
INFORME SOBRE EL VALOR TOTAL Y VALOR AÑADIDO DE LAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE EUSKADI

**Apoyo a la implantación del sistema en
las organizaciones.**

Diciembre 2021



Sareen sarea

Euskadiko Hirugarren Sektore Soziala
Tercer Sector Social de Euskadi

Con la colaboración de:



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN.....	3
Presentación.....	3
Justificación y enfoque.....	4
CONTEXTUALIZACIÓN.....	8
Tercer Sector Social en Euskadi.....	8
Diferenciación respecto a la economía social, la empresa social, el “cuarto sector”.....	11
La contribución del Tercer Sector Social a la sociedad vasca. Perspectiva cuantitativa.....	13
La contribución del Tercer Sector Social a la sociedad vasca. Perspectiva cualitativa.....	14
El Tercer Sector Social y el modelo mixto de provisión de servicios.....	15
Algunas experiencias previas.....	18
SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	20
Valor Total y Valor Añadido.....	20
Valores de las entidades del Tercer Sector Social.....	21
Indicadores de medición.....	23
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO Y PLAN DE TRABAJO.....	24
Fases y plan de trabajo.....	24
Cuestiones metodológicas. Cuestionario y trabajo de campo.....	31
RESULTADOS. VALOR TOTAL Y VALOR AÑADIDO EN LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR SOCIAL EN EUSKADI.....	36
Introducción. Estudio de caso.....	36
Entidades del ámbito COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO.....	37
Entidades del ámbito EMPLEO.....	38
Entidades del ámbito SALUD.....	40
Entidades del ámbito SERVICIOS SOCIALES.....	51
Entidades del ámbito SOCIAL-TRANSVERSAL (CÍVICO).....	65
Entidades del ámbito TIEMPO LIBRE.....	66
CONCLUSIONES.....	69
Indicadores generales.....	69
Indicadores de Valor Total.....	69
Reflexiones de cara a próximos estudios de Valor Total y Valor Añadido en el TSS.....	71
ANEXOS.....	74
Cuestionario.....	74
Evaluación de participantes.....	84
Evaluación de no participantes.....	86

INTRODUCCIÓN

Presentación

El informe que se presenta a continuación responde al interés de Sareen Sarea por avanzar en la construcción de un planteamiento compartido sobre la contribución del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante TSSE) a la sociedad vasca. Se trata de **conocer, visibilizar y aumentar la contribución social que cada organización del sector aporta**. Una labor que se desarrolla con el apoyo y el interés mostrado desde la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas sociales por medir de manera sistemática el valor de las organizaciones.

Esta actuación se encuentra dentro de la Estrategia del tercer sector social de Euskadi que recoge cómo el Gobierno Vasco y las redes del TSSE impulsarán medidas que permitan identificar, reconocer y promover el valor total del sector y de cada una de las organizaciones, así como el valor añadido por estas a la provisión de servicios, en particular de responsabilidad pública. La actuación conecta con lo previsto en el apartado cuatro del artículo 12 de la Ley del tercer sector¹.

En este sentido, se ha de tener en cuenta que las prácticas de muchas organizaciones del TSSE que participan en la provisión de servicios que pusieron en marcha y, progresivamente, se han consolidado como servicios de responsabilidad pública, coinciden con los estándares que definen el modelo comunitario y el Marco voluntario europeo de calidad para los servicios sociales (personalización, integralidad, continuidad, proximidad de la atención,...) y, por tanto, con las características de la atención que los propios sistemas de responsabilidad pública desean y con los derechos de las personas y familias usuarias definidos en la normativa. Y, de esta manera, añaden valor a la provisión de servicios de responsabilidad pública.

Y, por otro lado, que, por muy importante que resulte esta función, la contribución global del sector, su valor total, va mucho más allá de la provisión de servicios estandarizados, implicando otras funciones clave como la sensibilización, la denuncia y la promoción de derechos, la innovación, la investigación y detección de necesidades, la articulación de la participación solidaria de la ciudadanía, etc.

Preservar y promover el conjunto de la contribución social de las organizaciones y el equilibrio entre las diversas funciones de las organizaciones es, por tanto, clave en primer lugar para las personas destinatarias de la intervención social y la sociedad en su conjunto, pero también para los sistemas y espacios de responsabilidad pública con los que colaboran las organizaciones del TSSE en el ámbito de la intervención social.

Este informe (2020) es el resultado de una labor que comenzó cuatro años atrás con la reflexión en torno a la contribución del sector y la creación de un sistema de indicadores que permitiera,

¹ EUSKADI. LEY 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. *Boletín Oficial del País Vasco*, 94, de 19 de mayo de 2016. Recuperado de: <http://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>

de manera sistemática y objetivable, medir dicha contribución. Partiendo de dicho sistema de indicadores se ha creado **una herramienta online (cuestionario) que permita a las organizaciones autoevaluarse internamente pero que facilite también información sobre el valor conjunto del sector.** Para ello ha sido necesario:

1. priorizar indicadores y convertir a preguntas los indicadores previamente definidos en el sistema y crear así el cuestionario online.
2. testear el cuestionario con las entidades antes de darlo por válido, dada la complejidad del sistema de indicadores y del cuestionario que de él deriva.

El resultado es una **herramienta/cuestionario que permite:**

- que cada organización pueda contar con un **sistema de autoevaluación** en relación con el valor total (el conjunto de su contribución a la sociedad) y el valor añadido (el valor que añade cada organización de intervención social a la provisión de servicios, de responsabilidad pública o no, más allá de los elementos considerados obligatorios).
- que se genere **información agregada sobre la contribución social de las organizaciones** a partir de datos facilitados por las propias entidades y, por tanto, se pueda contar con información sobre la contribución social como sector.

De igual manera, gracias a procesos de este tipo es posible aprender en red, de forma colaborativa; intercambiar experiencias y sistematizar buenas prácticas sobre cómo mejorar la contribución social.

La creación de esta herramienta online, seguida del presente informe, ha sido posible gracias a la participación de diversas entidades que desinteresadamente han colaborado en testear y contrastar el cuestionario que en un futuro se abrirá a todas las organizaciones del sector. También hay que agradecer a la comisión creada en Sareen Sarea para tal efecto, por su compromiso con el proyecto.

Justificación y enfoque

Las organizaciones del TSS y el TSSE en su conjunto, realizamos una contribución relevante y específica a la sociedad vasca que complementa la de otros sectores y que es necesario reconocer, consolidar y promover. La sociedad vasca no sería la misma, en términos de cohesión, inclusión, participación, democracia, igualdad, solidaridad y justicia, sin esta contribución.

La cooperación de las administraciones públicas y las organizaciones del TSS en la coordinación de caso, en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de los servicios de responsabilidad pública y en la gestión de los sistemas y espacios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social permite a dichos sistemas y espacios adecuarse a las características que estos desean para sí mismos: modelo comunitario de atención (artículo 8 de la LSS), marco europeo voluntario para la calidad de los servicios sociales del Comité de Protección Social de la Unión Europea,...

Por eso, Sareen Sarea desde su constitución, y las redes y organizaciones miembros con anterioridad, hemos trabajado en la promoción de un marco adecuado para reconocer, consolidar e impulsar el TSSE y su contribución específica - actual, presente y futura - en el ámbito de la intervención social en general y en la génesis, consolidación y despliegue de los sistemas y espacios de responsabilidad pública en particular.

Así, entre otros aspectos, Sareen Sarea y las redes y organizaciones miembros:

- Hemos participado activamente en la constitución y desarrollo de las mesas de diálogo civil de Euskadi y Bizkaia, y en los procesos de elaboración de las diferentes leyes vascas relacionadas con el TSS y su actividad. Y en particular en la elaboración de la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, cuyo anteproyecto se elaboró en la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi.
- Hemos realizado diversos trabajos, propios y en colaboración, orientados al reconocimiento del valor total y el valor añadido por las organizaciones del TSS a los servicios de atención a personas, de responsabilidad pública, en el ámbito de la intervención social, y, en particular, al impulso del régimen diferenciado de concierto social y de los convenios como formas, más adecuadas que los contratos, para formalizar la cooperación público-social en la provisión de servicios de responsabilidad pública en dicho ámbito, trasladando igualmente propuestas en relación con los diferentes procesos normativos relacionados con esta cuestión en Euskadi, el Estado y la Unión Europea.

Es mucho lo que hemos avanzado en Euskadi en esa dirección pero es vital continuar haciéndolo y propiciar un debate, en un momento en que:

- Se ha aprobado una **nueva Ley de contratos del sector público**, que transpone las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, y sobre cuyo proyecto de ley hemos realizado propuestas de enmiendas, junto con otras redes del TSS.
- Se ha reactivado el objetivo de aprobar el **Decreto de concierto (social)** en el marco del desarrollo pendiente de la LSS y que resulta de aplicación, según lo previsto en la LTSSE, a otros sistemas y espacios dentro del ámbito de la intervención social.
- Se ha elaborado y puesto en marcha la **Estrategia de Promoción del TSS de Euskadi** que contempla la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, y que incluye también objetivos y acciones de reconocimiento e impulso de la contribución social de las organizaciones y redes del TSSE (entre otras, como hemos señalado, este proyecto).
- Se trabaja en el **despliegue y consolidación efectiva del Sistema Vasco de Servicios Sociales** y del rol de las organizaciones del TSSE en el mismo, tras la entrada en vigor del reconocimiento del acceso a los servicios de la cartera de responsabilidad pública como un derecho subjetivo, **a través de un plan estratégico** que se orienta a garantizar la universalidad del sistema en el horizonte de 2020 y que plantea como escenario el mantenimiento de la estructura de titularidad existente en 2011. En este contexto se debe evaluar el cumplimiento de ese escenario y plantear: a) el análisis del impacto sobre el TSSE

de la aplicación del propio plan estratégico, tal y como prevé la LTSSE; b) la consecución de otros objetivos relacionados que el plan contempla y, en particular, la aprobación del Decreto de concierto (social).

- Se plantea **una revisión de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, tratando de afianzarlo como herramienta de intermediación laboral**, ofreciendo servicios personalizados. En este contexto debe plantearse, también, una reflexión sobre el papel y la contribución de las organizaciones del TSS en el espacio socio-laboral y en el ámbito del empleo y del Servicio Vasco de Empleo en particular.
- Se plantea igualmente la necesidad de **consolidar el espacio socio-sanitario y la cartera de servicios socio-sanitarios**, con criterios homogéneos en el conjunto de la CAPV, así como la participación de las organizaciones del TSS en el mismo.
- A los efectos de este proyecto, **se entiende el valor total de una organización, o un sector, como el conjunto de su contribución a la sociedad.**
- **Y el valor añadido a la provisión de servicios**, de responsabilidad pública o no, **como la contribución que una organización realiza en relación a un servicio o una combinación, o red, de servicios concretos, siempre que dicha contribución cumpla determinadas condiciones.**
- Concretamente: a) el valor total y añadido, como veremos, han de tener un **carácter objetivo, o más bien intersubjetivo**, lo cual supone que han de ser reconocidos como tales por los diversos grupos de interés de la organización; b) y el valor añadido **no tiene que ver con los aspectos a garantizar** en relación a los servicios (y, en concreto, en relación con los servicios de responsabilidad pública, con los requisitos materiales, funcionales y de personal u otros aspectos establecidos como obligatorios en la normativa, siempre que sean efectivamente requeridos y no garantizarlos implique la rescisión, suspensión o no renovación del contrato, convenio o concierto social).
- *Identificar, reconocer y promover el valor total de las organizaciones, y del sector en su conjunto, así como el valor añadido por las organizaciones a los servicios, es una cuestión clave para el propio sector pero también para el sector público, con el que cooperamos en la provisión de servicios que se han ido consolidando como servicios de responsabilidad pública, y en último término, para las personas destinatarias y la sociedad vasca en general.*
- Y lo es, fundamentalmente, para asegurar e incrementar nuestra contribución diferencial, a las personas destinatarias y a la sociedad vasca, y para añadir valor a los servicios que proveemos o en cuya provisión cooperamos. *Y no tanto para establecer comparaciones con otros sectores que han de realizar también una contribución específica y complementaria a la nuestra ni solo, como hemos señalado, para alinear nuestra acción con las necesidades e intereses, a veces contrapuestos, de los diferentes grupos interesados en el quehacer de las organizaciones.*
- *Como TSS necesitamos identificar – e identificarnos con - aquellos aspectos compartidos por las distintas organizaciones del TSS que constituyen dimensiones fundamentales de nuestra identidad (misión y valores), y que contribuyen a reforzar nuestro valor, total y añadido, y el conjunto de nuestra contribución a la sociedad vasca.*
- El valor total, y el valor añadido, guardan relación estrecha con la misión y los valores de las organizaciones (los valores contribuyen a añadir valor), con los rasgos que nos identifican como organizaciones de iniciativa social y con las formas de hacer de nuestras

organizaciones. El cómo repercute, y mucho, en el qué, transforma lo que hacemos y le añade valor.

- Por tanto, *generar valor implica no sólo hacer sino hacer de una manera determinada, en coherencia con los valores, y requiere de un ecosistema que hay que cuidar*, de la coincidencia de determinados factores, en una determinada proporción y combinación.
- Por otro lado, la comparación, siendo legítima y de interés entre sectores o ámbitos (social, cultural, educativo,...), tiene pleno sentido con otras organizaciones del TSS, a partir de dimensiones e indicadores adecuados al sector (sin perjuicio de incluir alguno común a otros sectores) y como un elemento de mejora continua.
- Es cierto que, como hemos señalado ya, también necesitamos compararnos con otros sectores y defender, reafirmar y promover nuestra aportación pero, sobre todo, necesitamos *adoptar un enfoque de autoevaluación y búsqueda de la coherencia que nos permita crecer como organizaciones, reforzar nuestra identidad, evaluar y planificar el cumplimiento de nuestra misión, etc.* Y, también, que los otros sectores, otros agentes sociales, la ciudadanía,..., entiendan, valoren y evalúen nuestra contribución desde lo que somos y comprendan la importancia que tiene para la sociedad preservar y promover la contribución diferencial de los cuatro sectores.²
- Así, teniendo en cuenta experiencias previas como la herramienta de auditoría social de REAS, hemos identificado algunos criterios y diseñado un proceso que permita a las organizaciones del TSS realizar una auto-evaluación de su valor total y/o de su valor añadido, comparándose con otras organizaciones del sector si así lo desean, y planificar mejoras a partir de la misma.

² Primer sector (sector público), segundo sector (sector privado lucrativo), tercer sector (sector privado no lucrativo o, mejor, sector privado social o simplemente social) y cuarto sector (iniciativas no organizadas o no formalizadas de solidaridad que se desarrollan en el ámbito familiar, vecinal,...).

Este sector se suele definir como cuarto sector también por contraposición con las iniciativas de solidaridad organizada (tercer sector), pero podríamos definirlo mejor, como ha apuntado en alguna ocasión Fernando Fantova, como el sector de las iniciativas de solidaridad primaria (en lugar de hablar de solidaridad o apoyo “no formal” o “informal”) o, con Joaquín García Roca, como el ámbito de los “mundos vitales”.

CONTEXTUALIZACIÓN

Tercer Sector Social en Euskadi

Durante mucho tiempo, las organizaciones y redes del TSS y las personas expertas en el tercer sector, hemos tratado de avanzar hacia una definición del Tercer Sector, y del Tercer Sector Social, por lo que es.

Se trataba de **superar las definiciones centradas en lo que el Tercer Sector NO es**. Así, el tercer sector, se ha venido definiendo habitualmente como las ONGs (Organizaciones **NO** Gubernamentales), para diferenciarlas del sector público (primer sector) y en particular de las administraciones públicas. O las ONL (Organizaciones **NO** Lucrativas), para diferenciarlas del sector privado lucrativo (segundo sector) y en particular de las empresas.

Pero, sobre todo, de **resaltar las características de las organizaciones y de su contribución diferencial a la sociedad**.

Así, uno de los primeros aspectos a abordar al reflexionar sobre la contribución social del TSS y las organizaciones – sobre su valor total y añadido – es realizar una definición del TSS por lo que es, “en positivo”, coherente con su identidad y su contribución diferencial a la sociedad.

En este proceso se planteó también la **necesidad de diferenciar la acción social** (con frecuencia asociada a los servicios sociales) **del ámbito, más amplio, de la intervención social que incluye diversos sistemas** (sistemas de servicios sociales, empleo, garantía de ingresos y para la inclusión social,...) y **espacios** (socio-laboral, socio-sanitario, socioeducativo,...), **y la cooperación al desarrollo** respondiendo así:

- a los procesos de definición y estructuración del sector (en Euskadi, la propia Coordinadora de ONGDs, que recientemente ha entrado a formar parte de Sareen Sarea, solicitó la inclusión de la cooperación al desarrollo en la LTSSE);
- y a la visión de que las organizaciones de cooperación al desarrollo llevan a cabo en los países con los que cooperan intervenciones como las que desarrollamos, en nuestro caso en Euskadi, el resto de organizaciones de iniciativa e intervención social, además de las actividades comunes que unas y otras llevamos a cabo en Euskadi (sensibilización, educación para el desarrollo, promoción del voluntariado,...).

De este modo, la LTSSE en su artículo 3 define las organizaciones de iniciativa social como sigue (las negritas y notas a pie son nuestras).

“Son **organizaciones de iniciativa social** que forman parte del tercer sector social de Euskadi las fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social³, y cualesquiera otras entidades formalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica propia, que tengan las características siguientes:

³ Son cooperativas sin ánimo de lucro.

De acción voluntaria: que cuenta(n)⁴ con una base social conformada, total o parcialmente, por personas voluntarias, personas socias, personas que forman parte de los órganos de gobierno u otras personas que colaboran con la entidad de manera voluntaria.⁵

Que forman parte de la sociedad civil y surge de ella y para ella: surgen de la sociedad vasca y mantienen, desde su origen, un vínculo y un compromiso estable con el territorio y con las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades destinatarias de su actividad, o están constituidas directamente por las propias personas y familias destinatarias, dirigiéndose a colectividades indeterminadas de personas y no a personas determinadas.

Privadas: institucionalmente separadas de la administración y autogobernadas, no pudiendo su órgano de gobierno estar participado, mayoritariamente, por empresas lucrativas o instituciones públicas, salvo en el supuesto previsto en el artículo anterior.

No lucrativas: que no persiguen la distribución de beneficios económicos, y de cuya figura jurídica se deriva la obligación de reinvertir cualquier eventual beneficio en la misión de la organización o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de distribuir beneficios.

Participativas: que adoptan formas de participación para la toma de decisiones, conforme a lo que establece la normativa aplicable a su forma jurídica”.⁶

Y las **actividades de intervención social**, en su artículo 4, como sigue.

“1.- Se entienden como actividades de intervención social, o del ámbito de la intervención social, las actividades desarrolladas con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia, luchando contra la desigualdad social, la marginación, la desprotección y la violencia machista, y avanzando en la necesaria transformación social hacia una sociedad más justa, solidaria, igualitaria, participativa y democrática.

2.- En particular, se considerarán como tales actividades de intervención social los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra actividad desarrollada con la finalidad que se acaba de referir, en los espacios de interacción entre ámbitos, políticas y sistemas como los espacios socio-laboral, socio-habitacional, socioeducativo, socio-sanitario, socio-judicial, sociocultural u otros.

3.- Se consideran actividades sociales de interés general aquellas actividades de intervención social llevadas a cabo por las organizaciones de iniciativa social definidas en el artículo 3, realizadas por personal contratado, o por personal voluntario de manera desinteresada y libremente. En concreto, se considerarán como tales las siguientes:

a) **Sensibilización**, denuncia, participación en procesos de elaboración o modificación de normas o interlocución con el sector público y otros agentes sociales.

⁴ Hemos introducido el plural en todo el artículo ya que el texto se refiere a las organizaciones, en plural, sin señalarlo en los restantes casos.

⁵ Como puede observarse, la base social ha de estar integrada, total o parcialmente, por personas que colaboran de forma voluntaria. A lo largo del documento, al hablar de la base social incluiremos a todos estos colectivos (personas voluntarias, socias, miembros de los órganos de gobiernos y colaboradoras, incluyendo personas donantes o legatarias, personas en prácticas,...., entre otras posibles) así como a las personas contratadas.

⁶ Nótese que se adopta aquí un rasgo que presenta diferencias significativas, desde el punto de vista de la identidad aunque no siempre en la práctica, entre las diferentes figuras jurídicas del tercer sector: fundaciones, por un lado, asociaciones y cooperativas de iniciativa social, por otro.

- b) **Promoción** y articulación de la solidaridad organizada y la participación social de la ciudadanía y, en particular, del voluntariado social, la ayuda mutua y el asociacionismo de las personas destinatarias de la intervención social.
- c) **Detección** de necesidades, investigación e innovación.
- d) **Provisión** (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública, o ajenos a ella, y realización de otras actividades o proyectos de intervención”.

En este marco, las organizaciones de Sareen Sarea, buscando una definición en positivo, nos definimos ya hace un tiempo como sigue.⁷

“Somos organizaciones del Tercer Sector (de Acción) Social de Euskadi, que surgimos de la propia sociedad vasca para promover la inclusión social y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, familias, colectivos y comunidades en situación o riesgo de exclusión, desprotección, dependencia y/o discapacidad. Emerger de la propia sociedad implica que:

- Hemos surgido de la inquietud e iniciativa de personas comprometidas con situaciones y necesidades concretas, de personas y familias con rostro, y en ocasiones del impulso de las propias personas, familias, colectivos o comunidades afectadas.
- Mantenemos, desde nuestro origen, un vínculo y compromiso con las personas y familias a cuyo servicio estamos, procurando el reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos y que puedan llevar a cabo sus proyectos de vida, con la mayor autonomía posible. Con esta finalidad, desempeñamos de manera conectada, distintas funciones como la sensibilización social, la denuncia y promoción de derechos, el impulso del voluntariado y la ayuda mutua o la provisión de servicios, entre otras. Y a través de estas actividades y servicios ofrecemos respuestas personalizadas e integrales a sus necesidades acompañándoles en su proceso de inclusión y, cuando resulta necesario, a lo largo de la vida.
- Motivamos la participación de la ciudadanía y contamos, por tanto, con una base social integrada por personas voluntarias (socias, directivas y/o colaboradoras...) y, en ocasiones también, por personas remuneradas.
- Somos organizaciones de ámbito ‘local’, nuestro ámbito de actuación es con frecuencia el municipio, el territorio histórico o la comunidad autónoma.

Surgimos de la sociedad vasca y para ofrecer respuestas a la sociedad vasca. Somos cauce de participación social y expresión de solidaridad organizada de la sociedad civil. Somos organizaciones, por tanto, de iniciativa social. Y mantenemos un compromiso permanente con las personas, familias, colectivos o comunidades destinatarias, y con un territorio. Somos organizaciones localizadas. Hemos estado, estamos y estaremos. Nuestro compromiso con las personas y la sociedad, de la que surgimos y a la que servimos, no está sujeto a coyunturas ni guiado por el interés económico, sino por la mejora de la sociedad y los derechos de la ciudadanía.

La provisión de servicios forma parte de nuestra acción desde el origen como un medio importante, articulado con el resto de funciones, para llevar a cabo nuestra misión, en la que cobra sentido. Y ha constituido el principal medio para responder a las necesidades y, al mismo tiempo, reclamar y construir derechos, en colaboración con la iniciativa pública, hasta consolidar un sistema de servicios sociales, de responsabilidad pública e iniciativa compartida.

⁷ Sareen Sarea. *La participación de la iniciativa social en la provisión de servicios sociales de responsabilidad pública. Consideraciones en torno a la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la contratación pública*. Resumen ejecutivo. Sareen Sarea. Bilbao, 30 de marzo de 2013, 26 páginas. Si se compara esta definición con la definición del TSS en la LTSSE se observa cómo se extiende la definición normativa al TSS en su conjunto -más allá de la acción social (servicios sociales) - y se subraya que los derechos que se promueven son derechos de toda la población, aunque se defiendan a quienes afrontan más obstáculos para su ejercicio efectivo.

La reinversión de cualquier eventual beneficio en la misión es, en nuestro caso, no sólo un compromiso sino una obligación derivada de nuestra figura jurídica, coherente con nuestra identidad y con el objeto de nuestra actividad”.

Diferenciación respecto a la economía social, la empresa social, el “cuarto sector”

Existen dos grandes enfoques a la hora de definir el tercer sector: el de la economía social, vinculado con la tradición europea continental, que prima la dimensión democrática de las organizaciones (formas colectivas de propiedad), **y el del sector no-lucrativo**, de tradición anglosajona, que pone de relieve la no distribución de beneficios y la importancia del voluntariado.

Este enfoque, que es el adoptado por la LTSSE, considera tercer sector a las organizaciones con carácter no lucrativo (fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social...) y a otras organizaciones como las empresas de inserción o los centros especiales de empleo, en determinados supuestos⁸, **pero no a las de economía social** entendiendo que existen conexiones pero también diferencias importantes.

Así, las empresas de economía social se centran en el desarrollo de una actividad económica, adoptan formas colectivas de propiedad y distribuyen los eventuales beneficios económicos entre las y los miembros. Sin embargo, las organizaciones no lucrativas: no siempre desarrollan una actividad económica y, si lo hacen, no siempre constituye el núcleo de su actividad; tampoco adoptan siempre formas colectivas de propiedad; y su naturaleza jurídica les obliga a reinvertir los beneficios económicos o excedentes, de obtenerlos, en la misión de la organización (carácter no lucrativo).

