



**Balance Social 2011**

**Agintzari**

AGINTZARI  
Cooperativa de  
Iniciativa Social  
Gizarte Ekimeneko  
Kooperatiba



Índice

**1** **Presentación** página 3

**2** **Identidad**  
**Personas comprometidas**  
**generando valor social** página 5

**3** **Organización y servicios** página 12

**4** **Datos económicos** página 22

**5** **Las personas en Agintzari** página 28

**6** **Entidades y agentes** página 33





## Presentación

## INTRODUCCIÓN AL BALANCE SOCIAL 2011

En el año 2010, Agintzari SCIS presentó su primer Balance Social. Era nuestro deseo entonces, y lo sigue siendo hoy, contar con un documento que, más allá de las magnitudes económicas, sirviese para trasladar a todas las personas e instituciones con las que trabajamos y colaboramos, el valor de nuestra actividad en clave social.

Más allá de lo económico, que funciona, nos encontramos con una imagen de empresa viva y acorde a nuestro pensamiento social y político. Por ello, debemos vivirlo con orgullo. Ha sido y es nuestro esfuerzo.

Ahondamos nuestras raíces en el territorio y trabajamos con sus gentes. Cada vez un poco más. Los datos que recoge el Balance Social nos pone en evidencia esto que hemos anunciado arriba. Todos los cuadros nos hablan en positivo de una empresa que día a día va creciendo, afianzando una forma de hacer comprometida consigo misma y con la sociedad en la que se asienta.

Presentamos a continuación un conjunto de cuadros en los que recogemos una dimensión de la Cooperativa más cercana a lo cotidiano, desapegada de la frialdad de las cuentas y colectoras de datos, en la que las personas tomamos mayor notoriedad.

Nos falta la visión de las/los clientes (usuarios/as e instituciones), ellas son las verdaderas personas valedoras de cuanto hacemos.

Habrà que llegar hasta ellas e implicarlas en estas memorias. Este que señalamos es un paso cualitativo que nos pondrà negro sobre blanco y con total claridad, la valía del trabajo diario. Todo se andará.

Sin otro particular, os invitamos a leer pausadamente este Balance Social, de toda la Cooperativa AGINTZARI.

El Consejo Rector





**Identidad  
Personas  
comprometidas  
generando  
valor social**

Tenemos como misión desarrollar  
un proyecto basado en  
**personas comprometidas e  
implicadas en la  
cooperación social.**



Nortasuna  
Gizarte-balioa  
sortzen duten  
pertsona  
konprometituak

## Historia

En el ámbito de la exclusión social, la presencia del colectivo **AGINTZARI** se sitúa en 1977. La Asociación Agintzari adquiere personalidad jurídica en 1983 y desde ese momento ejerce una amplia actividad de denuncia social, investigación y atención a menores y jóvenes en situación de riesgo y desprotección. En esta etapa la Asociación Agintzari promueve y gestiona diferentes Hogares Funcionales y desarrolla Programas Socioeducativos de Educación Familiar y de Calle a través de los Equipos de Intervención Comunitaria.

En 1991, **AGINTZARI** se constituye en Sociedad Cooperativa, identificando en este modelo empresarial un marco sociolaboral coherente con su objeto social y posibilitador de una gestión democrática y de compromiso con la sociedad.

En el año 2000 **AGINTZARI** adquiere la condición de Cooperativa de Iniciativa Social, que implica carencia de ánimo de lucro, y es declarada por Gobierno Vasco Entidad de Utilidad pública.





# Misión

**AGINTZARI** es una Cooperativa de Iniciativa Social comprometida con la sociedad en el abordaje de necesidades sociales y en la generación de valor social. Desde nuestra condición de empresa social implicada en el desarrollo de la comunidad y el ámbito específico de la Intervención Social, trabajamos en la puesta en marcha de propuestas innovadoras y en la gestión de servicios de calidad orientados a la superación de las necesidades sociales de personas y colectivos en situación de dificultad.

**Tenemos como misión** desarrollar un proyecto basado en personas comprometidas e implicadas en la cooperación social, que trabajando en equipo mediante la búsqueda continua de la satisfacción de personas, clientes, entidades colaboradoras y nuestro entorno, permita mejorar la calidad de vida de las personas y colectivos en situación de dificultad a las que orientamos nuestra actividad, contribuya a la legitimación del modelo público de Bienestar Social y por ende, a la promoción de una sociedad más justa, solidaria y cohesionada en su diversidad, desde un marco cooperativo, de comunicación, libertad y responsabilidad.

