RESUMEN EJECUTIVO

EUSKALTRUST: etapa de germinación de una iniciativa para hacer de la confianza un valor social reconocido

Diciembre 2018

Laguntzailea/Colabora:

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

ETORKIZUNA ERAIKIZ
FUTURE

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
RESUMEN EJECUTIVO 4
OBJETIVOS Y RESULTADOS 5
PERSONAS DESTINATARIAS 8
PROYECTO DESARROLLADO 8
Tareas y actividades desarrolladas 8
Desarrollo de las acciones 11
Erlauntza 11
Irusta 19
Fidegune 22
Cronograma Euskaltrust 26
IMPACTO, SOSTENIBILIDAD Y REPLICABILIDAD DEL PROYECTO 27
INTENSIDAD Y CALIDAD DE LA COOPERACIÓN 28
RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS Y REDES 28
DIFUSIÓN Y EXPLOTACIÓN PÚBLICA 29
SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DESARROLLADOS 31
VALORACIÓN FINAL / CONCLUSIONES FINALES 32

INTRODUCCIÓN

APTES, asociación sin ánimo de lucro que agrupa a personas y organizaciones de perfiles, sectores y tamaños diversos, tiene por misión dar una mejor respuesta a los retos sociales a través del diseño social y la tecnología social. APTES trabaja iniciativas y proyectos, hibridando el conocimiento que diferentes profesionales y organizaciones aportan desde las tecnologías duras (científico-tecnológicas) y las tecnologías blandas (humanas y sociales).

En la experiencia de APTES, trabajando frecuentemente en la evaluación de una tecnología dada en un contexto determinado, observamos que el diseño de iniciativas, programas, proyectos, servicios, políticas, etc., se hace de manera que éstos atienden fundamentalmente a una lógica económica a la que, en ocasiones, se incorpora la lógica medioambiental (sólo en caso de que la legislación obligue). Sin embargo, desde la Escuela de Diseño Social promovida por APTES, consideramos que es preciso hacer un esfuerzo en utilizar el marco integral de los Seis Capitales Sociales, para diseñar, medir y hacer evolucionar la riqueza social: Económico, Conocimiento, Bienestar, Cultura, Confianza y Medioambiente.

Fruto de este esfuerzo, nace EUSKALTRUST, iniciativa promovida por APTES en el ámbito del Diseño Social, uno de sus ejes estratégicos para el período 2017-2020.

EUSKALTRUST nace con el propósito de reforzar los mecanismos de confianza –uno de los seis capitales sociales- entre personas y organizaciones, en todos los ámbitos, para hacer de ésta un valor social reconocido.

RESUMEN EJECUTIVO

La oportunidad de contar con el apoyo de Etorkizuna Eraikiz para la puesta en marcha de la etapa de germinación de EUSKALTRUST, ha sido decisiva para que pudiéramos dar impulso y adherir a esta iniciativa a personas y agentes de Gipuzkoa, con las que hemos generado, compartido y practicado en contextos concretos, pero diversos, cómo se pueden activar operativamente los mecanismos de confianza. Una experimentación que nos ha permitido en los meses transcurridos, diseñar, probar y comprobar que cuidando las condiciones de las relaciones entre las personas (dentro o entre distintas organizaciones), se generan mejores resultados, se producen innovaciones realistas y se asimilan los principios de la confianza.

El trabajo fundamental en este tiempo recorrido desde enero de 2017 hasta octubre de 2018 en la etapa de germinación ha estado en:

- Difundir la puesta en marcha de la iniciativa, para lograr las adhesiones comprometidas de personas y entidades relevantes, que permitieran un efecto experimental de la misma.
- La generación, adaptación e impartición de formaciones básicas alrededor de la confianza. El objetivo de esta formación es lograr un entendimiento compartido sobre la necesidad de lograr la confianza para elevar los niveles de vinculación de las personas en los proyectos en cooperación. Se trata de lograr un intercambio de valor equilibrado entre participantes y una metodología para activar el intangible confianza en una organización.
- La identificación y puesta en marcha de acciones expresamente diseñadas para lograr relaciones de alta confianza mutua en contextos pegados a la realidad:
    - la acción alrededor de las personas mayores que prestan los diversos servicios públicos y privados presentes en los barrios de cualquier ciudad;
    - la que se da en el proceso de educación, con la relación entre profesorado, alumnado y empresas acogedoras de prácticas;
    - y por último, la que se genera entre las personas que dentro de una organización trabajan en un mismo ámbito.

De las tres experiencias se da detalle en este documento.

Es oportuno avanzar que la hipótesis de partida sí que se ha confirmado: **sí es posible obtener mejoras sustanciales en las actividades operativas si se activan mecanismos de fomento de la confianza**: compartiendo información, aumentando el conocimiento interpersonal y concretando un propósito común.

Pero esto sólo es posible si se invierte tiempo y método a cada iniciativa. No hay aumento de confianza si no ha habido inversión de recursos, y esto sólo es posible con el apoyo de los equipos directivos intermedios de las organizaciones a las que pertenecen las personas implicadas en estas relaciones de alta confianza mutua, que tanto para el caso de relaciones intraorganización como con otras entidades, integran esta práctica de manera habitual en sus procesos.

El papel que APTES ha jugado en las distintas acciones desplegadas, ha sido reconocido por las personas implicadas. Tanto es así, que puede ser un oficio la creación de funciones intraorganización o extraorganización con la misión de crear y desarrollar vínculos de confianza a nivel operativo entre agentes diversos que tienen un foco de acción común. Algo que no es posible que sea engullido por el tsunami del 4.0.

EUSKALTRUST –en su etapa de germinación- ha sido un estupendo campo de difusión y entrenamiento en diversas herramientas generadas por APTES en la Escuela de Diseño Social. Una destacable, es la posibilidad que ha habido para hacer un diseño de métrica de avance de la iniciativa adhoc, huyendo de indicadores prematuros -improbables de lograr y cuya búsqueda, consume recursos del trabajo a realizar-. Queda bien probado que se requieren métricas específicas para los contextos complejos, aquellos que tienen que ver con las relaciones entre las personas.

Por último, es preciso reconocer que EUSKALTRUST no podría haberse llevado a cabo sólo por APTES y que hemos sentido el aprecio y la dedicación de muchas personas y organizaciones, de ámbitos públicos y privados y que sin su generosidad en tiempo, recursos, conocimiento, etc, no podríamos haber avanzado tal como se ha hecho. Así, EUSKALTRUST –germinación-, continua en su despliegue más allá del apoyo justificado con esta memoria.

OBJETIVOS Y RESULTADOS

Al inicio del trabajo identificábamos que la finalidad era iniciar un movimiento social visible en Gipuzkoa, que hiciera del Territorio un lugar en el que el Capital Confianza es un valor deseado, diferencial y por tanto, se trabaja activamente y desde distintos frentes para lograrlo, y para que se inicie y amplíe un reconocimiento social del mismo.

El **objetivo principal** de la etapa de germinación de EUSKALTRUST lo fijábamos en identificar los elementos relevantes para la creación de la confianza en la relaciones entre personas, dentro de las organizaciones y entre organizaciones. Y en concreto trabajar el conocimiento alrededor de la confianza y el compromiso en entornos concretos.

Los **objetivos específicos** de la propuesta en la etapa de germinación han sido varios:

- compartir una base de principios, herramientas y lenguaje sobre la confianza en sesiones de formación sobre la participación, cooperación y delegación;
- seleccionar proyectos en los que se puedan aplicar el aprendizaje y el conocimiento creado a través de la formación. Y aplicar lo aprendido en proyectos reales en los que las personas y entidades interesadas, quieran mejorar la relación de confianza y por tanto, la riqueza social –también llamado capital social- del entorno organizativo interno o externo de una entidad o relación estable;
- sistematizar/obtener métodos y casos de aplicación futura mediante adaptación en otros escenarios;
- involucrar a personas y organizaciones interesadas, a través de la difusión, para lograr diseminar aprendizajes en los elementos relevantes, métodos y resultados.

Una vez recordados los objetivos, corresponde en esta memoria detallar los **resultados**. En este sentido, de manera general, consideramos que los resultados se han logrado sobradamente en tanto que:

- La **finalidad** de iniciar un movimiento social ha sido posible, ya que a través de la formación y la acción se ha llegado a más de 230 profesionales en ámbitos diversos que han incorporado el concepto del Capital Confianza. Es además un movimiento social que continua más allá del período financiado por Etorkizuna Eraikiz, como luego se detallará.

- El **objetivo principal** también se ha logrado, dado que contamos con un corpus alrededor de los elementos relevantes para la creación de la confianza en la relaciones entre personas, dentro de las organizaciones y entre organizaciones. Este corpus no sólo se ha generado de manera teórica, sino que también se ha podido ensayar y mejorar en acciones en distintos contextos, dando lugar a herramientas personalizables.