Respecto al carácter no lucrativo de las organizaciones se han desarrollado también **dos perspectivas** a la hora de definir a las organizaciones.

Una de ellas enfatiza la obligación de las organizaciones de no distribuir los eventuales beneficios (organizaciones **“non profit”** /que no distribuyen beneficios) y la otra, en positivo, la orientación de las organizaciones a su misión (social, cultural,...) en lugar de a la búsqueda de un beneficio, incluso cuando desarrollan una actividad económica (organizaciones **“not for profit”** / que no buscan el beneficio u orientadas a la misión).

En todo caso, existen sin duda zonas fronterizas entre el sector no lucrativo y la economía social y conexiones entre estas figuras y las empresas sociales, socialmente responsables,... Así, en relación con el propósito de este documento, resulta también de interés el esfuerzo por definir la **“empresa social”** y el **“cuarto sector”**, como espacios de intersección entre sectores que, sin embargo, no deben comprometer la contribución específica de cada sector.

⁸ Algunos de los supuestos que establece la LTSSE en el apartado tercero de su artículo 2, respecto a las empresas de inserción y los centros especiales de empleo son: a) que las entidades estén participadas mayoritariamente por organizaciones del tercer sector; b) que hayan sido constituidas para la consecución de los objetivos sociales de estas últimas; c) que incluyan en sus estatutos la obligación de reinvertir sus eventuales beneficios en las actividades que constituyen su objeto social.

La empresa social constituye una figura, carente aún de definición normativa pero promovida en el contexto europeo, que se caracterizaría por adoptar rasgos y prácticas concretas propias tanto del sector no lucrativo (reversión de al menos un porcentaje relevante del beneficio en la misión) como de la economía social (formas colectivas de propiedad y dinámicas participativas).⁹

Y el cuarto sector, a diferencia del concepto presentado antes, se entiende como un espacio de convergencia de los tres sectores en torno al desarrollo de actividades económicas con una orientación social, maximizando el bien común y el interés general.

Este tipo de planteamientos implican avanzar hacia una nueva concepción de la actividad económica, de particular interés en relación con los “Servicios Sociales de Interés General” (SSIG). Pero no deben desdibujar los límites entre sectores de los que cabe esperar una contribución social diferencial también en relación a la actividad económica y a la provisión de dichos servicios.

Se trata de visibilizar, reconocer y potenciar la contribución social que cada sector, está llamado a realizar, como expresión de su identidad y sin dejar de ser quién es. Es decir, su contribución diferencial.

Así, en nuestra opinión, no cabe que otros sectores articulen la participación social organizada de personas voluntarias o destinatarias y desarrollen esta dimensión en plenitud porque se configurarían como una organización de iniciativa social y dejarían de ser lo que son.

De igual modo, no cabe que una empresa, y tampoco una empresa de economía social, reinvierta en su misión todos los eventuales beneficios que pueda obtener, porque se configuraría como una organización no lucrativa y dejaría de ser lo que es.

Y tampoco cabe que una organización de iniciativa e intervención social se oriente de manera exclusiva a la provisión de servicios sin desarrollar otras dimensiones de su actividad, ajenas a la económica, ni mantener un equilibrio entre sus diversas funciones aunque pueda articular algunas de ellas (sensibilización, denuncia,...), por ejemplo, a través de las redes. De igual modo, las organizaciones de iniciativa social han de ser organizaciones con base social y de acción voluntaria, integradas parcial o totalmente por voluntariado.

⁹ “Una empresa social, agente de la economía social, es una empresa cuyo principal objetivo es tener una incidencia social, más que generar beneficios para sus propietarios o sus socios. Funciona en el mercado proporcionando bienes y servicios de manera empresarial e innovadora y utiliza sus excedentes principalmente para fines sociales. Está sometida a una gestión responsable y transparente, en concreto mediante la asociación de sus empleados, sus clientes y las partes interesadas de que se trate en su actividad económica.

Por “empresa social”, la Comisión entiende aquellas: a) para las que el objetivo social de interés común es la razón de ser de su acción comercial, que se traduce a menudo en un alto nivel de innovación social; b) cuyos beneficios se reinvierten principalmente en la realización de este objetivo social; c) y cuyo modo de organización o régimen de propiedad, basados en principios democráticos o participativos u orientados a la justicia social, reflejan su misión. Así, pueden ser, empresas:

- que prestan servicios sociales o suministran bienes y servicios destinados a un público vulnerable (acceso a la vivienda, acceso a los cuidados, ayuda a las personas de edad o con discapacidad, inclusión de grupos vulnerables, guardería infantil, acceso al empleo y la formación, gestión de la dependencia, etc.);
- y/o - cuyo modo de producción de los bienes o servicios persigue un objetivo de tipo social (integración social y profesional mediante el acceso al trabajo de personas desfavorecidas, sobre todo por razón de su escasa cualificación o de problemas sociales o profesionales que provocan exclusión y marginación, pero cuya actividad puede incluir bienes o servicios que no sean sociales”.

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo (...). *Iniciativa a favor del emprendimiento social. Construir un ecosistema para promover las empresas sociales en el centro de la economía y la innovación sociales*. Bruselas, 25.10.2011. COM (2011) 682 final, páginas 2 y 3.

Como conclusión, **es muy importante** en relación con la identificación, reconocimiento y promoción de **la contribución del TSS a la sociedad vasca, definir el TSS en positivo, considerar su contribución diferencial** (respecto a otros sectores y a otros ámbitos del tercer sector) **y establecer las dimensiones e indicadores relacionados con el valor total y el valor añadido a los servicios a personas, atendiendo a dicha definición en positivo y, en concreto, a las características de las organizaciones de iniciativa social y de las actividades de intervención social que se han definido en la LTSSE.**

A continuación, presentamos algunos aspectos generales en relación a la contribución del Tercer Sector Social a la sociedad vasca y, en el siguiente apartado, aspectos específicos relacionados con su contribución a los sistemas y servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social.

La contribución del Tercer Sector Social a la sociedad vasca. Perspectiva cuantitativa

De acuerdo con los datos del Libro Blanco¹⁰, el TSS de Euskadi está compuesto por **3.500 organizaciones, 125.000 personas voluntarias y 36.000 personas remuneradas** (el 4% de la población ocupada de la CAPV).

El volumen económico gestionado por las organizaciones en 2013 fue de **1.451 millones** de euros lo que representa un **2,2% del PIB vasco**. Tomando como referencia los datos disponibles del último Libro Blanco publicado:

- 9 de cada 10 organizaciones son **asociaciones** que conviven con fundaciones, cooperativas de iniciativa social, empresas de inserción, etc.
- Un 42% tiene más de 20 **años de trayectoria** y un 13% inició su andadura hace menos de 5 años. Se trata, por tanto, de un sector vivo.
- El 95% **presta algún servicio** y un 75% **realiza además otras funciones sociales** (sensibilización, denuncia, detección de necesidades, innovación...). Ha aumentado el peso de las orientadas a la provisión de servicios y el de la provisión de servicios en algunas organizaciones.
- Las organizaciones operan en **ámbitos diversos** como el social-transversal (o cívico), servicios sociales, cooperación al desarrollo, tiempo libre, salud, empleo... (los dos primeros agrupan al 34% y 25% de las organizaciones respectivamente). Y atienden a distintos **“colectivos”**: aproximadamente el 50% orientan su actividad, principalmente, a colectivos en situación de especial vulnerabilidad por edad, sexo, origen, etnia..., y por las situaciones de discriminación asociadas a esos factores, y un 25% a personas en situación o riesgo de exclusión.

¹⁰ CANTO A., LOPEZ-AROSTEGUI, R. y ROMEO, Z. *Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi* [en línea] Bilbao: Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2015 [Consulta: 10 de diciembre de 2016]. Disponible en: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1823_1_LibroBlancoTSSeuskadi2015.pdf **Datos de actividad correspondientes al ejercicio de 2014 y datos económicos correspondientes al ejercicio de 2013.**

- La actividad de 8 de cada 10 no trasciende la CAPV. El 35% trabaja a nivel de Territorio Histórico y un 27% en un **ámbito geográfico** inferior. En general, son organizaciones de carácter local y vinculadas al territorio, lo que facilita que adecúen sus respuestas a las características específicas del mismo, activen la participación comunitaria,...

La contribución del Tercer Sector Social a la sociedad vasca. Perspectiva cualitativa

Como señalábamos en la justificación, la sociedad vasca no sería la misma, en términos de cohesión, inclusión, participación, democracia, igualdad, solidaridad y justicia, sin la contribución del TSS.

Además, como se pone de manifiesto en la exposición de motivos de la LTSSE, su contribución tiene que ver tanto con estos *resultados* como con el *modo de responder* - desde la colaboración entre sectores y con la participación de las (personas, familias, colectivos y comunidades) destinatarias - a las necesidades sociales, promoviendo así una respuesta más adecuada (integral, cercana, personalizada, participativa):

“El tercer sector social constituye, por tanto, un activo fundamental de la sociedad vasca, de un lado, para configurarse como una sociedad, justa, igualitaria, solidaria, cohesionada, participativa y democrática en cualquier coyuntura - y especialmente en una coyuntura de crisis económica, política, institucional, social y de valores, como la que atravesamos -, y de otro lado, para responder de manera más adecuada (integral, cercana, personalizada, participativa) a las necesidades sociales, desde la colaboración entre sectores y con la participación de las propias personas, familias, colectivos o comunidades destinatarias”.¹¹

Así, las organizaciones del TSS y las redes en las que participamos hemos contribuido y contribuimos, entre otros aspectos, a la promoción y el ejercicio efectivo de los derechos de todas las personas y, en particular, de quienes más obstáculos encuentran para hacerlo efectivo.

Como *entidades de iniciativa social* articulamos la participación solidaria y organizada de la ciudadanía en general y de las propias personas destinatarias de la intervención social, contando con una base social conformada, usualmente de manera mayoritaria, por personas que colaboran con la entidad de forma voluntaria (personas socias, colaboradoras e integrantes de los órganos de gobierno).

Como *entidades de intervención social* desarrollamos nuestra intervención en el ámbito de los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y en los espacios de interacción entre estos y otros ámbitos, políticas y sistemas como el espacio socio-laboral, socio-sanitario, socioeducativo, sociocultural, socio-judicial o socio-habitacional, a fin de *promover la inclusión social con la mayor autonomía posible* de toda la población y, en particular, de quienes afrontan situaciones de exclusión, desprotección, dependencia, o riesgo, y discapacidad.

Todas las organizaciones (grandes, pequeñas y medianas) articulamos la participación solidaria de las destinatarias, y/o del conjunto de la población en su favor, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida y al reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos mediante actividades

¹¹ Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. Exposición de motivos, décimo párrafo.

de sensibilización y denuncia, detección de necesidades, provisión de servicios, ayuda mutua, etc.

Y, en un modo particular, mediante la construcción y consolidación, normativa y efectiva, de las políticas, sistemas y espacios de responsabilidad pública.

Las organizaciones del TSS (grandes, pequeñas y medianas) que participamos en la provisión de servicios de responsabilidad pública hemos promovido buena parte de los servicios y redes de atención que se han ido consolidando como servicios y sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social.

Y hemos participado activamente, junto con otras organizaciones del TSS que no se han orientado a la provisión de servicios de responsabilidad pública, en el impulso y desarrollo de los procesos normativos y de los planes y actuaciones que han conducido a esa consolidación de la responsabilidad pública que siempre hemos reclamado.

Nuestra contribución ha sido clave también para configurar los servicios a las personas y las redes de atención de manera adecuada, ofreciendo muchas de nosotras una atención integral, continuada, personalizada, próxima, participativa,..., de acuerdo con nuestras características como organizaciones y en coherencia con los estándares normativos como el modelo comunitario de atención o el marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales (si tomamos en consideración, solo a modo de ejemplo, el ámbito de los servicios sociales).

Además, las organizaciones del TSS solemos ofrecer a las destinatarias más de un servicio, incluyendo servicios de información y orientación a personas y familias, prestaciones de acompañamiento social y funciones de coordinación de caso.

Y hemos llegado a impulsar verdaderas redes de atención a personas, familias, grupos y comunidades específicas que llegan a abarcar, en algunos casos, más de un sistema público (salud, servicios sociales, educación, empleo,...) y espacios de interacción entre dichos sistemas, ofreciendo a las personas y familias destinatarias una atención integral, coordinada, próxima, continuada y centrada en sus necesidades.

El Tercer Sector Social y el modelo mixto de provisión de servicios

Respecto a los servicios sociales, y en particular respecto al Sistema Vasco de Servicios Sociales¹², parece razonable afirmar que en Euskadi:

- ***Las organizaciones de iniciativa social hemos generado e impulsado y cooperamos en la provisión de la mayor parte de los servicios que se han ido consolidando como servicios de responsabilidad pública.*** De tal modo que, como acabamos de apuntar, las redes de atención en los ámbitos de la exclusión, la desprotección y la discapacidad existen, en gran medida, gracias a la cooperación entre el TSSE y las administraciones públicas vascas (en

¹² Al igual que en relación con el espacio socio-sanitario y socio-laboral y al sistema de empleo, aunque con un volumen e intensidad menor.

particular, entre el TSSE y las Diputaciones Forales pero también los Ayuntamientos), que es también histórica y relevante en el ámbito de la dependencia.

- **La relación de la iniciativa pública y social para la provisión de estos servicios, ha sido siempre una relación de cooperación.** Por ello, la relación, se ha formalizado en bastantes casos mediante “convenios de colaboración” plurianuales que han ido sustituyendo, con frecuencia, a subvenciones anuales, a medida que se iba ampliando el compromiso público con los servicios. Y las organizaciones y el sector público vasco vienen cooperando en la detección y evaluación de necesidades de los diferentes colectivos, el diseño, planificación y despliegue de las redes de atención, la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de los servicios, la definición e impulso de enfoques o modelos de atención o de determinados estándares de calidad, la innovación (poniendo en marcha servicios de carácter experimental), la coordinación de caso..., sin establecer su relación en términos de cliente-proveedor.
- **Las entidades de iniciativa social procuramos adoptar prácticas coherentes con los principios, el modelo de atención y otros estándares de calidad previstos en la normativa específica sobre servicios sociales** (artículos 7 y 8 de la LSS,...) y con sus propias características. Y, por tanto, solemos ofrecer una atención personalizada (desde enfoques de planificación centrada en la persona), integral (combinando diferentes servicios y éstos con actividades de ayuda mutua y/o voluntariado, trabajando con la persona y el contexto,...), continuada (acompañando a las personas a lo largo de un proceso e, incluso, si es necesario, a lo largo de la vida), con la participación de las personas destinatarias (en la intervención, en el diseño de los servicios, en las actividades de la entidad e incluso en sus órganos de gobierno), etc.

Sin duda estos son aspectos que constituyen también retos para las organizaciones del TSSE, y para las administraciones públicas, pero es igualmente cierto que los rasgos que caracterizan a las organizaciones como organizaciones de iniciativa e intervención social y su identidad (misión y valores) requieren adoptar este tipo de prácticas y favorecen esa orientación.

La contribución diferencial del TSS (su valor total y el valor añadido a la provisión de servicios de responsabilidad pública en coherencia con el modelo de atención que los sistemas de atención de responsabilidad pública desean para sí) **y la cooperación, histórica y actual, del TSS y el sector público en la consolidación y despliegue de los sistemas y espacios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social** (en el caso del SVSS, por ejemplo, la red de atención es, de hecho, previa al reconocimiento del derecho subjetivo de acceso a los servicios), **junto con otros aspectos relevantes** (que referiremos después como el interés general, las características de los servicios a personas y de los SSIG, el principio de diálogo civil o la libertad de los poderes públicos para organizar estos servicios del modo que consideren más oportuno), **explican que:**

- La ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales defina el Sistema Vasco de Servicios Sociales como un sistema de responsabilidad pública y gestión mixta, público-privada, con prevalencia de la gestión pública directa y de la gestión a través de la iniciativa social.
- La ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi establezca el principio de diálogo civil y consolide así, para todo el ámbito de la intervención social, el derecho de las

organizaciones del TSS a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la de ejecución.

Y contemple la cooperación de las mismas con las administraciones públicas responsables: a) en la gestión de los sistemas y espacios de interacción entre sistemas (socio-sanitario, socio-laboral,...); b) en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de los servicios; c) y en la coordinación de caso.

- Ambas leyes contemplen un régimen de concierto social¹³, diferenciado de la modalidad contractual de concierto regulada en la normativa de contratación de las administraciones públicas¹⁴, y los convenios con organizaciones sin ánimo de lucro con una actividad de carácter singular (supuesto de singularidad que define el artículo 12.3 de la LTSSE). Y posibiliten así otras formas de establecer la relación entre las organizaciones del TSS y las administraciones públicas, para la provisión de servicios de responsabilidad pública e interés general en el ámbito de la intervención social, distintas a los contratos, y más coherentes con una relación de cooperación, propia del modelo mixto, con el principio de diálogo civil (derecho de las organizaciones a participar en todas las fases de las políticas públicas, incluida la fase de ejecución) y, en particular, con las características de los servicios como servicios a personas y servicios de interés general.
- Ambas leyes también otorguen valor -al concertar, convenir y contratar- a aquellas prácticas de las organizaciones (o, en su caso, empresas) que, de hecho, añaden valor a los servicios concertados, convenidos o contratados, sabiendo que dichas prácticas (salvo algunas como la reinversión del beneficio en la misión) no se derivan, necesariamente, de la adopción de una determinada figura jurídica, ya sea organización del TSS o empresa. Y al efecto de reconocer el valor añadido por dichas prácticas, además de reservar los convenios a organizaciones del TSS con una actividad de carácter singular, introduzcan requisitos de acceso y medidas de discriminación positiva no solo en los conciertos sino también en los contratos.

Este conjunto de previsiones normativas conforman, en sus rasgos generales, **el modelo mixto como modelo adecuado para la provisión, en cooperación, de los servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de los servicios sociales en particular.**

¹³ Cabe plantear un cierto símil entre el concierto social y el concierto educativo que se sustenta sobre los principios de libertad de enseñanza (el equivalente sería el diálogo civil) y libertad de elección de centro (principio que también resulta de aplicación en el ámbito de la intervención social).

¹⁴ Como enseguida diremos, el régimen de concierto social bien podría desarrollarse sobre la base de los denominados regímenes de autorización o licencia en los que no es necesario acudir a ningún procedimiento de selección en concurrencia competitiva ya que todos los operadores económicos que cumplan determinadas condiciones, previamente establecidas y debidamente publicadas por el ente, organismo o entidad del sector público de que se trate, son autorizados a prestar servicios, a cambio de una remuneración y bajo unas condiciones también establecidas y publicadas previamente.

Algunas experiencias previas

Presentamos aquí algunas iniciativas, de distinta naturaleza, que constituyen, en cierto modo, precedentes y referentes de este trabajo y que hemos considerado, en particular a la hora de identificar los indicadores pero también al diseñar el sistema de autoevaluación. Concretamente, por diversas razones, hemos tenido especialmente en cuenta dos de ellas:

- **La herramienta de auditoría social de REAS (Red de Economía Alternativa y Solidaria)**, por tratarse de una herramienta muy estructurada, enfocada a la autoevaluación y encuadrada en un sistema en red que permite la comparación con otras organizaciones, el intercambio de experiencias, la sistematización de buenas prácticas y la proyección agregada de los resultados hacia dentro y hacia fuera de la red, generando un informe anual. Y por estar diseñada en estrecha conexión con la identidad de las organizaciones miembro de REAS y en particular con los seis principios o valores recogidos en la Carta solidaria de REAS. Estos son aspectos que queremos que caractericen la herramienta y el sistema de autoevaluación que pretendemos generar y que hemos tenido en cuenta ya en la realización de este trabajo.
- **El trabajo de la Taula de entidades del Tercer Sector Social de Catalunya sobre “El valor añadido del Tercer Sector en la prestación de servicios públicos”**, por su coincidencia con los objetivos y contenido de nuestro proyecto.

De este trabajo, hemos tenido en cuenta su estructura, la conexión de los indicadores con los valores del TSS (12 en su caso), los indicadores seleccionados (su número reducido, su estructuración en indicadores de sector, de entidad y de proyecto) y su concreción mediante fichas con la descripción del indicador, la fórmula de cálculo, la unidad de medida, la fuente de información, etc.

Respecto a las diferencias, en nuestro caso hemos incluido la perspectiva del valor total, del valor añadido en la provisión de cualquier servicio, de responsabilidad pública o no, y la perspectiva de la cooperación público-social en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública. Y no hemos desarrollado contenidos relacionados con la inclusión de cláusulas en la contratación porque, como acabamos de señalar, no nos parece que la contratación administrativa sea el marco más adecuado para la cooperación público-social en la provisión de servicios a personas en el ámbito de la intervención social.

Por otro lado, también hemos tenido en cuenta la perspectiva de los **códigos éticos de diversas redes del sector (Gizatea, Gizardatz y Plena Inclusión)**¹⁵, que constituyen herramientas diferentes a esta, pero, sin duda, relacionadas.

Los códigos éticos, al igual que la Carta de la Economía Solidaria y la Carta de calidad de la Taula, constituyen referencias a partir de las cuales construir los sistemas de dimensiones e indicadores que constituyen el núcleo de las diferentes herramientas: la herramienta de auditoría social, en

¹⁵ Gizatea es la Asociación de Empresas de Inserción del País Vasco. Gizardatz es la Asociación de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Bizkaia y Plena Inclusión es la organización que representa en España a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

el caso de la Carta de la Economía Solidaria, el sistema de indicadores en relación con el valor añadido, en el caso de la Carta de calidad de la Taula, etc.

Así, de los códigos éticos hemos tenido en cuenta además de indicadores concretos, la importancia de la identidad y en particular de los valores como referentes de las prácticas que generan valor (total o añadido) y enfoques como la necesidad, muy presente en el código ético de FEAPS Plena Inclusión, de considerar (en su caso desde la perspectiva ética y en el nuestro desde la generación de valor), la interacción, deseablemente coherente, de las personas usuarias, sus familias, el personal remunerado y voluntario, la comunidad,... en el contexto de una organización, servicio o sistema de atención.

Finalmente, hemos considerado también el trabajo realizado por la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea y Lantegi Batuak sobre la cuantificación del valor social generado por una organización: *Metodología para la cuantificación del valor social generado por una organización. El caso de Lantegi Batuak.*

De este trabajo hemos tenido en cuenta la necesidad de introducir una perspectiva “multistakeholder” a la hora de identificar el valor total y, sobre todo, el valor añadido a la provisión de servicios, considerando la visión y expectativas de todos los grupos de interés de la organización, internos y externos. Y consideramos importante también, más allá de incorporar indicadores cuantitativos y relacionados con la dimensión económica de las organizaciones o el retorno social y fiscal de su actividad, avanzar también, en línea con lo que plantean, en la conexión de los aspectos sociales y económicos, sometidos actualmente a lecturas en buena medida separadas, y, en concreto, en aspectos como la monetización del valor de inputs y outputs, y en la identificación del conjunto de outputs económicos con valor social.

Como hemos señalado ya, nuestra pretensión es ir reforzando esta perspectiva tras realizar este primer trabajo desde la clave de la identidad (misión y valores) de las organizaciones, que creemos que ha de ser necesariamente un punto de partida, y haber incorporado ya la perspectiva de las organizaciones (si bien ello no implica haber incorporado la de todos sus grupos de interés internos) y la perspectiva normativa.

La perspectiva normativa suele ser en sí misma fruto de un consenso y constituye, en todo caso, otro elemento fundamental a tener en cuenta al identificar el valor total y, en particular, el añadido: características de los servicios definidas normativamente como deseables, modelos de atención, marcos voluntarios de calidad, etc.

SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Valor Total y Valor Añadido

La sociedad vasca ha contado y cuenta con un tejido social extenso, plural y activo conformado por organizaciones que surgen de la libre iniciativa ciudadana y canalizan la solidaridad organizada y la participación social de la ciudadanía en general y de las propias personas, familias, grupos o comunidades afectadas por una situación, problema o necesidad de carácter social¹⁶.

La contribución que estas organizaciones realizan a la sociedad vasca es fundamental y por ello ha de ser reconocida y promovida. La sociedad vasca no sería la misma, en términos de cohesión, inclusión, participación, democracia, igualdad, solidaridad y justicia, sin esta contribución.

La Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi¹⁷ habla de <<impulsar actuaciones clave para mejorar el conocimiento y reconocimiento del sector, y su contribución, por la ciudadanía, el sector público y otros sectores y agentes sociales, relacionadas con la transparencia y la cultura de la evaluación en las organizaciones, la identificación y difusión de la contribución social de las organizaciones (valor total y valor añadido en la provisión de servicios de responsabilidad pública)>>. En concreto, la actuación 28 se refiere a la identificación, reconocimiento y promoción del valor total y el valor añadido del TSSE y de las organizaciones.

Identificar, reconocer y promover el valor total de las organizaciones, y del sector en su conjunto, así como el valor añadido por las organizaciones a los servicios, es una cuestión clave para el propio sector pero también para el sector público, con el que cooperamos en la provisión de servicios que se han ido consolidando como servicios de responsabilidad pública, y en último término, para las personas destinatarias y la sociedad vasca en general.