**Nuestro proyecto cooperativo está basado** en las personas por varias razones. Agintzari fundamenta su organización en la autogestión, la participación, la experiencia y liderazgo compartidos entre personas que buscan la Excelencia mediante la continua satisfacción tanto de las personas integrantes de la cooperativa, como de las personas destinatarias de nuestras prestaciones y de las entidades clientes y colaboradoras así como de la comunidad en la que desarrolla su actividad.

**La clave de nuestra gestión** es ser consecuentes con la Misión, Visión y Valores Comunes, acordados por todas las personas que forman Agintzari S. Coop. de Iniciativa Social.

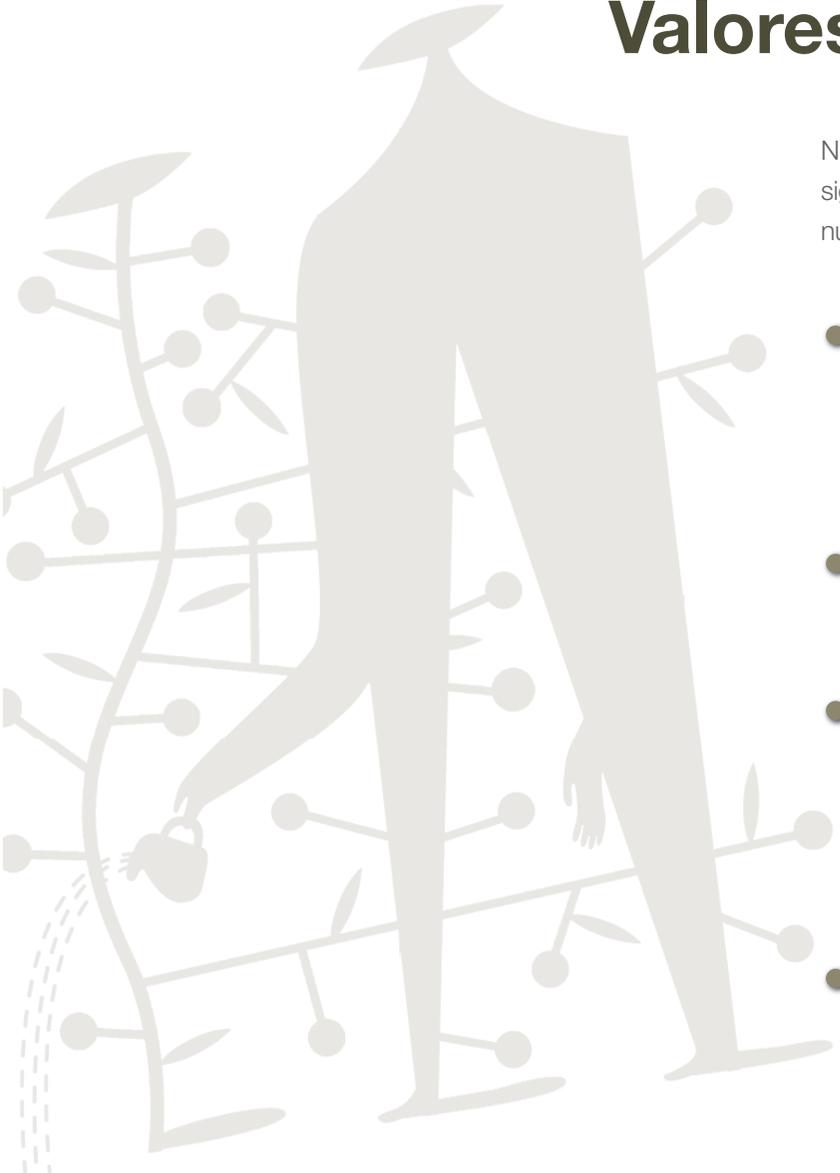


# Valores

Nuestra misión y visión se basan, entre otros, en los siguientes valores y principios que orientan y conforman nuestra forma de ser y actuar:

- Entender como valor fundamental y central la **responsabilidad social**, entendida como el compromiso y la implicación en la promoción de las personas con necesidades sociales y el perseguir la satisfacción de clientes, socios y colaboradores.
- Nuestra apuesta decidida por la **colaboración** tanto con las instituciones públicas como con los agentes sociales del sector.
- La asunción de **valores éticos** como el Compromiso, la Corresponsabilidad, la Equidad y Solidaridad, la Honestidad, el Respeto y los propios de los Códigos Éticos Profesionales como medio y fin en si mismo, tanto en nuestras actividades internas como en las externas.
- La asunción y el compromiso con el principio de **igualdad de mujeres y hombres**, así como la expresa prohibición de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