- Los **objetivos específicos** también se han conseguido en tanto que:

    - Se han impartido un número significativo de sesiones formativas sobre principios, herramientas y lenguaje sobre la confianza, que han permitido que personas de muy diversos ámbitos y niveles de responsabilidad del Territorio hayan logrado un entendimiento mínimo que está facilitando la cooperación;
    - Se ha aplicado el aprendizaje y el conocimiento en 3 iniciativas reales, con las que se ha buscado la creación de relaciones de alta confianza mutua y que están permitiendo aumentar la riqueza social de cada uno de los entornos organizativos. En este sentido, agradecemos la receptividad del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (y específicamente el Plan de ciudad Donostia Lagunkoia), el CIFP Hernani Innovación Social y Uliazpi, para embarcarse en la iniciativa;
    - Se ha desarrollado la Metodología para la Activación de los Intangibles en las Organizaciones (MAIO), en este caso, aplicado al intangible Confianza que facilita la adaptación y extensión a otros contextos. A pesar de ello, es un aprendizaje claro del proceso la necesidad diseñar a medida de cada contexto cuando se trata de crear relaciones de alta confianza mutua entre personas y entidades;
    - De manera generalizada, las personas y organizaciones que han tomado parte en la formación y en las acciones emprendidas, no sólo han sido cómplices en la incorporación y diseminación de los aprendizajes obtenidos, sino que son ahora agentes con mayor capacidad de generar confianza, para que la cooperación con resultados sea posible.

APTES

EUSKAL TRUST

Objetivo de la iniciativa

Reforzar los mecanismos de confianza entre personas y entidades, en todos los ámbitos, para **hacer de la confianza un valor social** –individual, comunitario e institucional-**reconocido**.

Ekimen helburua

Pertsonen eta erakundeen arteko konfiantza-mekanismoak esparru guztietan sendotu nahi ditugu **konfiantza balio sozial aitortua** –indibiduala, komunitarioa eta instituzionala– izan dadin.

Etapa de Germinación:
Construir relaciones de alta confianza mutua.

Ernetze-etapa:
Eraiki handiko elkarrekiko konfiantza harremanak

Formaicón
Prestakuntza

- De la cooperación a la implicación recíproca/ Lankidetza elkarrekiko inplikaziotik
- Balanza de Valor/*Balio balantzea*
- Metodología para la Activación de Intangibles en Organizaciones (MAIO) / *Erakundeetan Ukaezinak Aktibatzeko Metodologia (MAIO)*

Acción
Ekintza

- Sector sociosanitario- ERLAUNTZA- *Soziosanitario Sektorea*
- Formación profesional - IRUSTA- *Lanbide heziketa*
- Intraorganización- *FIDEGUNE- Barne-antolakuntza*

www.escueladiseñosocial.org

Sustatzaileak/Promotores:

APTES | ESCUELA DE DISEÑO SOCIAL

Laguntzailea/Colabora:

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

ETORKIZUNA ERAIKIZ
FUTURE

PERSONAS DESTINATARIAS

Las personas destinatarias de la etapa de germinación de EUSKALTRUST han sido fundamentalmente profesionales[1] de ámbitos públicos y privados; de sectores diversos; todas ellas interesadas en profundizar en la construcción de relaciones de alta confianza mutua para mejorar sus resultados en cooperación con otras personas de su misma organización u otra distinta.

Se ha accedido a ellas en una convocatoria abierta a todas las personas interesadas y en un contacto directo desde APTES a quienes estaban identificados por su interés en la iniciativa. A partir de sesiones de presentación de la inquietud de APTES en enero de 2017, con una asistencia de 39 personas, se diseñó el plan de trabajo de EUSKALTRUST y su puesta en marcha.

Tal como se detalla más adelante, los momentos de mayor participación de las personas destinatarias de la iniciativa han sido las sesiones de formación y las de acción. La formación se ha organizado de manera que tanto en sesiones generalistas como en sesiones adhoc, personas con distintos niveles de responsabilidad han podido realizarla. En las acciones puestas en marcha, se ha trabajado con perfiles profesionales que van desde profesionales que directamente realizan su trabajo en el terreno, como con sus coordinadores y con la dirección de éstos.

PROYECTO DESARROLLADO

Tareas y actividades desarrolladas

1. **Presentación de la iniciativa**

   Sesión abierta de presentación de la iniciativa. Realizada el 23/enero/2017 en Donosti y el 9/febrero/2017 en Bilbao. Asistencia de 21 y 18 personas respectivamente (a título personal y/o representando a instituciones públicas, universidad, tercer sector, empresas, tercer sector, emprendedores, etc). En ella además de presentar las razones que nos llevaban a proponerla, se realizaba una ronda de identificación de lo que cada participante estaba en condiciones de aportar a y de obtener de EUSKALTRUST. Además de la presentación de todas las personas participantes, desde APTES se planteó la necesidad de entender EUSKALTRUST como una iniciativa abierta a aportaciones específicas de las personas y entidades participantes y el interés de esa presentación abierta no fue otro que el de buscar las adhesiones para poder hacerlo en cooperación. Se obtuvo una respuesta muy positiva que posteriormente ha facilitado enormemente la puesta en marcha de la etapa de germinación.

[1] Voluntarios y profesionales del Tercer Sector, técnicos Administración Pública, cargos electos, profesionales de atención directa (sanitarios, sociales, culturales,…), personas de movimientos sociales, profesorado de FP y universitario, profesionales en el ámbito industrial, consultores en ámbitos diversos, emprendedores….

Imagen de la sesión de presentación celebrada el 23/1/2017

2. **Diseño de la propuesta de trabajo**

El diseño de la propuesta de trabajo se realizó en un esquema de cocreación de una manera natural, gracias a las aportaciones que, como antes ya se ha mencionado, se recogieron durante y posteriormente a la presentación de la iniciativa. Fundamentalmente, las aportaciones se concretaron en ámbitos de potencial aplicación de la acción a desplegar en la etapa de germinación. Para ello se preparó la ficha de iniciativas potenciales, que nos dio pie a identificar tres ámbitos de interés: Educación, Comunitario/sociosanitario e Intraorganización.

3. **Etapa de Germinación**

Es la etapa nuclear de la iniciativa. Se han trabajado en paralelo las tres subtareas previstas:

a. Formación:

Ha consistido en la preparación e impartición de oleadas de 3 sesiones de formación, que organizan los temas para un entendimiento básico en relación a:

"De la Cooperación a la Implicación Recíproca". Proponiéndose la distinción entre la participación, la colaboración, la cooperación y la implicación recíproca. Dado que para hacer de la confianza un comportamiento social reconocido nos interesa especialmente la cooperación y su estadio máximo, como es la implicación recíproca, se identifican las condiciones del entorno y de las actitudes personales que conducen a la cooperación, por un lado. Por el otro lado, se desarrolla qué supone la implicación recíproca.

"La Balanza de Valor". Identificándose las relaciones de intercambio que van más allá de las de proveedor-cliente. Estas relaciones de intercambio recíproco llevan implícita una Balanza de Valor, que debe representar relaciones de reciprocidad entre iguales o distintos. El valor (el beneficio del uso) es subjetivo y se expresa y requiere diálogo, confianza, transparencia y expresión de intereses. Se desarrolla cómo hacer una Balanza de Valor, herramienta para diseñar una relación y que compartiéndola, se facilita que la relación crezca.

"MAIO: Metodología para la Activación de Intangibles en las Organizaciones". Proponiendo una metodología con la que activar el intangible confianza en una organización, para lograr el incremento de elementos de confianza, que permita la implicación recíproca. Dado que la cultura de la organización la definen los valores practicados, es preciso identificar los Principios,

Procesos, Ritos y Herramientas de la organización y poner el foco en cada uno de ellos para hacer que la cultura de la confianza sea una realidad.

Imagen de la sesión de formación MAIO celebrada el 11/7/2017

La invitación a la formación ha sido abierta en la realizada en 2017. Las formaciones realizadas en 2018 han estado dirigidas a las personas que han tomado parte en la acción desarrollada en distintos ámbitos, así como al equipo de Dirección de Adinberri.

Se ha hecho la adaptación de los contenidos anteriormente detallados a cada contexto y grupo, especialmente en lo relativo a los ejercicios prácticos propuestos para asegurar el entendimiento en un contexto dado.

Los contenidos de las formaciones están disponibles para su acceso y uso en la web www.euskaltrust.eus

b. Acción

Tal como preveíamos, se han generado 3 grupos que en un primer momento llamamos de "afinidad", personas interesadas en un tema común y con proyectos más o menos definidos, en los que establecer mecanismos de valoración, diseño, evaluación y mejora de la confianza como activo social en él y el impacto de esta mejora en los objetivos o resultados esperados.

Dos de los grupos se crearon de manera ágil, los relativos a los ámbitos de la Educación y de lo Comunitario/sociosanitario. El tercero, que pretendía abordar la confianza dentro de una organización requirió de más tiempo y de algún ajuste intermedio, pero ha tenido un desarrollo muy satisfactorio.

Cada uno de los grupos de afinidad ha desembocado en un grupo de acción concreta. Por la importancia del trabajo desarrollado en cada uno de ellos, se especifica su evolución en el apartado siguiente, llamado "Desarrollo de las acciones".

c. Difusión
En el plano digital, nos hemos servido del espacio www.euskaltrust.eus y de las RRSS, para explicar la iniciativa, compartir los contenidos formativos y el desarrollo de cada una de las acciones de la etapa de germinación. Un resumen de esta memoria completará la página web.

En el plano presencial, hemos tomado parte en diversos eventos o encuentros en los que hemos sido invitados a compartir tanto la iniciativa en general, como los contenidos formativos, como la evolución de las diferentes acciones.