A efectos de este trabajo, y partiendo de la reflexión realizada en una fase previa, **se definen así los conceptos de valor total y valor añadido:**

VALOR TOTAL	VALOR AÑADIDO
Se entiende por valor total de una organización, o de un sector, <i>“el conjunto de su contribución a la sociedad”</i> .	Por valor añadido se entiende el valor que añade cada organización de intervención social a la provisión de servicios, de responsabilidad pública o no, más allá de los elementos considerados obligatorios. Es decir, <i>“la contribución que una organización realiza en relación con un servicio, o con una combinación o red de servicios concretos”</i> ¹⁸ .

¹⁶ EUSKADI. LEY 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. *Boletín Oficial del País Vasco*, 94, de 19 de mayo de 2016. Recuperado de: <http://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>

¹⁷ GOBIERNO VASCO (2018). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi*. Recuperado de: <https://www.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocin-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.pdf>

¹⁸ La incorporación a dichos servicios de aspectos, tangibles o que se pueden objetivar, distintos a los establecidos como obligatorios en la normativa, y que son reconocidos por las y los prescriptores (grupos de interés, internos y externos, de la organización), con especial atención a las administraciones públicas y a las personas destinatarias o usuarias, como una aportación acorde a sus expectativas.

Los indicadores que forman el sistema de indicadores sobre el que se fundamenta el cuestionario están estrechamente vinculados a dimensiones y aspectos que definen a las organizaciones del TSS y su contribución: las características propias de las organizaciones de iniciativa social; el quehacer de las organizaciones de intervención social (sus funciones sociales y actividades); las personas y los medios de los que disponen; el modo de hacer (valores, modelos de atención, organización y gestión); los resultados (vinculados a la finalidad) e impacto de la actividad de las organizaciones.

Es decir, qué nos define como organizaciones de iniciativa social, qué hacemos, con quién y con qué lo hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos. Y qué hechos, relacionados con cada uno de estos aspectos, aportan valor (valor total y valor añadido) y expresan dimensiones fundamentales de nuestra naturaleza (características), misión (quehacer y finalidad) y cultura (valores, modelos o “formas” de hacer, organizar, gestionar las cosas).

Valores de las entidades del Tercer Sector Social

Tanto los indicadores como las preguntas que forman el cuestionario incorporan una perspectiva cuantitativa pero también una perspectiva cualitativa a la hora de establecer las dimensiones analizadas. Y es que dichas dimensiones parten de la identificación de diversos valores intrínsecos al sector y que permiten determinar dónde poner la mirada a la hora de analizar la contribución a la sociedad. Pero no por ello se obvian indicadores comunes a otros sectores que permitan establecer una cierta comparación (por ejemplo, en términos de generación de empleo, contribución al PIB, etc.), pero también en relación al valor añadido a la provisión de servicios.

Tal y como se señalaba existen **ciertos valores fundamentales del TSS**, que son expresión de su identidad y constituyen el núcleo permanente de la contribución social que cabe esperar de las organizaciones de iniciativa e intervención social a través de las principales funciones que desarrollan. Eso valores son la igualdad/dignidad de la persona, la justicia/inclusión social, la solidaridad, la participación y el vínculo/compromiso con la comunidad y el entorno. En concreto, se definen de la siguiente forma:

IGUALDAD Y DIGNIDAD (colocar a la persona en el centro)

La igualdad supone reconocer y respetar eficazmente que todo ser humano es en sí mismo valioso, no instrumentalizable, capaz de iniciativa autónoma; lo que le da derecho a desarrollar satisfactoriamente sus capacidades. La igualdad se sustenta en la común dignidad de todas las personas y el reconocimiento de cada persona como igual es condición imprescindible para hacer realidad la dignidad. La dignidad marca tanto el deber de respeto a la

PARTICIPACIÓN SOCIAL (promover una ciudadanía activa y organizada)

Canalizar la participación (entendida como acción-interacción con poder de modelar parcialmente el contexto y aportarle valor y riqueza) y la participación en el ámbito de la intervención social (entendida como acción organizada y solidaria de la ciudadanía, orientada a la atención de las necesidades sociales pero también a la transformación de los factores que generan las situaciones de discriminación, discapacidad, dependencia y exclusión, desprotección o riesgo) constituye uno de los fines fundamentales de las organizaciones y redes del TSS y, al mismo, tiempo una de sus principales condiciones de posibilidad.

persona como el reconocimiento de la misma como sujeto de derechos, así como de sus diferencias y especificidades.

Por el mismo motivo, el desarrollo de sus funciones de incidencia, social y política, y el mantenimiento de su acción transformadora y de su autonomía respecto a otros sectores y agentes, es una cuestión absolutamente clave para ellas.

JUSTICIA SOCIAL E INCLUSIÓN (garantizar los derechos y su ejercicio efectivo)

La justicia social, entendida no solo como garantía de derechos básicos en la normativa, sino también del conjunto de condiciones (garantía de ingresos, sistemas de apoyo, medidas de discriminación o acción positiva,...) que posibilitan a todas las personas ejercer sus derechos y deberes. Y como resultado: la inclusión y el disfrute de unas condiciones de vida digna y de oportunidades para desarrollar sus proyectos de vida y contribuir a la sociedad, con la mayor autonomía posible y en entornos ordinarios o lo más normalizados que resulte posible.

La verdadera solidaridad y la justicia se exigen mutuamente. Ambas obedecen a la común dignidad de las personas y tienen como fruto la plena inclusión (entendida como acceso al empleo, la vivienda, la educación, la salud, la cultura, la información, la participación, el ocio, las redes de relación...) y la igualdad, no solo de oportunidades sino también, en cierta medida, de resultados.

SOLIDARIDAD (construir-se en relación y diálogo con las necesidades,..., de las demás)

La solidaridad implica ponerse en el lugar de la otra persona (organización, institución...) y requiere, en primer lugar, un ejercicio de empatía: hacer mías sus necesidades, problemas, aspiraciones, capacidades,... Supone, por tanto, un ejercicio activo y es fruto del encuentro entre los proyectos, aspiraciones, necesidades, capacidades, limitaciones,..., de ambas partes.

Por otro lado, la solidaridad está conectada con la dimensión social de la persona, con la sociabilidad del ser humano y la interdependencia o mutua dependencia. Las personas somos sociables, dependemos de otras en distintos momentos a lo largo de nuestra vida, construimos marcos de convivencia colectivos y, en mayor o menor medida, compartimos nuestros proyectos vitales, lo que somos y lo que tenemos, y nos construimos a nosotras mismas en diálogo con las demás personas.

COMPROMISO CON EL ENTORNO (promover los vínculos locales y globales)

Las organizaciones y redes del sector mantenemos un vínculo estable con una comunidad, un territorio y un colectivo (no nos deslocalizamos). Un vínculo que obedece a un compromiso permanente con las personas y que se orienta a impulsar los cambios sociales necesarios, en colaboración con otros, para mejorar su situación y promover su calidad de vida.

El capital social es un recurso fundamental de las organizaciones y redes del TSS que se multiplica cuando se utiliza. Y el tejido social es un tipo de tejido que se fortalece cuando se enreda.

Conceptualmente, cabe recordar también que las organizaciones participantes de este trabajo, a las que se destina el cuestionario, han de **identificarse como organizaciones del TSSE** a partir de las características definidas en la LTSSE: tener sede y actividad en la CAPV y ser organizaciones de iniciativa social¹⁹ e intervención social²⁰.

¹⁹ Son organizaciones de iniciativa social que forman parte del tercer sector social de Euskadi las fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social y cualesquiera otras entidades, formalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica propia, que tengan las características siguientes: a) de acción voluntaria; b) que forman parte de la sociedad civil y surgen de ella y para ella; c) privadas; d) no lucrativas; e) y participativas.

²⁰ Se entienden como actividades de intervención social, o del ámbito de la intervención social, las actividades desarrolladas con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia, luchando contra la desigualdad social, la marginación, la desprotección y la violencia machista, y avanzando en la necesaria transformación social hacia una sociedad más justa, solidaria, igualitaria, participativa y democrática.

Indicadores de medición

La batería de indicadores, y el cuestionario de auto-evaluación elaborado a partir de la misma, constituyen las herramientas básicas del sistema de autoevaluación y mejora continua. Además, los datos obtenidos a partir de los cuestionarios cumplimentados por cada organización, permiten ofrecer datos sobre el TSSE en su conjunto y su contribución social. Así, a partir de este sistema de indicadores se ha elaborado un cuestionario a cumplimentar por cada organización, y que sirve de base para la autoevaluación así como para la obtención de datos globales de las organizaciones que participen en el proyecto.

Las organizaciones participantes en el proyecto han de identificarse como organizaciones del TSSE a partir de las características definidas en la LTSSE: tener sede y actividad en la CAPV y ser organizaciones de iniciativa e intervención social. Algunas pueden ser, además, entidades con una actividad de carácter singular.

Algunos de estos aspectos, como tener sede y actividad en la CAPV o los que permiten identificar a las organizaciones como organizaciones de intervención social, forman parte de un primer apartado de identificación del cuestionario que sólo es necesario cumplimentar si se van a facilitar datos a terceros (fuera de la organización).

Otros aspectos que permiten identificar a las organizaciones como organizaciones de iniciativa social, o como entidades con una actividad de carácter singular, sí están vinculados a indicadores relacionados con el valor total y el valor añadido.

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO Y PLAN DE TRABAJO

Fases y plan de trabajo

A continuación se resume el proceso seguido, agrupado en tres pasos (creación de cuestionario, contraste con organizaciones y Apoyo de la implementación del sistema en las organizaciones) para llegar a diseñar una herramienta online contrastada por las entidades participantes y lanzarla con el objetivo de recoger diversas formas de Valor Añadido en Euskadi:

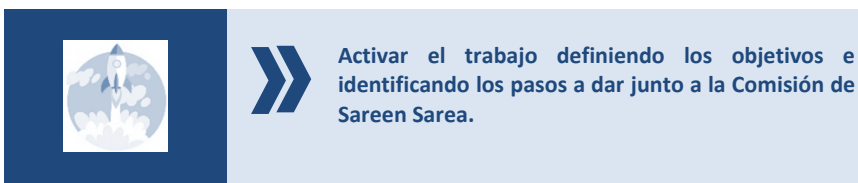


Paso 3




En concreto así se ha desarrollado cada una de las acciones:

Paso 1: Creación de cuestionario



Este proceso tiene su origen en la reflexión y creación de indicadores generados en una fase previa. La comisión de Sareen Sarea que lideró dicha fase ha vuelto a ser el grupo motor para esta fase. Personas representantes de redes del sector y referentes en él que han aportado su saber hacer y su conocimiento del sector.

En esta primera sesión, realizada el 26 de septiembre se han identificado los objetivos y definido los pasos a dar para contar con un grupo pretest que pudiera contrastar la herramienta.




Revisar el sistema de indicadores generado en la fase anterior, identificar las dificultades derivadas de convertir dichos indicadores a preguntas comprensibles en un cuestionario y convertir los indicadores a preguntas.

En la fase previa a este proyecto se generó una batería de indicadores que de manera objetivable permitieran medir la contribución social desde una perspectiva cuantitativa pero también desde una cualitativa (basada en los cinco valores clave identificados: igualdad, justicia social, participación social, solidaridad y compromiso con el entorno). 56 indicadores que se desglosan de la siguiente manera:

- 20 indicadores generales que no están estrechamente relacionados con dichos valores;
- 16 indicadores relacionados con el valor total de la organización;
- 20 indicadores relacionados con el valor añadido por la organización a un servicio o servicio.

Este sistema recoge, junto a los indicadores base, otros indicadores que constituyen desagregaciones del indicador principal o indicadores derivados del principal. Todos ellos han sido tomados en consideración a la hora de construir el cuestionario, y analizados con detenimiento por la complejidad que ataña su conversión a pregunta para cuestionario.

Estos indicadores y sus correspondientes desagregaciones se han transformado en preguntas comprensibles para un formato de cuestionario. Esto ha supuesto reconvertir los 56 indicadores a aproximadamente 100 preguntas de cuestionario.




Crear un cuestionario online a través de la herramienta Encuestafácil.

El cuestionario que deriva de los indicadores se ha diseñado en un formato online más accesible y manejable para las organizaciones que deben cumplimentar la información. La encuesta online se estructura en cuatro pestañas: datos de identificación y actividad, aspectos generales, valor total y valor añadido.

Se ha utilizado una herramienta web de encuestas online (Encuestafácil) que se ajusta mejor al carácter piloto del sistema de indicadores, dado que no parece proporcional invertir en el diseño de una herramienta que puede retocarse aún bastante a partir de la experiencia, y abarata en gran manera el desarrollo del proyecto.²¹

²¹ En las plataformas digitales existentes es posible realizar cierto tratamiento agrupado de la información recibida de las diferentes organizaciones así como ver los datos mientras se dispone de licencia y también reactivar la encuesta más adelante, si se considera

Para más información sobre el cuestionario consultar el apartado *Herramienta-Cuestionario*.




Contrastar el cuestionario con la comisión de Sareen Sarea que ha venido trabajando en este proyecto e incluir las modificaciones pertinentes.

La herramienta inicial, previa a ser contrastada con las organizaciones, ha sido compartida con la comisión de Sareen Sarea en la sesión realizada el 25 de octubre. A partir de ahí se incorporaron las aportaciones realizadas para poder tener un cuestionario más cerrado que poder presentar a las entidades.

Se ha aprovechado esta sesión para definir los criterios de las organizaciones que debieran participar en el pretest de la herramienta. Se ha tenido en cuenta el territorio histórico, el tamaño de las entidades y el ámbito de actividad a la hora de seleccionar organizaciones participantes.

Paso 2: Contraste con organizaciones



Identificar y contactar con organizaciones que participaran en probar el cuestionario (pretest) para determinar posibles mejoras.

Tal y como se define en el marco conceptual las organizaciones participantes en el proyecto han de identificarse como organizaciones del TSE a partir de las características definidas en la LTSSE: tener sede y actividad en la CAPV y ser organizaciones de iniciativa e intervención social. Algunas pueden ser, además, entidades con una actividad de carácter singular.

Además, a partir de las variables de territorio histórico, tamaño de entidad y ámbito se ha creado un listado de entidades que pudieran participar (entidades a invitar más entidades suplentes por si las primeras no participaban), partiendo de la relación que se tiene con ellas pero incorporando también entidades que mantienen una menor relación con Sareen Sarea. Las personas de la comisión han colaborado activamente en contactar y motivar a las entidades seleccionadas para que participen en el proyecto.

oportuno, pagando una nueva licencia. Por otro lado, aunque no resulte posible recuperar los datos de la encuesta anterior, sí lo es imprimir las encuestas y los resultados del tratamiento en PDFs y, en el caso de los resultados, exportarlos a Excel para guardarlos antes de concluir el período cubierto por la licencia.



Sesión informativa con organizaciones para dar a conocer el cuestionario, el motivo de su participación y los canales para contrastar y checkear el cuestionario.

Dada la complejidad de la herramienta-cuestionario, uno de los momentos clave de este proceso radica en el feedback o contraste que pueden ofrecer las organizaciones sobre dicha herramienta. Un pretest del cuestionario con las organizaciones seleccionadas para valorar su funcionamiento, identificar dificultades, conceptos complejos de entender, preguntas que pueden no funcionar, datos de los que resulta difícil tener información, etc. Más importante que los resultados que derivan de cumplimentar la encuesta es el aporte que hacen las organizaciones en relación al proceso y a las incidencias que derivan de su cumplimentación del cuestionario.

La sesión con entidades participantes ha tenido lugar el 22 de noviembre en Bolunta, con un total de 17 organizaciones que se han adherido al proyecto. La sesión tuvo dos partes:

- Un primer momento en el que enmarcar el proyecto en el marco normativo actual y exponer los motivos, el origen y el marco ideológico de un proyecto como este²².
- Una segunda parte en la que se expusieron conceptos básicos del proyecto para entender el cumplimiento del cuestionario y se definieron las claves que definen la colaboración que se espera de las organizaciones (contraste de la herramienta y su contenido, dificultades a la hora de rellenar la información, etc.).



Proporcionar a las organizaciones el asesoramiento necesario para cumplimentar el cuestionario (asesoramiento online, telefónico y presencial).

Durante un mes las organizaciones han realizado un primer ejercicio de obtención de datos, a la vez que han tomado notas sobre diversos aspectos del proceso (dificultades para rellenar la encuesta por la terminología, datos que no se registran, falta de entendimiento de lo que se pide, extensión del mismo, importancia de las preguntas...).

Durante este tiempo el equipo técnico destinado a dicho fin ha motivado la consulta y ha puesto a disposición de las entidades la asistencia técnica necesaria para poder cumplimentar el cuestionario. Se han atendido llamadas, respondido emails y se ha realizado una asistencia técnica presencial.



Sesión reflexiva con organizaciones para identificar incidencias en el proceso y compartir impresiones sobre el cuestionario, con vistas a detectar mejoras y actualizar cuestionario.

²² Manuel Medino, miembro de la comisión de Sareen Sarea se encargó de esta parte introductoria.

La segunda sesión presencial con organizaciones se ha realizado el 19 de diciembre, para conocer su proceso de cumplimentación de la encuesta. Se ha abordado con detalle las dificultades identificadas, los puntos fuertes de la encuesta, posibles preguntas a descartar, etc. La información que deriva de esta sesión se presenta más detallada en el apartado *Aportaciones de las entidades a la herramienta*.

Con vistas a actualizar el cuestionario con las aportaciones recibidas se ha realizado una sesión posterior con la comisión de Sareen Sarea el 20 de diciembre para avanzar en el diseño último del cuestionario online.

Paso 3: Apoyo a la implantación del sistema en las organizaciones



Contraste del planteamiento metodológico, enfoque y diseño de herramientas de trabajo.

Para responder a la necesidad de implantación de del sistema en las organizaciones e implementar una evaluación del valor añadido en las mismas entidades del Tercer Sector Social, en diálogo con Sareen Sarea, se pretendía contrastar una propuesta de trabajo definitiva, planificar un proceso coherente con las prioridades establecidas y finalizar el diseño definitivo de la herramienta (cuestionario) de recogida de información

Por tanto, en esta primera tarea, ha sido necesario diseñar y preparar los materiales básicos a utilizar como cartas, emails, y la herramienta (cuestionario) para la recogida de información.

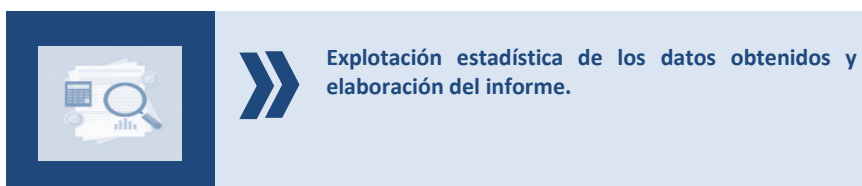
Por parte de Sareen Sarea se contactó con las organizaciones a través de sus redes de pertenecía, mediante él envió de la información del proyecto y la necesaria motivación para la participación en las jornadas de presentación del proyecto.



Realización de la jornada de explicación del proyecto y motivación para la participación.

En esta fase se realizó la jornada online con un carácter ligero y con un predominio de la participación de las entidades en cuanto a dudas, frente a las explicaciones teóricas o procesuales. Estas sesiones sirvieron para explicar el origen del proyecto, así como los objetivos generales del mismo. También un especial refuerzo del proceso seguido que llevó a la concreción

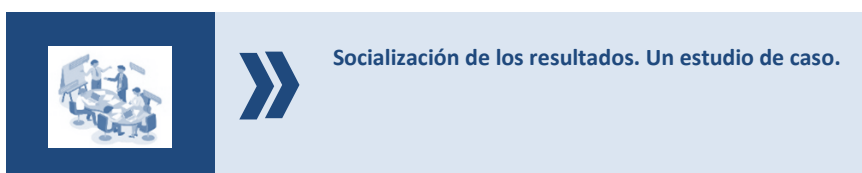
de los cinco valores que fundamentan el marco de trabajo de las entidades del TSSE, y que dieron origen a los indicadores finalmente utilizados, deteniéndonos en el contenido de cada uno de ellos. Se aclaran los temas que responden a los dos conceptos utilizados (valor total y valor añadido). Se informa, de igual manera, de los documentos base empleados como referencias que se utilizaron como complemento para el diseño de los indicadores. Se mostraron las dos herramientas finales en las que se plasmaron los indicadores y el cuestionario final a utilizar. Se plantearon las dos modalidades de participación y las aportaciones de cada una de ellas, tanto para cada entidad como para el sector en su conjunto. Por último, se planteó el cronograma diseñado y las acciones que se llevaran a cabo en cada momento del proceso.



Con posterioridad a la realización de la jornada de explicación y motivación, comienza el proceso de realización del cuestionario. Para ello, se envió desde Sareen Sarea un email explicativo sobre la utilización de la herramienta (cuestionario), así como el nombre, dirección de email y teléfono para el apoyo técnico. Como ya se ha adelantado, la herramienta permite la participación en dos modalidades combinadas:

- Bien por email, y si es necesario concretar día y hora para hacerlo por teléfono según las posibilidades de cada entidad
- Bien mediante el señalamiento de un horario concreto para que las entidades hagan uso si lo consideran necesario

En esta fase se establecieron todos los contactos que las organizaciones necesitaron necesarios para el cumplimiento del cuestionario, bien como autoevaluación o bien para tener una visión de conjunto del sector.



La última tarea del proyecto trata de una necesaria socialización de los resultados. En esta fase se tratarán los datos obtenidos de manera estadística para lograr informaciones que permitan elaborar el informe final. Las posibles desagregaciones por territorios, redes, etc. quedaran en función del número de entidades que tomen parte en la realización del cuestionario; en el supuesto de que el número fuera muy bajo se presentaran los datos en conjunto. Así mismo se completará con cuantos gráficos y tablas ayuden visualmente a la comprensión de la información. También se incorporará una explicación del proceso llevado a cabo, el número y perfil de las entidades que han tomado parte y se integraran las informaciones obtenidas a través de otras fuentes (p.e. barómetro).

Dado que el número de entidades participantes ha sido considerablemente menor del necesario para generar una perspectiva conjunta y representativa del sector, se ha optado por un estudio de caso como alternativa a un estudio de datos agregados. Esta forma de análisis permite una doble función.

- En primer lugar, pretende **poner de relieve el Valor Total y el Valor Añadido** de las entidades que han formado parte del estudio y que han dedicado un tiempo y esfuerzo considerable a la realización del mismo. Si bien es cierto que dado el número de cuestionarios cumplimentados no tiene valor representativo como tal, cada uno de los cuestionarios tiene un valor en sí mismo como reflejo de la entidad a la que represente. Es este valor es que se pretende potenciar con el estudio de caso.
- En segundo lugar, y dado que no se cuenta con un número suficiente de casos para realizar generalizaciones acerca del sector, las entidades participantes se han agrupado en torno a dos variables fundamentales, ámbito de actuación principal y tamaño de la entidad. Esta agrupación permite a su vez **utilizar otras fuentes de información**, como por ejemplo el barómetro del Tercer Sector Social en Euskadi, **para conocer cuál es la realidad de cada uno de estos grupos.**

Cuestiones metodológicas. **Cuestionario y trabajo de campo**

Se contempla que cada entidad decida sobre su modalidad de participación (una o las dos) en función de sus recursos y pertinencia, teniendo en cuenta que la comunicación, interna y externa, en relación con la generación de valor constituye, también, un ejercicio de rendición de cuentas.

- **Autoevaluación:** logrando informaciones sobre su entidad y/o servicio/s de tal manera que puede autocompararse en un continuo de tiempo, e ir viendo su trayectoria. Sus datos no serían tenidos en cuenta para la imagen del sector. Este sistema persigue, ante todo, facilitar procesos de autoevaluación y mejora continua en cada organización, comparándose consigo misma a lo largo del tiempo en relación con su contribución social (su valor total y el que añade a los servicios que provee). No obstante, aunque el elemento de autoevaluación es central y prioritario, cabe establecer comparaciones entre organizaciones, -bien por ámbitos, tamaño o cualquier otro elemento que se considere de interés- mediante la comparación con la media en relación con datos cuantitativos o desde una perspectiva cualitativa. Para la realización en **formato autoevaluación se pondrá a disposición de las entidades un Excel donde se recogen todos los indicadores** que reflejan el valor total y el valor añadido de las entidades.
- **Evaluación comparativa:** si la entidad proporciona los datos de su organización a Sareen Sarea, esto permitirá tener una visión de conjunto del sector, además de proporcionar posibles comparativas por ámbitos, colectivos... En la misma línea, el sistema persigue, en primer lugar, favorecer la comunicación en cada organización sobre su contribución social (resultados) y los procesos de generación de valor, y la socialización de los resultados. Por otro lado, compartir la información con otras organizaciones miembro

de Sareen Sarea permite aprender en red, contando con una visión global, de sector, que contribuye a reforzar la identidad compartida y, mediante acciones de comunicación externa, a visibilizar la contribución social como Tercer Sector Social de Euskadi. Esta modalidad se hará mediante **la realización de un cuestionario** alojado en la plataforma ENCUESTA FACIL. **Este cuestionario es una separata del Excel, y contiene solamente los indicadores que se han considerado imprescindibles** para obtener información sobre el valor total y el valor añadido de las organizaciones.

