REALIZANDO EN NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	EXPLICACIÓN DE POR QUÉ ES COMPROMISO SOCIEDAD ¿PODRÍAMOS NO HACERLO? ¿EXCEDEMOS NUESTRA MISIÓN?	QUE CAPACIDAD O COMPETENCIA DE BIZITEGI SE UTILIZA	CÓMO: COLECTIVOS QUE PARTICIPAN (PERSONAS USUARIAS, Personas QUE TRABAJAN EN BIZITEGI, VOLUNTARIOS, aliados, instituciones...) CÓMO: PARTICIPANDO EN INICIATIVAS MUNICIPALES O DE OTROS....
Ámbito 5. EMPLEO SOLIDARIO			
5.1 EMPLEO SOLIDARIO - Gizalan (dos puestos) - Lan ekiniza (un puesto) - Innovalan	Dar oportunidad de empleo a personas en situación de dificultad para cubrir puestos de trabajo	Apoyo por parte de educadores. Bizitegi dispone de una tienda de ropa. Aportación económica de parte del coste de los contratos	Contratación de personas en riesgo o exclusión y se contrata a una persona usuaria. Participamos en iniciativas propuestas desde otras ONG y también iniciativas municipales
6.1 PRACTICAS - Instituto Tartanga - UPV - Universidad de Deusto - UNED - Pere Tarres - Participación del Grupo Eskaut de Rekalde en Onartu durante la Semana Santa	Promovemos la participación de alumnos en prácticas de las escuelas de profesiones sociales cercanas universitarias o no. Relación histórica con la Fundación Pere Tarrés para compartir conocimiento más allá de nuestro entorno local	Apoyamos una prácticas activas implicándose en todas las actividades de los equipos con un papel protagonista que favorezca su desarrollo	Dedicación importante de profesionales para acoger, atender y evaluar las prácticas realizadas
Ámbito 6 : VOLUNTARIADO Y PRACTICAS			
6.2. GESTION DEL VOLUNTARIADO	Promovemos la participación de personas voluntarias como medio de potenciar la sociedad civil de Bizkaia	Apoyo en servicios estable y generación de nuevos proyectos para abrir espacios de colaboración	Dedicación de recursos profesionales para atender y acoger al voluntariado
Ámbito 7. COMPARTIR CONOCIMIENTO			
7.1. ENCUENTROS CON COLEGIOS- Encuentro con estudiantes de integración social sobre primeros auxilios en toxicomanías- Visita del módulo de integración social de Albor Coach de Tívoli- Información sobre drogodependencias y reducción de daños a estudiantes de integración social- Visita de los alumnos del instituto Tartanga	Promovemos que los más jóvenes conozcan la realidad social desde una óptica veraz y próxima; por ello abrimos nuestros espacios para que nos visiten y acudimos a centros con actuaciones y charlas	Dedicación de personas profesionales y locales para atender los grupos que visitan	Visitas, encuentros, work-ganchitos y por otra parte representaciones teatrales o dinámicas participativas en aulas
7.2. JORNADAS Y CONGRESOS - Participación EAPN - 5º Congreso: Taller de autodeterminación y participación - Ponencia en la mesa redonda en las jornadas de exclusión residencial de Euskadi. - Ponencias en la 6ª jornada técnica Argia Charla sobre Pausoka en Jornadas Argia - Impartir formación en el Máster de Participación y desarrollo comunitario UPV - Semana Europea de la Gestión Avanzada	Consideramos importante favorecer el progreso social compartiendo las experiencias y el conocimiento que hemos ido desarrollando durante décadas de trabajo	Recursos profesionales, publicación de material divulgativo y gastos de desplazamiento y estancia	Organización de charlas y jornadas, Viajes a Congresos por toda la geografía estatal, Participación mediante ponencia en jornadas de universidad u otras entidades
7.3. ACTUACIONES TEATRO - Kuskurum Teatro - Zenbatu	El trabajo de nuestros grupos de teatro se presenta a los barrios y entidades cercanas	Recursos profesionales y voluntarios, incluyendo la dedicación de nuestras personas usuarias y los materiales necesarios	Se organizan representaciones en los Centros Cívico de Bilbao y en Hospitales Psiquiátricos
7.4. FORMACIÓN - Taller de cuero a adolescentes del Gaztegun de Uribarri - Talleres de prevención de drogodependencias con adolescentes - Bizibox	Cuando ha surgido la ocasión hemos abierto los talleres manuales que forman parte de nuestros centros de día para hacer formación artesana y manual	Profesionales del taller, locales y material básico para desarrollar las habilidades manuales	Organización de talleres de cuero y cajas, con contenido práctico
Ámbito 8: APOYO A CAUSAS SOLIDARIAS			
8.1. APOYO o DINAMIZACIÓN A DIAS INTERNACIONALES, CONCENTRACIONES, Y CAMPAÑAS - Día internacional de los derechos humanos (10 dic.) - Día contra la pobreza (17 de oct.) - Día mundial de los sin techo (24 nov.) - Día mundial de la salud mental (10 oct.) - Día mundial sin drogas (26 Junio) - Concentraciones de Beste Bi, aniversario (28 abril) - Apoyo en la campaña + Derechos en defensa de la RGI (16-30 Abril)	Son aquellas concentraciones y días internacionales en las que estamos presentes y se denuncia o sensibiliza a la sociedad sobre las diversas problemáticas que tienen las personas que atendemos Desarrollamos una parte de nuestra misión a través de acciones concretas de sensibilización y denuncia que permitan generar conciencia en la construcción de una sociedad más justa	Asistimos y/o organizamos actividades en estos días significativos: - Asistir concentraciones, manifestaciones, etc. - Charlas - Mesas informativas - Repartir dípticos, chapas, etc. - Video fórum, análisis cortometrajes, teatro, etc.	Personas usuarias, trabajadoras y socias junto con los participantes de estas mismas celebraciones: Otras organizaciones que participan y/o organizan

Plan de Igualdad 2015-2019 (extracto)

Líneas de actuación en materia de Igualdad de género:

01	•Mejorar la comunicación interna y externa en materia de igualdad de género.
02	•Visibilizar los valores de la igualdad en la Organización.
03	•Incorporar criterios de género en los procesos internos de gestión.
04	•Mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de la plantilla de Bizitegi.
05	•Prevenir y mejorar la atención en los casos de violencia contra las trabajadoras y usuarias de Bizitegi.
06	•Mejorar la promoción desde la perspectiva de género.
07	•Mejorar el conocimiento específico en materia de género en la organización.
08	•Incorporar el enfoque de género en los servicios de Bizitegi.