4. Evaluación continua

Tal como se preveía, se ha evaluado de manera presencial todas las formaciones realizadas. Así, ya desde el principio se incorporaron casos prácticos y próximos a las personas asistentes los ejercicios a realizar, lo cual ha logrado que de un concepto "etéreo" como es la confianza, hayamos podido llevarlo a concreto, aplicado en contextos reales.

Así mismo, las 3 acciones desarrolladas han requerido de evaluación y adaptaciones continuas. Todas ellas se han realizado de manera permanente e incorporando las aportaciones que se derivaban de ellas.

Desarrollo de las acciones

En este apartado se detalla cómo ha sido el desarrollo de cada acción finalmente puesta en marcha, a partir de lo que los grupos de "afinidad" propusieron. Es importante detallar que el reto compartido de estas acciones es el de generar relaciones de alta confianza mutua entre las personas que toman parte en ellas.

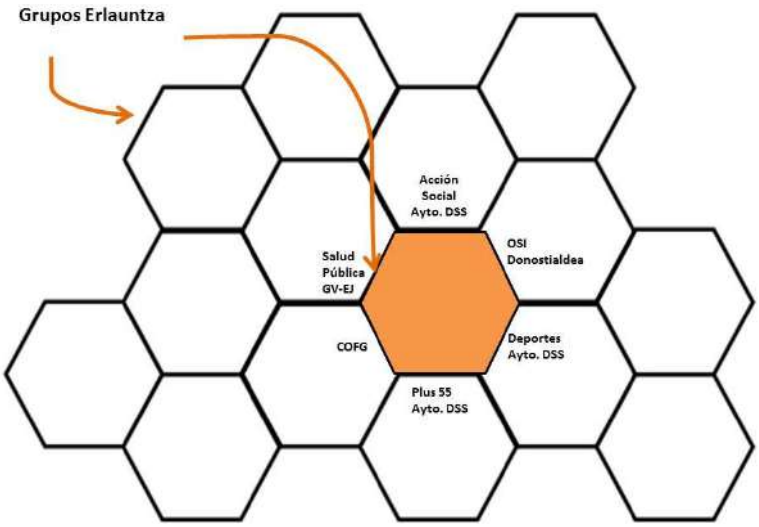
Erlauntza

Donostia Lagunkoia, Plan de Ciudad Amigable con las Personas Mayores, tiene ya un recorrido que nos apunta a la oportunidad de trabajar en este ámbito y facilita su identificación y puesta en marcha. Son muchas las personas profesionales que desde su día a día orientan, informan o cuidan a personas mayores que acuden a los servicios que se ofrecen en los barrios, desde contextos o en sectores diferentes: centro de salud, polideportivo, centro de servicios sociales, actividades de envejecimiento activo y culturales, farmacias, etc. Todas estas personas comparten el propósito de fomentar, mantener o recuperar la calidad de vida de las personas mayores.

Con frecuencia ocurre que no se dispone de tiempo para que quienes están alrededor de las personas mayores se conozcan entre ellas, qué actividades se programan, o las que se están pensando en incorporar. Esta situación impide que las personas mayores del barrio puedan aprovechar todos los recursos y servicios que tienen a su alrededor para aumentar o mantener su calidad de vida.

Así, se ha denominado Erlauntza al grupo de personas profesionales con actividad en los barrios que, reunidas de manera bimestral, comparten el propósito de fomentar, mantener o recuperar la calidad de vida de las personas mayores, a través de su actividad respectiva y

creando una relación de alta confianza mutua entre ellas que les permite lograr mejor sus objetivos de servicio. De manera inicial, se utilizó esta representación:



Erlauntza ha iniciado un camino para generar grupos locales de profesionales que se conocen, se reconocen en su especialidad y se relacionan de manera sostenida para reforzar el servicio a las personas mayores del barrio a través del papel de cada profesional y de la actividad de la entidad a la que representa. Todo ello sólo se puede hacer si se activan relaciones de alta confianza mutua entre las personas que trabajan en los barrios que permitan a cada una desde su espacio (físico) y ámbito (función), lograr mejor sus objetivos de servicio. El incremento de la confianza entre agentes fomenta la identificación y ejecución práctica de mejoras de los procesos de atención a personas, aspectos que están ocurriendo en iniciativas ya en marcha, pero aún insuficientes. Intensificar estas relaciones de confianza supone ventajas sobre las situaciones actuales.

La primera etapa de Erlauntza se ha realizado desde junio hasta diciembre de 2017. Ha consistido en la creación de un grupo promotor constituido por:

- Representantes técnicos del Colegio Oficial de Farmacia de Gipuzkoa: Estíbaliz Goyenechea y Amaia Malet
- Responsable de coordinación socio-sanitaria de OSI Donostialdea: Mari Jose Goñi,
- Responsable de Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián: Marijose Larrea,
- Responsable del Plan Donostia Lagunkoia en Ayuntamiento de San Sebastián: Eva Salaberria,
- Responsable de Actividades Deportivas del Patronato Municipal de Deportes de Donostia: Iñaki Zabaleta,
- Responsable de Servicio Plus 55: María Fernández.
- Técnicas del Promoción de la Salud, Subdirección de Salud Pública, Departamento de Salud del Gobierno Vasco: Arantxa Uranga y María Blanco.

Este grupo promotor ha trabajado durante tres sesiones que tenían como objetivo principal el conocerse, en muchos casos, y alinear el propósito compartido, de manera que nos permitiera más adelante empezar a trabajar en forma local de barrio.

La primera sesión (12 junio 2017) sirvió para iniciar el conocimiento mutuo de las personas involucradas e iniciar la caracterización de una Organización de Implicación Recíproca,

esto es, la que tiene la capacidad para influir en el futuro de la otra: cuando haya que optar por varias posibilidades, cuando haya que diseñar, cuando haya que evaluar….. Así mismo, se inició el esbozo del propósito que nos une a las personas participantes, si bien no se concluye este aspecto hasta la siguiente sesión.

Imágenes de sesión celebrada por el Grupo Motor Erlauntza.

La segunda sesión (26 julio 2017) sirvió para establecer el propósito compartido de este grupo promotor definido finalmente como "*Fomento, mantenimiento o recuperación de la calidad de vida de las personas mayores, desde una óptica pluridisciplinar, pluri-institucional y con foco en la persona*". Lógicamente, este propósito común se concreta con la acción de personas con perfiles más operativos, que son los que están en contacto con las personas a las que se dirigen los distintos servicios.

Un aspecto importante trabajado con este grupo promotor, ha sido lo relativo a los distintos niveles de vinculación que desde la iniciativa de la Escuela de Diseño Social de APTES estamos compartiendo en EUSKALTRUST. Si queremos ser especialistas en la cooperación, necesitamos distinguir la participación, de la colaboración, de la cooperación y conocer que la implicación recíproca es el nivel máximo de vinculación entre personas y entidades. Por último y respecto a los ámbitos de trabajo y las formas de abordarlos, el grupo promotor ha señalado un buen número de ellos, que agrupamos en tres:

- Necesidad de saber unas organizaciones de otras en sus iniciativas y oportunidades de disponer de recursos entre organizaciones. Recursos limitados y demandas crecientes.
- Mejorar los mecanismos de buena orientación a la persona destinataria del servicio evitando sobrecargas y el peloteo de un lado a otro.
- La intervención precoz en la proximidad como foco de generación de ventajas y reducción de costes venideros.

La tercera sesión (4 octubre 2017) sirvió para trabajar de manera individual la Balanza de Valor de Erlauntza y su puesta en común. En definitiva, identificar el valor neto (lo que recibe menos lo que pone) que para cada persona y la entidad a la que representa en este grupo promotor, supone esta iniciativa: ¿Qué quieres que Erlauntza aporte para el desarrollo de tu servicio? ¿Qué tienes que aportar tú y tu servicio a Erlauntza?

Imagen de sesión celebrada por el Grupo Motor Erlauntza.

Del uso de la herramienta de la Balanza del Valor Social de Erlauntza durante esta sesión de trabajo, surgen los ámbitos concretos en los que un grupo Erlauntza de barrio interesa que ponga el foco:

1. OPERATIVO: encuentros programados de cada Erlauntza. En ellos, cada entidad comparte cuáles son los asuntos que le ocupan en la próxima quincena, proyectos que pone en marcha, campañas que va a desplegar, problemas surgidos. El objetivo es que todas las personas del Erlauntza estén informadas de lo operativo: qué ocupa o va a ocupar a las otras en las próximas semanas. De ahí, surgirán peticiones y acciones de apoyo o propuestas de mejora en dichas acciones. Comprende acciones de coordinación, sincronización y mejoras en las prácticas vigentes. Es importante diseñar el encuentro para que no se alargue en exceso (máximo 2 horas). Debe ser un encuentro abierto a quienes están en el grupo promotor, no en primera línea de actividad, para que puedan utilizarlo como lugar desde el que aproximarse al terreno.

2. APOYO EN RECURSOS: En esta línea se pueden considerar aportaciones de recursos de información, instalaciones, material de programas, breves asesoramientos que pudieran intercambiarse entre los miembros del Erlauntza. Es beneficioso que se opte por reuniones rotatorias en los centros de trabajo de los participantes y se aproveche para conocer instalaciones, equipamientos y reformas que se emprenden. Es también la ocasión para presentar a las personas del Erlauntza a personal del centro visitado como miembros técnicos o directivos de los mismos.