Recordar de nuevo que para la autoevaluación cada entidad ha utilizado un Excel, diseñado a partir del sistema de indicadores elaborado. Para proporcionar datos a Sareen Sarea, las organizaciones han rellenado cuestionario. El cuestionario tiene un menor número de preguntas que el Excel.

En el futuro, mediante la utilización periódica del cuestionario, cada organización podrá identificar, evaluar y comunicar su contribución social, es decir, su valor total y el valor que añade a la provisión de servicios, de responsabilidad pública o no.

Tal y como se define en el paso 1, de este proceso ha derivado en una herramienta cuestionario online de formato más ágil que el papel para que las organizaciones puedan rellenar la información agrupada en cuatro pestañas: datos de identificación y actividad, aspectos generales, valor total y valor añadido. Este último apartado se puede cumplimentar a nivel de organización (con datos agregados de cada servicio) o de servicio.

El cuestionario en papel puede consultarse en anexos. Como muestra, algunos ejemplos del visionado online:



CUESTIONARIO SOBRE EL VALOR TOTAL Y EL VALOR AÑADIDO DE LAS ORGANIZACIONES (19nov2019)

Continuaré más tarde

SAREEN SAREA pretende mediante este trabajo avanzar en la construcción de un planteamiento compartido sobre la contribución del TSSE a la sociedad vasca. Se trata de **conocer, visibilizar y aumentar la contribución social que cada organización del sector aporta.**

Este cuestionario online está pensado como una herramienta que permite a cada organización contar con un **sistema de autoevaluación** en relación al valor total (1) y el valor añadido (2) de las organizaciones, así como generar **información agregada sobre la contribución social del sector** a partir de datos facilitados por las propias organizaciones.

(1)> VALOR TOTAL: *Se entiende por valor total de una organización, o de un sector, "el conjunto de su contribución a la sociedad".*

(2)> VALOR AÑADIDO: *Por valor añadido se entiende el valor que añade cada organización de intervención social a la provisión de servicios, de responsabilidad pública* o no, más allá de los elementos considerados obligatorios. Es decir, la contribución que una organización realiza en relación con un servicio, o con una combinación o red de servicios concretos.*

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACTIVIDAD

*Antes de comenzar indique:

- Acepto que Sareen Sarea utilice los datos de la organización para generar estadísticas agrupadas del sector (en ningún caso se mostrarán de manera exclusiva los datos de su organización).
- No acepto que Sareen Sarea utilice los datos de la organización para generar estadísticas agrupadas del sector (en ningún caso se mostrarán de manera exclusiva los datos de su organización).

*Os solicitamos indiquéis el **nombre de la organización** para poder tener un registro de las organizaciones que han participado en el proyecto.

*Año de cumplimentación del cuestionario

*¿La organización tiene sede y actividad en la CAPV?

- Sí
- No

Para cualquier duda o aclaración podéis dirigirlos a Fundación EDE a través del email: aremiro@fundacionede.org o llamando al teléfono: 94 400 99 99 (Arantza Remiro)

<-Anterior Siguiente->

40%

Este cuestionario se ha diseñado teniendo en cuenta una doble finalidad, lo cual ha complejizado aún más su construcción:

1. Servir de herramienta de autoevaluación para las organizaciones



- Para medir y evaluar su contribución.
- Para fortalecer y desplegar su identidad al considerar, en la evaluación y la acción de mejora, su contribución diferencial, el cumplimiento de su misión, el equilibrio de funciones, etc.
- Para sistematizar su reflexión en torno a estos aspectos.
- Para reforzar la comunicación con sus grupos de interés, aumentando su participación, y la transparencia.

2. Proporcionar datos agregados del sector



- Para conocer la contribución conjunta del sector en términos de valor total y valor añadido.
- Para profundizar en la identidad compartida.
- Para dar a conocer socialmente la importancia de la contribución social del sector y la necesidad y el sentido de las acciones orientadas a fortalecerlo.

Atendiendo a esas dos finalidades, cuando las organizaciones cumplimentan el cuestionario pueden decir compartir o no los datos con otras organizaciones para hacer un análisis conjunto. Es decir, hacer un análisis interno (sólo autoevaluarse) o un análisis interno y conjunto (evaluarse y compartir datos):

Opción
A
Análisis interno

Si el procedimiento se realiza solo internamente, no es necesario cumplimentar los datos de identificación y actividad.

Las organizaciones no comparten los datos para que posteriormente sean analizados conjuntamente con los de otras entidades, se rellena la encuesta para tener datos internos sobre contribución.

Opción



*Análisis interno
y conjunto*

Si se quiere proporcionar datos para garantizar información del sector, compartir experiencias y/o sistematizar buenas prácticas deben rellenarse todos los apartados, cumplimentar al menos los indicadores clave y dar el consentimiento para que los datos de la organización puedan ser utilizados para generar estadísticas agrupadas.

De todo ello deriva, en cualquier caso:

- la posibilidad de evaluación y mejora continua en cada organización, comparándose consigo misma a lo largo del tiempo.
- el aprender con otras, en red, de forma colaborativa y la posibilidad de crear sinergias conjuntas.
- el poder conocer otras experiencias y buenas prácticas.
- el aprendizaje, colectivo, sobre las prácticas que generan valor, sistematizándolas e incorporándolas o reforzándolas en cada organización.

Hay que señalar que, respecto al soporte digital, el proyecto ha contado con el diseño de un aplicativo on-line específico que sirva de soporte al proyecto y a la autoadministración del cuestionario on-line para la cual utilizará una plataforma digital ya existente. Durante el pretest se utilizó el ENCUESTA FACIL, y para esta fase 3 se ha considerado adecuado volver a emplearla. Después del pretest, las aportaciones que se recogieron de las entidades participantes se incorporaron al cuestionario, siendo necesario terminar de cerrar el definitivo.

El día 3 de mayo se hizo él envió por parte de Sareen Sarea de las invitaciones seguida de las dos modalidades de participación posibles **dando así comienzo al trabajo de campo**. Tras este primer envió masivo realizado a principios del mes de mayo, se hicieron ciertos envíos periódicos para reforzar y promover la participación del mayor número de entidades posibles en el proceso.

Además, durante el transcurso del trabajo de campo (del 3 de mayo al 30 de junio de 2021), desde EDE Fundazioa se estableció un canal de apoyo técnico accesible a todas aquellas entidades que necesitaran resolver algún tipo de duda o que necesitaran ayuda directa para completar el cuestionario. Tras el trabajo de campo, 14 entidades se pusieron en contacto con EDE Fundazioa y se realizaron un total de 28 consultas en su mayor parte vía correo electrónico.

Tras dos meses de trabajo de campo, y tras los esfuerzos realizados por parte de Sareen Sarea para la captación del mayor número de participantes posible, un total de **24 entidades han participado en la modalidad de evaluación comparativa**. Las entidades participantes generan una reducida muestra de organizaciones de caracteres muy diversos en cuanto a ámbito de actuación, tamaño de la organización, contingencias, forma jurídica, etc.

Además, partiendo de la premisa de la necesidad de evaluar los procesos para garantizar una **mejora continua** de los mismos, un elemento que se ha introducido al final del proceso es el resultado de la encuesta de evaluación. Una encuesta remitida a las entidades que han participado en la última fase del proyecto rellenando el cuestionario online VT-VA (más de una

veintena) y la encuesta –con otras preguntas- remitida a las entidades que participaron en la presentación de la herramienta, pero que no la cumplimentaron (ochenta aproximadamente).

RESULTADOS. VALOR TOTAL Y VALOR AÑADIDO EN LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR SOCIAL EN EUSKADI

Introducción. Estudio de caso

Las dificultades derivadas de un proceso de encuestación complejo sumado a la escasa participación de las entidades del Tercer Sector en Euskadi requiere plantear una metodología de análisis diferente a la que tradicionalmente deriva de investigaciones de carácter más cuantitativo. Una de las premisas u objetivos de la investigación cuantitativa es la generación de conocimiento cuantificable y medible capaz de extrapolarse desde una muestra controlada a un universo mayor. En la mayor parte de los casos se trata de poner de relieve la cantidad de la información frente a la cualidad de la misma.

Si bien es cierto que para extrapolar los resultados de una investigación cuantitativa a un universo concreto son precisas ciertas condiciones de representatividad, también es cierto que la información obtenida de cada una de las entidades participantes en el estudio es igualmente valiosa para el análisis de las mismas.

Un **estudio de caso** apunta a describir un caso, y no busca conocimiento universalmente válido (aun pudiendo ser valioso para posteriores inferencias controladas). Lo más usual en los estudios de caso es describir el objeto de estudio o el fenómeno en cuestión, no solo desde sus aspectos más evidentes sino también en los aspectos menos tangibles. De la misma manera implica también una labor explicativa y comprensiva de la realidad en la que las entidades del Tercer Sector se desenvuelven.

El Estudio de Caso como recurso metodológico aplicado en las ciencias sociales, se constituye en una valiosa ayuda que permite identificar prácticas, estructuras organizativas, medir el valor añadido de cada organización, su relación con el entorno, etc. Es por ello que a continuación se presenta un estudio de caso con cada una de las entidades participantes en el estudio, tanto en relación al valor total como al valor añadido de cada una de las entidades participantes.

Por tanto, y tras demostrar la validez del estudio de caso como instrumento analítico, los **resultados del estudio se han abordado por ámbitos de actuación** a las entidades participantes diferenciando seis ámbitos de actuación principales: Cooperación Internacional al Desarrollo, Empleo, Salud, Servicios Sociales, Social-Transversal (Cívico) y Tiempo Libre. Además, haciendo uso de trabajos de investigación periódicos que el Observatorio del Tercer Sector Social realiza en relación al mismo universo (en este caso el Barómetro 2019²³), se puede obtener una imagen veraz sobre la realidad de las organizaciones a las que se hace referencia.

²³ Si bien es cierto que el Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi 2019-2020 contiene información más exhaustiva acerca del universo de referencia, se trata de un informe que todavía no se ha publicado. Por tanto, el Barómetro de 2019 es la referencia más actualizada hasta la fecha de la publicación de este informe.

Entidades del ámbito COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

Fundación Proclade Yanapay

La Fundación Proclade Yanapay, “una Organización No Gubernamental de Cooperación al Desarrollo promovida por los misioneros Claretianos”, se constituye como **fundación** y concentra su ámbito de actuación a **nivel internacional**. En cuanto entidad No Gubernamental de Cooperación al Desarrollo, las contingencias en las que actúa están centradas en la atención a **colectivos vulnerables**. Además de la cooperación internacional para el desarrollo, también ejerce su actividad en el ámbito del tiempo libre y actividades cívicas. Es una entidad con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que no tiene en su cartera servicios de responsabilidad pública y los servicios impulsados con recursos propios no han sido definidos. En cuanto a la **presencia de las mujeres en los órganos de gobierno**, el 50% del órgano está compuesto por mujeres (3 mujeres). La dirección o gerencia, sin embargo, corresponde a un hombre.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **2.950 personas usuarias**, en su mayor caso, personas o colectivos vulnerables. Algo más de la mitad de estas personas fueron mujeres (53%). Además, como resultado de **procesos de incidencia social y/o política**, han logrado elaborar, editar y/o difundir documentos, nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incluso nuevas políticas o modificaciones de las mismas.

En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad, el 41% del mismo son mujeres, y el 70% se trata de voluntariado ocasional. Sin embargo, cabe destacar que cuenta con un 30% de personas voluntarias con más de 20 horas semanales de dedicación. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también se ve reflejado en el **vínculo y compromiso de la entidad con el entorno**. Concretamente, en el caso de la fundación Proclade Yanapay, forma parte de organizaciones o iniciativas de segundo nivel entre las que se encuentran Coordinadora de ONGDs Euskadi, Plataforma de Comercio Justo de Bilbao, Plataforma de Comercio Justo de Donostia, Pobrezia Zero Donostia y Círculos de Silencio Donostia.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Coordinadora de ONGD de Euskadi

La Coordinadora de ONG de Desarrollo de Euskadi “es un colectivo de 81 organizaciones no gubernamentales de desarrollo (ONGD) vascas que trabajan en cooperación internacional y en educación para la transformación social”. Como tal, es una entidad constituida en forma de **Asociación** que practica toda su actividad en el término de la **Comunidad Autónoma Euskadi**. En el caso de la Coordinadora de ONGD de Euskadi es más preciso hablar de tareas que realiza en vez de contingencias puesto que, al tratarse de una organización de segundo nivel, la mayor parte de su actividad está destinada al trato con las entidades que representa. Estas actividades están centradas mayoritariamente en la **Cooperación al Desarrollo**. Destacar, a su vez, que es una entidad que en el año 2020 reportó un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Si bien es cierto que, en su labor de Coordinadora de ONGD de Euskadi, se trata de una organización sin servicios directos a personas usuarias los **indicadores generales** de la entidad reportan actividades relacionadas con la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos y diseñando novedades y/o mejoras en los procesos ya existentes. En cuanto a la **presencia de las mujeres en los órganos de gobierno**, el 86% del órgano está compuesto por mujeres (6 mujeres). Además, la dirección o gerencia corresponde a una mujer y se trata del único cargo de responsabilidad remunerado.

Entendiendo el **valor total de la organización** como la contribución de esta al conjunto de la sociedad, cabe destacar la gran **labor de colaboración y tejido de redes** que desempeña la entidad en el territorio de referencia, así como logros obtenidos como consecuencia de **procesos de incidencia social y/o política**. En relación a la labor colaborativa, existen un total de 15 entidades presentes en el territorio con las que se viene trabajando de manera continuada en los últimos diez años. A su vez, y colaborando en el tejido de redes, participa de manera activa en otras redes o iniciativas de segundo y tercer nivel entre las que se encuentran: Coordinadora ONGD Estatal, Sareen Sarea, Red UKS, FinantzaEtikoa, Marcha Antirracista y Red feminista Bizkaia. Por tanto queda patente un gran vínculo y compromiso con las entidades del entorno. Para acabar con la contribución a modo de el valor total al conjunto de la sociedad, conviene destacar los procesos de incidencia social y/o política con los que han logrado elaborar, editar y/o difundir documentos, nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incluso nuevas políticas o modificaciones de las mismas.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Entidades del ámbito EMPLEO

SAREA Fundazioa

SAREA Fundazioa, “herramienta de Cáritas Diocesana de Gipuzkoa para trabajar la inclusión socio laboral de aquellos colectivos económica y socialmente desfavorecidos”, se constituye como **fundación** y concentra su ámbito de actuación en el **Territorio Histórico de Gipuzkoa**. Las **personas en situación o riesgo de exclusión** son las contingencias principales en la que actúa SAREA Fundazioa. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en el empleo** aunque

también tratan en ámbitos como el de de los Servicios Sociales y cívicos. Es una entidad de un tamaño mediano-grande con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta actualmente con dos servicios de **responsabilidad pública** que suponen aproximadamente el 33% de los servicios de la organización. Las iniciativas **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública, suponen un 50% del total de las iniciativas promovidas. Un total de 3 iniciativas prestan atención al 34% del total de las personas atendidas por la organización y, por lo tanto, son atendidas únicamente con recursos propios de la misma (Huerta social, Taller pre laboral y Taller de costura). Como entidad también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos. En los órganos de gobierno de SAREA Fundazioa no hay personal remunerado y la dirección recae sobre un hombre.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **287 personas usuarias** de las cuales un 46% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias cerca de un 10% afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas en la discriminación por género y etnia. Igualmente, una gran mayoría de las personas usuarias en el año 2020 han sido **personas en situación de exclusión social** (el 85% del total). Como medida paliativa la organización tiene contratadas a un 5% de estas personas usuarias en situación o riesgo de exclusión lo que supone una doble función asistencialista e integradora. Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, logra que un **43% de las personas usuarias desarrollen su vida cotidiana de manera autónoma** en contextos normalizados. Incluso, tras la intervención de la organización, 60 personas han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea, un total de 35 personas forman parte del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad, el 71% son mujeres. En cuanto al compromiso, en el caso de SAREA Fundazioa, forma parte de organizaciones o iniciativas de segundo nivel entre las que se encuentran Hedatze, Hirekin, Ekain, Sareen Sarea y Sargi.

Todo **valor añadido** declarado por cada una de las organizaciones tiene como objeto alguno de los servicios que cada organización de intervención social provee al conjunto de la sociedad, de responsabilidad pública o no, y siempre y cuando alcancen más allá de los elementos considerados obligatorios. Por tanto, y una vez aclarado que se trata de servicios concretos de intervención social, SAREA Fundazioa propone como **servicio de alto valor añadido EHUNKIDE**, un taller textil de arreglos y costura no declarado como servicio de responsabilidad pública.

Durante el año 2020 en EHUNKIDE participaron 6 **personas usuarias**. Existe por parte de SAREA Fundazioa un alto grado de compromiso con valores asociados a la **igualdad y la dignidad** de las personas. Todas las participantes en los talleres fueron mujeres e, igualmente, todas ellas contaron con una atención personalizada realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran programaciones individualizadas

acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen casi diariamente. Se trata, al fin y al cabo, de relaciones que se consolidan a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos.

Entidades del ámbito SALUD

Asociación Guipuzcoana de Familiares y Personas con Problemas de Salud Mental (AGIFES)

La Asociación Guipuzcoana de Familiares y Personas con Problemas de Salud Mental (AGIFES), es una “es una entidad sin ánimo de lucro que surgió en 1985 con el objetivo de lograr la normalización e integración en la comunidad de las personas con trastorno mental severo, reivindicar servicios de calidad (social, laboral, sanitaria) y favorecer la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental y sus familias.” Es una entidad constituida como **asociación** y que su ámbito de actuación se circunscribe al **Territorio Histórico de Gipuzkoa**. Las **personas con discapacidad relacionada con los problemas de salud mental** son las contingencias principales en la que actúa AGIFES. Si bien es una organización muy ligada a los problemas de salud, el **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales (mejor sociosanitario). Sin embargo, también tratan en ámbitos diversos como el ocio y tiempo libre. Con respecto al tamaño de la entidad, es una entidad con volumen económico anual **superior a 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta actualmente con 4 servicios de **responsabilidad pública** que suponen aproximadamente el 70%| **44%** del total de los servicios de la organización. Cuentan con servicios de viviendas tuteladas, centros de día, servicios de apoyo a la vida independiente y servicios de acogida, orientación e información. El resto de los servicios o iniciativas son **impulsados con recursos propios** o cofinanciados con subvenciones públicas y/o privadas y por tanto no respaldadas económicamente al 100% por la administración pública. Disponen de 7 iniciativas que han atendido a 482 personas en 2020, el 66% de las personas atendidas por la entidad (programas de acogida, programa de apoyo mutuo, sensibilización y prevención, etc.). En los últimos 5 años la entidad también ha logrado **generar cierto conocimiento en su ámbito** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno** existe cierta equidad en la composición según el género de las/os integrantes (6 mujeres por 5 hombres).

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **496 personas usuarias** de las cuales prácticamente **la mitad fueron mujeres**. Las personas usuarias que afrontan situaciones de **discriminación múltiple** se basan principalmente en la discriminación por género, discapacidad y escasez de recursos. Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, la entidad ha logrado que, tras la intervención

de la organización, un 90% personas hayan logrado desarrollar o mantener un proyecto de vida independiente. Como consecuencia de los procesos de incidencia social y política la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia, así como logros obtenidos como consecuencia de **procesos de incidencia social y/o política**. En esta línea, la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 42 organizaciones de manera asidua y permanente. No sé de dónde sale este dato pero me parece excesivo, sobre todo lo de manera asidua y permanente. Yo diría que con unas 20 de manera permanente y hasta 45 de manera puntual. Esto demuestra el arraigo y la consolidación de la entidad en el TTHH de Gipuzkoa. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como FEDAFES, Sargi, Hedatzen, Sareen Sarea e Hirekin. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **973 personas socias**, en su mayoría mujeres (67%).

La Asociación Guipuzcoana de Familiares y Personas con Problemas de Salud Mental Donostia presenta dos servicios de **valor añadido** que consiste en la oferta de **viviendas tuteladas y centros de rehabilitación psicosocial**. A modo de definición, las viviendas tuteladas son un servicio de “pisos que funcionan como alojamientos integrados en la comunidad, en los propios barrios, en contacto con los recursos comunitarios para garantizar la inclusión efectiva y eficaz de los usuarios en la sociedad”. Por otro lado, en lo que respecta a los centros de rehabilitación psicosocial, se trata de “centros donde favorecemos el desarrollo cognitivo y psicosocial de las personas con enfermedad mental con el objetivo de potenciar su autonomía y su capacidad para llevar una vida normalizada”. En ambos casos se trata de servicios definidos como **servicio de responsabilidad pública** y, por tanto, es financiado íntegramente por la propia administración. Como tal, el valor añadido del servicio radica en los elementos que van más allá de los marcados como obligatorios tanto en lo que respecta a igualdad y dignidad, solidaridad y vínculo y compromiso con el entorno.

El primero de los servicios, las **viviendas tuteladas**, han acogido en el año 2020 a 54 **personas usuarias** de las cuales únicamente el 25% eran mujeres. Entre otras características, el valor añadido del servicio radica en que todas las personas contaron con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen con una frecuencia diaria. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan a lo largo del tiempo** y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos. Esta relación entre entidad y personas usuarias se da, y de manera muy continua y fluida, entre organizaciones que atienden a una misma persona como es el caso del 70% de las personas que se encontraron en la vivienda tutelada. Destacar, a su vez, que en materia de justicia e inclusión social, el propio servicio cuenta también con **servicios auxiliares de carácter preventivo y/o promotor**.

Más allá de la atención directa, existe un notable **vínculo y compromiso con el entorno** por parte de la entidad. Además de la importancia del trabajo, dentro del propio servicio se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, compras en grupo, actividad física y actividades culturales.

El segundo servicio de alto valor añadido, los **centros de rehabilitación psicosocial**, atendieron en el año 2020 a 156 **personas usuarias**. En este caso, el número de mujeres fue del 32%. Una vez más, y como viene siendo habitual, todas las personas contaron con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización y con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen también con una frecuencia diaria de lunes a viernes.

Adquiere especial relevancia, en este segundo caso, el valor añadido que otorga el hecho de realizar **actividades abiertas a la comunidad** y/o impulsadas en ella. Durante el año 2020 se llegaron a realizar un mínimo de 9 actividades mensuales abiertas a la comunidad entre las que se pueden encontrar terapias caninas, actividades deportivas, actividades culturales, etc. También se deben destacar las **actividades de la comunidad incluidas en el servicio**. Un total de 6 actividades como, por ejemplo, la planificación semanal, el buzón de sugerencias y el comité en primera persona.

Asociación SOS EHS-EASC

La Asociación SOS EHS-EASC (ElectroHiperSensibilidad-Enfermedades Ambientales de Sensibilización Central), “asociación de autoayuda integrada por personas afectadas por enfermedades ambientales de sensibilización central”, se trata de una **asociación** que tiene como ámbito principal de actuación la **Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV)**. Las **personas en situación o riesgo de exclusión** son las contingencias principales en la que actúa SOS EHS-EASC. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en la salud**, aunque también de manera paralela tratan en ámbitos como los Servicios Sociales, cívicos y empleo. Es una entidad de tamaño pequeño con un volumen económico anual **que no alcanza los 12.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que no cuenta con servicios de responsabilidad pública. Sin embargo, tienen diversas iniciativas **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública, que suponen la totalidad de las iniciativas promovidas por la entidad. Un total de 4 iniciativas prestan atención 35 personas usuarias y, por lo tanto, son atendidas únicamente con recursos propios de la misma (básicamente se trata de información, atención personalizada y actos reivindicativos). Como entidad también ha participado en la **generación de conocimientos** diseñando y promoviendo novedades y/o mejoras en procesos e iniciativas ya existentes. En cuanto a la **presencia de las mujeres en los órganos de gobierno**, el 33% del órgano está compuesto por mujeres (1 mujer de 3 que lo componen). Incluso la dirección o gerencia está representada por una mujer aún sin una remuneración.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **35 personas usuarias** de las cuales un 29% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias la práctica totalidad afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas en la falta de accesos a servicios sanitarios adaptados a sus necesidades específicas. Igualmente, un 35% de las personas usuarias en el año 2020 han sido **personas en situación de exclusión social**. Más allá de la labor de apoyo que brinda la organización el **100% de las personas usuarias desarrollen su vida cotidiana de manera autónoma** en contextos normalizados. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad, el 12% del mismo son mujeres, y el 50% se trata de voluntariado ocasional. Sin embargo, cabe destacar que cuenta con otro 50% de personas voluntarias con más de 20 horas semanales de dedicación. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también se ve reflejado en el **vínculo y compromiso de la entidad con el entorno**. Concretamente, esta entidad forma parte de organizaciones o iniciativas de segundo nivel entre las que se encuentran Electro-Químico-sensibles por el Derecho a la Salud. La organización cuenta con un total de 15 personas socias de las cuales 8 son mujeres (55% de las personas socias).