ACCIONES para el 2016

01.2. Diseño de una Guía sobre comunicación y género.

02.1. Celebración anualmente el 25 de Noviembre, etc.

02.2. Solicitar el reconocimiento de Entidad Colaboradora para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Gobierno Vasco.

04.3. Diseño de un Plan de Conciliación.

08.4. Organización de actividades periódicas para trabajar el empoderamiento con las usuarias y las masculinidades con los usuarios de los servicios.

Plan de voluntariado

INDICE

1. Metodología de trabajo.	3
2. Estatuto del voluntariado.	4
2.1. Marco normativo	4
2.2. Derechos y deberes de la persona voluntaria	4
3. Nuestro modelo de voluntariado.	6
3.1. Qué entendemos por voluntariado	6
3.2. Qué vamos a aportar al voluntariado	6
3.3. Que queremos recibir del voluntariado	7
3.3.1. Bizitegi como asociación	7
3.3.2. Respecto a las personas usuarias	7
3.4. La participación del voluntariado	8
4. Marco de relaciones dentro de la asociación.	10
5. Itinerario del voluntariado.	11
5.1. Captación.	11
5.1.1. Necesidades de voluntariado	11
5.1.1. Perfiles de personas voluntarias	11
5.2. Selección.	12
5.3. Acogida	12
5.4. Seguimiento, acompañamiento y evaluación	13
5.5. Formación	14
5.6. Salida	14
6. Documentos relacionados con el plan.	16
6.1. Manual de acogida.	16
6.2. Acuerdo de colaboración y compromiso.	16
6.3. Carta de captación.	16
6.4. Tríptico.	16
6.5. Perfiles de voluntariado.	16
6.6. Carta de despedida.	16

Impactos	Pisos	Centros	Sede	Medidas	Responsable	Cuándo
Consumo Luz						
Luminarias (bombillas y fluorescentes)	X	X	X	Sustitución por luminarias de bajo consumo	Persona mantenimiento	Reposición o nuevo
Luces encendidas		X		Colocación de detectores de presencia en pasillo de Iruminetxe y baño de Centro Onartu	Servicios Generales	Momento de detección o nuevas obras
		X		Colocación de Luciérnagas de papel como recordatorio en los interruptores que se quedan encendidos	Rebizikla	Detección
Electrodomésticos	X	X	X	Compra de electrodomésticos de línea A y A+	Responsable Proceso compras	Reposición o nuevo
Ordenadores		X	X	Compra de ordenadores energy star. Configuración de pantallas en ahorro energía. Apagado de pantallas (colocación de Luciérnagas de papel como recordatorio)	Responsable Proceso tecnologías información y Rebizikla	
Consumo Gas						
Calderas	X	X	X	Colocación de termostatos programables y revisiones anuales de las calderas	Persona mantenimiento	Reposición o nuevo Revisiones anuales
Calefacciones	X	X	X	Se purgan los radiadores antes del invierno. Colocación en los 4 últimos pisos reformados radiadores de bajo consumo		Reposición o nuevo
Consumo Agua						
Cisternas y grifos	X	X	X	Compra de cisternas con doble descarga y grifos monomando	Persona mantenimiento	Reposición o nuevo
Recursos Materiales. Reducción, Reutilización, Reciclaje						
Papel		X	X	Compra de Fotocopiadoras con scanner, impresión a doble cara, dos caras en una hora	Responsable Gestión Recursos	Reposición o nuevo
		X	X	Bandeja de papel para la reutilización del papel usado como papel de borrador	Responsables centros	Siempre
	X	X	X	Contenedores para reciclaje de papel confidencial (en los Centros y Sede) y no confidencial en los Centros		Confidencial al llenar el saco y no confidencial diario/2 o 3 veces a la semana
Plástico		X	X	Uso de tazas o vasos de cristal y cucharillas metálicas en los Centros para el café	Responsables centros	Siempre
	X	X	X	Colocación de contenedores en todas las instalaciones		Diario/2 o 3 veces a la semana
Orgánico	X	X	X	Colocación de contenedores en todas las instalaciones	Responsables centros	Diario/2 o 3 veces a la semana
Vidrio	X	X	X	Espacio señalizado con cartel para dejar ese residuo		Cuando haya algo
Jeringuillas		X		Contenedores para jeringuillas aportadas por los centros de salud en los centros donde está el personal de enfermería se reciclan también en los centros de salud	Personal enfermería	Cuando está lleno. Aproximadamente cada 3 meses
Medicamentos		X		Depósito de medicamentos en punto SIGRE de las farmacias de los diferentes barrios	Personal enfermería	Quincenalmente
Mobiliario	X	X	X	Recogida con la furgoneta de la Asociación y traslado a Garbigune	Persona mantenimiento y/o persona de reparto	Al momento de retirada por reposición o rotura
Pequeños electrodomésticos	X	X	X			
Ordenadores		X	X			
Pantallas		X	X			
Enseres domésticos	X					
Pilas	X	X	X	Contenedores o contenedor Garbigune para traslado a la furgoneta garbigune	Responsables centros	Semanalmente
Tóner y cartuchos		X	X	Contenedor o punto señalizado Garbigune para traslado a la furgoneta Garbigune		
Cables			X	Contenedor o punto señalizado Garbigune para traslado a la furgoneta Garbigune	Responsables centros	Semanalmente
Aceite cocina	X	X	X	Recogida del aceite usado en la cocina se lleva al contenedor específico	Repartidor	Quincenalmente
Material de las actividades de los Centros de Día						
Madera, cola, pintura		X		Colocación de contenedor y traslado a furgoneta Bilbogarbi	Responsable actividad	Semanalmente
Ropa		X		La ropa que no se usa para la tienda pero está en buen estado se lleva a Rezikleta La ropa en mal estado se lleva al Garbigune	Repartidor	
Cuero y tintes		X		Colocación de contenedor y traslado a furgoneta Bilbogarbi	Responsable actividad	
Fiestas asociativas						
Plástico, papel, orgánico, colillas				Colocación de contenedores de plástico, papel y orgánico con la señalización en altura para ser visible desde lejos. Así mismo colocación de ceniceros para las colillas	Jaikomite	Fiesta carnaval, mayo y Navidad