3. MÁS ALLÁ: En esta línea se puede tratar las colaboraciones en la elaboración y diseño de planes de acción. Puede comprender el diseño de acciones conjuntas y en la colaboración en programas de trabajo interinstitucional. Este es un espacio de trabajo con miembros del grupo promotor y de formalización de buenas prácticas en procesos estables. Es la ocasión para compartir experiencias entre Erlauntzak y evaluar la marcha del proyecto y sus resultados.

4. APRENDIZAJE de las personas de los ERLAUNTZAK. Esta línea de acción para su empoderamiento debe comprender aportaciones en apoyo formativo en métodos de trabajo, uso de herramientas y el trabajo de casos de éxito y situaciones de carencias que deban ser analizadas y resueltas a través de cambios en disponibilidad de información, mejores coordinaciones o sistemas de información más eficientes. Esta línea de trabajo debe conectarse con los planes de formación y mejora de los procesos de las diferentes entidades partícipes, siendo muy valiosa la participación de personas de distintas entidades del Erlauntza en talleres de resolución de casos.

Con este recorrido realizado en 2017 con –recordamos- las personas con responsabilidades de dirección o coordinación de los distintos servicios, planteamos la fase 2, de acción en lo local. Para ello, se identificaron en el grupo promotor los barrios de Egia e Intxaurrondo, como los lugares en los que iniciar la construcción de Erlauntzak.

A partir de enero de 2018, con el apoyo continuado de Donostia Lagunkoia y en coordinación con las personas del grupo promotor, se han identificado y convocado a las profesionales de los distintos ámbitos implicados en la atención a las personas mayores de Egia e Intxaurrondo, respectivamente.

La convocatoria y celebración de las sesiones Erlauntza en Egia e Intxaurrondo se realiza y facilita desde APTES, especificando el apoyo de la Diputación Foral de Gipuzkoa y ETORKIZUNA ERAIKIZ para ello.

La primera reunión Erlauntza, cebrada en cada barrio (Egia, 31/1/18; Intxaurrondo, 7/2/18), ha consistido en conocer y poner cara a todos los participantes, saber en qué y dónde trabajan, qué inquietudes tienen, de manera que se inicie la relación (o reinicie, en el caso de que ya existiera ésta) entre los profesionales de distintos ámbitos del barrio. Se organiza una carpeta de trabajo compartido en Drive y el listado con las coordenadas de las personas participantes. Las personas convocadas recibieron un tarro de miel, representando ésta la capacidad que tienen desde los distintos servicios de amalgamar a la población, en este caso a las personas mayores. Muy en consonancia también con el nombre puesto a la acción.

Imágenes de sesiones celebradas por el grupo Erlauntza Egia.

A partir de la segunda reunión Erlauntza, ha servido para proponer un orden del día estandarizado que prevé tratar en cada sesión los mismos apartados:

1. RELACIONES: Contactos habidos en el periodo anterior: resultados, fallos y mejora de las conexiones.
2. PLANES: de las próximas 8 semanas. Peticiones de apoyo mutuo. Informaciones de interés para las personas Erlauntza.
3. COSAS NUEVAS: Generación de iniciativas entre personas asistentes. Nuevas ideas. Proyectos piloto.
4. RECONOCIMIENTO: Buenas prácticas que funcionan. Herramientas de coordinación.
5. RECURSOS Y PERSONAS: Visita instalaciones y presentación de personas del centro que acoge.

Fechas de las reuniones:

Egia: 21/3/18; 30/5/18; 12/9/18; 14/11/18

Intxaurrondo: 13/4/18; 14/6/18; 20/9/18; 15/11/18

Imágenes de sesiones celebradas por el grupo Erlauntza Intxaurrondo.

Las personas que han conformado el equipo Erlauntza Egia y Erlauntza Intxaurrondo son:

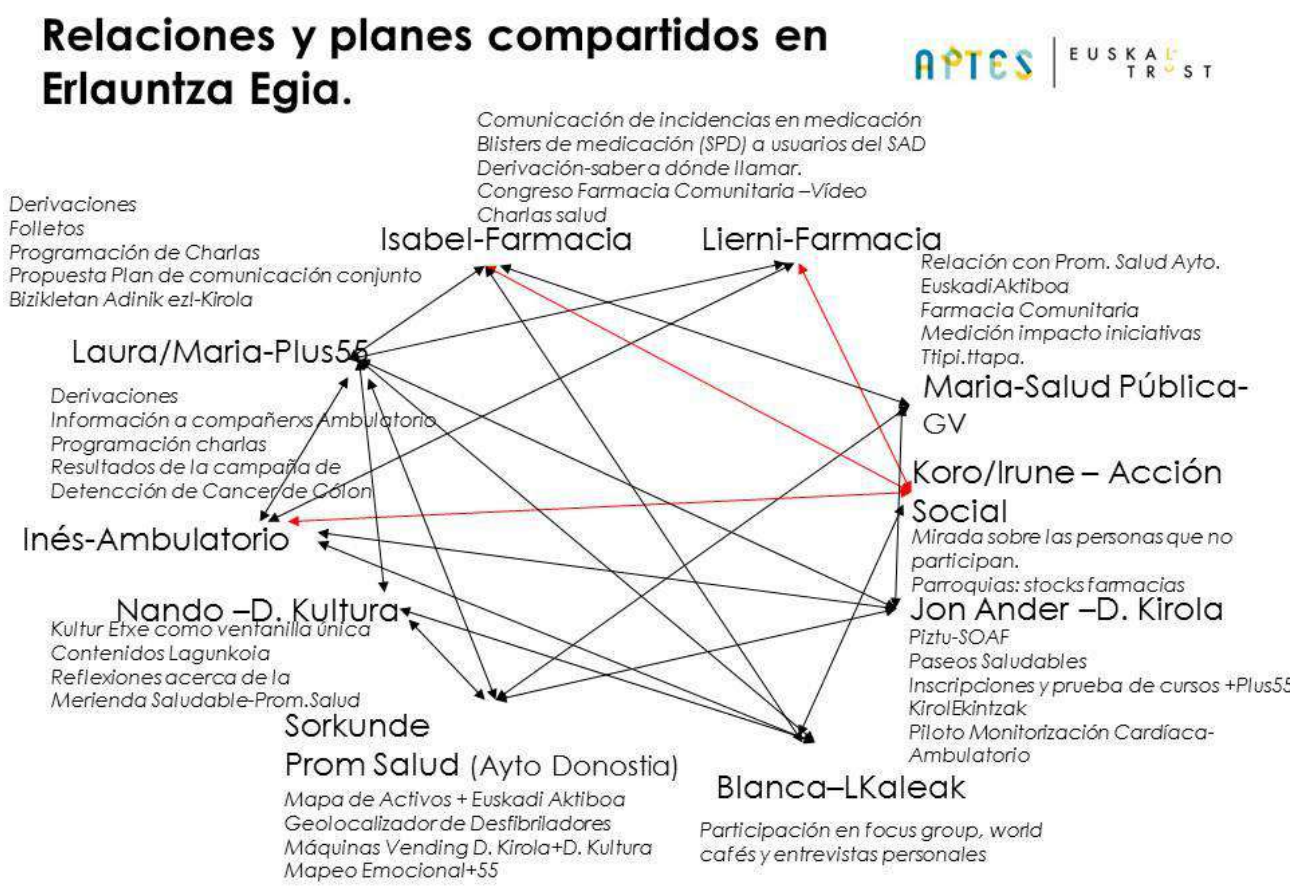
- Trabajadora Social del Centro de Servicios Sociales,
- Enfermera de enlace Socio-sanitario del Centro de Salud,
- Técnico de proximidad de Donostia Kirola,
- Técnicas de Promoción de la Salud del Ayuntamiento de Donostia,
- Técnicas del programa Plus55,
- Titulares de farmacias del barrio, Farmacia Lagunkoia
- Técnicas del Departamento de Salud Pública (GVEJ),
- Responsables de la Casa de Cultura (Donostia Kultura).

Como se puede ver, todas ellas personas de perfil técnico y con enlace directo a las personas en el barrio a través de sus servicios.

Durante el primer año de recorrido de Erlauntza, se han podido identificar ya colaboraciones cruzadas entre participantes, acciones conjuntas, retos a los que se requiere dar una respuesta coordinada, etc. Es destacable que:

- Ha aumentado el conocimiento mutuo personal e institucional de quienes conforman cada Erlauntza,
- Se ha logrado una rotación en los lugares de las convocatorias, que ha permitido conocer instalaciones y personas de los diversos recursos del barrio,
- Se han creado conexiones que generan ventajas para el trabajo que desarrolla cada profesional,
- Se han diseñado, probado y puesto en marcha herramientas (analógicas o digitales) que consolidan las relaciones.

A modo de ejemplo, en el cuadro a continuación, aparecen en rojo las relaciones que ya se venían dando con anterioridad a la puesta en marcha al grupo Erlauntza de Egia. En negro, se detallan las que se generan a partir del trabajo grupal.



En definitiva, se está iniciando el camino para elevar resultados a niveles superiores en cada servicio de proximidad, por la mayor confianza entre las personas.