La Asociación SOS EHS-EASC, en relación a la contribución que la organización realiza a conjunto de las personas beneficiarias a modo de **valor añadido**, se basa en una **atención específica** a personas con problemas relacionados con la inadecuación del medio ambiente a su estado de salud. Esta atención centrada en las necesidades específicas de cada individuo dio servicio en el año 2020 a **35 personas usuarias**.

Toda contribución de cualquier servicio medido en su valor añadido puede tener ciertos valores asociados. En el caso del servicio de atención específica de la Asociación SOS EHS-EASC existe un notable **vínculo y compromiso con el entorno**. Cabe destacar que, además de la importancia del trabajo voluntario (en una organización de pequeño tamaño existe un número considerable de personas voluntarias o que participen en actividades de ayuda mutua), dentro del propio servicio se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, concentraciones de salud ambiental, peticiones reivindicativas y reuniones para el fortalecimiento de vínculos interasociativos. Estas mismas iniciativas, en gran medida, también son **iniciativas abiertas a la comunidad y/o realizadas en ella**.

Retinosis ARABA Begisare

Retinosis Araba Begisare, “Asociación de Álava que tiene la intención de mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por la Retinosis”, se constituye como **asociación** y concentra su ámbito de actuación en el **Territorio Histórico de Álava**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa Begisare. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en la salud** aunque, de manera transversal, también tratan en ámbitos de los

Servicios Sociales y Tiempo Libre. Es una entidad pequeña con un volumen económico anual **que no alcanza los 12.000€.**

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que en el año 2020 no participó en la prestación de servicios de **responsabilidad pública**. Además, en cuanto a los servicios o iniciativas **impulsadas con recursos propios**, se centraron únicamente en el apoyo y asesoramiento a personas usuarias. A su vez, también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos. En cuanto a la **presencia de mujeres en los órganos de gobierno** de cuatro participantes tres son mujeres (75%) mientras que la dirección recae sobre un hombre. Las tres mujeres que forman parte del órgano de gobierno no tienen asignada remuneración ninguna.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **82 personas usuarias** de las cuales un 51% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias no se han identificado personas que afronten situaciones de discriminación múltiple conocida mientras que tampoco atraviesan situaciones o riesgos de exclusión social.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad y participación social**. En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad, el 3 de cada 4 personas voluntarias son mujeres, y el 90% se trata de voluntariado ocasional. El resto, es decir otro 10% de personas voluntarias cuenta con más de 20 horas semanales de dedicación. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también puede medirse en el compromiso y participación social de las **personas socias** con las que cuenta la organización. Concretamente, la organización cuenta con un total de 77 personas socias de las cuales prácticamente la mitad son mujeres.

Así como el valor total de una organización hace referencia al conjunto de la contribución de una organización a la sociedad, una vez más el **valor añadido** es medido en cada uno de los servicios o una red de servicios de una organización. El **apoyo y asesoramiento a personas con discapacidad visual** es el servicio con mayor valor añadido de Retinosis Araba Begisare. Se trata de un servicio no declarado como servicio de responsabilidad pública y que en el año 2020 atendió a 86 **personas usuarias**, el 60% mujeres. Uno de los valores más destacados del propio servicio resulta que un 12% de las personas usuarias reciben una atención continua a lo largo de un proceso e incluso, cuando resulta necesaria, a lo largo de la vida.

AGADELPRISE Donostia

AGADELPRISE Donostia, “Asociación de afectados/as de Linfedema Primario y Secundario y de Lipedema de Gipuzkoa”, se constituye como **Asociación** y concentra su ámbito de actuación en el **Territorio Histórico de Gipuzkoa**. Las **personas con problemas de salud linfáticos** son las contingencias principales en la que actúa AGADELPRISE Donostia. Como no podría ser de otra manera, el **ámbito de actuación principal** es la salud aunque también tratan en ámbitos diversos

como de los Servicios Sociales y cívicos. Es una entidad de un tamaño pequeño-mediano con un volumen económico anual **entre los 12.000€ y 60.00€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que en el año 2020 no participó en la prestación de servicios de **responsabilidad pública**. Además, en cuanto a los servicios o iniciativas **impulsadas con recursos propios**, se centraron únicamente en el servicio de atención integral a personas usuarias. A su vez, también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando novedades y/o mejoras en procesos ya existentes. Se deben de sumar a la generación de conocimiento las 15 publicaciones y comunicaciones formales publicadas en el año 2020. En cuanto a la **presencia de mujeres en los órganos de gobierno** el total de las participantes son mujeres, inclusive la dirección. Sin embargo, ninguno de esos cargos de responsabilidad es remunerado.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **90 personas usuarias** de las cuales una gran mayoría fueron **mujeres (95%)**. Entre las personas usuarias 2 de cada 3 usuarias afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas principalmente en la discriminación por género, discapacidad y escasez de recursos. Igualmente, un 22% de las personas usuarias en el año 2020 han sido **personas en situación de exclusión social** (20 personas en total). Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, la entidad ha logrado que, tras la intervención de la organización, un 35% personas han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente.

Entendiendo el **valor total de la organización** como la contribución de esta al conjunto de la sociedad, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia, así como logros obtenidos como consecuencia de **procesos de incidencia social y/o política**. En esta línea, un total de 15 personas forman parte del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también puede medirse en el compromiso y participación social de las **personas socias** con las que cuenta la organización. Concretamente, la organización cuenta con un total de 92 personas socias de las cuales 9 de cada 10 son mujeres. Cabe reseñar, igualmente, que algo más del 20% de las personas socias son a su vez personas voluntarias. Además, como resultado de **procesos de incidencia social y/o política**, han logrado elaborar, editar y/o difundir documentos y nuevos servicios, nuevas destinatarias, nuevas figuras profesionales, nuevos enfoques, etc. incorporados a un sistema o red de atención ya existente.

AGADELPRISE Donostia presenta un solo servicio de **valor añadido** llamado **Servicio de Atención Integral**. A modo de definición, “en el Servicio de atención integral, se atiende tanto a personas afectadas por patologías linfáticas, como a familiares o profesionales interesados en adquirir mayor conocimiento al respecto. Se ofrece un servicio de información, orientación y acompañamiento”. En este caso se trata de un servicio definido como **servicio de responsabilidad pública** y, por tanto, financiado íntegramente por la misma. Como tal, el valor añadido del servicio radica en los elementos que van más allá de los marcados como obligatorios tanto en lo que respecta a igualdad y dignidad, solidaridad y vínculo y compromiso con el entorno.

El Servicio de Atención Integral durante el transcurso del año 2020 atendió a 60 **personas usuarias**, todas ellas mujeres. EN lo que al valor añadido en valores como la igualdad y la dignidad cabe decir que en el 40% de los casos las mujeres han contado con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la propia organización. Además, en 1 de cada 3 casos se elaboran conjuntamente con la persona usuaria **programaciones individualizadas**. Las reuniones o encuentros entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen quincenalmente de manera periódica. Una gran parte de las personas que participan en el servicio, a su vez, participan también en otros servicios de la entidad dando así un servicio integral y cercano (83% de las personas usuarias). Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan a lo largo del tiempo** y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida y se modifican en función de las necesidades en el 100% de los casos.

Otro de los valores añadidos fundamental es la **solidaridad** con y para las personas que se acercan al servicio. Tal es así en el caso de AGADELPRISE Donostia que, en caso de ser necesario, personas sin recursos o especialmente desfavorecidas, han podido **acceder al servicio tras realizar adaptaciones** que dependen de la organización (9 personas en 2020).

Por último, cabe destacar que existe un notable **vínculo y compromiso con el entorno**. Dentro del propio servicio se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, terapias linfáticas en Hegalak, marcha nórdica y charlas de formación.

Asociación Ayalesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (ASASAM)

Asociación Ayalesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental, “entidad sin ánimo de lucro que pretende contribuir activamente a la mejora de la salud mental, buscando su normalización y asunción social”, se constituye como **asociación** y concentra su ámbito de actuación en el **Territorio Histórico de Álava**, especialmente en la **Comarca del Alto Nervión** que engloba, sin embargo, engloba municipios tanto alaveses como vizcaínos (Laudio, Amurrio, Okendo, Aiala, Artziniega, Orozko, Orduña, Arakaldo y Arrankudiaga). Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa ASASAM. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en la salud**. Es una entidad de un tamaño mediano-grande con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta actualmente con dos servicios de **responsabilidad pública** que suponen aproximadamente el 10% del total de los servicios de la organización. Se trata de una vivienda comunitaria y un centro ocupacional. Las iniciativas **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública, están conformadas por otras tres iniciativas. En conjunto, prestan atención al 18% del total de las personas atendidas por la organización y, por lo tanto, son atendidas únicamente con recursos propios de la misma (programa de voluntariado, programa de atención a la sexualidad y programa de intervención asistida con animales). Como entidad también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y

diseñando e iniciando nuevos proyectos. Además, haciendo uso de ese mismo conocimiento generado, en el año de referencia han realizado una **publicación o comunicación formal**. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno**, el 75% de las personas que lo componen son mujeres (6 mujeres) y la propia directora o gerente también es una mujer. Es, además, la única persona con cargo de responsabilidad remunerada en la organización.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la Asociación Ayalesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental ofreció servicio en el año 2020 a un total de **306 personas usuarias** de las cuales un 43% fueron **mujeres**. Cerca de un 80% de las personas atendidas por servicios propios de la organización no reciben ningún tipo de atención desde recursos normalizados. Además de dar cabida a un porcentaje considerable de personas que no son atendidas en recursos normalizados, tras reforzar el sistema de apoyos de las personas usuarias, la propia organización logra que un **81% de las personas usuarias desarrollen su vida cotidiana de manera autónoma** en contextos normalizados. Incluso, tras la intervención de la organización, 10 personas han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente. Como consecuencia de los procesos de incidencia social y política la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea, existe un compromiso y vínculo con organizaciones o iniciativas de segundo nivel formando parte de FEDEAFES, la Confederación Salud Mental España, Sareen Sarea, EDEKA y CERMI.

ASASAM, tras un análisis del valor total de la organización, declara dos servicios con un alto grado de **valor añadido** (más allá de lo estrictamente obligatorio). Por un lado, ofrece un servicio a modo de **Centro Psicosocial** destinado específicamente a ayudar a las personas con trastornos mentales graves y duraderos a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social. Por otro lado, también cuentan con un **Programa de Acción Social** con el objetivo de garantizar los derechos y necesidades sociales de las personas con enfermedad mental y sus familias. Además constituye la puerta de entrada a la asociación, acogiendo, informando y orientando sobre cuestiones relacionadas con la Salud Mental y con ASASAM. Cabe mencionar que ninguno de los dos servicios cuenta con la declaración de servicios de responsabilidad pública.

Comenzando con el valor añadido del primero de los servicios, el Centro Psicosocial, durante el transcurso del año 2020 atendió a 64 **personas usuarias** (un 33% de mujeres). La práctica totalidad de las personas usuarias conto con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen con una frecuencia semanal. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan** a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los

casos. Las personas que acceden al servicio también tiene acceso a otros servicios de atención de la organización, como es el caso de casi 1 de cada 4 personas usuarias.

Existe un número considerable de indicadores que dan buena fe del **vínculo y compromiso con el entorno** que aporta ASASAM. El primero de los indicadores es el relativo a las **actividades abiertas a la comunidad** mediante el programa DESCUBRE, charlas en centros educativos en relación a la salud mental y la prevención de adicciones. También cuentan con un sinfín de **iniciativas destinadas a promover la participación** de las propias personas usuarias en el servicio a través de medio no convencionales o a través de encuestas periódicas de evaluación de la satisfacción.

El segundo servicio en el que poner la atención se trata del Programa de Acción social. Un total de 91 **personas usuarias** han podido hacer uso de la atención ofertada en 2020. Se trata de un servicio en el que el 75% de las personas que acceden a él cuenta con una **atención personalizada** por una profesional de referencia en la organización. Los encuentros entre las personas usuarias y los/as profesionales de referencia mantienen un **frecuencia mensual**. Todas estas personas acaban por ser atendidas en algún otro servicio de la entidad y, frecuentemente, **también reciben atención de más de una organización** con la que ASASAM mantiene una relación continua y muy fluida.

CITA Alzheimer

CITA Alzheimer, “centro de investigación y terapias avanzadas que cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales para abordar la enfermedad desde la investigación, la asistencia, la formación y la sensibilización”, se constituye como **fundación** y trabaja en los tres TTHH de la **Comunidad Autónoma del País Vasco**. Las **personas que sufre Alzheimer** son la contingencia principal en la que actúa CITA Alzheimer. Es por ello que los ámbitos de actuación se centran **principalmente en la salud** aunque también tratan en ámbitos cívicos. Es una entidad de un tamaño mediano-grande con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad dedicada a la investigación y a la generación de conocimiento puesto que, si bien es cierto que no cuenta con servicios directamente dirigidos a la prestación de servicios, es una organización sustancialmente prolífica en la **publicación y comunicación de documentos formales**, 22 publicaciones y/o comunicaciones formales en el año 2020. Como entidad también ha participado en la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Esta no se mide únicamente en relación a la prestación de servicios directos a la ciudadanía. En este caso adquiere una mayor relevancia, en cuanto organización destinada a la investigación, valores como la **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea cabe destacar que CITA Alzheimer viene trabajando al menos en los últimos 10 años con otras 24 organización afines. A

su vez, cabe destacar su alta presencia en organizaciones o iniciativas de segundo nivel como son Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación, Neuronet, Cibernet e IMSERSO.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Asociación de Esclerosis Múltiple de Bizkaia (ADEMBI)

La Asociación de Esclerosis Múltiple de Bizkaia (ADEMBI), “es una entidad sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública, que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas con Esclerosis Múltiple”. ADEMBI, como ya se ha adelantado, es una organización que se constituye como **asociación** y que actúa en el **Territorio Histórico de Bizkaia**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa ADEMBI. Es por ello que el ámbito de actuación se centra **principalmente en la salud**. Sin embargo también centra sus esfuerzos en áreas relacionadas con los servicios sociales. Es una entidad de gran tamaño con un volumen económico anual **superior a 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad presentan una organización con un 50% de sus servicios destinados a un único servicio de **responsabilidad pública**. Precisamente se trata de una residencia para personas con discapacidad. Se constata por tanto el gran peso que este servicio supone en la actividad de la organización. Más allá de los servicios prestados también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos. Ese conocimiento generado sirve, a su vez, para crear un total de 5 **publicaciones o comunicaciones formales** a lo largo del año 2020. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno**, el 50% de las personas que lo componen son mujeres (5 mujeres) y la propia directora o gerente también es una mujer. Todas las mujeres que asumen algún cargo de responsabilidad en los órganos de gobierno son personal remunerado.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución ADEMBI, en el año 2020, ofreció servicio a un total de **280 personas usuarias** de las cuales un 65% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias cerca de un 65% afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas principalmente en el hecho de ser mujer y padecer algún tipo de discapacidad. Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea destacar, por un lado, que existe un compromiso y vínculo con organizaciones o iniciativas de segundo nivel formando parte de Fekoor y Fundación Esclerosis Múltiple. También puede medirse el compromiso y participación social a través de las **personas socias** con las que cuenta la organización. Concretamente, la

organización cuenta con un total de 1194 personas socias de las cuales prácticamente 2 de cada 3 son mujeres.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)

La Asociación Española Contra El Cáncer (AECC), es una “organización sin ánimo de lucro formada por pacientes, familiares, voluntarios, colaboradores y profesionales que trabaja para educar en salud, apoyar y acompañar a las personas enfermas y sus familias, y financiar proyectos de investigación que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer”. Como bien indica el propio nombre de la organización, se trata de una entidad constituida en forma de **asociación** y concentra su ámbito de actuación en todo el **territorio Estatal** incluyendo, por tanto, la propia **Comunidad Autónoma del País Vasco**. El **cáncer es la principal contingencia** que vertebra la actividad de la presente asociación. Sin embargo, y pese a que evidentemente la **salud conforma el ámbito de actuación principal**, también **actúa en ámbitos muy diversos** como el empleo, los Servicios Sociales, el tiempo libre e incluso lo cívico. Su alta presencia en el ámbito estatal la sitúa como una entidad de gran tamaño con un volumen económico anual **superior a 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad describen una organización con sin servicios de responsabilidad pública. Es por ello que todas las iniciativas y servicios son **impulsados con recursos propios**, y por tanto no respaldados económicamente por la administración pública. En su mayor parte se trata de servicios de atención psicosocial a pacientes con cáncer y familiares, así como voluntariado asistencial. Más allá de la prestación de servicios directa de la organización a personas usuarias, también participado de manera activa en la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos y incorporando novedades y/o mejoras en procesos de trabajo ya existentes. Además, haciendo uso de ese mismo conocimiento generado, en el año de referencia han realizado un total de **4 publicaciones o comunicaciones formales**. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno**, el 38% de las personas que lo componen son mujeres (12 mujeres), siendo la propia directora o gerente también mujer. Todas las mujeres con cargos de responsabilidad es personal remunerado.

Una de las facetas del **valor total de la organización** es, indudablemente, el alcance de la organización a las personas usuarias o beneficiarias. En este sentido, y considerando la magnitud de la organización, en el año 2020 AECC asistió a un total de **3381 personas usuarias** de las cuales un 75% fueron **mujeres**. Cerca de un 13% de las personas atendidas afrontan **situación de discriminación múltiple** por dos factores, la propia enfermedad y la falta de recursos. Son estas mismas personas las que se encuentran en **situación de exclusión social**. Como consecuencia de los procesos de incidencia social y política la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos

logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. Un dato destacable en cuanto a la solidaridad es el alto grado de **voluntariado femenino** en AECC cercano al 80% del total de personas voluntarias. En 3 de cada 4 personas voluntarias se trata de un **voluntariado ocasional**.

Como ya se ha repetido en reiteradas ocasiones, todo **valor añadido** declarado por cada una de las organizaciones tiene como objeto alguno de los servicios que cada organización de intervención social provee al conjunto de la sociedad, de responsabilidad pública o no, y siempre y cuando alcancen más allá de los elementos considerados obligatorios. En el caso particular de AECC, propone como servicio de alto valor añadido la **atención psicosocial**, una atención ofertada a pacientes con cáncer, familiares y voluntariado asistencial. No cabe definir el servicio como un servicio de responsabilidad pública. Sin embargo, en el año 2020, atendió a un total de **3381 personas usuarias**.

Este volumen de personas atendidas no es ápice para que cada una de estas personas cuente con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Igualmente, una vez que accedes al servicio, todas las personas cuentan con **programaciones individualizadas** que responden a las necesidades particulares de cada caso. En materia de justicia e inclusión social, la Asociación Española Contra El Cáncer cuenta también con **servicios de carácter preventivo y/o promotor**.

En el caso del servicio de **atención psicosocial que ofrece AECC**, existe un notable **vínculo y compromiso con el entorno**. Dentro del propio servicio se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, acompañamiento con voluntarios en el proceso final de vida. También se realizan actividades abiertas a la comunidad o realizadas en ella como es el caso de los talleres de autocuidados de la piel. Por otro lado, las **actividades para promover la participación** de las propias personas usuarias también son un mecanismo frecuente en el propio servicio.

Entidades del ámbito SERVICIOS SOCIALES

APNABI Autismo Bizkaia

APNABI Autismo Bizkaia, “entidad sin ánimo de lucro, declarada de interés público, que agrupa a las familias de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) de Bizkaia”, se constituye como **asociación** y concentra su ámbito de actuación en el **Territorio Histórico de Bizkaia**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa APNABI Autismo Bizkaia. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en el área de los Servicios Sociales**. Sin embargo, se trata de una entidad de corte transversal al trabajar en ámbitos como los la

salud, empleo, tiempo libre y cívico. Es una entidad de un tamaño grande al sostener un volumen económico anual **de más de 1.500.000€**.

En los propios **indicadores generales** de la entidad se aprecia que una entidad que cuenta actualmente con 5 servicios de **responsabilidad pública** (atención clínica y temprana, servicio educativo, centros de atención diurna, apoyos familiares y orientación para el empleo). Sin embargo los servicios de responsabilidad pública no son, ni mucho menos, las únicas iniciativas impulsadas por la organización. Durante el año 2020 se pusieron en marcha 20 iniciativas **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública. Un total de 20 iniciativas prestan atención al 50% del total de las personas atendidas por la organización (600 personas) y, por lo tanto, son atendidas únicamente con recursos propios de la misma (servicio a familias en riesgo de exclusión, programa de envejecimiento, juego y ocio compartido, entre otros). Con un carácter de mejora continua ha participado en la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos, incluso poniendo en marcha mejoras en los procesos ya existentes. Además, valiéndose del mismo conocimiento generado, en el año de referencia han realizado un total de 11 **publicaciones o comunicaciones formales**. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno**, el 44% de las personas que lo componen son mujeres (5 mujeres). Las mujeres con cargos de responsabilidad que forma parte del personal remunerado de la entidad suponen el 71,4% de las mismas.

Entendiendo el valor total de la organización como el conjunto de su contribución a la sociedad, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **1252 personas usuarias** de las cuales únicamente el 18% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias de la entidad en el año 2020 cerca del 7% de las mismas han sido **personas en situación de exclusión social** (90 personas). Si bien es cierto que las personas, en relación al total de personas usuarias, las atendidas por servicios propios de la organización, que no reciben atención desde recursos normalizados no relativamente pocos, no es desdeñable que 16 personas queden fuera de los recursos normalizados. Más allá de la labor de la organización en materia de asistencia y servicios, como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política**, la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea, la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 20 organizaciones de manera asidua y permanente. Esto demuestra el arraigo y la consolidación de la entidad en el TTHH de Bizkaia. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como Plena Inclusión Euskadi, Autismo España, Autismo Europa, Ehlabe, Sareen Sarea, Foro EcA y Foro de Centros Residencias de la Red Básica de Infancia. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **1252 personas socias**.

APNABI Autismo Bizkaia presenta un servicio de **valor añadido** que consiste en la oferta del **servicio Vida Adulta**. A modo de descripción, el servicio “busca que las personas con TEA

usuarias aprendan a conocerse, aceptarse y a expresarse de forma satisfactoria en ese ámbito, así como que sus familias y las personas profesionales adquieran los conocimientos y las herramientas para apoyarles”. Se trata de un servicio definido como **servicio de responsabilidad pública** y, por tanto, es financiado íntegramente por la propia administración. Como tal, el valor añadido del servicio radica en los elementos que van más allá de los marcados como obligatorios tanto en lo que respecta a igualdad y dignidad, solidaridad y vínculo y compromiso con el entorno.

Durante el año 2020 en el servicio Vida Adulta participaron 230 **personas usuarias**. Se aprecia, tras la lectura de diferentes indicadores, un alto grado de compromiso con valores asociados a la **igualdad y la dignidad** de las personas. Todas las personas del servicio contaron con una atención personalizada realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran programaciones individualizadas acordes con sus necesidades y su situación. Se producen un total de 15 reuniones mensuales entre persona usuaria del servicio y él o la profesional de referencia. Se trata, al fin y al cabo, de relaciones que se consolidan a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos.

Destaca como algo sumamente importante el número de **servicios de carácter preventivo** y/o promotor con las que cuenta el servicio (9 servicios de carácter preventivo). En línea con los valores relacionados con el **vínculo y el compromiso con el entorno**, promueven un número considerable de iniciativas que, en el marco del servicio, son promovidas con otros agentes de la comunidad (Mujer y TEA, banco de alimentos, Programa de emancipación de las personas con TEA, etc.). Sin embargo, la actividades no son realizadas únicamente de puertas para dentro de la entidad ya que durante el año 2020 se realizaron 6 actividades abiertas a la comunidad y/o realizadas en ella (programa intervención personas adultas de atención diurna en el entorno ecuestre, huerto urbano, pintxo-pote).