Organización Bizitegi

Equipo Equipo gestor + IFH consulting

Fecha

11/04/2016

INNOVACIÓN EN LA ESTRATEGIA		
INTENCIÓN		
A11	¿Existe una planificación estratégica que tiene en cuenta conceptos o áreas de innovación?	Aceptable
A12	¿Qué recursos económicos se dedican a actividades de innovación? (horas dedicadas a innovación, búsqueda de información externa, externa, inversión en formación en ámbitos innovadores, recursos en proyectos innovadores, recursos en TIC, etc ...)	Aceptable
REPLANTEAMIENTO		
A21	¿La organización identifica los aspectos que definen su posicionamiento en términos de competitividad?	Aceptable
A22	¿La organización se replantea de manera habitual su estrategia (qué ofrece, a quién y con qué propuesta diferencial) y modelo de negocio (procesos clave competitivos)?	Excelente
SISTEMÁTICA		
A3	¿La organización gestiona la innovación incorporándola a todos los procesos clave de la I+D+i, elaborando los procedimientos y asignando las responsabilidades necesarias para ello?	Aceptable
CAPACIDAD DE INNOVACIÓN		
ORGANIZACIÓN		
PROCESO DE INNOVACIÓN		
B11	¿Existe en la organización algún sistema de vigilancia que permita definir la información crítica de la organización, las fuentes de donde se obtienen, cómo se procesa y a quién se distribuye?	Aceptable
B12	¿Identifica la organización oportunidades de innovación a partir de la información captada del entorno (tecnológico, mercado, competencia, etc.) y de la propia organización (sugerencias del personal, revisiones de procesos, etc.)?	Aceptable
B13	¿Se ha establecido en la organización un sistema para la generación y recogida de ideas para la innovación?	Aceptable
B2	¿Se han establecido procedimientos para la selección y gestión de las ideas y proyectos de innovación a desarrollar?	Excelente
B31	La organización, ¿analiza si el conocimiento y las competencias ya existentes en la misma son las adecuadas para realizar actividades de innovación en cualquier ámbito?	Medio
B32	¿Cuál es la estrategia de desarrollo y adquisición de tecnología y conocimiento de la organización?	Aceptable
B41	¿Cómo de definen las especificaciones y características para el desarrollo de un nuevo proyecto innovador?	Aceptable
B42	¿Qué metodología se utiliza en la organización para el desarrollo de nuevos productos y servicios / proyectos ?	Aceptable
B43	¿Cómo se gestiona el desarrollo de los nuevos proyectos, productos y servicios ?	Aceptable
B51	¿En qué consiste el método de implantación de mejoras en los procesos ?	Aceptable
B52	¿Cómo hacemos llegar al sector y "clientela" los nuevos productos y servicios?	Aceptable
METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS		
B6	¿Se utilizan metodologías y herramientas específicas de apoyo al desempeño de actividades del proceso de innovación en sus distintas fases a) vigilancia y generación de ideas, b) focalización, c) capacitación, d) desarrollo y e) implantación ?	Aceptable
PROCESO DE I+D		
C1	¿Cómo se gestiona la actividad de I+D en la organización? (investigación + Desarrollo)	Aceptable
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		
D11	¿Cómo se gestiona el conocimiento de la organización? (documentación de procesos)	Aceptable
D12	¿Cuál es la cultura de la organización frente al intercambio y generación de conocimiento? (socialización del conocimiento, reuniones...)	Aceptable
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TICs		
D21	¿Cuál es el conocimiento y uso de las TICs en la organización?	Excelente
D22	¿Cómo gestiona la organización la información relevante a la actividad de innovación?	Aceptable
CULTURA Y PERSONAS		
PERSONAS		
E11	¿Se proporciona a las personas de la organización la formación necesaria para realizar actividades de innovación?	Aceptable
E12	¿Se fomenta la creatividad del personal para la aportación de ideas innovadoras?	Aceptable
DESARROLLO CORPORATIVO		
E21	¿Lidera la dirección los procesos de innovación?	Excelente
E22	¿Existe una política de empowerment (delegación de funciones)?	Aceptable
E23	¿Existe una política de comunicación desplegada en toda la organización que incluya aspectos relacionados con la innovación?	Aceptable
E24	¿Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la comunicación Interna?	Excelente
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
E3	¿Existe en la empresa una cultura de RSC?	Excelente
RESULTADOS		
MEDICIÓN		
F1	¿Se han establecido objetivos claros, indicadores y mecanismos para medir los resultados de las innovaciones en proceso, producto/servicio, mercado y organización?	Medio
INNOVACIONES LOGRADAS		
F21	¿Se han obtenido, en los últimos años, como consecuencia de la actividad innovadora de la organización, resultados en forma de mejora de los productos actuales o de nuevos productos?	Aceptable
F22	¿Se han obtenido, en los últimos años, como consecuencia de la actividad innovadora de la organización, resultados en forma de mejora de los procesos productivos o de provisión?	Aceptable
F23	¿Se han obtenido, en los últimos años, como consecuencia de la actividad innovadora de la organización, resultados en forma de mejora de la fidelización de los clientes institucionales actuales o contactos con antiguos menores..?	Aceptable
F24	¿Se han obtenido, en los últimos años, como consecuencia de la introducción de cambios en el modelo organizativo mejoras en la eficiencia y la competitividad de la organización?	Excelente

Ejemplo de participación en el desarrollo de proyectos de innovación (extractos)

2009-2010: Elaboración del modelo de intervención. Fases:

- Febrero-junio 2009: Primer borrador de ideas.
- Julio-agosto 2009: Envío de cuestionario a todos los profesionales de intervención. (19 contestaciones por escrito)
- Agosto-octubre 2009: Con las ideas recibidas, elaboración segundo borrador, separado por temas, para posterior trabajo grupal.
- Octubre 2009: Trabajo por grupos:
 - 48 personas, divididas en 11 grupos.
 - 3 sesiones de trabajo, con un total de 12 horas de trabajo por persona. Primeros 60 minutos todos juntos, y el resto por grupos.
 - Con documento final de cada grupo.
- Noviembre 2009-abril 2010: Elaboración del documento final y aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Mayo 2010: Presentación general del modelo a todas las personas trabajadoras de Bizitegi (unas 65 personas), y envío del material.
- Septiembre 2010: Reuniones con el personas de los diferentes servicios de Bizitegi para presentación del modelo e incidencia en las nuevas orientaciones que se derivan del mismo:
 - 12 reuniones de unas 2 horas, con 37 personas.