Sin duda, Erlauntza es un trabajo artesanal, en la medida en la que es preciso invertir tiempo en adquirir un mayor conocimiento de las personas, de los programas organizados, de los que están en previsión de organizarse y de los recursos tangibles e intangibles disponibles. El aspecto positivo de ello es que al ser artesanal, permite incorporar las adaptaciones que cada barrio requiere por su realidad, cultura, recursos,…. El aspecto sobre el que ser cuidadosos es que los encuentros periódicos de cada Erlauntza deben aportar algo valioso para cada persona que forma parte de él, siendo rigurosos en el método de trabajo y la agenda. De no ser así, se perderá el interés en dedicar tiempo a ello, siempre habrá otras urgencias que atender.

Por último, durante esta segunda fase de Erlauntza, surge la oportunidad de apoyar al equipo de Promoción de la Salud del Departamento de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián en el rediseño de su rol como agente activo de Promoción de la Salud. Así, desde APTES se propone que sea este equipo de dos personas quienes recojan el testigo de Erlauntza para su maduración (en los dos grupos ya en marcha) y el despliegue en más barrios de la ciudad. Así, a partir de septiembre de 2018, el liderato lo ostenta Promoción de la Salud del Ayuntamiento de Donostia, con el apoyo de APTES. Para ello estamos trabajando de manera estrecha, compartiendo los documentos para su presentación, puesta en marcha, seguimiento, etc. Desde entonces, se han añadido a la iniciativa dos nuevos barrios: Gros y Parte Vieja y está previsto continuar en el primer trimestre del 2019, con otras dos incorporaciones aún por concretar.

Irusta

Es la acción desplegada en el ámbito de la Formación Profesional (FP). Se ha contado para ello con el **Gizarte Berrikuntzako LHII-CIFP Hernani Innovación Social**, referente en Gipuzkoa para la innovación social en el ámbito de la FP.

La dirección y el profesorado del centro contactaron con APTES gracias al conocimiento de la iniciativa Euskaltrust de profesionales de TKNIKA –Centro de Innovación de la FP de Euskadi. Así, se pudo formular el interés por construir una relación de alta confianza mutua entre el profesorado del centro, el alumnado de segundo curso de FP básica y las empresas que acogen sus prácticas. Un trébol –de ahí el nombre de Irusta- en el que lograr que un alumnado que por diversas razones ha tenido más dificultades para continuar con su formación académica y profesional, encuentre en sus prácticas un aliciente para continuar su formación o una oportunidad profesional.

Irusta consiste en una experiencia piloto sobre 5 alumnos de FP básica con un plan personalizado de aproximación sistemática con una empresa desde antes del inicio de la práctica, de forma que:

- el joven conecta la empresa y sus aprendizajes como una oportunidad y motivación para el aprendizaje de todas las asignaturas, técnicas, habilidades y prácticas,
- la empresa conecta con las posibilidades que CIFP Hernani LHII puede facilitarle, a través de las prácticas que acogen y
- los tutores de CIFP Hernani LHII, para que hagan enlaces muy intensos con profesionales de empresa en el acompañamiento y tutorización conjunta; para lograr una mayor cercanía a empresas para conocer sus necesidades de formación.

En una primera fase, se ha trabajado con el profesorado en el re-diseño de las prácticas, añadiendo a lo que ya disponían, un ciclo de "enganche" a la práctica, que complementara al de la ejecución, tal como se representa en esta imagen:

Cada ciclo tiene su detalle correspondiente:

1.Ciclo de enganche iniciativa IRUSTA.
(Periodo docente)

ETAPA 1.1
Conocimiento mutuo

Empresa:
- Presentación personal
- Presentación de la actividad y los empleados.
- Espacio y tipo de trabajo de la práctica

Alumno:
- Presentación personal
- Expectativas de su formación

Tutores Hernani CIFP:
- Presentación del Centro y el tutor
- Presentación de la Secuencia de la práctica y actividades
- Áreas de formación vinculadas a la práctica.
- Periodo de la práctica (Fechas)

LUGAR: En la empresa (1 horas)

ETAPA 1.2
Revisión de capacidades y carencias

Empresa:
- Descripción visual del puesto de trabajo
- Habilidades y instrumental de uso
- Áreas técnicas que conocer.
- Criterios de calidad y de buenas prácticas en el puesto

Alumno:
- Conocimientos disponibles
- Áreas de carencia y aprendizaje
- Necesidades específicas de su formación

Tutores Hernani CIFP:
- Propuesta de acciones preparatorias
- Ejemplos de trabajo equivalentes
- Plan de preparación pre-práctica

LUGAR: En el Centro FP (2 horas)

ETAPA 1.3
Preparación para la Práctica.(Periodo docente)

Empresa:
- Aporte de ejemplos o casos reales
- Previsión puesto de trabajo
- Comunicación a los compañeros futuros

Alumno:
- Preparación práctica y estudio específico casos , piezas,..
- Resolución de dudas con tutor profesor
- 1 Visita a la empresa con algún resultado o trabajo

Tutores Hernani CIFP:
- Seguimiento de trabajos de preparación práctica
- Entrega de pautas y normas para el trabajo
- Formalización de documentos de acuerdo

2. Ciclo de ejecución de la practica IRUSTA.
(Periodo en la empresa)

ETAPA 2.1
Iniciación

Empresa:
- Adecuación espacio y equipo de trabajo
- Normas y horarios
- Asignación de su responsable
- Asignación primeros trabajos
- Resultados esperados

Alumno:
- Ejecución de los trabajos
- Aclaración de dudas, y utensilios
- Actitud positiva y de colaboración

Tutores Hernani CIFP:
- Confirmación del inicio
- Apoyo a resolver problemas

LUGAR: En la empresa (Día inicio) (2 horas)

ETAPA 2.2
Ejecución

Empresa:
- Preparación de los trabajos a realizar
- Seguimiento directo del responsable de la empresa
- Control de la calidad y efectividad de los trabajos
- Detección de carencias en formación previa (contacto con tutor del centro).
- Aplicación de criterios de calidad y de buenas prácticas en el puesto

Alumno:
- Interés en mejora y en aprendizaje
- Compromiso con las tareas asignadas

Tutores Hernani CIFP:
- Atención y contacto con el alumno
- Atención y contacto con la empresa

ETAPA 2.3
Evaluación intermedia(s) y final

Empresa:
- Aporte de valoraciones técnicas, de actitud y de resultados
- Propuestas de cambios en la técnica, puesto, tareas
- Aspectos de formación a reforzar

Alumno:
- Valoración de su actividad y resultados de formación
- Resolución de dudas con responsable empresa y tutor

Tutores Hernani CIFP:
- Seguimiento de trabajos de la práctica
- Evaluación actitudinal del alumno
- Formalización de documentos de evaluación y cierre de la práctica

Una vez rediseñado el proceso de prácticas, se vio oportuno compartir la iniciativa Irusta con empresas de los polígonos de Hernani que habitualmente acogen a alumnado del centro. Así mismo, hacerlo con otros profesores del propio centro y con Rikardo Lamadrid, responsable de Aprendizaje e Innovación de la Viceconsejería de Formación Profesional y Jesús Ezkerro de Ikaslan (Asociación de Centros de FP Públicos de Gipuzkoa.

Para ello, el 22 de febrero de 2018 se celebró el taller con título: "La tutorización: cómo crear una huella de confianza". En él, se contextualizó la iniciativa Euskaltrust y su aplicación a las prácticas profesionales, a través de Irusta. Gracias a la intervención de Novia Salcedo Fundación, se debatió sobre la complejidad de la tutorización.

Imágenes de la charla-taller La tutorización: cómo crear una huella de confianza. 22/2/2018

Tutorizar con acierto es tan complejo como dirigir a personas de la plantilla. Ajustar expectativas, ilusiones, capacidades, oportunidades no es sencillo, pero es una gran ocasión para dejar huella positiva en la persona tutorizada. La sesión sirvió para iniciar un movimiento de incremento de la confianza que permita:

Al centro:

- Puesta en marcha de una iniciativa de innovación social vinculada a la FP básica en espacios de incorporación al mundo laboral en alumnado con dificultades especiales.
- Incorporación de enlaces muy intensos con profesionales de empresa en el acompañamiento y tutorización conjunta.
- Mayor cercanía a empresas para conocer sus necesidades de formación: construcción de una relación de confianza entre el centro y las empresas.

Al alumnado:

- Una atención específica en desarrollar sus capacidades mediante una exposición temprana, privilegiada e intensa al mundo empresarial.

A la empresa:

- Cubrir una faceta de responsabilidad social en el desarrollo de capacidades de los alumnos.
- Oportunidad de formación de los tutores de empresa para desarrollo de sus competencias en gestión de personas

Irusta ha sufrido entre marzo y septiembre un frenazo en su desarrollo, al haber coincidido con la salida del alumnado a las prácticas, sin haber tenido tiempo para la preparación prevista en el ciclo de enganche; y un cambio en el profesorado del centro. A pesar de ello, el interés de la dirección de ponerlo en marcha para el curso 2018-2019, ha sido clave para retomar, a partir de Octubre de 2018, su impulso. De esta manera, con el liderato de la tutora responsable del Ciclo Básico y el apoyo de APTES, se inicia la aplicación de lo diseñado en relación con las empresas para 5 alumnos del ciclo. Así en el mes de diciembre de 2018 está prevista la visita del profesorado a cada empresa, siguiendo el ciclo de enganche propuesto.

Fidegune

Desde el inicio de la germinación de Euskaltrust, el aspecto de la confianza intraorganización era identificado de interés para desplegar una de las acciones.