Asociación GAUDE en Favor de Personas con Discapacidad Intelectual

GAUDE, “una entidad sin ánimo de lucro, integrada por personas y familias, socios/as, usuarios/as, trabajadores/as, voluntarios/as y amigos/as de la Asociación; especializada en la prestación de apoyo tanto a las personas con discapacidad intelectual del Territorio Histórico de Bizkaia como a sus familias”, se trata de una **asociación** que tiene como ámbito principal de actuación el **Territorio Histórico de Bizkaia**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa la asociación GAUDE. Centran su actividad, principalmente, **en el ámbito de los Servicios Sociales**, aunque también de manera paralela tratan en ámbitos como de los la salud, el empleo y el tiempo libre. Es, por tanto, una asociación ciertamente transversal en cuanto ámbitos de actuación se refiere. Atendiendo al volumen de ingresos anual de la organización, con un volumen económico de **más de 1.500.000€**, es considerada una organización de gran tamaño.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta con 4 servicios de **responsabilidad pública** entre las que se encuentran la atención diurna, el servicio

ocupacional, la residencia y un servicio de respiro para familias. A su vez, cuentan con diversas iniciativas **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública. Los servicios e iniciativas no son el la única labor acometida por GAUDE puesto que también participan activamente en la **generación de conocimiento** identificando nuevas necesidades, diseñando e impulsando nuevos servicios y diseñando y promoviendo novedades y/o mejoras en procesos e iniciativas ya existentes. Esa tarea de mejora continua deriva en las 6 publicaciones o comunicaciones formales realizadas en el año 2020. En cuanto a la **presencia de las mujeres en los órganos de gobierno**, el 62% del órgano está compuesto por mujeres (5 mujeres). La gerencia o la dirección de la organización también recaen sobre una mujer. Todas las mujeres con cargos de responsabilidad es personal remunerado de la entidad.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Una de las contribuciones más evidentes es el número de personas beneficiaria. En el año 2020, un total de **295 personas usuarias** fueron atendidas de las cuales un 42% fueron **mujeres**. A raíz de los **procesos de incidencia social y política** la asociación GAUDE elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea destacar que existe un compromiso y vínculo con organizaciones o iniciativas de segundo nivel formando parte 7 iniciativas o redes de estas características. Entre ellas se encuentran Fevas, Bolunta, Sarekide, Foro ECA, Eraldatuz, Federación Vasca de Deporte Adaptado, Federación Vizcaína de Deporte Adaptado.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Asociación T4 de lucha contra el Sida

La asociación T4, es una “es una entidad sin ánimo de lucro que se fundó en Bilbao (17 de marzo de 1992) por un grupo de personas afectadas por vih/sida que tenían un propósito transformador común, creían en la justicia social, en la solidaridad, en la participación, en la defensa de los derechos de las personas afectadas por vih/sida”. Es una entidad constituida como **asociación** y que su ámbito de actuación se circunscribe al **conjunto de la Comunidad Autónoma del País Vasco**. Las **personas en situación o riesgo de exclusión** son las contingencias principales en la que actúa T4. Si bien es una organización muy ligada a los problemas de salud, el **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales. Con respecto al tamaño de la entidad, Es una entidad de un tamaño mediano-grande con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Mediante la lectura de los **indicadores generales** se aprecia una entidad con un único **servicio de responsabilidad pública** que supone aproximadamente el 25% del total de los servicios de la

organización. Se trata, precisamente, de un servicio de atención diurna con apoyo habitacional y acompañamiento a vida independiente. El resto de los servicios o iniciativas son **impulsados con recursos propios**, y por tanto no respaldados económicamente por la administración pública. Disponen de 3 iniciativas que han atendido el 66% de las personas atendidas por la entidad (Programa de salud escolar, Área de prevención y sensibilización, Servicio de Acompañamiento a Vida independiente). En los últimos 5 años la entidad también ha logrado **generar cierto conocimiento en su ámbito** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos e incorporando mejoras en los procesos ya existentes. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno** existe cierta equidad en la composición según el género de las/os integrantes (6 mujeres por 5 hombres).

Como parte de la contribución que la entidad realiza a modo de **valor total**, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **105 personas usuarias** de las cuales 1 de cada 3 eran **mujeres**. La práctica totalidad de las personas atendidas afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas principalmente en la adicción, la orientación sexual y escasez de recursos. Igualmente. Estas personas **no reciben una atención desde recursos normalizados** y por tanto son atendidas únicamente por los servicios propios de la organización. Además, el 40% de las personas usuarias en el año 2020 han sido **personas en situación de exclusión social** (46 personas en total).

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia. En esta línea, la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 18 organizaciones de manera asidua y permanente. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como EAPN, BaiSarea, Euskalsida, Cesida, BesteBi, GuGaitun, SareenSarea, Gizardatz, Hirekin. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **135 personas socias**, en su mayoría mujeres (67%).

La asociación T4, en un balance del **valor añadido** de los servicios de la entidad declara dos servicios con un alto grado de valor añadido (más allá de lo estrictamente obligatorio). Por un lado, ofrece un **Servicio de Atención Diurna** con apoyo habitacional y apoyo a vida interdependiente destinado a personas en situación de exclusión. Por otro lado, también cuentan con **Bideratzen** servicio de apoyo psicológico y mejora de la calidad de vida para mujeres y hombres afectados por el VIH. Mientras que el primero de los dos servicios, el Servicio de Atención Diurna, cuenta con la declaración de **servicios de responsabilidad pública**, Bideratzen no está definido como tal.

Comenzando con el valor añadido del primero de los servicios, el **Servicio de Atención Diurna**, durante el año 2020 atendió a 46 **personas usuarias** (un 35% de mujeres). La práctica totalidad de las personas usuarias conto con una **atención personalizada** realizada por una persona

profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen con una frecuencia semanal. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan** a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos. Las personas que acceden al servicio también tiene acceso a otros servicios de atención de la organización, como es el caso de casi 1 de cada 4 personas usuarias.

El **vínculo y el compromiso con el entorno** de una organización es posible medirlo a través de diferentes indicadores. Uno de ellos es el porcentaje de personas atendidas que también reciben atención de otras organizaciones, pero sobre todo, la relación que mantiene T4 con esas otras organizaciones. En el caso del 33% de las personas que reciben atención en más de una organización, **existe una relación muy continua y fluida entre organizaciones**. En esa misma línea, tanto las iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad, como las actividades abiertas a la comunidad están presentes en el propio servicio. Otro de los valores añadidos fundamental es la **solidaridad** con y para las personas que se acercan al servicio. Tal es así en el caso de T4 que, en caso de ser necesario, personas sin recursos o especialmente desfavorecidas, han podido **acceder al servicio tras realizar adaptaciones** que dependen de la organización (46 personas en 2020).

El segundo servicio en el que poner la atención se trata del servicio **Bideratzen**. Un total de 59 **personas usuarias** han podido hacer uso de la atención ofertada en 2020. Se trata de un servicio en el que, una vez más, el 100% de las personas que acceden a él cuenta con una **atención personalizada** por una profesional de referencia en la organización. Los encuentros entre las personas usuarias y los/as profesionales de referencia mantienen un **frecuencia quinquenal**. Todas estas personas acaban por ser atendidas en algún otro servicio de la entidad y, frecuentemente, **también reciben atención de más de una organización** con la que T4 mantiene una relación continua y muy fluida. El **vínculo y el compromiso con el entorno**, así como la **solidaridad** que muestra la asociación T4 en el primero de los servicios, queda patente en este último.

Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava (ASPASOR)

La Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava (ASPASOR), es una “asociación de familias y afectados con discapacidad auditiva o sordera”. Con la forma jurídica de una **asociación**, delimita su ámbito de actuación al **Territorio Histórico de Álava**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa ASPASOR, precisamente relacionadas con afecciones auditivas. Si bien es una organización muy ligada a los problemas de salud, el **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales. Sin embargo, también tratan en ámbitos diversos como de la salud, el empleo y tiempo libre. Con respecto al tamaño de la entidad, es una entidad con volumen económico anual **entre 60.001€ y 300.00€**, por tanto puede considerarse una organización de mediano tamaño.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta actualmente con 3 servicios de **responsabilidad pública** que suponen aproximadamente el 50% del total de los servicios de la organización. Cuentan con servicios de orientación e información específica y servicios de empleo, servicios para el desarrollo del lenguaje. La otra mitad de los servicios o iniciativas con las que cuenta la organización son **impulsados con recursos propios**, y por tanto no respaldados económicamente por la administración pública (Programa socialización impulsado mediante voluntariado, Mejorando competencias personas sordas, Cursos de lengua de signos familias). A través de estas tres iniciativas se han atendido 63 personas en 2020, el 36% de las personas atendidas por la entidad (programas de acogida, programa de apoyo mutuo, sensibilización y prevención, etc.). En los últimos 5 años la entidad también ha logrado **generar cierto conocimiento en su ámbito** identificando nuevas necesidades, implementando mejoras en procesos ya existentes y diseñando e iniciando nuevos proyectos. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno** existe cierta equidad en la composición según el género de las/os integrantes (6 mujeres por 5 hombres).

Como parte de la contribución que la entidad realiza a modo de **valor total**, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **174 personas usuarias** de las cuales algo más de 1 de cada 3 fueron **mujeres**. Las personas usuarias que afrontan situaciones de **discriminación múltiple**, el 49% de las personas usuarias en el 2020, se basan principalmente en la discriminación por discapacidad y por el hecho de ser personas migradas. También cabe destacar que 1 de cada 5 personas usuarias se encontraban **en situación de exclusión social** (35 personas). La práctica totalidad de las personas atendidas por servicios propios de la organización **no reciben atención desde los recursos normalizados**. Como consecuencia, la labor de esta organización resulta fundamental en la atención de estas personas al ser la única vía de atención. Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, la entidad ha logrado que, tras la intervención de la organización, un 14% de personas hayan logrado que **desarrollen una vida cotidiana de manera autónoma en contextos normalizados**. Es más, un 9% de las personas atendidas han logrado **desarrollar un proyecto de vida independiente**.

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia. En esta línea, un dato destacable es que el 100% de las **personas voluntarias** que participan en la entidad son mujeres (en su mayoría voluntariado ocasional). También resulta destacable que la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 30 organizaciones de manera conjunta. Esto demuestra el arraigo y la consolidación de la entidad en el TTHH de Álava. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como FEVAPAS, FIAPAS, FORO ECA, EDEKA, Foro Discapacidad Araba y Consejo Territorial de Discapacidad. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **93 personas socias**.

Tras el análisis del valor total ASPASOR como organización, presenta dos servicios de **valor añadido** que consiste en servicio de **Orientación e Información** y el servicio de **Intermediación comunicativa**. A modo de definición, y de manera un tanto general, el servicio de Orientación e Información ofrece una vía de entrada para conocer la realidad de las personas sordas. Por otro lado, en lo que al servicio de Intermediación comunicativa, se trata de “una intervención en el área de la comunicación y el lenguaje para la promoción de la autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva. El objetivo es mejorar las habilidades comunicativas de las personas sordas en cualquier área de su vida cotidiana, promoviendo así su autonomía, independencia e inclusión social como ciudadano de pleno derecho en su entorno”.

Un breve análisis del valor añadido del primer servicio, el servicio de Orientación e Información, reporta 180 **personas usuarias** en el año 2020 (el 62% de las cuales mujeres). 9 de cada 10 personas cuentan con una **atención personalizada**, y el 20% recibió una **programación individual** acorde con sus necesidades. Una muestra del valor añadido que oferta el propio servicio es la posibilidad, en el caso de personas sin recursos o especialmente desfavorecidas, poder acceder al servicio tras realizar **adaptaciones que dependen de la organización** (como es el caso de 8 personas).

El segundo servicio reportado por ASPASOR, la **Intermediación comunicativa**, ha recibido en el año 2020 a 37 **personas usuarias** de las cuales algo menos de la mitad eran mujeres. Entre otras características, el valor añadido del servicio radica en que todas las personas contaron con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan a lo largo del tiempo** y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en 7 de cada 10 casos. Esta relación entre entidad y personas usuarias se da, y de manera muy continua y fluida, entre organizaciones que atienden a una misma persona como es el caso del 70% de las personas que se encontraron en la vivienda tutelada.

Elkarbanatuz

Elkarbanatuz “es una entidad sin ánimo de lucro perteneciente a la Red de Obras La Salle que trabaja en el ámbito de la intervención social. Declarada de Utilidad Pública y de Interés Social, realiza su actividad fomentando la participación y la transformación social”. Es una entidad constituida a modo de **asociación** y que su ámbito de actuación principal se circunscribe a la totalidad de la **Comunidad Autónoma del País Vasco**. Las **personas en situación o riesgo de exclusión** son las contingencias principales en la que Elkarbanatuz actúa. El **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales. Sin embargo, también tratan en ámbitos diversos como el empleo, tiempo libre y cívico. Con respecto al tamaño de la entidad, es una entidad con volumen económico anual **superior a 1.500.000€**, por tanto es considerada una organización grande en relación a su volumen económico.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que cuenta actualmente con 4 servicios de **responsabilidad pública** que suponen aproximadamente el 41% del total de los servicios de la organización. Cuentan con una red de viviendas tuteladas, centros de día para la inclusión social, centros de formación para el empleo y servicios intermediación y orientación laboral. El resto de los servicios o iniciativas son **impulsados con recursos propios**, y por tanto no respaldados económicamente por la administración pública. Destacan 2 iniciativas que han atendido a 662 personas en 2020, el 47% de las personas atendidas por la entidad (talleres educativos para menores y servicio de infancia y familia). En los últimos 5 años la entidad también ha logrado **generar cierto conocimiento en su ámbito** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos y mejorando los procesos ya existentes. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno** el 29% de las personas que lo componen son mujeres. La mayor parte de las mujeres que asumen algún tipo de cargo de responsabilidad es un cargo remunerado (72%).

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **1389 personas usuarias** de las cuales algo más de **la mitad fueron mujeres** (58%). Los principales motivos de discriminación de la personas usuarias que afrontan situaciones de **discriminación múltiple**, prácticamente la mitad de las personas usuarias (52%), son el género, la discriminación racial y la escasez de recursos. Además, 4 de cada 10 personas atendidas durante el año 2020 se encontraban en **situaciones de exclusión social** en el momento de la atención.

Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, la entidad ha logrado que, tras la intervención de la organización, 1 de cada 2 personas usuarias desarrollan su vida cotidiana de manera autónoma y en contextos normalizados. Es más, un 18% de las personas usuarias **han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente** durante la intervención o una vez finalizada la misma.

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas, incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas e incorpora novedades a sistemas o procesos ya existentes. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia. En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad (23 personas a lo largo de 2020), algo más de la mitad está formado por mujeres (56%). Evidenciando el vínculo de la entidad con el entorno, la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 80 organizaciones de manera asidua y permanente. Esto demuestra el arraigo y cooperación de la entidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como Eapn, Gizardatz, Harresiak Apurtuz, Fepa, Reas, Beste Bi, Asociación Fiare y Coordinadora La Salle. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **44 personas socias**, algo más de la mitad mujeres (52%).

El valor ofertado en Elkarbanatuz no radica exclusivamente en el valor total de la organización. EL **valor añadido** de los servicios que ofrece es igualmente destacable. Si bien es cierto que la propia entidad ofrece una diversidad de servicios de intervención social, destacan dos con un alto valor añadido. Se trata de los **centros diurnos** y del servicio de **Atención a Infancia y Familia**. Mientras que los **centros diurnos** forman parte del catálogo de **servicios de responsabilidad pública**, el servicio de Atención a Infancia y Familia es un servicio impulsado con recursos propios de la entidad.

Los centros diurnos dieron servicio en el año 2020 a **38 personas usuarias** de las cuales el 25% eran mujeres. En el caso del servicio de Atención a Infancia y Familia el número de personas usuarias alcanzó las 130 personas, la mitad mujeres. Cada uno con sus particularidades, existen elementos comunes en cuanto al valor añadido y las formas de hacer de la entidad en ambos servicios presentados. Todas y cada una de las personas usuarias en ambos servicios contaron con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen con una frecuencia relativamente alta al estar entre las 14 y 16 reuniones de media al mes. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan** a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos. Las personas que acceden al servicio también tiene acceso a otros servicios de atención de la organización, como es el caso de casi 1 de cada 4 personas usuarias.

El **vínculo y el compromiso con el entorno** de Elkarbanatuz se aprecian, por ejemplo, en el porcentaje de personas atendidas que también reciben atención de otras organizaciones, pero sobre todo, la relación que mantiene Elkarbanatuz con esas otras organizaciones. En el caso de ambos servicios el 100% de las personas que reciben atención en más de una organización, **existe una relación muy continua y fluida entre organizaciones**. En esa misma línea, tanto las iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad, como las actividades abiertas a la comunidad están presentes en el propio servicio. Otro de los valores añadidos fundamental es la **solidaridad** con y para las personas que se acercan al servicio. Tal es así en el caso de la Atención a Infancia y Familias, y en caso de ser necesario, personas sin recursos o especialmente desfavorecidas, han podido **acceder al servicio tras realizar adaptaciones** que dependen de la organización (42 personas en 2020). Por último, reforzando lo ya dicho hasta el momento, dentro del propio servicio se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, Participación social y ciudadana municipal, Campañas de sensibilización o la campaña antirumores.

Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa (Elkartu)

Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa (Elkartu), “una entidad no lucrativa declarada de utilidad pública que, desde la acción coordinada y conjunta del movimiento asociativo, trabaja por la plena inclusión y participación social de las personas con discapacidad física”, se constituye como **asociación** y concentra su ámbito de actuación principalmente en el **Territorio Histórico de Gipuzkoa**. Las **personas con discapacidad** son las

contingencias principales en la que actúa Elkartu. El **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los **Servicios Sociales**. Sin embargo, también tratan en ámbitos diversos como la salud, el empleo y cívico. Es una entidad de un tamaño mediano-grande con un volumen económico anual **entre los 300.000€ y 1.500.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que no cuenta actualmente con servicios de **responsabilidad pública** y por tanto financiada íntegramente por la administración pública. Más allá de la labor a modo de prestación de servicios a personas usuarias, también participa de forma activa en la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos e implementando medidas o mejoras en procesos ya existentes. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno**, el 50% de las personas que lo componen son mujeres (10 mujeres).

Considerando el **valor total de la organización** como el conjunto de su contribución a la sociedad, Elkartu ofreció servicio en el año 2020 a aproximadamente **1000 personas usuarias** de las cuales la mitad fueron **mujeres**. Los principales motivos de discriminación de la personas usuarias que afrontan situaciones de **discriminación múltiple**, 1 de cada 2 personas usuarias, son el género y la discapacidad. Además, tras reforzar el sistema de apoyos de las personas usuarias, la propia organización logra que un **10% de las personas usuarias desarrollen su vida cotidiana de manera autónoma** en contextos normalizados.

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Euskal Gorrak

Euskal Gorrak es una “es una entidad sin ánimo de lucro fundada en 1980, fruto de la necesidad de aglutinar y representar a las diferentes Asociaciones de Personas Sordas de la CAV”. Con la forma jurídica de una **asociación**, delimita su ámbito de actuación a la **Comunidad Autónoma del País Vasco**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa Euskal Gorrak, precisamente relacionadas con afecciones auditivas. Si bien es una organización muy ligada a los problemas de salud, el **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales. Sin embargo, también tratan en ámbitos diversos como de la salud, el empleo, el tiempo libre y lo cívico. Con respecto al tamaño de la entidad, es una entidad con volumen económico anual **entre 300.000€ y 1.500.000€**, por tanto puede considerarse una organización de un tamaño mediano-grande.

Como parte de la contribución que la entidad realiza a modo de **valor total**, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **5000 personas usuarias** de las cuales algo más de 1 de cada 2 fueron **mujeres**. Las personas usuarias que afrontan situaciones de **discriminación múltiple**

son el 85% de las personas usuarias en el 2020. También cabe destacar que prácticamente todas ellas se encontraban **en situación de exclusión social** cuando fueron atendidas. La entidad también ha contratado a un 20% de estas personas usuarias a modo de medida paliativa y de inserción. Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, tras reforzar el sistema de apoyos, la entidad ha logrado que, tras la intervención de la organización, 1 de cada 4 personas usuarias desarrollan su vida cotidiana de manera autónoma y en contextos normalizados. Es más, un el 24% de las personas usuarias **han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente** durante la intervención o una vez finalizada la misma.

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas, incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas e incorpora novedades a sistemas o procesos ya existentes. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia. En esta línea, un dato destacable es que el 2 de cada 3 de las **personas voluntarias** que participan en la entidad son mujeres (en su mayoría voluntariado ocasional). También resulta destacable que la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 15 organizaciones de manera conjunta. Esto demuestra el arraigo y la consolidación de la entidad en territorio. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas Confederación estatal de personas sordas y EDEKA. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **470 personas socias**.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Hazi eta Ikasi

Hazi eta Ikasi, “Un grupo de personas voluntarias, algunas procedentes del mundo docente, que intenta ayudar a familias con recursos limitados apoyando a sus hijos e hijas en el seguimiento escolar”, es una entidad constituida en forma de **asociación** y concentra su ámbito de actuación a en el **Territorio Histórico de Gipuzkoa**, especialmente en **Donostia-San Sebastián**. Mientras que su ámbito de actuación principal son los **Servicios Sociales**, y las contingencias con las que trabaja son las **personas en situación o riesgo de exclusión**, ambas dos se centran básicamente en áreas de educación infantil y juvenil. En relación al tamaño, es una entidad pequeña con un volumen económico anual que **no alcanza los 12.000€**

Los **indicadores generales** de la entidad muestran una entidad que no tiene en su cartera servicios de responsabilidad pública. Sin embargo, e **impulsadas con recursos propios**, la organización cuenta con dos servicios principales destinada a sus personas usuarias: Refuerzo escolar para infancia y juventud y refuerzo escolar para infancia con necesidades específicas.

Estos dos servicios han dado **asistencia a un total de 250 personas** en 2020. En los últimos 5 años, además, han sido capaz de trabajar en la **generación de conocimiento** identificando nuevas necesidades, diseñando e implementando proyectos, servicios u otras actividades y mejorando procesos ya existentes. En cuanto a la **presencia de las mujeres en los órganos de gobierno**, el 50% del órgano está compuesto por mujeres (5 mujeres). La dirección o gerencia, sin embargo, corresponde a un hombre y no existe personal remunerado en la organización.

Como parte de la contribución en del **valor total** de la organización, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **250 personas usuarias**, un 20% de las cuales se encuentran en situación de exclusión social. Algo más de la mitad de estas personas fueron mujeres (55%). Además, como resultado de **procesos de incidencia social y/o política**, han logrado elaborar, editar y/o difundir documentos a consecuencia de su labor en la educación infantil y/o juvenil.

En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad (150 personas a lo largo de 2020), el 70% son mujeres, y el 100% se trata de voluntariado ocasional. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también se ve reflejado en el **vínculo y compromiso de la entidad con el entorno**. Concretamente, en el caso de la fundación Proclade Yanapay, forma parte de organizaciones o iniciativas de segundo nivel entre las que se encuentran Aukerak suspertzen.

No ha incorporado servicios concretos en el apartado “valor añadido” del cuestionario facilitado.

Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa

El teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, “es un servicio gratuito de acceso fácil e inmediato, siempre dispuesto a escuchar y ayudar a quien se encuentra con problemas y solicita ayuda”. Se trata de una entidad constituida como **asociación** y que su ámbito de actuación se circunscribe al **Territorio Histórico del País Vasco**. Las **personas en situación o riesgo de exclusión** son las contingencias principales en la que actúa. El **ámbito de actuación principal** en la que define su trabajo son los Servicios Sociales, sin embargo también tiene un estrecho vínculo con áreas de la salud. Con respecto al tamaño de la entidad, Es una entidad de un tamaño mediano con un volumen económico anual **entre los 60.001€ y 300.000€**.

Mediante la lectura de los **indicadores generales** se aprecia una entidad que no cuenta con **servicios de responsabilidad pública**. Sin embargo, el servicio de atención telefónica es la iniciativa fundamental de la asociación. Se trata de un servicio **impulsado con recursos propios**, y por tanto no respaldados económicamente por la administración pública. El servicio de atención telefónica ha atendido el 80% de las personas atendidas por la entidad (concretamente, 200 personas). En los últimos 5 años la entidad también ha logrado **generar cierto conocimiento en su ámbito** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos e incorporando mejoras en los procesos ya existentes. En cuanto a la **composición de los órganos de gobierno** existe cierta equidad en la composición según el género de las/os integrantes (5 mujeres por 5 hombres). El 100% de las mujeres que sumen

algún tipo de cargo de responsabilidad es personal remunerado y la propia gerencia o dirección de la organización recae sobre una mujer.

Como parte de la contribución que la entidad realiza a modo de **valor total**, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **250 personas usuarias** de las cuales 3 de cada 4 son **mujeres**. El 17% de las personas atendidas afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas principalmente en el género, la salud mental y la discapacidad y el hecho de ser personas migradas. Además, un 40% de se encuentran en situación de exclusión social en el momento de la atención. Un 10% de las personas atendidas **no reciben una atención desde recursos normalizados** y por tanto son atendidas únicamente por los servicios propios de la organización. Por último cabe destacar que todas las personas atendidas por la organización, durante la intervención o una vez finalizada la intervención **desarrollan un proyecto de vida independiente**.

Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios e incorpora nuevos servicios, nuevas figuras profesionales, nuevos enfoques a una red de atención ya existente. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Continuando con el **valor total de la organización**, cabe destacar la gran **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno** que desempeña la entidad en el territorio de referencia. En esta línea, un dato destacable es que algo más del 80% de las **personas voluntarias** que participan en la entidad son mujeres. Dando fe del vínculo y el compromiso con el entorno, la organización viene trabajando al menos en los últimos 10 años con 5 organizaciones de manera asidua y permanente. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo y de tercer nivel es considerable participando en iniciativas como Sareginetz, Consejo de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia, Adinberri, Estrategia Contra la Soledad. Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **95 personas socias**, en su mayoría mujeres (67%).

Tras el valor total del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa, el servicio de **Escucha y Acompañamiento** es un buen ejemplo del **valor añadido** que reporta la organización a través de sus servicios. Se trata de un “servicios de escucha activa, acompañamiento emocional y asesoramiento/apoyo psicológico para personas que se sienten solas y están atravesando alguna situación de crisis personal o familiar y que no encuentran con quien compartir su dolor y sufrimiento”. El alcance de este servicio fue, en el año 2020, de 250 **personas usuarias** (3 de cada 4 mujeres).