- El entender la **transparencia** en la gestión, la información y la comunicación como exigencia debida, tanto interna como externamente.
- El fomentar e integrar proactivamente las **competencias esenciales**, organizativas e individuales propias de la cooperativa, persiguiendo siempre la máxima competencia profesional.
- Tener asumido que todos los valores anteriores puede seguir vivos en la medida en que se difunden y, consecuentemente, en la aplicación del espíritu de solidaridad en la **intercooperación**, como aportación distintiva basada en los valores propios del movimiento cooperativo y definidos por la Alianza Cooperativa Internacional.
- Y en particular y de manera determinante la búsqueda sistemática de **rentabilidad económica, societaria y social**, entendida como reinversión de los beneficios económicos generados por la actividad en el objeto y finalidad social ( sin ánimo de lucro), la promoción de las personas y del empleo a través del trabajo asociado (societaria), y la generación de capital social y relacional como contribución a la promoción de la cohesión y justicia social.



Nortasuna  
Gizarte-balioa  
sortzen duten  
persona  
konprometituak

## PROCESO ZUHAITZ

Con el precedente de una encuesta de satisfacción interna realizada en el año 2008, en la que los aspectos relacionados con la participación no salen muy bien parados, en Agintzari se va interiorizando la idea de acometer un cambio de modelo de gestión y de liderazgo. Se buscaba dotarnos de formas y maneras indiscutiblemente horizontales y pautadas desde la globalidad de las personas que integran la empresa.

Partimos de una referencia base, que era el desarrollo de mayores niveles de protagonismo de las personas que integran Agintzari. En este contexto de voluntad y necesidad, surge ZUHAITZ, que es una idea, no un proyecto, si bien, como todas las ideas, pasan a la realidad a través de la acción. Se trata de un proceso de transformación, que no se tiene claro qué es y que no se verbaliza como tal.

Los comienzos son tímidos, con insatisfacciones, caóticos,...pero se asume la tarea de romper los elementos limitadores del protagonismo y esto, al mismo tiempo, supone proponer nuevos espacios de poder. Había que crearlos. El problema estaba sobre el sistema que condicionaba, como en todos los sistemas, el funcionamiento.

Con esta finalidad se concreta, al margen de las propuestas que salen de la reflexión realizada o como una "interpretación libre" de las mismas, que existen distintos ámbitos de trabajo, todos ellos enfocados a dar sentido de conjunto a los órganos de dirección, coordinarlos y, sobre todo, crear espacios de construcción compartida, equipos de gestión que generen mayor protagonismo de las personas.

**Nortasuna  
Gizarte-balioa  
sortzen duten  
persona  
konprometituak**



Así, se han activado los Equipos de Gestión de cada línea y también 32 Equipos de Proyecto, compuestos por personas de distintos servicios que atienden a contenidos y actividades variadas y polivalentes. Estos equipos de Proyecto tienen que ver con inquietudes, ideas, intereses en torno a la actividad de toda la entidad o más allá, de necesidades sociales, también a líneas desarrollo o señaladas como estratégicas. Su potencial está en la participación de más de 200 Personas, en la ruptura de los espacios rutinarios de trabajo y en la libertad y riqueza de las temáticas.

Podemos decir que la semilla ha ido germinando, se distingue ya un tronco y algunas ramas. Algunas dan ya frutos y otras no. Algunas crecerán con fuerza.

Pero lo significativo es que existe una conciencia superior de lo que se quiere y de lo que no se quiere, que ha aflorado una posibilidad y que ahora, en este momento, debe gestionarse. Es el momento de la gestión orientada a su desarrollo.

Ahora es el momento de acabar con Zuhaitz y convertirlo en la forma en que se funciona en la cooperativa. Una forma que debe interrogarse de modo continuado en cómo dar más opciones a las personas. Y estas opciones son infinitas, sólo hay que buscarlas. Para ello, había que cambiar la mirada y, en gran medida, se ha realizado.

Nortasuna  
Gizarte-balioa  
sortzen duten  
pertsona  
konprometituenak

# REAJUSTE ESTRATÉGICO CLAVES ESTRATÉGICAS

Vinculado a Zuhaitz, Agintzari abre, por el mes de septiembre un proceso de reajuste y actualización de su Plan Estratégico, que tenía prevista su vigencia hasta el 2012. Le hemos denominado Reflexión estratégica, será objeto de revisión en el otoño de 2012 y se resume en lo siguiente:

## Claves:

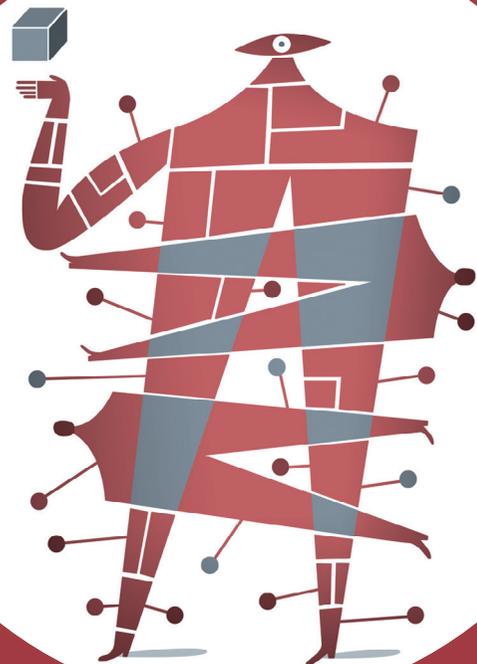
Con un estilo de liderazgo que haga constructoras de Agintzari a las personas y los equipos, generando su protagonismo en la gestión, observando la relación con el exterior como una oportunidad, animando la respuesta a las diferencias como un valor, practicando como forma de elaborar la teoría y adaptando los valores diferenciales de Agintzari a la realidad que se observe dando valor a lo realizado hasta el momento.

## Para hacer:

- Continuar el desarrollo en el mercado a través del crecimiento en las actividades y contextos geográficos en los que se actúa así como desarrollando nuevas actividades, en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales y fuera de él, así como en nuevos entornos geográficos. Interpretar las oportunidades desarrollando una antena estratégica cambiante.

- Estas actividades se orientarán a personas usuarias partiendo de la realidad actual de atención a infancia, adolescencia, mujer y familia, pero abiertas a los cambios o necesidades sociales.
- Las alianzas y la intercooperación con otras organizaciones debe ser una referencia para el desarrollo de los próximos años.
- En los próximos años se deben alcanzar niveles de rentabilidad superiores a los actuales para consolidar la viabilidad financiera de la organización y disponer de recursos para posibilitar nuevas prestaciones para sus integrantes.
- El incremento de la flexibilidad de la organización en sus modelos de trabajo y en las políticas que se definan se considera un elemento clave de referencia a futuro.
- A todo ello debe contribuir la construcción de una posición técnica relevante en el sector que permita incidir en su futuro y presentarse como un socio prioritario

## Organización y servicios



	2010	2011
<b>Población total atendida</b>	15.328	16.964
<b>Población Infanto-juvenil</b>	5.032	6.059
<b>Población adulta y familias</b>	8.455	8.896
<b>Profesionales participantes</b>	1.841	2.009
<b>Presencia en el territorio</b>	22 municipios y mancomunidades de Bizkaia. CAV, Navarra y otras comunidades. Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco.	
<b>Direcciones de Línea</b>	5	5
<b>Profesionales de la cooperativa</b>	225 profesionales. 82% mujeres.	248 profesionales. 83% mujeres.





## Organización y servicios

### ● CONSEJO RECTOR

#### - Presidencia:

Lander Arteta.

Responsable del EISE de Etxebarri.

Presidente desde 2008.

#### - Vicepresidencia:

Elena García.

Responsable del EISE de Leioa.

#### - Secretaría:

Julia López.

Responsable Administrativo.

#### - Tesorero:

Iñigo Riaño.

Educador Social en el EISE de Irala de Bilbao

#### - Vocalías:

Aritz Contreras.

Técnico de Tecnología y Comunicación.

Luis Ignacio Galindez.

Responsable del EISE de Uribarri-Zurbaran de Bilbao

Nerea Villanueva.

Psicóloga.

Coordinadora del Equipo Psicosocial de Ezkerraldea.

### ● COMISIÓN DE VIGILANCIA

#### - Presidencia:

Txomin Lamas (EISE Getxo)

#### - Integrantes:

M<sup>a</sup> Angeles Romero (EISE Bidegorri)

Leire Hernandez (EISE Durango)

### ● DIRECCIÓN GENERAL

#### - Dirección General:

Mikel Gorostizaga.

### ● CONSEJO DE DIRECCIÓN

#### - Direcciones de la Línea de Intervención:

Ainhoa Solozabal

Línea Comunitaria y zona Durangaldea.

Itziar Etcheverry

Zona Ezkerraldea;

Angel Sainz

Zona Bilbao Metropolitano;

#### - Dirección de la Línea de Acogimiento y Adopción:

Alberto Rodríguez.

#### - Dirección de la Línea de Intervención en Violencia y Conflictos Relacionales:

Josu Gago.

#### - Dirección de Innovación:

Maite Calleja.

#### - Dirección Administrativo y Económico-Financiera:

Ramón Sáez.