2011: Elaboración plan individualizado. Fases:

- Marzo 2011: Formación a expertos internos. Presentación del plan de trabajo y formación en contenidos del plan. 68 personas, 4 horas por persona.
- Marzo-abril 2011: Elaboración de las primeras escalas por parte de los 68 expertos internos. A cada persona le corresponde uno de los apartados del plan.
- Abril 2011: Volcado propuestas.
- Abril-mayo 2011: Elaboración de las segundas escalas por parte de los 68 expertos internos. A cada persona le corresponde uno de los apartados del plan. Tras leer las propuestas de las otras personas del grupo.
- Junio 2011: Prueba piloto de las escalas.
- Mayo-agosto 2011: Elaboración de las escalas definitivas por mi parte.
- Septiembre-octubre 2011: Formación a todo el personal de intervención, en 3 sesiones de 4,5 horas de duración cada una:
 - Procedimientos del plan individualizado.
 - Contenidos de las escalas.
 - Manejo de la aplicación informática.

2011: Elaboración Menú de Actividades. Fases:

- Marzo-abril 2011: Reuniones de unas 2 horas de duración, para recogida de actividades de la organización. 20 reuniones con 68 profesionales de atención directa. Recogida de todo el listado de actividades de Bizitegi.
- Abril-noviembre 2011: Por parte del coordinador técnico. Clasificación de las actividades por tipologías. Elaboración del primer menú de actividades.

2013: Elaboración de criterios unificados de intervención. Fases:

- Marzo 2013: Por correo electrónico. Recogida de listado de temas que a las personas que trabajan en atención directa de Bizitegi les interesa tratar para unificar criterios (unas 70 personas).
- Marzo 2013: Por correo electrónico. Envío a todo el personal de intervención del listado de temas para que marquen sus preferencias
- Abril 2013: Elección de los temas a tratar. El criterio único son las preferencias expresadas por el personal en los cuestionarios. Y elección de los grupos de trabajo en función de las preferencias expresadas por las personas.
- Mayo-diciembre 2013: Sesiones de trabajo de cada uno de los grupos. Todo el personal de atención directa participa en alguno de esos grupos. Cada uno de ellos elabora una ficha con el planteamiento del tema y las recomendaciones de intervención elaboradas por ellos.

2014-2013: Elaboración objetivos de las actividades de Bizitegi. Fases:

- Marzo 2013: Revisión del cuadro completo de actividades. Envío por correo electrónico de las actividades de cada servicio o área a cada una de las personas responsables (22 cuestionarios). Con ello tenemos el cuadro de actividades completo y actualizado.
- Marzo-Abril 2013: Por correo electrónico. Las personas responsables envían cuestionarios con los objetivos que buscan en cada una de las actividades que desarrollan. 22 cuestionarios.
- Mayo 2013-febrero 2014: El equipo del proceso revisa los objetivos recibidos, reformulándolos y agrupándolos por tipologías. De este modo cada una de las tipologías cuenta con un listado de posibles objetivos para todas las actividades contenidas en la misma.
- Marzo 2014: El equipo de proceso identifica los objetivos de cada una de las actividades (de entre los de cada tipología), y los envía a los responsables para que los validen.
- Marzo 2014: Validación de los objetivos de las actividades por parte de las personas responsables. Estas lo trabajan con sus equipos.
- Junio 2014: Presentación del resultado del trabajo a todo el personal de intervención (unas 70 personas), en sesión de unas 2 horas de duración.

2016-2011: Gestión de casos: Fases:

- Noviembre 2011: Dinámica de trabajo con todas las personas trabajadoras de intervención directa (unas 45, divididas en 3 grupos), para recoger propuestas para el diseño de un nuevo sistema de gestión de casos. Metodología del "World Café".
- Diciembre 2012: Con la información reunida diseñamos el nuevo sistema para la gestión de casos del programa de Drogodependencia. Lo hacemos en 3 sesiones de trabajo, con un total de 7 horas de duración, en la que participan las personas responsables del programa y el coordinador técnico (8 profesionales).
- Noviembre 2012: Tras el funcionamiento de casi un año en Drogodependencias organizamos 2 sesiones de trabajo; 1 con todas las trabajadoras de cada programa (con un total de 45 personas), para trabajar sobre una nueva propuesta presentada por el coordinador técnico. En ellas recogemos múltiples aportaciones.
- Febrero de 2013: Tras el diseño definitivo del nuevo sistema, y la creación de una herramienta informática, iniciamos el funcionamiento del nuevo sistema de gestión de casos. Sistema elaborado con la idea original y las aportaciones de las personas profesionales.
- Junio y julio de 2013: Recogida de la opinión de las personas profesionales sobre los primeros meses de funcionamiento del sistema. Mediante reunión en Drogodependencias (15 personas), y con cuestionario escrito en Diversificado (30 personas). Hacemos algunos ajustes al sistema.
- Mayo 2015: En reuniones de 2 horas con cada uno de los equipos de los programas de Drogodependencias y Diversificado, presentación de los datos de funcionamiento del sistema durante estos años (previamente enviados por mail). En esas sesiones recogemos los puntos fuertes y débiles detectados por las personas participantes en las reuniones.
- Mayo 2015: Envío de cuestionarios por correo electrónico a las personas convocadas a las reuniones anteriores para que hagan sus propuestas de mejora.
- Julio de 2015: Tras recoger todas las aportaciones obtenidas en mayo ordenadas por temáticas en un único documento el equipo de proceso de plan individualizado hace su análisis de gestión de casos, definiendo elementos a mantener y propuestas de mejora.
- Diciembre 2015: Una vez analizadas todas las aportaciones de los diferentes equipos, desde el proceso de Acompañamiento Social decidimos las mejoras que vamos a implementar en el sistema de gestión de casos, así como el plan para hacerlos efectivos.
- Abril 2016: Implantación de los cambios. Para ello organizamos una acción formativa con todas las profesionales de intervención directa que van a participar en ellas, (unas 45 personas), divididas en 2 grupos. Cada grupo participa en 2 sesiones de 2 horas de duración.