Como en anteriores análisis de caso, el valor añadido se puede medir en base a una variedad de valores que aporta la propia actividad del servicio, uno de los cuales es la **igualdad y la dignidad** de las personas. 1 de cada 4 personas que acceden al servicio recibe una **atención personalizada** por una profesional de referencia en la organización. Esta atención se materializa en un promedio de 3 reuniones mensuales promedio. En caso de ser necesario, esta **atención continua a lo largo de un proceso** e incluso, cuando resulta necesaria, a lo largo de la vida (es el caso de un 10% de las personas usuarias en el 2020).

Existe un número considerable de indicadores que dan buena fe del **vínculo y compromiso con el entorno** que aporta el Teléfono de la Esperanza en Gipuzkoa a de la escucha y el acompañamiento. La puesta en marcha de iniciativas, en el marco del servicio, promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad es uno de estos indicadores que indican el grado de compromiso con el entorno. Otros indicadores relativos a las **actividades abiertas a la comunidad** mediante charlas sobre el sentimiento de culpabilidad, formación sobre escucha activa para voluntariado y stand informativo en Elgoibar.

Entidades del ámbito SOCIAL-TRANSVERSAL (CÍVICO)

Federación de Asociaciones Territoriales de Jubilados y Pensionistas de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa (EUSKOFEDERPEN)

EUSKOFEDERPEN, es una “Federación de Asociaciones Territoriales de Jubilados y Pensionistas de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa” que se constituye en forma de **asociación** y concentra su ámbito de actuación en el en la **Comunidad Autónoma del País Vasco**. Al tratarse de una federación de asociaciones de jubilados y pensionistas a nivel territorial la principal contingencia con la que actúan son las **personas mayores**. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en el lo que se denomina social-transversal (Cívico)**, por tanto también tratan en espacios diversos, pero principalmente Servicios Sociales y salud. Es una entidad de un tamaño mediano con un volumen económico anual **entre los 60.001€ y 300.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad indican que no participo de servicios **responsabilidad pública** durante el pasado año 2020. Es por ello que el total de iniciativas son **impulsadas con recursos propios**, y por tanto no respaldadas económicamente por la administración pública. Constan de 5 servicios que suponen un 100% del total de las iniciativas promovidas. Estas 5 iniciativas prestaron atención en el año 2020 a 125.000 personas y, por lo tanto, todas ellas son atendidas únicamente con recursos propios de la misma (actividades de ejercicio físico, actividades de ocio, actividades socio-sanitarias, etc.). Como entidad también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades, diseñando e iniciando nuevos proyectos y con la puesta en marcha de mejoras en procesos ya existentes. En los órganos de gobierno de EUSKOFEDERPEN no hay personal remunerado, la dirección recae sobre un hombre.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **125.000 personas usuarias** de las cuales un 55% fueron **mujeres**. Entre las personas usuarias cerca de un 10% afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas en la discriminación por género y etnia. Igualmente, una gran mayoría de las personas usuarias en el año 2020 han sido **personas en situación de exclusión social** (el 85% del total). Como consecuencia de los **procesos de incidencia social y política** la organización elabora, edita y/o difunde documentos propios, logra nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas, incide de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas e incorpora novedades a sistemas o

procesos ya existentes. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad, vínculo y compromiso con el entorno**. En esta línea, un dato destacable es que 6 de cada 10 **personas voluntarias** participan de manera activa en un voluntariado de más de 20 horas semanales. Igualmente resulta destacable el hecho de forma parte de organizaciones o iniciativas de segundo nivel entre las que se encuentran Asociación Nagusiak (Bizkaia), Asociación Las Cuatro Torres (Araba), Asociación Agijupens (Gipuzkoa), Matía Fundazioa, Asociación Nagusiak, Sareen Sarea, UDP (unión democrática de Pensionistas), CEPM (Consejo Estatal de Personas Mayores), EAB (Consejo Autonómico de Personas Mayores) AGE (Plataforma Europea). Por último, y como muestra del apoyo y el vínculo con el entorno, la organización también cuenta con un respaldo de **250.000 personas socias**, en su mayoría mujeres (60%).

Tras el análisis del valor total EUSKOFEDERPEN como organización, presentan tres servicios de **valor añadido** que consisten en servicio de **envejecimiento activo**, un servicio de **formación** y un servicio destinado a **Ocio y vacaciones**. El primero de ellos, se trata de un servicio de “Actividades de ejercicio físico como, gimnasia, yoga, taichi, etc. Para colectivos de personas mayores”. Las actividades de formación son actividades dirigidas, igualmente, a colectivos de personas mayores. Con una gran base social, las personas usuarias en las diferentes actividades o servicios son 87.000 en el caso del envejecimiento activo, 75.000 personas en la formación y 100.000 en actividades de ocio y vacaciones.

Una lógica similar se replica en el valor añadido de los tres servicios presentados. Lo más destacado de los tres servicios es el vínculo y el compromiso con el entorno. En todos los servicios se organizan diversas **iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad**, por ejemplo, actividades físicas, culturales, formativas y vacacionales.

Entidades del ámbito TIEMPO LIBRE

Asociación de Familias con Necesidades Especiales del Duranguesado (Geu Be)

Geu Be, es una “entidad sin ánimo de lucro que trabaja por y para los/as jóvenes con necesidades especiales del Duranguesado”. Se trata de una **asociación** que concentra su ámbito de actuación dentro **Territorio Histórico de Bizkaia**, concretamente en el **Duranguesado**. Las **personas con discapacidad** son las contingencias principales en la que actúa Geu Be. Los ámbitos de actuación se centran **principalmente en el tiempo libre** aunque, de manera transversal, también tratan en ámbitos de la salud y los Servicios Sociales. Es una entidad mediana con un volumen económico anual **entre los 60.001€ y 300.000€**.

Los **indicadores generales** de la entidad muestran que es una entidad que en el año 2020 participó en la prestación de servicios de 2 **servicios de responsabilidad pública**. Ambos servicios alcanzan el 10% de los servicios que presta la propia organización (labores a la

comunidad por servicios penitenciarios y consejo de asesoría a los ayuntamientos). Además, en cuanto a los servicios o iniciativas **impulsadas con recursos propios**, los dos servicios principales son el programa de ludoteca y salidas de ocio y respiros familiares. En el año 2020 ofrecieron servicio a 45 personas. A su vez, también ha participado de la **generación de conocimientos** identificando nuevas necesidades y diseñando e iniciando nuevos proyectos. En cuanto a la **presencia de mujeres en los órganos de gobierno** participan tres son mujeres (60%) mientras que la dirección también recae sobre una mujer.

El valor total de la organización reside en el conjunto de su contribución a la sociedad. Como parte de esta contribución, la entidad ofreció servicio en el año 2020 a un total de **45 personas usuarias** de las cuales un 36% fueron **mujeres**. El 10% de las personas atendidas se encuentran en situación de exclusión social en el momento de la atención. Un 77% de las personas atendidas **no reciben una atención desde recursos normalizados** y por tanto son atendidas únicamente por los servicios propios de la organización. Por último cabe destacar que todas las personas atendidas por la organización, desarrollan su vida cotidiana de manera autónoma en contextos normalizados.

Sumado a la contribución de la organización en materia de atención directa a personas usuarias en los servicios de la organización, el valor total también es medido en términos de **solidaridad y participación social**. En cuanto a la composición del **voluntariado** que participa de forma activa en la entidad, el 1 de cada 4 personas voluntarias son mujeres, y el 100% se trata de voluntariado ocasional. La solidaridad, más allá del propio voluntariado, también puede medirse en el compromiso y participación social de las **personas socias** con las que cuenta la organización. Concretamente, la organización cuenta con un total de 45 personas socias de las cuales el 77% son mujeres.

Geu be, realizando un balance del **valor añadido** de los servicios de la entidad declara dos servicios con un alto grado de valor añadido (más allá de lo estrictamente obligatorio). En primer lugar, ofrece un **Servicio de Ludotecas** mientras que, en segundo lugar ofrece un servicio llamado **Salida de Respiro Familiar**. Ambos servicios cuentan con la declaración de **servicios de responsabilidad pública**.

Comenzando con el valor añadido del primero de los servicios, el **Servicio de Ludotecas**, durante el año 2020 atendió a 45 **personas usuarias** (un 35% de mujeres). Prácticamente la mitad de las personas usuarias conto con una **atención personalizada** realizada por una persona profesional de referencia en la organización. Además, con todas ellas se elaboran **programaciones individualizadas** acordes con sus necesidades y su situación. Las reuniones entre la persona usuaria del servicio con él o la profesional de referencia se producen con una frecuencia semanal. Se trata, al fin y al cabo, de **relaciones que se consolidan** a lo largo del tiempo y que, en el caso de ser necesario, se prolongan a lo largo de la vida en el 100% de los casos. Las personas que acceden al servicio también tiene acceso a otros servicios de atención de la organización, como es el caso de casi 1 de cada 4 personas usuarias.

El **vínculo y el compromiso con el entorno** de una organización es posible medirlo a través de diferentes indicadores. Uno de ellos es el porcentaje de personas atendidas que también reciben atención de otras organizaciones, pero sobre todo, la relación que mantiene Geu be con esas otras organizaciones. En el caso del 20% de las personas que reciben atención en más de

una organización, **existe una relación muy continua y fluida entre organizaciones**. En esa misma línea, tanto las iniciativas promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad, como las actividades abiertas a la comunidad están presentes en el propio servicio (Durango kosmopolitan, Arroces del mundo, jornadas de sensibilización, día de la discapacidad, bajada al río en fiestas de Durango, etc.). Otro de los valores añadidos fundamental es la **solidaridad** con y para las personas que se acercan al servicio. Tal es así en el caso de Geu Be que, en caso de ser necesario, personas sin recursos o especialmente desfavorecidas, han podido **acceder al servicio tras realizar adaptaciones** que dependen de la organización (3 personas en 2020).

El segundo servicio en el que poner la atención se trata del servicio **Salida de Respiro Familiar**. Un total de 45 **personas usuarias** han podido hacer uso de la atención ofertada en 2020. Se trata de un servicio en el que, aproximadamente el 35% de las personas que acceden a él cuenta con una **atención personalizada** por una profesional de referencia en la organización. Los encuentros entre las personas usuarias y los/as profesionales de referencia mantienen un **frecuencia quinquenal**. El **vínculo y el compromiso con el entorno**, así como la **solidaridad** que muestra la asociación Geu Be en el primero de los servicios, queda patente en este último.

CONCLUSIONES

Indicadores generales

Los indicadores generales de la entidad muestran la actividad de las organizaciones del Tercer Sector Social, principalmente la prestación de servicios de cada una de ellas, las tareas de generación de conocimiento y la organización de los órganos de gobierno.

Siendo conscientes de las limitaciones de la muestra, y en base a las organizaciones que han participado, la **prestación de servicios de responsabilidad pública** es algo frecuente en organizaciones cuyo ámbito de actividad principal sean los servicios sociales o el empleo. En el resto de ámbitos (Cooperación Internacional al Desarrollo, Salud, Cívico y Tiempo Libre), existen ciertas organizaciones que sí cuentan con servicios de responsabilidad pública entre sus servicios, pero no forma parte de la norma. Tanto entre las organizaciones con servicios de responsabilidad pública, como en el resto, existe un gran número y variedad de servicios **impulsados únicamente con recursos propios de la organización** que dan respuesta a la necesidad de un gran volumen de personas. La prestación de servicios, tal como la entendemos, no es tan frecuente en organizaciones del ámbito de la Cooperación Internacional al Desarrollo.

Sin embargo, cabe destacar que las organizaciones no dedican sus esfuerzos únicamente a la prestación de servicios. La **generación de conocimiento** ligado estrechamente con la mejora de servicios ya existentes y el impulso de nuevos servicios es un constante en la mayor parte de las organizaciones. La estrecha relación que une a las organizaciones con las personas usuarias es un motor fundamental de un afán por la mejora continua y la adaptación a nuevas necesidades identificadas. Todos estos procesos, en ciertas ocasiones, derivan en **comunicaciones o publicaciones formales** realizadas por las propias entidades.

Por último, en relación a la **composición de los órganos de gobierno** de las organizaciones y, sobre todo, a la presencia de mujeres en los mismos, los indicadores muestran cierta tendencia hacia la feminización del sector. La feminización del sector y de los órganos de gobierno (así como del personal remunerado) es mayor en ámbitos de actuación como el tiempo libre, la salud y los servicios sociales. Estos ámbitos están fuertemente caracterizados con las tareas de cuidado y asistencia a personas desfavorecidas, concentrando un mayor porcentaje de mujeres, incluso en los cargos de responsabilidad.

Indicadores de Valor Total

Considerando el valor total de la organización como el conjunto de su contribución a la sociedad Indicadores de Valor Añadido. El Valor Total es el conjunto de la contribución que una organización realiza al resto de la sociedad. Como tal, los indicadores de Valor Total tienen como objetivo medir es contribución en una diversidad de ámbitos.

Uno de los ámbitos en los que el Valor Total resulta más evidente es en los servicios que las organizaciones prestan a las **personas usuarias**. Más allá del volumen de personas beneficiarias

de cada uno de los servicios, y en cada una de las organizaciones (volumen altamente variable en función del tamaño de la organización e incluso de las contingencias atendidas), resulta más relevante la relación existente entre las organizaciones y propia organización. En gran parte de las organizaciones, especialmente las que actúan en empleo, en servicios sociales y salud, las personas usuarias afrontan situaciones de **discriminación múltiple** basadas en la discriminación género, origen, escasez de recursos, etc. Todas estas personas usuarias de ciertos servicios sufren una discriminación sesgada por muchos frentes lo que convierte a las organizaciones en su referente, independientemente de la contingencia que haya impulsado definitivamente a acercarse a una de estas entidades. Esta situación es aún más relevante en las situaciones en las que las personas atendidas no reciben una atención desde recursos normalizados y por tanto son atendidas únicamente por los servicios propios de la organización. A falta de la organización, estas personas estarían abocadas a una situación de desprotección absoluta lo que resalta el valor contingente de estas organizaciones.

Nuevamente, en ciertas organizaciones, la presencia de **personas en situación de exclusión social** es una constante. Si bien es cierto que no es una medida generalizada, ciertas organizaciones como medida paliativa tienen contratadas a un porcentaje de estas personas usuarias en situación o riesgo de exclusión lo que supone una doble función asistencialista e integradora. Más allá de la labor asistencialista que brinda la organización, lo que aporta un gran valor total al conjunto de la sociedad es que, tras reforzar el sistema de apoyos, **las personas usuarias logran desarrollar su vida cotidiana de manera autónoma** en contextos normalizados. Incluso, durante la intervención o tras la intervención, se constata un volumen considerable de personas que han logrado desarrollar un proyecto de vida independiente.

El Valor Total de la organización no reside únicamente en la contribución realizada directamente a las personas beneficiarias de los servicios puestos a disposición de las mismas. En materia de **incidencia social y política**, de una manera notablemente generalizada y cada organización en su ámbito de actuación correspondiente, las organizaciones consultadas logran elaborar, editar y/o difundir documentos propios, logran nuevas normas o modificaciones de normas ya aprobadas e inciden de manera notable en promover nuevas políticas o modificaciones de las mismas. Todos estos logros son consecuencia directa de la labor de la organización y, por tanto, el valor total de la misma medida en forma de contribución al conjunto de la sociedad.

Por último, y estrechamente vinculado con valores relacionados con el **compromiso y el vínculo con el entorno**, el voluntariado, la pertenencia a organizaciones de segundo nivel y el apoyo e impulso de las personas socias son pilares fundamentales en el análisis del Valor Total de las organizaciones. Por norma general, prácticamente todas las organizaciones vienen trabajando al menos en los últimos 10 años con otras organizaciones de manera conjunta y afianzando una relación estable. Esto demuestra el arraigo y la consolidación de las entidades en el territorio y en su entorno. Igualmente la pertenencia a redes o iniciativas de segundo es una práctica habitual en todas y cada una de las organizaciones.

Reflexiones de cara a próximos estudios de Valor Total y Valor Añadido en el TSS

Con la firme intención de abrir nuevas vías de trabajo en la consecución de los objetivos marcados por la Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi²⁴ (en concreto, la actuación 28 se refiere a la identificación, reconocimiento y promoción del valor total y el valor añadido del TSSE y de las organizaciones), se presenta este espacio de reflexión sobre el proceso llevado a cabo y posibles mejoras.

Quedan en el aire **algunas claves** a considerar en las próximas ediciones del proceso y que no quedan del todo resueltas. En primer lugar, existe una clara disonancia entre el alto grado de interés mostrado en primera instancia hacia el proyecto, y la escasa participación obtenida. El proyecto interesa, motiva y llama la atención de las organizaciones, pero no logra una participación al mismo nivel. En segundo lugar, las opiniones recabadas entre las entidades apuntan a que la complejidad del cuestionario es un factor que incide en la baja participación.

Partimos de la base de unos objetivos claros que pretenden, al fin y al cabo, medir una parte de lo que nos define como organizaciones de iniciativa social, es decir, qué hacemos, con quién y con qué lo hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos. Y qué hechos, relacionados con cada uno de estos aspectos, aportan valor (valor total y valor añadido) y expresan dimensiones fundamentales de nuestra naturaleza (características), misión (quehacer y finalidad) y cultura (valores, modelos o “formas” de hacer, organizar, gestionar las cosas).

Para ello, y sin lugar a dudas, se precisan de **herramientas claras y concisas** que permitan una correcta medición de aquello que se quiere medir. Si bien es cierto que el cuestionario es una opción ideal para medir y cuantificar cierta información de carácter cuantitativo, representan ciertas dificultades a la hora de medir aspectos de carácter más cualitativo. Es precisamente en estos aspectos cualitativos en los que se debe focalizar los esfuerzos por un diseño de cuestionario capaz de medirlos de una forma que permita una agregación de casos.

Las siguientes reflexiones parten de la **evaluación final del proceso**. Se trata de un primer cuestionario remitido a las entidades que han participado en la última fase del proyecto rellenando el cuestionario online VT-VA y un segundo cuestionario remitido a las entidades que participaron en la presentación de la herramienta, pero que no la cumplimentaron.

En base a esta evaluación se constata que el diseño de un **cuestionario más simple y sintético** puede ayudar a una recolección de información de mayor calidad debido a tres premisas fundamentales en las que focalizar el diseño:

- Un diseño de **cuestionario más comprensible**. Una herramienta de investigación como el cuestionario debe ser una herramienta de fácil comprensión, tanto en relación al soporte (en este caso vía web), como en relación a su contenido. En este caso, teniendo en cuenta que son las propias organizaciones las que deben cumplimentar el

²⁴ GOBIERNO VASCO (2018). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi*. Recuperado de: <https://www.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocion-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.pdf>

cuestionario por sí solas (con una asistencia técnica para casos de duda), la importancia de un cuestionario comprensible es aún mayor.

- Una mayor **capacidad de agregación** de los resultados. El fin último del cuestionario es el análisis de los resultados a través de la agregación de los mismos. Para ello, las variables deben de ser válidas para ese mismo propósito. Es por ello que es necesario omitir el mayor número de variables que respondan únicamente a la realidad de los agentes participantes, y centrarse en variables que puedan ser comparadas mediante la agregación de distintos casos.
- Un **mayor índice de respuesta**. Todo esto, además de con la realización de un trabajo de campo intensivo y acompañado, tiene como objetivo aumentar el índice de respuesta del estudio para lograr una muestra representativa del universo de estudio. En base a los recursos disponibles, cabe plantearse una visita a una selección de entidades en función a criterios estadísticos.
- **Elaborar un calendario estratégico** para identificar el momento idóneo de lanzamiento. Siendo conscientes del esfuerzo que requiere para las organizaciones participantes la cumplimentación del cuestionario, es de vital importancia escoger el momento oportuno para la realización del trabajo de campo. Gran parte de las organizaciones a las que van dirigidas el cuestionario son entidades pequeñas con escasos recursos. A menudo la realización de diversos estudios, como por ejemplo, los impulsados desde el Observatorio de Tercer Sector Social en Euskadi (Barómetro, Libro Blanco, etc.), puede suponer un sobre esfuerzo para las organizaciones que tienen intención de participar en todos ellos. Por ello, una calendarización estratégica puede evitar la sobrecarga de ciertas organizaciones a la hora de tener que participar en cada estudio que requiere su participación.

Ahora bien, existen otros aspectos a considerar, que, sin descartar la influencia del cuestionario en el grado de participación, apuntan a que no lo determina por completo. Un número significativo de las entidades que no han completado el cuestionario, cumplimentan regularmente cuestionarios de una complejidad similar. Bien es cierto que se trata por lo general de cuestionarios de obligada cumplimentación, aunque no todos, existiendo también aquellos que el coste-beneficio que las organizaciones atribuyen a la realización de los mismos tiene un excedente positivo.

A este respecto, al no tratarse de un cuestionario obligatorio, se estima necesaria una estrategia de **puesta en valor de la herramienta** (sello o identificativo de valorización, ascendencia o prevalencia de quien lo rellena, por ejemplo). A la vez, se debe motivar a las entidades a través de una sólida campaña de comunicación interna. Debido a la crisis sanitaria y sus consiguientes restricciones este año, no se han podido realizar las presentaciones territoriales del proyecto pensadas en un primer momento para acercar la herramienta a las entidades.

Otra opción a valorar, siempre en función de los recursos disponibles, es desplegar una encuestación más proactiva. Contar con una persona encuestadora que realice un seguimiento de las entidades invitadas a participar, en lugar del soporte técnico puesto a disposición de las entidades este año.

El impulso y la mejora de estos factores pueden ayudar, sin duda, a la consecución de los objetivos marcados de una manera más eficaz, así como una participación más amable de las

organizaciones que focalizan sus esfuerzos en participar en cada una de las investigaciones a las que son invitadas.

Por último, y más allá de las herramientas y los modos más eficaces para lograr los objetivos marcados, no se debe perder de vista la necesidad y relevancia de seguir trabajando en clave de proceso. En definitiva, se trata de un camino que no ha hecho más que comenzar su andadura y que debe entenderse como un proceso a medio y largo plazo que irá consolidándose y aumentando el grado de vinculación de las entidades, y consiguientemente, el volumen de respuestas. Toca por tanto seguir impulsándolo para darle la relevancia que merece.

ANEXOS

Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE EL VALOR TOTAL Y EL VALOR AÑADIDO DE LAS ORGANIZACIONES

PESTAÑA: PRESENTACIÓN

SAREEN SAREA pretende mediante este trabajo avanzar en la construcción de un planteamiento compartido sobre la contribución del Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE) a la sociedad vasca. Se trata de **conocer, visibilizar y aumentar la contribución social que cada organización del sector aporta**.

Este cuestionario online permitirá generar **información agregada sobre la contribución social del sector** a partir de datos facilitados por las propias organizaciones, en clave de valor total (1) y de valor añadido (2).

(1) VALOR TOTAL: Se entiende por valor total de una organización, o de un sector, <i>“el conjunto de su contribución a la sociedad”</i> .	(2) VALOR AÑADIDO: Por valor añadido se entiende el valor que añade cada organización de intervención social a la provisión de servicios, de responsabilidad pública* o no, más allá de los elementos considerados obligatorios. Es decir, <i>la contribución que una organización realiza en relación con un servicio, o con una combinación o red de servicios concretos</i> .
--	--

*Se entiende por servicios de responsabilidad pública aquellos que las instituciones públicas deben garantizar su disponibilidad y acceso de las personas destinatarias y que vienen regulados en las normativas, carteras o catálogos de prestaciones y servicios de su competencia.

Indudablemente, la implicación de las organizaciones y de las personas que formamos parte del TSSE es clave para llevar a cabo este trabajo, por ello **os agradecemos vuestra dedicación e interés una vez más**.

Las organizaciones participantes han de identificarse como organizaciones del TSSE a partir de las características definidas en la LTSSE: **tener sede y actividad en la CAPV** y ser organizaciones de **iniciativa social** (3) e **intervención social** (4).

(3) Organizaciones de INICIATIVA SOCIAL: Son organizaciones de iniciativa social que forman parte del tercer sector social de Euskadi las fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social y cualesquiera otras entidades, formalmente constituidas y dotadas de personalidad jurídica propia, que tengan las características siguientes: a) de acción voluntaria; b) que forman parte de la sociedad civil y surgen de ella y para ella; c) privadas; d) no lucrativas; e) y participativas.	(4) Organizaciones de INTERVENCIÓN SOCIAL: Se entienden como actividades de intervención social, o del ámbito de la intervención social, las actividades desarrolladas con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia, luchando contra la desigualdad social, la marginación, la desprotección y la violencia machista, y avanzando en la necesaria transformación social hacia una sociedad más justa, solidaria, igualitaria, participativa y democrática.
--	--

Los datos solicitados han de referirse **al año 2.020**

La información recogida será tratada con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como **de forma confidencial y garantizando el anonimato de las respuestas** ya que los resultados se analizarán en su conjunto.

Os solicitamos indiquéis el **nombre de la organización** para poder tener un registro de las organizaciones que han participado en el proyecto.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN _____ Respuesta obligada.

Año de cumplimentación del cuestionario _____ Respuesta obligada.

¿La organización tiene sede y actividad en la CAPV?

Sí

No

Online: Si la respuesta es SI aparecería el siguiente mensaje: Ya puede comenzar a rellenar el cuestionario.

Online: Si la respuesta es NO aparecería el siguiente mensaje: Para rellenar el cuestionario es necesario que su entidad tenga sede y realice actividad en la CAPV. Muchas gracias por su interés.