### ● COMITÉ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

#### - Responsable de Prevención:

Blanca Tejera

Técnica Laboral.

#### - Integrantes del Comité:

Idoia Arana (EISE Irala);

Josune Llorente (EISE Basurto);

Marimar Cimadevilla (EISE San Vicente).

#### - Referente del Consejo Rector:

Aritz Contreras.

#### - Referente de la Dirección:

Ramón Sáez.

### ● COMISIÓN DE IGUALDAD

#### - Responsable de Igualdad:

Teresa Aguirre (SATEVI)

Estela Villamayor (EISE Durango);

#### - Integrantes de la Comisión:

Libe Corada (EISE Orduña);

Arantza Nuñez (SATEVI);

Shaila Fernández (EISE Santurtzi);

Idoia Gonzalez (EISE Basurto).

Claudia Rodríguez (EISE Irala)

#### - Asistencia Técnica a la Comisión:

Cristina Ojanguren.

#### - Referente del Consejo Rector:

Luigi Galindez.

#### - Referente de la Dirección:

Itziar Etcheverry.

### ● COMISIÓN DE EUSKERA

#### - Responsable de la Comisión:

Ainhoa Solozabal.

#### - Integrantes de la Comisión

Carmen Alonso (Servicios Administrativos Generales);

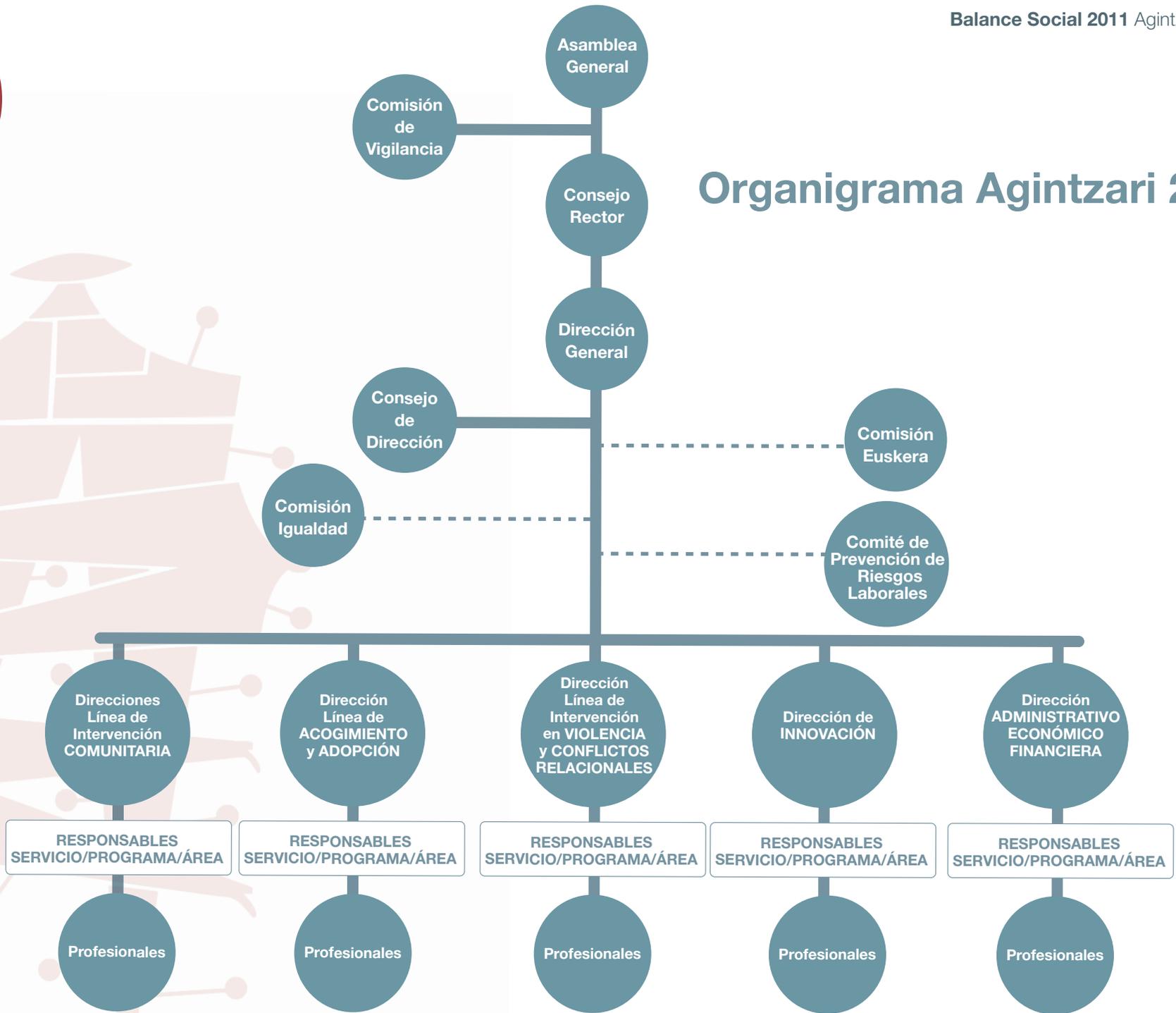
Josune Polancos (EISE Bidegorri);