Actividades de aprendizaje- Benchmarking en 2015 (extracto)					
Nombre de la acción de aprendizaje:	Responsable de recoger la información	Entidad/ Organizadora por:	Nombres de las personas asistentes de Bizitegi	Número de personas asistentes de Bizitegi	Objetivo que se pretende:
Herramienta de Indicadores	Mónica	Gorabide y Bizitegi	Mónica Fandiño	1	Conocer herramienta de gestión de indicadores de Gorabide
Piso de alta intensidad de la Asociación Zubietxe	Elena	Bizitegi y Zubietxe	Catalina Rodríguez, Amaia Moreno y Ricardo Oficialdegui	3	Conocer el funcionamiento y organización de los servicios residenciales de otras asociaciones con el fin de poder aplicar ideas en nuestra forma de intervención.
Piso de alta intensidad de la Asociación AVIFES	Elena	Bizitegi y AVIFES	Mª Mar Calleja, Félix Oronoz, Nani Monreal	3	Conocer el funcionamiento y organización de los servicios residenciales de otras asociaciones con el fin de poder aplicar ideas en nuestra forma de intervención.
Piso de alta intensidad de la Asociación GORABIDE	Elena	Bizitegi y Gorabide	Nani Monreal, Ricardo Oficialdegui y Félix Oronoz	3	Conocer el funcionamiento y organización de los servicios residenciales de otras asociaciones con el fin de poder aplicar ideas en nuestra forma de intervención.
Alkar Biziz Pisos – Hogares compartidos para la tercera edad de Kooperera	Pablo	Bizitegi y Kooperera	Sorania y Pablo	2	Conocer el funcionamiento general de Alkar Biziz y ver la posibilidad de que sean una solución para personas de Bizitegi
Alkar Biziz Pisos – Hogares compartidos para la tercera edad de Kooperera	Elena	Bizitegi y Kooperera	Sorania Vega, Nagore Elgoro, Cristina Berger y Mari Mar Calleja	4	Conocer el funcionamiento, condiciones de acceso y organización de los pisos, para futuras derivaciones de personas usuarias mayores de 65 años.
Gizagune. CC Otxarkoaga	Elena	Bizitegi y Gizagune	Beatriz Muñoz Elena Martin	2	Presentar el Proyecto Bizitarte, para ver las diferentes opciones planteadas a nivel de barrio.
Conocimiento oferta servicios Fundación Tutelar Ondoan	Pablo	Bizitegi y Ondoan	Aitor IpiñaPablo Ruiz	2	Conocer los servicios que ofrece la Fundación Tutelar Ondoan
Etica en los Servicios Sociales	Aitor Ipiña	Diputacion Foral Bizkaia	Aitor Ipiña, Pablo Ruiz, Mónica Fandiño, Elena Marti, Unai Lizarraga	5	Reflexionar sobre ética y Comités de Etica de la DFB
Proyecto LOIOLA ETXEA	Aitor Ipiña	Bizitegi, Loiola Extea	Aitor Ipiña, Aitor Aresti, Marimar Calleja, Pablo Ruiz	4	Conocer planteamiento y funcionamiento del proyecto de apoyo a personas en prisión
RAIS FUNDACION ATHLETIC	Aitor Ipiña	Bizitegi, RAIS	Aitor Ipiña	1	Conocer el proyecto de futbol conveniado con Fundación Athletic
CORRESPONSABLES	Aitor Aresti	DBS DEUSTO	Aitor Aresti	1	Conocer trabajo RSC de empresas destacadas
Cultura de voluntariado	Aitor Aresti	Bolunta	Aitor Aresti, Mercedes Landin	2	Ver cómo se trabaja el voluntariado en las distintas organizaciones
Gestión de Personas	Aitor Aresti	Innobasque	Aitor A.	1	Jornada Innobaske
Jornada de Voluntariado	Aitor Aresti	Fundación Miranda	Aitor A., Mercedes L., Isabel Paniagua	3	Jornadas

Año	Participación en Estudios e Investigaciones
2010	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el Observatorio del Tercer Sector para reflexionar sobre la Intervención con personas en situación o proceso de exclusión y con enfermedad mental severa. Fruto de estas reflexiones se elaboró el documento "Intervención con personas en situación o proceso de exclusión y con enfermedad mental severa". Participamos en la elaboración del documento "La participación de las personas como herramienta para la inclusión social "Experiencias piloto en entidades sociales para el fomento de la participación" publicado por EAPN Euskadi.
2011	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Investigación sobre Pedagogía comunitaria dirigido por la Fundación Pere Tarrés. Grupo focal de debate que la Asociación Cáritas Diocesanas y Médicos de Mundo han convocado para la realización de una investigación sobre las posibles tendencias o alternativas en la intervención dirigida a la población drogodependiente en riesgo o situación de exclusión social. A través de EAPN, hemos colaborado con la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco en la elaboración del "Instrumento Técnico Común para la Valoración y Diagnóstico de la Exclusión Social". Elaboración del VII Informe del Consejo Vasco de Bienestar Social "La situación de los Servicios Sociales en la CAPV" elaborado por el SiiS, Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía- Careaga que se publicará en 2012. En la elaboración del documento "Historia del Tercer Sector de Acción Social de Bizkaia. Construyendo alternativas solidarias desde el territorio" elaborado por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Participación en el Seminario organizado por Sartu y el Observatorio del Tercer Sector "Competencias clave en las organizaciones del tercer sector social" cuyo objetivo y trabajo fue centrar la mirada en las competencias claves en las organizaciones del Tercer Sector. La Publicación "gestión de competencias clave en las organizaciones del tercer sector social" (2013) es resultado del trabajo realizado en el seminario.
2012	<ul style="list-style-type: none"> Publicación "Reencontrándonos con la persona", en "Los retos en la lucha por la inclusión social" de EAPN. Estudio de investigación Parte Hartuz para la Mejora de las Asambleas de las personas usuarias. Estudio sobre las personas Sin Hogar. Organizado por el Ayuntamiento de Bilbao.
2013	<ul style="list-style-type: none"> Historia del Tercer Sector Social de Acción Social de Bizkaia. Participamos en el estudio "Propuesta de estrategias de intervención en el ámbito de la rehabilitación psicosocial para los pacientes con Trastorno Límite de Personalidad" cumplimentando cuestionarios para el estudio. Participamos en el estudio "La Realidad del Estigma Social entre las Personas con Enfermedad Mental en la CAPV" cumplimentando cuestionarios para el estudio. Se ha editado el Atlas de Salud Mental de Bizkaia. Colaboramos en su elaboración en 2012. Colaboramos en la elaboración del manual editado por Cáritas española "El arte de acompañar/NOS. Procesos y metodología".
2014	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogía Social Comunitaria: un modelo de intervención socioeducativa integral. Pere Tarres. Artículo en la Revista de Educación Social "Exclusión social, medio abierto e incorporación social en la Asociación Bizitegi" publicado por la Fundación Peré Tarres. Han participado en la elaboración del artículo Ricardo Oficialdegui y Pablo Ruiz II Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV 2014 a través del Ayuntamiento de Bilbao. Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi. Observatorio Tercer Sector Social. Informe de Itinerarios de inserción social para personas con adicciones en entidades sociales vinculadas con la DFB. Comisión de trabajo entidades LIZA.
2015	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Estudio de Mendicidad. Ayuntamiento de Bilbao Programa Activación/ Inclusión y participación social centrado en las personas. Gobierno Vasco. Guía metodológica Participación para entidades- EAPN Bizitegi realiza el Estudio de Baja Exigencia. Lideramos Estudio de Baja Exigencia. Manual de criterios y metodología sobre la Baja Exigencia.