Para cualquier **duda o aclaración relacionada con la cumplimentación del cuestionario o el Excel** podéis dirigirlos a Iker Fernández, en el teléfono 94.400.99.99 y en el email ikfernandez@edefundazioa.org.

PESTAÑA: DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACTIVIDAD

1) Indique la figura jurídica de la organización:

Asociación

Fundación

Cooperativa

Cooperativa de iniciativa social

Sociedad mercantil

Congregación Religiosa

Otras. Especificar _____

2) ¿Cuál es el **principal** ámbito geográfico de actuación de su organización?

Nota: Solo puede elegir una opción de respuesta, la que más se ajuste a la realidad de su organización. Si su ámbito de actuación abarca más de un Territorio Histórico debe marcar la opción CAPV y si abarca más de una comunidad autónoma debe marcar la opción Estatal.

Internacional

Estatal*

CAPV*

Territorio Histórico-Bizkaia

Territorio Histórico-Gipuzkoa

Territorio Histórico-Álava

Comarca (especificar) _____

Municipio (especificar) _____

Nivel inferior al municipal (barrio, distrito...)

Otro (especificar) _____

3) ¿Con qué contingencias (situaciones, colectivos, etc.) se relaciona **PRINCIPALMENTE** la actividad de su organización?

Nota: Sólo puede elegir una opción de respuesta, la que más se ajuste a la realidad de su organización.

Personas en situación o riesgo de dependencia

Personas en situación o riesgo de exclusión

Personas en situación o riesgo de desprotección

Personas con discapacidad

Ninguna de las anteriores (especificar cuál) _____

4) ¿En qué **ÁMBITOS ACTÚA** su organización? Respuesta múltiple.

	SI	NO
SALUD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPLEO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIOS SOCIALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TIEMPO LIBRE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIAL-TRANSVERSAL. CÍVICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OTROS ámbitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Especificar		

5) Si tuviera que decir en qué ÁMBITO actúa PRINCIPALMENTE su entidad, ¿Cuál diría?

Nota: Sólo puede elegir una opción de respuesta, la que más se ajuste a la realidad de su organización.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Cooperación Internacional al Desarrollo |
| <input type="checkbox"/> Empleo | <input type="checkbox"/> Social-Transversal. Cívico |
| <input type="checkbox"/> Servicios Sociales | <input type="checkbox"/> Otros (especificar) _____ |
| <input type="checkbox"/> Tiempo Libre | |

6) Volumen de ingresos anual aproximado de la organización:

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 12.000 euros o menos |
| <input type="checkbox"/> Entre 12.001 y 60.000 euros |
| <input type="checkbox"/> Entre 60.001 y 300.000 euros |
| <input type="checkbox"/> Entre 300.001 y 1.500.000 euros |
| <input type="checkbox"/> Más de 1.500.000 euros. |

7) Persona que responde a la encuesta (a efectos de contacto posterior):

- Nombre y Apellido	<input type="text"/>
- Teléfono	<input type="text"/>
- Email	<input type="text"/>
- Cargo que ocupa en la organización	<input type="text"/>

PESTAÑA: INDICADORES RELACIONADOS CON EL VALOR TOTAL

A lo largo de esta pestaña se profundizará en indicadores relacionados con el valor total. Se entiende por valor total de una organización, o de un sector, "el conjunto de su contribución a la sociedad".

Nota: La información que se solicita en este apartado debe corresponder a datos referidos al año 2.020

IGUALDAD Y DIGNIDAD

1) Número (nº) de personas usuarias _____

% de mujeres usuarias _____

Nota: Por personas usuarias nos referimos al número de personas que han utilizado los servicios o participado en actividades según consta en la memoria (excluidas actividades dirigidas a un número indeterminado de personas como las campañas de sensibilización), personas con un plan de atención individualizado o una intervención grupal permanente, etc.

En caso de que la atención se dirija a familias: Número de familias usuarias _____

Número (nº) de personas usuarias en campañas o actividades de sensibilización _____

Nota: Nos referimos a personas que han participado en campañas de sensibilización dirigidas a un número indeterminado de personas, en acciones abiertas a la ciudadanía en su conjunto, etc.

2) Número de personas usuarias que afrontan situaciones de discriminación múltiple _____

Nota: Por discriminación múltiple se entiende padecer más de una discriminación derivada de factores como el sexo, la raza, origen étnico, lengua, edad, discapacidad, patrimonio, orientación sexual, etc.

Y en concreto: ¿Cuáles suelen ser los principales motivos de discriminación múltiple? _____

% que representan las personas usuarias que afrontan situaciones de discriminación múltiple sobre el total de personas usuarias _____ %

3) Número de personas usuarias o beneficiarias en situación de exclusión social _____

% que representan las personas usuarias o beneficiarias en situación de exclusión social sobre el total de personas usuarias _____ %

4) % de personas en situación o riesgo de exclusión (o receptoras de RGI) contratadas por la organización como medida paliativa ____ Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

Nota: Por persona contratada o personal remunerado nos referimos al conjunto de personas que realizan para la organización una tarea determinada por la que reciben un salario o remuneración (distinta a la compensación de gastos por participar en una actividad). No se incluyen los y las colaboradoras puntuales (debe haber una relación habitual de colaboración) ni tampoco las personas en prácticas o becadas. Tampoco se registra aquí el personal de empleo protegido de los CEE ni en proceso de inserción.

5) Número de FAMILIAS (cuando existan programas o servicios de atención a familias), atendidas por servicios propios de la organización (no incluidos en catálogos o carteras de responsabilidad pública), o en plazas propias, que no reciben atención desde recursos normalizados (dirigidos a toda la población), ____

Indique el peso (%) que representan esas familias sobre el total de las familias atendidas ____ %

6) Número (nº) de PERSONAS, atendidas por servicios propios de la organización (no incluidos en catálogos o carteras de responsabilidad pública), o en plazas propias, que no reciben atención desde recursos normalizados (dirigidos a toda la población) ____

Nota: Nos interesa aquí identificar qué colectivos no son incluidos en los sistemas de atención, de responsabilidad pública, o las personas que no son aceptadas o son rechazadas por no cumplir determinados requisitos. No se contemplan, por tanto, los servicios de responsabilidad pública en cuya provisión coopera la organización.

Indique el peso (%) que representan esas personas sobre el total de las personas atendidas ____ %

JUSTICIA SOCIAL E INCLUSIÓN

7) No responder en caso de ser organización de Cooperación o de Tiempo Libre. Número (nº) de personas usuarias que, tras reforzar el sistema de apoyos (formales/ informales) con el concurso de la organización, continúan residiendo en su lugar de residencia habitual y/o desarrollan su vida cotidiana de manera autónoma en contextos normalizados. ____

8) No responder en caso de ser organización de Cooperación o de Tiempo Libre. Indique el peso (%) que representan esas personas sobre el total de las personas atendidas ____ %

9) No responder en caso de ser organización de Cooperación o de Tiempo Libre. Número (nº) de personas que, durante la intervención o una vez finalizada la intervención, desarrollan un proyecto de vida independiente (conformando su propia unidad de convivencia) ____

10) No responder en caso de ser organización de Cooperación o de Tiempo Libre. Indique el peso (%) que representan esas personas sobre el total de las personas atendidas ____ %

11) Indique si su organización ha alcanzado alguno de los siguientes resultados tras procesos de incidencia social y/o política (desarrollados por la organización o en los que participa).

	SI	NO
Documentos (investigaciones, informes...) elaborados, editados y/o difundidos.		
Nuevas normas o modificaciones de normas aprobadas (cambios concretos impulsados).		
Nuevas políticas o modificaciones de políticas (cambios concretos impulsados).		
Nuevos servicios, nuevas destinatarias, nuevas figuras profesionales, nuevos enfoques, etc. incorporados a un sistema o red de atención ya existente.		
Nuevas prestaciones, nuevas destinatarias, nuevas figuras profesionales, nuevos enfoques, etc. incorporados a un servicio ya existente.		

SOLIDARIDAD

12) Indique el número (nº) de personas voluntarias con el que actualmente cuenta su organización.

Nota: Por personas voluntarias nos referimos a personas que no reciben retribución económica, realizan su actividad de manera desinteresada, con carácter solidario, voluntaria y libremente, y sin sustituir servicios profesionales remunerados. Recuerde que también se incluye el personal de los órganos de gobierno (junta directiva o junta de patronato...). Debe contabilizar tanto al voluntariado estable como al ocasional.

% mujeres	
% de voluntariado ocasional	
% de voluntariado de más de 20 horas semanales	

13) Indique el número (nº) de proyectos de intervención u otras iniciativas según las siguientes características:

Número (nº) de proyectos de intervención u otras iniciativas *impulsadas y desarrolladas por voluntariado* _____

Número (nº) de proyectos de intervención u otras iniciativas *en las que participan personas voluntarias* _____

Número (nº) de proyectos de intervención u otras iniciativas *impulsadas y desarrolladas por personas destinatarias y/o familiares (ayuda mutua)* _____

VÍNCULO Y COMPROMISOS CON EL ENTORNO

14) Indique el número (nº) de entidades e instituciones presentes en el territorio o territorios en que la organización viene trabajando al menos en los últimos diez años, con las que colabora, coopera o tiene una alianza estratégica ____

15) ¿Pertenece la entidad a alguna organización o iniciativa de segundo nivel (redes, federaciones, agrupaciones, plataformas...)?

Sí ¿A cuántas? ____ Nombre de la red/es, federación, agrupación o plataforma en las que participa la organización _____

No

PARTICIPACIÓN SOCIAL

16) Indique el número de PERSONAS SOCIAS con el que actualmente cuenta su organización ____

Nota: Ni las fundaciones ni las congregaciones deben rellenar esta pregunta. Personas socias= personas físicas actualmente inscritas en el libro de personas socias.

% de mujeres entre las personas socias ____

% de personas voluntarias entre las personas socias ____

% de personas remunerado entre las personas socias ____

17) En algunas organizaciones de personas y familias se hace socia una única persona de la familia, aunque la relación se establece con toda ella. ¿Suele ser común en su organización?

Sí

No Si la respuesta es No pasar a la **Pregunta 19**

18) En caso de que la respuesta anterior sea Sí ¿Podría decir, orientativamente, excluyendo a las personas socias, ¿con cuántas personas más se tiene esa relación, aunque no estén contabilizadas como socias? _____

INDICADORES GENERALES (vinculados al valor total pero no directamente a un valor fundamental)

Modelo mixto

19) Número de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social en cuya provisión coopera o participa la organización (para el año o ejercicio cerrado inmediatamente anterior al que se realiza la encuesta) ____ Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar). Si la respuesta es 0 pasar a la Pregunta 23.

% que representan dichos servicios sobre el total de servicios. Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

20) Indique cuáles son dichos servicios:

	Nombre del servicio Nota: Indique el nombre tal y como se designan en los catálogos o carteras de responsabilidad pública cuando existen o, en caso contrario, con un nombre asignado por la organización que no constituya una "marca" o similar, sino que describa, brevemente, el contenido del servicio (atención ofrecida y destinatarias).
1	
2	
3	
4	
5	

Aportación social y retorno fiscal

21) Número (nº) de iniciativas (actividades, proyectos, servicios ajenos a la responsabilidad pública...) impulsadas con recursos propios (voluntariado, financiación propia, patrimonio...) _____ Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar). Si la respuesta es 0 deben pasar a la pregunta 23.

¿Qué porcentaje (%) representan sobre el total de iniciativas? _____ % Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

Nota: No debieran incluirse servicios de responsabilidad pública, es decir, los que forman parte de catálogos o carteras de responsabilidad pública definidas en la normativa (leyes, decretos...). En principio, estos servicios deben ser financiados al 100% por la administración pública responsable de los mismos.

¿A cuántas personas se atiende desde dichas iniciativas? _____

¿Qué porcentaje (%) representan sobre el total de personas atendidas? _____%

22) Describa brevemente cada una de las iniciativas señaladas en el apartado anterior:

Nota: Por ejemplo, "Programa de ocio con 150 personas usuarias impulsado mediante voluntariado (solo existe una figura profesional que se encarga de la coordinación del programa)".

1	
2	
3	
4	
5	

Innovación y generación de conocimiento

23) Con respecto a la generación de conocimiento, y a lo largo de los últimos cinco años, indique si su organización:

	SI	NO	Descripción...
Identifica nuevas necesidades en relación con sus fines.			
Diseña y pone en marcha nuevos proyectos, servicios y/u otras actividades.			Si la respuesta es sí acudir al apartado A de esta pregunta (situado más abajo)
Diseña y pone en marcha novedades y/o mejoras vinculadas a proyectos, servicios y/u otras actividades ya existentes.			Si la respuesta es sí acudir al apartado B de esta pregunta (situado más abajo) (b)

Si la respuesta es NO en los tres ítems de la pregunta 23, pasan a la 24.

Si la respuesta es sí (A) Indique el nombre o descripción básica del proyecto (s), servicio (s), actividad (es), etc. (Tantos como se hayan puesto en marcha el año o ejercicio cerrado inmediatamente anterior al que se realiza la encuesta).

	DESCRIPCIÓN	RESPONDE A... Tienen que elegir una de las tres opciones en cada fila que responde
1		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
2		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
3		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
4		Iniciativa de terceros

		Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
5		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias

Si la respuesta es sí (B) Indique el nombre o descripción básica de la mejora(s). (Tantos como se hayan puesto en marcha).

	DESCRIPCIÓN	RESPONDE B... Tienen que elegir una de las tres opciones en cada fila que responda
1		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
2		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
3		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
4		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias
5		Iniciativa de terceros Iniciativa propia Demanda de personas y/o familias destinatarias

24) Número (nº) de publicaciones y comunicaciones formales (publicaciones en revistas del sector y/o comunicaciones formales en congresos, jornadas, etc., entre las cuales no se contabilizan aquellas publicaciones y/o comunicaciones hechas en los medios de comunicación propios de la organización) _____

Coherencia

25) Número de mujeres en el órgano de gobierno ____ Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

% que representan sobre el total de personas del órgano de gobierno ____

Nota: Por órgano de gobierno nos referimos a la junta directiva, junta de patronato o consejo rectos.

26) El/la directora/a o gerente es una mujer o un hombre? Hombre/Mujer _____

27) ¿Cuántas mujeres asumen cargo de responsabilidad remunerado? _____ Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

% que representan sobre el total de personas con cargos de responsabilidad _____

PESTAÑA: INDICADORES RELACIONADOS CON EL VALOR AÑADIDO

Los indicadores de valor añadido hacen referencia a **la contribución que una organización realiza en relación con un programa, servicio o red de servicios consolidado** (de responsabilidad pública o no) más allá de los elementos considerados obligatorios. Ejemplos: centros de día, programas de ocio, servicios de atención a mujeres víctimas de violencia, etc. Las entidades que no prestan servicios no deben rellenar este apartado de VALOR AÑADIDO.

Para este apartado trate de pensar en los servicios que en su organización generan valor añadido.

Si su entidad tiene servicios de diferente naturaleza, se recomienda rellenar este apartado de VALOR AÑADIDO, por lo menos de uno de cada tipo para obtener una panorámica más diversa.

Si su entidad tiene varios servicios de la misma naturaleza, se deberá rellenar este apartado para cada uno de ellos.

1) ¿Sobre qué servicios va a informar? Indique nombre y descripción general (colectivo al que se atiende, tipo de atención, etc.)

		¿Es de responsabilidad pública?	
		SI	NO
1			
2			

3			
4			
5			

Nota: Se entiende por servicios de responsabilidad pública aquellos que las instituciones públicas deben garantizar su disponibilidad y acceso de las personas destinatarias y que vienen regulados en las normativas, carteras o catálogos de prestaciones y servicios de su competencia.

IGUALDAD Y DIGNIDAD (la persona como centro)

2) Número (nº) de personas, o en su caso familias, usuarias del servicio ____

% que representan las mujeres sobre el total de personas usuarias __

3) % de personas, o en su caso familias, que cuentan con una atención personalizada realizada por una persona profesional de referencia EN LA ORGANIZACION, cuando así lo requieren _____

Nota: Se entiende por "profesional de referencia" una persona contratada POR LA ENTIDAD, que desempeña una función de acompañamiento social y otras vinculadas a la "coordinación de caso" a lo largo del proceso de intervención (diagnóstico o evaluación de necesidades y recursos, orientación, programación, seguimiento y evaluación de la intervención), prestando atención a la personalización, integralidad y continuidad de la atención, en la organización y más allá de ella.

4) *Sólo para aquellos casos en los que existe profesional de referencia.* De media, ¿cuántos encuentros se producen, al mes, entre la persona usuaria o en su caso familia, con el o la profesional de referencia? _____

5) Número (nº) de personas y, en su caso, familias atendidas en el servicio con las que se elaboran programaciones individualizadas o personalizadas (proyectos, planes, planes de acompañamiento...) _____

6) Volumen de horas de reuniones con usuarios/beneficiarios para el diseño, la definición y la mejora del servicio objeto del proyecto que la entidad se compromete a realizar _____

7) Del total de personas atendidas en el servicio analizado indique el número (nº) de personas (y, en su caso, familias) usuarias que reciben también atención de otro (s) servicio (s) de la entidad ____

% que representan sobre el total de personas __

8) Del total de personas atendidas en el servicio analizado indique el número (nº) de personas (y, en su caso, familias) usuarias que reciben atención de servicios de más de una organización, o institución ____

% que representan sobre el total de personas __

Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

Si la respuesta es mayor a 0: ¿Existe relación con esas otras organizaciones, instituciones, etc.?

- Sí, muy continua y fluida.
- Sí, esporádica o puntual.
- No, no es lo habitual.

9) Del total de personas atendidas en el servicio indique el número (nº) de personas y, en su caso, familias que reciben una atención continua (no intermitente, con entradas y salidas) a lo largo de un proceso (educativo, de inserción...) e incluso, cuando resulta necesaria, a lo largo de la vida (*continuo longitudinal*) ____

% que representan sobre el total de personas __

JUSTICIA SOCIAL (orientación a las “causas”) E INCLUSIÓN SOCIAL

10) Número (nº) de servicios de carácter preventivo (dirigidos a la atención de situaciones de riesgo y otros de carácter preventivo) y/o promotor como, por ejemplo, en el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia y/o con discapacidad, los servicios y prestaciones de atención temprana, apoyo a personas cuidadoras, respiro, apoyo a la vida independiente, etc. ____

SOLIDARIDAD

11) Número (nº) de personas y en su caso familias, sin recursos o especialmente desfavorecidas, que han podido acceder al servicio analizado tras realizar adaptaciones, que dependen de la organización, en los requisitos de acceso (en su caso, en el precio, los objetivos, la intervención...), o incluir apoyos (becas, ampliación de horarios o refuerzos de atención...) ____

12) Número (nº) de personas que participan en alguna actividad voluntaria y/o de ayuda mutua, en el marco del servicio o en actividades que complementan el servicio ____

Número de horas dedicadas ____

Nota: En servicios de responsabilidad pública, las actividades de voluntariado o ayuda mutua deben complementar, necesariamente, el servicio (o servicios), sin guardar relación con las prestaciones directamente vinculadas al servicio.

VÍNCULO Y COMPROMISO CON EL ENTORNO

13) Número (nº) de iniciativas (actividades, proyectos, programas...), en el marco del servicio, promovidas en colaboración con otros agentes de la comunidad, públicos o no, en la que se encuentra enclavado __

14) Indique cuáles son dichas iniciativas:

1	
2	
3	
4	
5	

15) Número (nº) de actividades abiertas a la comunidad y/o realizadas en ella (fuera de los locales propios) ____

16) Indique cuáles son dichas actividades:

1	
2	
3	
4	
5	

17) Número (nº) de actividades de la comunidad incluidas en el servicio ____

18) Indique cuáles son dichas actividades:

1	
2	
3	
4	
5	

PARTICIPACIÓN SOCIAL

19) Número (nº) de iniciativas o medidas para promover la participación de las propias personas y familias usuarias/destinatarias en el servicio (o en el caso de ONGDs para promover la participación de colectivos que habitualmente no participan) _____

Nota: Si la respuesta es 0 debe poner 0 (no dejar sin rellenar).

20) Indique cuáles son dichas iniciativas:

	¿Cuál/Cuáles son dichas iniciativas?	¿Quiénes participan?	¿A través de qué medios se participa?
1			
2			
3			
4			
5			

Evaluación de participantes

Marca temporal		Resultados
1. En una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada interesado/a" y 10 "totalmente interesado/a" ¿Cuál era su grado de interés inicial respecto al proyecto antes de responder al cuestionario?		7,83
2. Y, tras cumplimentar el cuestionario ¿Cuál era su grado de interés respecto al proyecto? Donde 0 es "nada interesado/a" y 10 "totalmente interesado/a"		7,58
3.Cuál es su grado de acuerdo con cada uno de los siguientes elementos. Utilice una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada de acuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo"	Los contenidos del cuestionario eran claros y entendibles	5,00
	Las aclaraciones y anotaciones del cuestionario facilitaban la tarea	5,58
	La información solicitada era pertinente	5,75
	La información solicitada era fácil de recoger	5,25
	La herramienta utilizada era fácil de utilizar (cuestionario on-line)	6,67
	La herramienta utilizada facilitaba responder al cuestionario	6,58
	La herramienta de autoevaluación (en Excel) resulta útil internamente	5,58
4. En relación a los contenidos del cuestionario, ¿identifica algún elemento de mejora?		Mejor adaptado a las entidades pequeñas; Mayor aclaración respecto a lo que se pregunta, incluso ejemplos varios ya que las entidades somos diferentes; Las aclaraciones y notas habría que mejorarlas; Explicar claramente los conceptos para que todas las organizaciones contestemos de forma homogénea; No era fácil desglosar los programas ni daba como resultado una imagen real. El cuestionario no era específico para cada tipo de dependencia o de atención
5. Y, ¿en relación a las herramientas utilizadas?		Debería de ser más sencilla para cumplimentar; En ocasiones no se guardaba la información y había que volver a meter los datos; Formular determinados indicadores que ayuden a completarlo año tras año
6. En el proceso de respuesta, ¿ha necesitado en alguna ocasión ponerse en contacto con el apoyo técnico puesto a disposición de las organizaciones?		No ha sido necesario: 80 % / Telefónicamente: 20 %

<p>7. Pasemos a valorar el sistema de apoyo puesto a disposición de las entidades para cumplimentar el cuestionario. Utilice una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada de acuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo"</p>	<p><i>El apoyo técnico es necesario para cumplimentar el cuestionario</i></p>	<p>5,00</p>
	<p><i>El apoyo técnico ha resuelto los problemas planteados</i></p>	<p>5,40</p>
	<p><i>El horario y la disponibilidad del apoyo ha sido suficiente</i></p>	<p>6,20</p>
	<p><i>Los canales para contactar con el apoyo son los adecuados (telf. y email)</i></p>	<p>6,60</p>
<p>8. Por último, ¿ha identificado alguna posible mejora que facilite el proceso de respuesta al cuestionario?</p>	<p>El apoyo técnico no ha sido necesario, por eso he contestado 0 a todas las preguntas; Ha sido un proceso complicado y creemos que para nuestra organización no van a ser muy validos los datos que se recojan, ya que inicialmente teníamos una visión muy ambiciosa de cómo sería el proyecto para poder sacar los datos del valor total y valor añadido que aportamos las organizaciones del tercer sector a la sociedad vasca; Mayor especificidad; Homogeneizar y vincular la información</p>	

Evaluación de no participantes

Marca temporal	Resultados
1. En primer lugar, ¿podría decirnos si tienen conocimiento del proceso de trabajo llevado a cabo por Sareen Sarea para la evaluación del Valor Total y Valor Añadido de las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE)?	No, no lo conozco: 8,7 % / Sí, lo conozco bien: 39,2 % / Sí, pero no lo conozco del todo: 52,2 %
2. En una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada interesado/a" y 10 "totalmente interesado/a" ¿Cuál era su grado de interés inicial respecto al proyecto?	Promedio: 6,6
3. ¿Recibió algún tipo de invitación para participar en el estudio Valor Total y Valor Añadido de las organizaciones del TSSE?	No: 8,7 % / No sabe, No contesta: 13,0 % / Sí: 78,3 %
Y, tras recibir la invitación, ¿intentó participar a través de alguna de las siguientes opciones? [Herramienta de autoevaluación en excel]	No:33,3 % / Sí: 66,3 %
Y, tras recibir la invitación, ¿intentó participar a través de alguna de las siguientes opciones? [Cuestionario online para generar información agregada]	No:27,8 % / Sí: 72,2 %
5. En relación al cuestionario online, ¿cuáles fueron los obstáculos principales que no le permitieron responder el cuestionario? (seleccione todas las opciones que corresponda)	Algunas cuestiones eran demasiado complejas, Tiempo insuficiente para responderlo, Personal insuficiente para responderlo
6. Si tuviera que elegir el obstáculo principal, ¿cuál sería? (seleccione una opción)	Algunas cuestiones eran demasiado complejas: 41,2 % / Personal insuficiente para responderlo: 41,2 % / Tiempo insuficiente para responderlo: 17,6 %
7. Por último, en una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada interesado/a" y 10 "totalmente interesado/a" ¿Cuál era su grado de interés actual respecto al proyecto?	Promedio: 6,6