La Dirección de Uliazpi, Organismo Autónomo de la Diputación Foral de Gipuzkoa, con quienes desde APTES ya teníamos una relación estrecha, se interesa por Euskaltrust e identifica como un ámbito posible de trabajo el de incrementar las dinámicas de confianza entre las personas que forman un equipo operativo de Uliazpi para una mejora de sus resultados y un progreso de los desarrollos personales de las partícipes de éste, y en consecuencia, una mayor aportación a las personas destinatarias de los cuidados y servicios del equipo.

La acción, finalmente denominada FIDEGUNE, se ha desarrollado en ULITXIKI, espacio físico de trabajo del equipo que conforman las 12 personas que trabajan en el piso para menores situado en Riberas de Loiola (Donostia). Ha consistido en un encuentro inicial para presentar el proyecto, tres sesiones de trabajo del equipo de atención directa y de la responsable del mismo y una sesión de seguimiento. La participación en el proyecto ha tenido un carácter voluntario para las personas participantes.

Los cinco encuentros han tenido distintos objetivos, tal como se detalla a continuación:

- Encuentro inicial: Presentación del proyecto y de las dinámicas del Diseño Social y sus aplicaciones básicas. Asistentes: Equipo de Dirección de Uliazpi, responsables de los equipos y otras personas de la organización que se consideraba interesante que conocieran la iniciativa. Celebrado el 2 de Mayo de 2018.

- Sesión 1: El trabajo en equipo y el factor confianza. Objetivo: compartir con las participantes, los rasgos de la maduración de los equipos y los impactos del desarrollo de la confianza para mejorar la madurez del equipo y sus resultados. Celebrado el 23 de mayo de 2018, en Ulitxiki. Para ir conociéndonos se hizo individualmente una ronda de presentaciones donde cada asistente, incluidos los facilitadores de APTES, compartimos la historia profesional de cada una, además de las expectativas de las sesiones con respecto a su persona y su trabajo.

  Desde Aptes se explicó qué es un equipo, los principios del equipo, etapas en la formación de equipo, los 21 rasgos que determinan la excelencia de un equipo….de tal forma que se enmarcara correctamente lo que íbamos a hablar y trabajar en las tres sesiones de trabajo. Para empezar a hablar y concretar sobre la confianza en los equipos, se les propuso reflexionar sobre dos cuestiones:

- qué es un equipo y cómo valoran el que ellas forman; y
- qué entienden por confianza.

Recogiéndose todas las definiciones que iban compartiendo y debatiendo las perspectivas e ideas que tenían sobre dichas cuestiones.

Después de rato dedicado al entendimiento, se planteó hacer un ejercicio sobre los rasgos de los equipos y los distintos niveles de su maduración, identificando cuáles están impactados por un mejor nivel de confianza. Para poder determinar y valorar el nivel de confianza del equipo, desde APTES se les facilitó la tabla donde se recogen todos los rasgos y diferentes niveles de los equipos. Individualmente y por grupos se debatió y priorizó estos rasgos, determinando cuáles están más impactados por un mejor nivel de confianza. Un debate entre las participantes de mucho interés y con el objetivo de llegar a un acuerdo común.

Algunos de los rasgos identificados eran próximos entre ellos, por lo que se optó por hacer grupos de rasgos, escogiéndose:

- Reuniones –Comunicación- Toma de Decisiones.
- Innovación-Mejora
- Estilos de liderazgo-Reconocimiento y Éxitos-Dirección de Equipo-Roles
- Aprendizaje-Desarrollo

De cara a mantener una evaluación continua, al finalizar la sesión se hizo una ronda para saber cómo la valoraban. Se compartió también una breve explicación de los siguientes pasos a seguir.

Primera sesión de trabajo en Fidegune. 23/5/2018

- Sesión 2: Diagnóstico sobre la situación vigente. Objetivo: identificar los niveles vigentes en los rasgos identificados en la sesión anterior y, tras la evaluación, idear acciones potenciales de despliegue de la confianza para escalar en el grado de maduración del equipo. Celebrada el 13 de junio de 2018.

  Iniciamos la sesión recordando la priorización realizada en la sesión anterior. Y continuamos con el diagnóstico y evaluación de los rasgos seleccionados respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Qué dificultades identificáis? ¿Qué posibilidades de mejora podría haber? Haciendo primero su reflexión individual para luego poder trasladarlas respectivamente al grupo pequeño, y trabajar entre todas para determinar un diagnóstico compartido.

Segunda sesión de trabajo en Fidegune. 13/6/2018

- Sesión 3: Plan de acción y nuevas dinámicas a instaurar. Se trata de crear los procesos y acciones de apoyo a la intensificación de los generadores de confianza y de definir los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados. Celebrada el 27 de junio de 2018

  Se comenzó la sesión trabajando en las dificultades y posibles mejoras del tema Aprendizaje-Desarrollo, dado que no se había podido finalizar en la sesión 2. Después de ello, iniciamos una reflexión y debate para pensar y concretar las líneas de acción de cada rasgo trabajado con prioridad. Las personas del equipo han escogido ser responsables de las diversas líneas de acción, con criterio de interés, conocimiento o cercanía a la cuestión, de manera que es el propio equipo y no únicamente la coordinadora, el que recuerda y dirige las acciones a trabajar en los siguientes meses. Como en las anteriores sesiones se realizó una ronda de evaluación tanto de la sesión como del proceso de los 3 días.

Tercera sesión de trabajo en Fidegune. 27/6/2018

Desde Uliazpi se hace una valoración muy positiva de la dinámica, que nos ha permitido a la iniciativa Euskaltrust a diseñarla para las relaciones dentro de una organización. Pero son también muy importantes las valoraciones tal como fueron expuestas por las participantes:

"Ser responsable de temas, tal como se ha quedado hoy como último día, supone implicarse."

"Ha servido para poner sobre la mesa qué dificultades hay y ponerles solución."

"Me ha parecido que es una formación que nos ha servido."

"Se han tratado temas que no hemos podido tratar nunca."

"Los avances que hemos quedado en hacer, nos van a hacer sentir mejor como equipo."

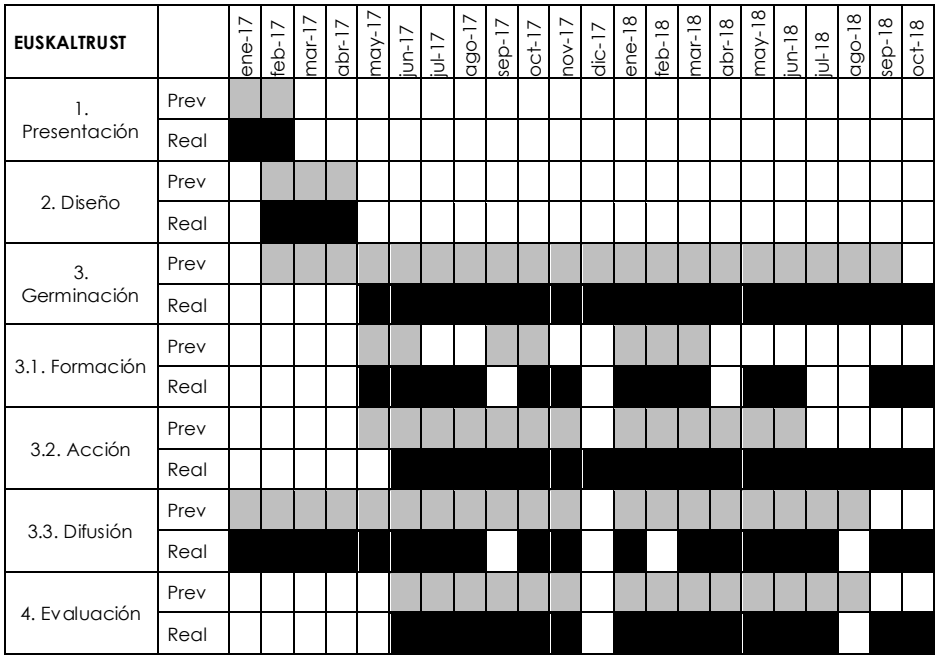
"Conveniencia de dedicar tiempo a estas actividades de refuerzo de las relaciones y los métodos de trabajo compartidos. "

Además de las personas de atención directa del equipo y su coordinadora, en las tres sesiones de trabajo ha participado una trabajadora de Uliazpi de otro servicio. Su papel ha sido participar en las sesiones y conocer su desarrollo, con el objetivo de tener una aliada, que sirva de transmisora de la experiencia en su lugar de trabajo, de tal forma que logremos facilitar un contagio del refuerzo de los mecanismos de confianza en su grupo de trabajo.

Para finalizar, el 17 de octubre de 2018 celebramos en Ulitxiki una reunión de seguimiento de los compromisos adoptados en julio. El grado de implicación y resolutividad de todo el equipo en los compromisos hace prever que se ha iniciado un salto cualitativo en su relación y que el contagio a algunos servicios de Uliazpi esté siendo presupuestado para el Plan de Gestión 2019.

Cronograma Euskaltrust

Como se ve a continuación, el cronograma realmente llevado a cabo no ha variado en exceso sobre lo previsto inicialmente.



Resaltamos dos adaptaciones realizadas sobre lo previsto:

- La tardía puesta en marcha de Fidegune, como acción intraorganización. No obstante, se ha podido incorporar las sesiones de trabajo con el equipo de Uliazpi sin problema alguno por ninguna de las partes.
- La flexibilidad para la impartición de la formación a todos los grupos de acción con los que hemos iniciado el movimiento Euskaltrust. Adaptándonos en fechas y adecuando los contenidos en todo momento.