Ohiane Cabello (Programa Socioeducativo en Hogares para mujeres víctimas de violencia de género);

Oihana Eizaguirre (EISE Lea-Ibarra);

Marta Gómez (EISE Santutxu).

# Organigrama Agintzari 2011

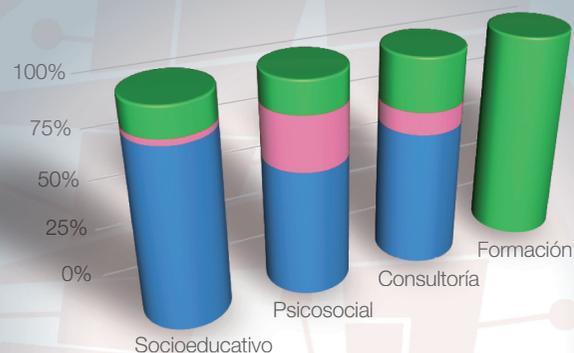


## Servicios gestionados

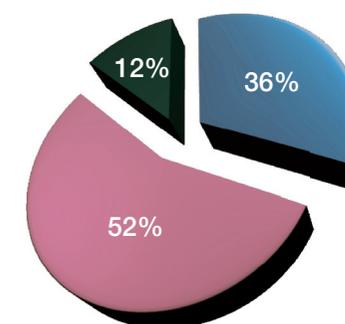
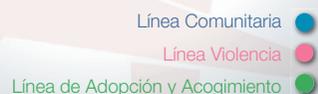
La cooperativa gestiona servicios socioeducativos, psicosociales y de consultoría y de formación en el ámbito de la infancia, familia y mujer. La gestión de estos servicios se organiza en tres líneas de actividad:

- La Línea de Intervención Comunitaria (LIC)
- La Línea de Acogimiento y Adopción (LAA)
- La Línea de Intervención en Violencia y Conflictos Relacionales (LIV)

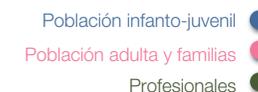
En 2011, el volumen de atención proporcionado por los servicios gestionados se cifra en más de 16.000 personas correspondiendo en un 36% a población infanto-juvenil, un 52% a población adulta y familias y el 12% a profesionales.



Población atendida y programas



Población atendida



Población atendida por Líneas	TOTAL	LIC	LIV	LAA	% TOTAL	%LIC	%LIV	%LAA
Población infanto-juvenil	6.059	4.042	1.366	651	35,72%	45,01%	30,63%	18,47%
Población adulta y familias	8.896	4.473	2.490	1.933	52,44%	49,81%	55,83%	54,85%
Profesionales	2.009	465	604	940	11,84%	5,18%	13,54%	26,67%
<b>Total</b>	<b>16.964</b>	<b>8.980</b>	<b>4.460</b>	<b>3.524</b>	<b>100%</b>	<b>52,94%</b>	<b>26,29%</b>	<b>20,77%</b>

La distribución de la población atendida según tipología de servicios sitúa al 69% en los servicios socioeducativos, al 28% en servicios psicosociales y al 3% en actuaciones de formación y consultoría.

## Organización y servicios

	2010	2011
<b>Población total atendida</b>	8.854	8.980
<b>Población Infanto-juvenil</b>	4.021	4.042
<b>Población adulta y familias</b>	4.651	4.473
<b>Profesionales participantes</b>	182	465
<b>Presencia en el territorio</b>	22 municipios y mancomunidades de Bizkaia. CAV, Navarra y otras comuidades.	
<b>Direcciones de Línea</b>	3	3
<b>Profesionales de la Línea</b>	Profesionales 157 Mujeres 83%	Profesionales 181 Mujeres 84%

### Línea de Intervención Comunitaria 2011

La línea de Intervención Comunitaria está formada por 181 profesionales que operan en 23 municipios y Mancomunidades de Bizkaia. La línea gestiona servicios socioeducativos y psicosociales de titularidad pública que forman parte de la cartera de servicios sociales al amparo de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales del País Vasco. Así mismo gestiona programas comunitarios de formación a profesionales y proyectos de consultoría. La presencia de la cooperativa en el territorio y la colaboración con los servicios sociales, se remonta en muchos servicios, a la década de los noventa. En 2011, el volumen de atención proporcionado por estos servicios se cifra en más de ocho mil personas entre población infanto-juvenil, adultos y familias y profesionales, en comparación con el 2010 este volumen señala que se mantiene el volumen de atención en las cifras del año anterior.