Proyectos de innovación (extracto)			
Año	Proyectos	Objetivo	Ámbito de innovación
2014	Ireki	Apoyo a la vida independiente de personas en situación de exclusión, con enfermedad mental, que se encuentran en fases avanzadas de su proceso de inclusión	Intervención Social
	Opengune	Ser un espacio de apoyo mutuo para personas de otros servicios de Bizitegi (en especial de Ireki), a través del cual promover acciones de ayuda tanto entre ellas como hacia el exterior	
	Jaikomite liderado por personas usuarias	Que un grupo de personas usuarias organicen los encuentros lúdicos principales de Bizitegi (Navidad, carnavales y aniversario anual)	
	Herramienta indicadores Tercer Sector	Comparar resultados y buenas prácticas de gestión con entidades sociales	Organización y Gestión
2015	Pisos Sin Hogar	Conseguir que personas en situación de exclusión y sin hogar, que no pueden acceder o adaptarse a los servicios residenciales que disponemos en Bizitegi, cuenten con un lugar digno donde vivir	Intervención Social
	Prisión	Favorecer la integración social de personas penadas y presas que han iniciado procesos de incorporación de la mano de la Asociación Bidesari, y necesitan alojamiento para la salida de la cárcel	
	Empoderamiento de Mujeres usuarias	Introducir la perspectiva de género en la prestación de los servicios, diseñando acciones específicas para ello	
	Ocio inclusivo	Potenciar el trabajo del ocio de las personas usuarias de Bizitegi, elevándolo a la categoría de proceso, con un equipo permanente que lo lidera de forma coordinada en toda la organización	
	Pausoka	Generar una plataforma a partir de la cual organizar un sistema de aportación y utilidad social de personas en situación de exclusión	
	Proyecto 5S impulsado por personas usuarias	Que un grupo de personas usuarias lideren y dinamicen un proyecto 5S	
	Programa de radio "Locura Feliz"	Realizar un programa de radio dinamizado por personas usuarias	
	Baja Exigencia	Elaborar un escrito que recoja las reflexiones, propuestas y buenas prácticas de profesionales que trabajan atendiendo a personas en situación de exclusión residencial grave en un contexto que denominamos 'baja exigencia'	Sensibilización y Comunicación
	Osasunday	Concienciar a las personas con TMG de la importancia de unos hábitos de vida saludable. Y hacer visible la realidad y las potencialidades de las personas en exclusión social	
	Auzojaiak	Sensibilizar a la ciudadanía de los barrios de Bilbao sobre la situación de las personas que sufren exclusión social, poniendo en valor su capacidad de aportar socialmente. Y participando en actos festivos ya organizados	
	Campaña sin techo con derechos	Sensibilizar a la población de Bizkaia sobre la situación de las personas sin hogar, para que mejore la mirada hacia ellas, eliminando el estigma de dicho colectivo	
	Teatro social "Zenbatu"	Sensibilizar sobre diferentes cuestiones de la realidad social mediante la expresión artística realizada por las personas usuarias	
	Comunicación externa	Renovación de la imagen de marca y potenciación de las herramientas de comunicación de Bizitegi, renovando la web y organizando una presencia fuerte a nivel de redes sociales. Con un equipo de personas coordinadas para ello	
Año	Proyectos de innovación 2016		Ámbito de innovación
2016	Bizidenda	Partiendo de la tienda de ropa que tenemos en el barrio de Otxarkoaga desde hace 20 años; generar un espacio de encuentro y participación comunitaria abierto a las personas del barrio	Intervención Social
	Escalas de Calidad vida	Desarrollar escala de percepción de calidad de vida.	
	Geolocalización de personas en calle	Gestionar los recuentos de las personas en calle de Bilbao por medio de las nuevas tecnologías	
	Sensibilización a través del cine y el teatro	Poner en marcha acciones de sensibilización sobre las situaciones de exclusión social a través de 2 vías: el cine, como herramienta de transformación social. Y el teatro realizado por personas que sufren dicha exclusión	Sensibilización y Comunicación
	Cambio de estructura	Mejora de la organización interna de Bizitegi, generando unidades de intervención de tamaño intermedio (unas 15 profesionales), más flexible, eficiente, ágil y horizontal	Organización y Gestión
	Herramienta SIP	Herramienta para la mejora en la gestión de indicadores	