A la vista de cómo estaba perfilándose el final del proyecto, se solicitó a la Diputación Foral de Gipuzkoa la prórroga en un mes para poder incluir en esta justificación algunos avances relevantes en el desarrollo de la iniciativa. Es por ello que se añade a este cronograma el mes de Octubre de 2018, inicialmente no incluido en el plan.

IMPACTO, SOSTENIBILIDAD Y REPLICABILIDAD DEL PROYECTO

El impacto que ha tenido la puesta en marcha de la iniciativa de Euskaltrust, en su fase de germinación, afecta al corto y al medio plazo:

A corto plazo, ha activado y reunido a personas y entidades de distintos ámbitos interesadas en trabajar la confianza desde la convicción de que, sin ella, toda oportunidad de cooperación se hace inviable. El momento también ha sido propicio en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, con el despliegue de la estrategia Etorkizuna Eraikiz en la que se habla de cooperación y confianza de manera recurrente en las distintas iniciativas que pone en marcha.

A medio plazo, ha servido para iniciar la formación del primer grupo de personas/entidades mencionadas, más la adhesión de otras que han sido "involucradas" con ocasión de las acciones desplegadas. Además, estas tres acciones, empiezan a ser referentes en sus respectivos ámbitos. Por último, la puesta en marcha de Euskaltrust ha tenido eco en la puesta en marcha de la estrategia Adinberri, adoptando ésta algunos de los conceptos trabajados en Euskaltrust y posibilitando que el ekosistema Adinberri, inicie un proceso para incorporar elementos que faciliten unas relaciones de alta confianza mutua entre los agentes adheridos.

En este sentido, la manera en la que se continue trabajando en acciones como Erlauntza, Irusta, Fidegune, o en el ekosistema Adinberri harán factible el impacto que proveíamos para el largo plazo:

"hacer de Gipuzkoa un lugar en el que el Capital Confianza es un valor deseado, diferencial y reconocido socialmente".

La sostenibilidad de Euskaltrust está resuelta, en tanto que la apropiación de los conceptos y herramientas generados en las formaciones y en su aplicación en contextos concretos permite a las personas y organizaciones interesadas en establecer relaciones de alta confianza mutua, ser autónomas. No obstante, sí que aparece la oportunidad de diseñar el "Carnet de Cooperador/a" del que se ha hablado por parte de APTES en muchas de las formaciones celebradas. Un documento que acredite – a través de una organización de referencia y de testimonios personales solventes- que una persona tiene formación y práctica básica en la gestión de relaciones de alta confianza.

La replicabilidad del proyecto, en este caso no es la de Euskaltrust, sino la de las acciones desarrolladas bajo su paraguas: Erlauntza, Fidegune e Irusta u otras variantes que puedan surgir a nivel de asociaciones, territorios, grupos multidisciplinares,etc. En este sentido, vemos replicables todas ellas, en otros municipios o pueblos, centros formativos y organizaciones, pero siempre siendo conscientes de que son procesos muy artesanales que requieren de inversión de tiempo, un impulso inicial importante y más especialmente de un diseño adecuado a cada contexto y adaptable a las realidades de cada colectivo particular.

INTENSIDAD Y CALIDAD DE LA COOPERACIÓN

La cooperación lograda en Euskaltrust ha sido máxima en el caso de las organizaciones y personas involucradas en las tres acciones desplegadas. Así tenemos que agradecer la confianza generada con:

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (Donostia Lagunkoia, Acción Social, Promoción de la Salud, Donostia Kultura, Donostia Kirola, Plus 55); Colegio Oficial de Farmacéuticos de Gipuzkoa; OSI Donostialdea; Viceconsejería de Salud del Gobierno Vasco (Promoción de la Salud), para Erlauntza. Gizarte Berrikuntzako LHII-CIFP Hernani Innovación Social, para Irusta. Uliazpi, para Fidegune. Podemos afirmar que con profesionales de estas organizaciones, se ha hecho realidad la vinculación a nivel de implicación recíproca.

Y a todas las entidades y personas que han tomado parte en el diseño y la formación desplegada en Euskaltrust además de los anteriores: PARKE Gipuzkoa, Innobasque, Colaborabora, Universidad de Deusto, Tknika, Onkologikoa, Eusko Ikaskuntza, Zarautz On, Estrategia Donostia-San Sebastián, Amigos de J.M. de Arizmendiarrieta,.....por citar a algunas de ellas.

RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS Y REDES

Euskaltrust nace de la iniciativa que en APTES se pone en marcha en septiembre de 2014 con el nombre de Escuela de Diseño Social. En ella, se propone el principio de los 6 Capitales Sociales, con los que diseñar, desarrollar y evaluar programas, servicios, proyectos o políticas: económico, conocimiento, bienestar, cultura, medioambiente y confianza. Es por ello que Euskaltrust está totalmente ligado al objetivo de APTES de hacer de la Escuela de Diseño Social un referente en el abordaje de las innovaciones en las relaciones entre las personas/organizaciones, la gestión de los recursos y el intercambio de valor. Para ello, APTES ha dedicado en este período desde 2014 esfuerzos en generar 12 principios y herramientas – hasta la fecha de redacción de esta memoria- para ponerlas a disposición de todas las personas a las que su uso ayude en un mejor (re)diseño de cuanto programa, política, servicio o proyecto tenga entre manos.

De ahí que sea de interés señalar cuáles de estos principios y herramientas, y en qué medida, se han utilizado en Euskaltrust:

		Principio / Herramienta	Objetivo	Uso intensivo	Uso Parcial	No Uso
MACRO	1	Los 6 Capitales	Visión global riqueza social		x	
	2	Mapa de oportunidad social	Madurar un enfoque previo			x
	3	Nivel de aplicación social (NAS)	Reorientación de proyectos			x
MESO	4	Canvas social	Compartir modelo de servicio			x
	5	Las 10 esencias del Diseño Social	Evaluación social cualitativa		x	
	6	MIDAS (modelo de ideación y diseño de activos sociales)	Método de etapas iterativas en proyectos sociales			x
	7	Inteligencia colectiva	Evaluar competencias	x		
	8	Métricas en Diseño Social	Medir impactos no recursos, avance en uso		x	
MICRO	9	Balanza de valor social	Estudio exhaustivo de los motivos y dificultades en un cambio social.	x		
	10	Cooperación	Principios personales para el progreso en actividades comunitarias	x		
	11	Creatividad Social	Obtención de soluciones que superen la obviedad	x		
	12	Participación en el Diseño Social	Vinculación emocional	x		

En el desarrollo de Euskaltrust es de justicia reconocer la influencia que Donostia Lagunkoia ha tenido para hacer de la acción Erlauntza una realidad posible en las relaciones entre profesionales de "barrio". De hecho, APTES forma parte del Grupo Motor de Donostia Lagunkoia y es también parte del equipo del proyecto LKALEAK, junto al Ayuntamiento de San Sebastián y la Universidad de Deusto, apoyado en esta misma convocatoria Etorkizuna Eraikiz 2017-2018. LKALEAK trabaja para (re)tejer redes de cuidado comunitario, en este caso, en el barrio de Egia. Esta relación ha hecho posible que en este barrio se hayan dado en el mismo espacio de tiempo dos iniciativas paralelas, pero que van confluyendo en momentos concretos, lo cual ha sido de gran ayuda tanto para Eusklatrust como para LKALEAK.

Es también relevante la vinculación a la iniciativa de Cooperación Recíproca con el Parke Gipuzkoa, con la que tanto entre las empresas situadas en el Parke, como en aquellas situadas en dos polígonos industriales de Gipuzkoa, se ha compartido los aprendizajes alrededor de la confianza, dirigidos a hacer posibles relaciones de cooperación entre estas empresas.

Por último, Euskaltrust está sirviendo para aportar a la puesta en marcha de la estrategia Adinberri algunas de las claves indispensables para favorecer la creación de un ekosistema de confianza entre agentes de sectores, tamaños e intereses diversos alrededor de la oportunidad que supone el envejecimiento. Su aplicación concreta a Adinberri está apoyada por la convocatoria Etorkizuna Eraikiz 2018-2018 con la propuesta Elkarfide realizada por APTES.

DIFUSIÓN Y EXPLOTACIÓN PÚBLICA

La difusión de la iniciativa se ha hecho de manera continuada:

En el plano digital, nos hemos servido del espacio www.euskaltrust.eus y de las RRSS, para explicar la iniciativa, compartir los contenidos formativos y el desarrollo de cada una de las acciones de la etapa de germinación. Un resumen de esta memoria completará la página web.

En el plano presencial, hemos tomado parte en eventos o encuentros en los que hemos sido invitados a compartir tanto la iniciativa en general, como los contenidos formativos, como la evolución de las diferentes acciones. Algunos de los más relevantes han sido:

Presentación EUSKALTRUST, en Etorkizuna Eraikiz Gunea 19 junio de 2018. En ella se compartía el desarrollo de la iniciativa hasta la fecha, siendo lo más interesante los testimonios que las profesionales de Promoción de la Salud de Ayuntamiento de Donostia (Erlauntza), Responsable de Unidad de Uliazpi (Fidegune) y Gizarte Berrikuntzako LHII-CIFP Hernani Innovación Social.