**Dirección de la línea** Ainhoa Solozabal

**Equipo de Dirección** Angel Sainz  
Itziar Etcheverry

**Equipo de I+D+i** Noelia Moyano  
Cristina Ojanguren  
Blanca Angulo

### Servicios gestionados en la Línea Comunitaria

*Denominación del Servicio*

**Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial**

**Titularidad** Municipal, Mancomunidad

**Tipo de servicio** Servicio público de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco

*Denominación del Servicio*

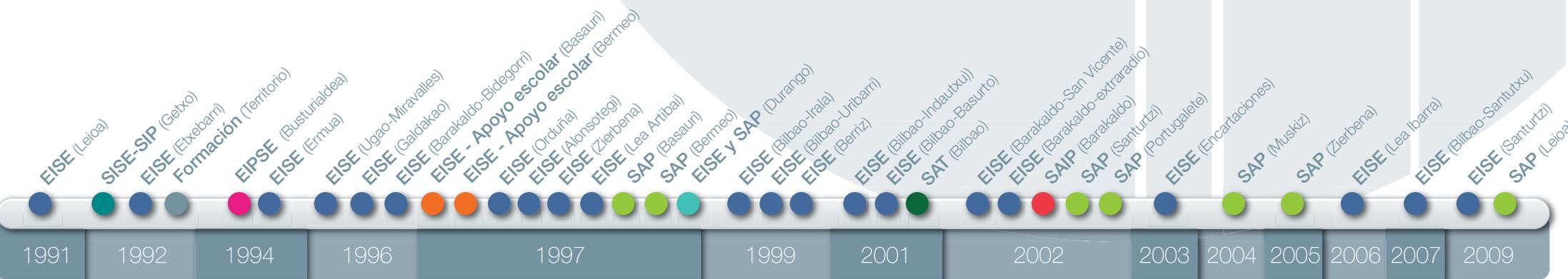
**Denominación de servicio Área de formación y Programas Comunitarios**

**Titularidad** Programas de iniciativa pública, privada y social

**Tipo de servicio** Servicios de promoción pública, de iniciativa social y privada



Servicio/Programa	Año	Responsable	Jornadas
EISE	1991	Elena García	7
SISE-SIP	1992	Irene González	7
EISE	1992	Lander Arteta	2
Formación	1992	Yolanda Martín	2,5
EIPSE	1994	Maite Alvarez	3,5
EISE	1994	Amagoia Zabala	3
EISE	1996	Agurtzane Larrabe	3'75
EISE	1996	Pilar Arevalo	1
EISE y Pg. Apoyo escolar	1997	Gotzone Gárate	6
EISE	1997	Ane Egiluz	2
SAP	1997	Iratxe Apraiz	1
EISE	1997	Aintzane Artegabeitia	1
EISE	1997	Aroa Reguero	1,5
EISE - Apoyo escolar	1997	Idurre Bustinza	3,7
SAP	1997	Nagore Gonzalez	18 h al mes
EISE y SAP	1997	Leire Hernández	5,3
EISE	1997	Maite Churruca	2
EISE	1999	Silvia Rodriguez	6
EISE	1999	Luigi Galindez	6
EISE	1999	Beatriz Avila	2
EISE	2001	Beatriz Varas	4
EISE	2001	Estibaliz Pozo	5
SAT	2001	Luis Pérez	8,75
EISE	1996	Marina Zumaquero	7
EISE	2002	Jacqueline Refoyo	7
EISE	2002	Ana M <sup>a</sup> Hurtado	12
SAIP	2002	Marta Aja	3
Programa de Asesoramiento Familiar	2002	Nerea Villanueva	1/3
SAP	2002	Nerea Villanueva	1
EISE	2003	Rosa Isabel Garai	1
SAP	2004	Nerea Villanueva	0,5
SAP	2005	Nerea Villanueva	1/8
EISE	2006	Oihana Eizagirre	1
EISE	2007	Amaia Garay	6
SAP	2009	Olaia Martinez	1
EISE	2009	Raquel Gárate	5