Año	Ponencias en Jornadas, Congresos y Formaciones compartiendo buenas prácticas e innovaciones
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la participación en nuestra organización. Clase educación social en Deusto (Grupo participación EAPN) • 30 aniversario de Bizitegi
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento a Personas con TMG en Situación de Exclusión Social. Jornada Técnica 20º Aniversario Fundación Argia • Atención a la patología dual, la cronicidad en los servicios de drogodependencias. Nuevos retos. III Congreso FEARP (Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial) • Bizitegi: 30 años de tratamiento comunitario a personas con TMG. III Congreso FEARP (Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial) • Experiencias, Reflexiones e Investigación sobre la Participación y la Exclusión en la Práctica Diaria. La Participación como Garantía de Inclusión Social – Jornadas Parte Hartuz • Mesa redonda: Retos y desafíos como profesionales ante la exclusión social. I Jornada de Acción social. Erandio • Proyecto Egunez Egun de la Asociación Bizitegi. III Congreso FEARP (Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial)
2011	<ul style="list-style-type: none"> • Apostando por un “Liderazgo” de excelencia. XVII Semana Europea de la Calidad e Innovación
2012	<ul style="list-style-type: none"> • La Cronicidad en los servicios de drogodependencias. Nuevos retos. XIV Jornadas Nacionales de Patología Dual. Madrid • Modelo Eficiente de Gestión participativo. XVIII Semana Europea de la Calidad e Innovación
2013	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Individualizado e Indicadores de Intervención. XIX Semana Europea de la Calidad • “Participación de los usuarios” y “La calidad del tiempo está en tus manos”. IV Jornada Técnica Argia – Aplicación del Modelo de Calidad de Vida en la intervención con personas con trastorno mental grave • Integración / Participación Social. Ayuntamiento de Bilbao – Adicciones: Acompañamiento Terapéutico al Proceso de Incorporación Social • Marginación social. Consumo de Drogas. Enfermedad mental. Curso empresas seguridad Metro Bilbao • Mesa experiencia: Asociación Bizitegi. La Pedagogía Social Comunitaria en centros penitenciarios y en programas de reinserción • Módulo de Exclusión Social. COP – Escuela de práctica psicológica de intervención social • Participación y Desarrollo Comunitario Parte Hartuz – Máster en Participación y Desarrollo Comunitario • Presentación EAPN Euskadi. II Congreso Estatal de Participación de Personas en Situación de Pobreza y Exclusión Social • Psicología de la intervención social. Bizitegi. Máster Universitario en Psicología de la Intervención social.
2014	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo gestionamos la Innovación? Taller práctico. XX Semana Europea de la Gestión Avanzada • Innovación Social. Participación comunitaria. XX Semana Europea de la Gestión Avanzada <ul style="list-style-type: none"> – Bizitegi: Un modelo de intervención socioeducativa desde la Pedagogía Social Comunitaria – Experiencia de la Participación comunitaria en Bizitegi – Los nuevos dilemas del binomio sociedad – comunidad. Innovación Social. Participación comunitaria – Un BIEN ESTAR colectivo, posible y deseable sin exclusiones. Innovación Social. Participación comunitaria • Riesgo de exclusión. Enfermedad mental. Practicum Educación Social UPV . Clase enfermedad mental
2015	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión multidireccional de clientes en Servicios sociales. XXI Semana Europea de la Gestión Avanzada <ul style="list-style-type: none"> – Programa SIN HOGAR: Atención a personas usuarias en medio abierto – Proyecto IREKI: Gestión de necesidades en el diseño e implantación de un proyecto – RED DE PISOS: Integralidad en la intervención – Centro de día: Gestión participativa de la persona usuaria. Participación proyectiva • 4 años de camino del Plan Individualizado de Bizitegi . V Congreso FEARP. Comunicación Plan Individualizado • Aportaciones de las Asociaciones que trabajan con personas adictas en proceso de incorporación social. Día internacional contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas • XXI Semana Europea de la Gestión Avanzada. “Gestión de las entidades del tercer sector a través de resultados”. Foro de Indicadores del Tercer Sector en el que presentamos junto a Euskalit la Batería de indicadores para entidades sociales. • EAPN: Hacia una estrategia de atención a las personas sin hogar en Euskadi. II Jornadas de Exclusión Residencial en Euskadi – Ponencia estrategia Vasca sinhogarismo • La participación de las personas con enfermedad mental, medio de eliminar el autoestigma y mejorar su calidad de vida. ¿Derecho y/o Herramienta?. V Congreso FEARP-Taller autodeterminación y participación • Módulos de autonomía, realidad y responsabilidad. V Congreso FEARP – Póster módulos de autonomía • Participación Comunitaria en Bizitegi . Máster Participación y Desarrollo Comunitario. UPV • Rehabilitación por medio de acciones de aportación social y comunitaria. V Congreso FEARP- Póster aportación comunitaria
2016	<ul style="list-style-type: none"> • Atendiendo a la patología dual... Caminante no hay camino. Se hace camino al andar. XVIII Jornada Anual Patología Dual • La participación, estrategia para eliminar el estigma y mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental. Universidad de Deusto • Presentación de experiencias en intervención sociosanitaria con personas en exclusión social con patologías mentales severas. Il Gizartegune. Exclusión Social y Patología Mental Severa: una cooperación sociosanitaria imprescindible



Glosario

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASVAR	Asociación Vasca de Rehabilitación Psicosocial
AVIFES	Asociación Vizcaína de Familiares y Enfermos Psíquicos
BBDD	Base de datos
Beste BI	Plataforma por la Inclusión Residencial y a favor de las Personas Sin Hogar
BIES	Sistemas de Bocas de Incendio Equipadas
Bolunta	Agencia para el voluntariado y la participación social
CD	Centro de Día
CDIR	Centro de Día Irumineta
CDRK	Centro de Día Rekalde
CMI	Cuadro de Mando Integral
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DAI	Dispositivo Alojamiento Invernal
DDHH	Derechos Humanos
DFB	Diputación Foral de Bizkaia
DNF	Diagnóstico necesidades formativas
EAPN	Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi
ED	Equipo Directivo
EDE	Fundación EDE
EFQM	European Foundation for Quality Management. Modelo de Gestión
Ekain	Redes para la Inclusión Social en Euskadi
Errekalden kaleratzerik ez	Plataforma de Afectados por la Hipoteca Bizkaia
Euskalit	Fundación Vasca para la Gestión Avanzada
FEARP	Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial
Foro de Indicadores del Tercer Sector	Iniciativa impulsada por varias entidades del Sector social para mejorar la gestión de las entidades participantes
GAM	Grupo de Ayuda Mutua
GI	Grupos de Interés
Gizardatz	Asociación de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Bizkaia
GV	Gobierno Vasco
Harresiak apurtuz	Coordinadora de ONG de Euskadi de Apoyo a Inmigrantes
I+D+i	Investigación, Desarrollo, Innovación
IFH	Isabel Fernández Hidalgo
Innovalan	Iniciativa por la inserción laboral de las personas con enfermedad mental
ISG	Índice de Satisfacción General
IT	Incapacidad temporal
ITB	Instituto Tutelar de Bizkaia
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos
MGA	Modelo de Gestión Avanzada
MVV	Misión Visión Valores
OE	Objetivo Estratégico
ONG	Organización no gubernamental
PDCA	Planificación, Desarrollo, Control y Ajuste
PISECO	Programa de Intervención Socioeducativa y Comunitaria
PNL	Programación Neurolingüística
PYME	Pequeña y Mediana Empresa
RE	Reflexión Estratégica
RSMB	Red de Salud Mental de Bizkaia
SIP	Herramientas de Indicadores
SMAN	Servicio Municipal Alojamiento Nocturno
SPRI	Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial
TICs	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TMG	Transtorno Mental Grave
UNAD	Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente.
UNED	Universidad Nacional de Educación a Distancia
UPV	Universidad del País Vasco
Uribarri Auzolanean	Grupos sociales, asociaciones y movimientos populares de Uribarri que tiene como objetivo hacer frente a las necesidades del barrio mediante el trabajo comunitario