Presentación de Euskaltrust en Etorkizuna Eraikiz Gunea. 19/6/2018

Erlauntza es una iniciativa que hemos podido compartir en distintos foros, por el interés que genera su proximidad al terreno, a quienes están en primera línea de cada servicio. Así, fuimos invitados por Donostia Lagunkoia a compartirla en el marco del Simposium "Diseño e implementación efectiva de modelos de atención integrada en el País Vasco: una perspectiva internacional" celebrado el 2 de octubre de 2018, con ocasión de la presentación del congreso sobre Cuidados Integrados que se celebrará en Abril de 2019 en Donostia.

Imagen de la ponencia sobre Erlauntza y Euskaltrust en el Symposium de Cuidados Intergrados. 2/10/2018

En esta intervención, se pudo compartir con las personas asistentes que a partir de lo aprendido en Euskaltrust en general y en Erlauntza en particular, estábamos ya trabajando con el apoyo de Etorkizuna Eraikiz de nuevo, en generar relaciones de alta confianza mutua en Adinberri, que había sido previamente explicado por parte de la Diputada de Políticas Sociales, Maite Peña, en la intervención precedente. Todo ello daba sentido de continuidad al trabajo alrededor de la vinculación y confianza en la estrategia Adinberri en particular y a Etorkizuna Eraikiz en general.

La acción Erlauntza y el marco general de Euskaltrust se han propuesto como comunicación para dicho congreso internacional sobre Cuidados Integrados, a celebrar en San Sebastián los días 1-3 de abril de 2019. Esta comunicación está pendiente de aprobación por parte del comité científico.

Fuera ya del plazo de esta justificación se ha presentado el pasado 9 de noviembre en Estella la iniciativa Euskaltrust a las 81 personas participantes en el proyecto CoP Transfronteriza, un proyecto con financiación de Aquitania-Navarra-Euskadi en el ámbito de la Formación Profesional, con participación de centros de las tres regiones. Así mismo, el 13 de noviembre, en el III Encuentro de Goratuz-Pequeñas Cooperativas de Bizkaia celebrado en Bilbao, se ha presentado la iniciativa a las 85 personas participantes en la misma.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DESARROLLADOS

Desde la Escuela de Diseño Social sostenemos que es de poca utilidad en iniciativas experimentales como es la etapa de germinación de Euskaltrust, la fijación de objetivos e indicadores en su inicio, ya que son escasas las posibilidades de identificar los indicadores con antelación, rigor y acierto, sean cuantitativos o cualitativos. Además, estas iniciativas son tremendamente dinámicos y, tal como se pretende en Euskaltrust –construir relaciones de alta confianza mutua- están expuestas a comportamientos humanos y por tanto, no bien predecibles.

No obstante, sí es preciso que una iniciativa como EUSKALTRUST, que pone su foco en el diseño, experimentación y contagio de innovaciones en los modos de relación, la gestión de los recursos y el intercambio de valor entre las personas, evalúe cómo se extiende su avance entre las personas destinatarias.

Para ello, desde la Escuela de Diseño Social, se propone el uso de la herramienta IEPA (Informando-Evaluando-Probando-Adoptando). Con ella se mide el avance con el que se contagia Euskaltrust, en este caso, entre las distintas personas impactadas. Tal como recoge en cuadro a continuación, el contagio se ha medido en 4 momentos del desarrollo de la Etapa de Germinación y en las cuatro etapas posibles, tal como se explica en él. Normalmente, se informa a un número importante de personas (233, en el caso de Euskaltrust), sólo una parte de ellas valora la oportunidad de dedicar tiempo y recursos a la iniciativa (56), algunas de éstas deciden sí probar (32) y en este caso, se da la circunstancia de que aumenta considerablemente el número de personas que lo adoptan (88). Esto ha sido posible por el despliegue de Erlauntza en 4 barrios de Donostia, así como la consolidación del grupo motor del mismo.

IEPA EUSKALTRUST		**jun-17**	**nov-17**	**may-18**	**oct-18**	**TOTAL**
Se da a conocer de manera general o específica la iniciativa, invitando a seguirla.	Formación	25	20	12	10	
	Erlauntza	12	12	10	0	
	Irusta	4	0	15	4	
	Fidegune	0	6	25	0	

	Otros	0	18	0	60	
INFORMANDO		**41**	**56**	**62**	**74**	**233**
Se reflexiona sobre lo oportuno de sumarse con alguna acción concreta a Euskaltrust	Erlauntza	6	13	0	0	
	Irusta	3	8	0	8	
	Fidegune	0	0	10	0	
	Otros	0	8	0	0	
EVALUANDO		**9**	**29**	**10**	**8**	**56**
Se trabaja con un grupo de personas en modo piloto, utilizando herramientas propuestas por Euskaltrust y con diseños propios a cada contexto.	Erlauntza	0	10	0	0	
	Irusta	0	0	0	2	
	Fidegune	0	0	6	14	
	Otros	0	0	0	0	
PROBANDO		**0**	**10**	**6**	**16**	**32**
Se incorpora a los procesos propios (internos o entre organizaciones) el trabajo sobre la confianza.	Erlauntza	0	0	24	40	
	Irusta	0	0	0	0	
	Fidegune	0	0	4	10	
	Otros	0	0	0	0	
ADOPTANDO		**0**	**0**	**28**	**50**	**78**

En el desarrollo de la etapa de germinación de Euskaltrust, hemos podido también diseñar sistemas de métricas de avance a medida. En este caso, es la acción en Erlauntza para la que se ha generado el "Erlauntzometro", ya que al ser la que más recorrido ha tenido, es en la que se puede generar una herramienta para su seguimiento. Se trata de una evaluación cualitativa para la medición del avance de cada grupo Erlauntza, que tiene en cuenta las dimensiones que el grupo quiere trabajar, en relación a la generación de confianza entre profesionales de barrio. Es importante señalar que se trata de una herramienta cuyo valor principal es ordenar la reflexión cualitativa de cada grupo en lo relativo a cómo éste se percibe, además de tener una traducción cuantitativa de esta reflexión. Tal como se decía al principio, esta herramienta se ha desarrollado en el mes de Octubre de 2018, con un recorrido ya realizado por parte de los grupos, y si bien el diseño está finalizado, no se ha realizado aún las sesiones de medición por parte de cada grupo Erlauntza.

VALORACIÓN FINAL / CONCLUSIONES FINALES

A modo de valoración final, y tal como se ha detallado en el Resumen Ejecutivo y en Objetivos y Resultados del inicio de esta memoria, el grado de cumplimiento de los objetivos de la puesta en marcha de la iniciativa Euskaltrust, en su etapa de germinación,- se ha superado con éxito.

Esta andadura ha permitido identificar 6 ejes de conclusiones finales, que se desarrollan a continuación:

1. **Eje EFICACIA/COSTE**: El proyecto como actividad en fase de germinación de Euskaltrust nos indica que es posible **obtener mejoras sustanciales en las actividades operativas** si se activan mecanismos de fomento de la confianza: compartiendo

información, aumentando el conocimiento interpersonal y concretando un propósito común tanto en las relaciones internas como externas de las organizaciones.

2. **Eje MÉTODO Y SISTEMÁTICA**: Lo anterior es posible y genera resultados si se le **dedica tiempo y método a cada iniciativa**. El método es específico de cada caso y requiere el empleo de herramientas compartidas. Cada proyecto piloto es singular y en todos hay que seguir unas pautas básicas comunes: conocimiento mutuo, declaración de intereses, comunicación sistemática, compartición de recursos y diseño compartido de futuras acciones.

3. **Eje APOYO DIRECTIVO**: No es posible avanzar con resultados en esta cooperación horizontal sin el **apoyo de los equipos directivos intermedios** de las organizaciones a las que pertenecen los implicados. Este apoyo es sobre todo en tiempo de dedicación que se verá compensado en mayor eficacia en el logro de los objetivos individuales, con un lógico decalaje en el tiempo.

4. **Eje VALOR DE ESTE TRABAJO**: La activación de estas relaciones es posible tanto entre organizaciones diversas, como en el interior de una organización. Sus resultados dependerán de cómo se consolide como una actividad más, que sea normal en la agenda de trabajo de las personas. Esta **relación estable y las dinámicas** que generan son fuentes permanentes de **innovaciones operativas** de aplicación muy directa en los objetivos de las entidades.

5. **Eje ESPECIALISTAS DE APOYO Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**: Estas experiencias apuntan a que la creación de funciones intraorganización o extraorganización con la misión de **crear y desarrollar vínculos de confianza a nivel operativo** entre agentes diversos que tienen un foco de acción común, puede ser un oficio, con el bagaje de las herramientas de la Escuela de Diseño Social que se han ensayado con éxito en los casos citados.

6. **Eje INSERCIÓN DE MÉTRICAS**: La inserción de estas prácticas de trabajo en los modelos de gestión requiere introducir objetivos e indicadores, pero a su debido tiempo. En este sentido, en esta etapa de germinación, se ha podido hacer un **diseño de métrica adhoc en contextos complejos** para el caso de Erlauntza. A partir de las técnicas propuestas en la Escuela de Diseño Social en esta etapa de germinación se han incorporado alguna métrica específica de contextos complejos. Concretamente se ha creado el **Erlauntzometro.**