Visibilización

Visibilización



Bizitegi, la lucha de un techo por derecho

La entidad, creada hace más de tres décadas, busca revertir la situación de riesgo o de exclusión social de los hombres y mujeres que por diversas circunstancias tienen problemas



Un reportaje de Joana Pérez

HACE apenas unos meses, los usuarios de Metro Bilbao pudieron conocer de manera más cercana las situaciones a las que se enfrentan personas que están en situación de exclusión social. Una muestra fotográfica puso cara a todos aquellos hombres y mujeres que no tienen un techo bajo el que cobijarse. Esta iniciativa artística par-

tió de Bizitegi, la entidad que trabaja para la "incorporación a la sociedad" de estas personas. Bajo el lema #sintechoconderechos, la exposición ha recorrido diferentes estaciones del suburbano. Esta mirada clara y concisa que enseñaban las fotografías ponen de relieve la labor diaria que desempeña Bizitegi. Su gerente, Aitor Ipiña, afirmó que esas imágenes querían poner cara a "una de las realidades más duras que se están

viviendo en nuestro entorno". Desde hace más de tres décadas, esta asociación sin ánimo de lucro se ha preocupado para que personas "en riesgo o en situación de exclusión social de Bizkaia" ejecutando "procesos de intervención" puedan "mejorar sus condiciones de vida". Esta asociación es el referente en el Territorio Histórico que "a través de acciones de sensibilización y denuncia" se logre "generalizar conciencia en la construcción

de una sociedad más justa". Esta entidad nació "alrededor de la fraternidad de Capuchinos para atender la problemática que existía en Otxarkoaga en los años 80 en relación a las drogodependencias", recordaba el pasado mes de marzo en una entrevista el gerente de la entidad. En la actualidad la labor de Bizitegi se centra en la atención a un entorno a medio millar de personas que presentan sobre todo proble-

mas de drogadicción, salud mental y falta de una vivienda. Al principio, eran solo voluntarios los que peleaban día a día por ofrecer un futuro mejor. Ahora, en cambio, se ha profesionalizado en "tres ramas de actuación claras porque las problemáticas han ido cambiando". El principal motivo por el que se impulsó Bizitegi sigue vigente y para ello hay cuatro pisos y dos centros de día, uno en Rekalde y otro en Uribarri, destinados a aten-

der a las personas drogodependientes. Otro de los ejes sobre los que trabaja Bizitegi es el acompañamiento social en el que se "facilitan procesos de incorporación social para que las personas adquieran mayor grado de autonomía y los mejores niveles de calidad de vida posibles". La salud mental es otro de sus vías de actuación proponiendo "oportunidades de recuperación a personas que sufren enfermedades men-

"A través de acciones de sensibilización y denuncia se quiere logra conciencia social"

Bizitegi marca como valores la participación, la solidaridad, la transparencia y la responsabilidad

Las estaciones de metro fueron el escenario donde se mostraron imágenes de la labor de Bizitegi. Bajo el lema '#sintechoconderecho' se acercó al público la dura realidad de las personas que están en exclusión social o tienen riesgo de caer en esa situación. Reportaje fotográfico: Borja Guerrero y Bizitegi

decir, "la participación como fórmula de inclusión social".

VALORES Todas las personas que pasan por Bizitegi y reciben su apoyo son conscientes de que la asociación se guía por una serie de valores muy claros. El primero de ellos es la participación que "desde la afirmación de la persona y su papel protagonista se convierte en un valor clave del proyecto". En los principios que aparecen en la página web de Bizitegi se subraya que se "promueve y valora la participación activa de todas las personas en marcha de la asociación y en los contextos comunitarios, desde sus diferentes papeles, con la conciencia de un proyecto común".

En el ámbito de las personas sin hogar, Bizitegi se centra en "ofrecer servicios a aquellas personas que sufren exclusión residencial grave". En este sentido, los actos de la asociación ponen el punto de mira en "la provisión de techo, la reducción de daños, la satisfacción de las necesidades básicas y la creación de las condiciones para que las personas inicien procesos de incorporación social".

La sensibilización y denuncia "permiten generar conciencia en la construcción de una sociedad más justa". Por ello, se realizan campañas en todos los ámbitos posibles. Asimismo, también denuncia la "vulneración de derechos de las personas que sufren exclusión social". Por último, Bizitegi quiere que sus miembros sean partícipes de la comunidad "trabajando objetivos compartidos, de manera solidaria y que fomenten el cambio social". En esta línea pretende "apoyar los procesos individuales de incorporación social de las personas usuarias mediante la participación comunitaria". Es

Otro de los ámbitos que influyen en el desarrollo del día a día de Bizitegi es la solidaridad ya que "las personas asumen que sus capacidades alcanzan su sentido y utilidad social cuando se ponen al servicio de los intereses comunes". En una época en la que la palabra transparencia está más presente que nunca en Bizitegi la hacen real como "garantía de honestidad en sus procesos estratégicos, de gestión y de intervención". Por último, el valor de la responsabilidad está marcado en rojo ya que "cada persona debe asumir una actitud responsable en su implicación en el proyecto y, junto a los demás, en los procesos grupales y asociativos en los que participe".

Son los cuatro ejes bajo los que Bizitegi ha crecido, ha influido y ha cambiado la vida de decenas de personas que encontraron un punto de apoyo en esta entidad.●