	2010	2011
<b>Población total atendida</b>	2.852	3.524
<b>Población Infanto-juvenil</b>	497	651
<b>Población adulta y familias</b>	1.410	1.933
<b>Profesionales participantes</b>	945	940
<b>Presencia en el territorio</b>	Servicios y colaboraciones en la CAV, Navarra y otras comuidades.	
<b>Direcciones de Línea</b>	1	1
<b>Profesionales de la Línea</b>	Profesionales 25	Profesionales 26

### Línea de Acogimiento y Adopción

La línea de Acogimiento y Adopción, está formada por 26 profesionales que operan en diferentes servicios del territorio histórico de Bizkaia, de la Comunidad Autónoma Vasca y de otras comunidades. La línea gestiona programas de titularidad pública y protección a la infancia en el ámbito del acogimiento y la adopción, y a través del servicio Arlobi-Adoptia promovido por Agintzari, gestiona servicios de atención psicosocial, consultoría y formación a personas y familias, profesionales y entidades de este ámbito con las que colabora.

A través de la oferta de servicios descritos anteriormente, esta línea ha atendido a un total de 3524 personas, siendo la población infanto-juvenil estimada en 651 personas, 1933 la población adulta y familias atendidas, y 940 el colectivo de profesionales que han tomado parte en la oferta de servicios del 2011.

#### Dirección de Línea

Alberto Rodríguez

#### Equipo de Dirección e I+D+i

Javier Múgica

Arantza Llona

Begoña Guijarro

Soraya Lozano

Asun Valenzuela

Joana Menchaca

### Servicios gestionados en la Línea de Acogimiento y Adopción

#### Denominación del Servicio

#### Programa de Apoyo a la Adopción en Bizkaia P.A.A.B.

**Titularidad** Diputación Foral de Bizkaia. Departamento de Acción Social.

**Tipo de Servicio** Servicio público de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco.

#### Denominación del Servicio

#### Programa E.P.A.F. de Programa de apoyo al Acogimiento Familiar

**Titularidad** Diputación Foral de Bizkaia. Departamento de Acción Social.

**Tipo de Servicio** Servicio público de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco.



*Denominación del Servicio*

**Programa Arlobi-ADOPTIA**

**Titularidad**

Servicio propio.

**Tipo de Servicio**

Servicio de atención psicosocial de titularidad propia.





## Organización y servicios

	2010	2011
Población total atendida	3.622	4.460
Población Infanto-juvenil	514	1.366
Población adulta y familias	2.394	2.490
Profesionales participantes	714	604
Presencia en el territorio	Comunidad Autónoma Vasca	
Direcciones de Línea	1	1
Profesionales de Línea	17	19

### Línea de Intervención en Violencia y Conflictos Relacionales

La línea de Intervención en Violencia y Conflictos Relacionales está formada por 19 profesionales que se integran en los cinco servicios que componen la línea.

Los servicios gestionados son de titularidad pública (Ayuntamientos, Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco).

La naturaleza de los servicios gestionados es diversa. Abarca desde servicios de atención telefónica y on-line, servicios socioeducativos en dispositivos de acogida residencial a mujeres víctimas de violencia, hasta servicios especializados de intervención psicológica en situaciones de desprotección y abuso sexual infantil. Desde la Línea se desarrollan también actividades de formación y supervisión a profesionales.

Los datos de la atención proporcionada desde estos servicios se cuantifican en 4.460 personas. De esta cifra global, 1.366 se encuentran en edad infanto-juvenil y 2.490 corresponden a población adulta y familias. Además, se ha colaborado o facilitado algún tipo de servicio a 604 profesionales.

#### Dirección de Línea

#### Equipo de Dirección e I+D+i

Josu Gago  
Jose Ramón Elizondo  
Teresa Aguirre  
Kepa Torrealdea  
Iratxe Amantegi

#### Denominación del Servicio

**SATEVI, Servicio de Atención Psicológica Telefónica 900-840-111, a Mujeres Víctimas de Violencia**

**Titularidad** Gobierno Vasco. Departamento de Interior.

**Tipo de Servicio** Servicio público de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco.

#### Denominación del Servicio

**Zeuk esan, Servicio de Información y Orientación telefónica 116111 a la adolescencia**

**Titularidad** Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.

**Tipo de Servicio** Servicio público de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco.

Organización y servicios

*Denominación del Servicio*

**Programa SEIP de Exploración e Investigación Psicológica**

**Titularidad** Diputación Foral de Bizkaia.  
Departamento de Acción Social.

**Tipo de Servicio**  
Servicio público.

*Denominación del Servicio*

**Programa de intervención socioeducativa con mujeres víctimas de violencia y gestión material de pisos**

**Titularidad** Ayuntamiento de Bilbao.  
Área de Mujer y Cooperación al Desarrollo.

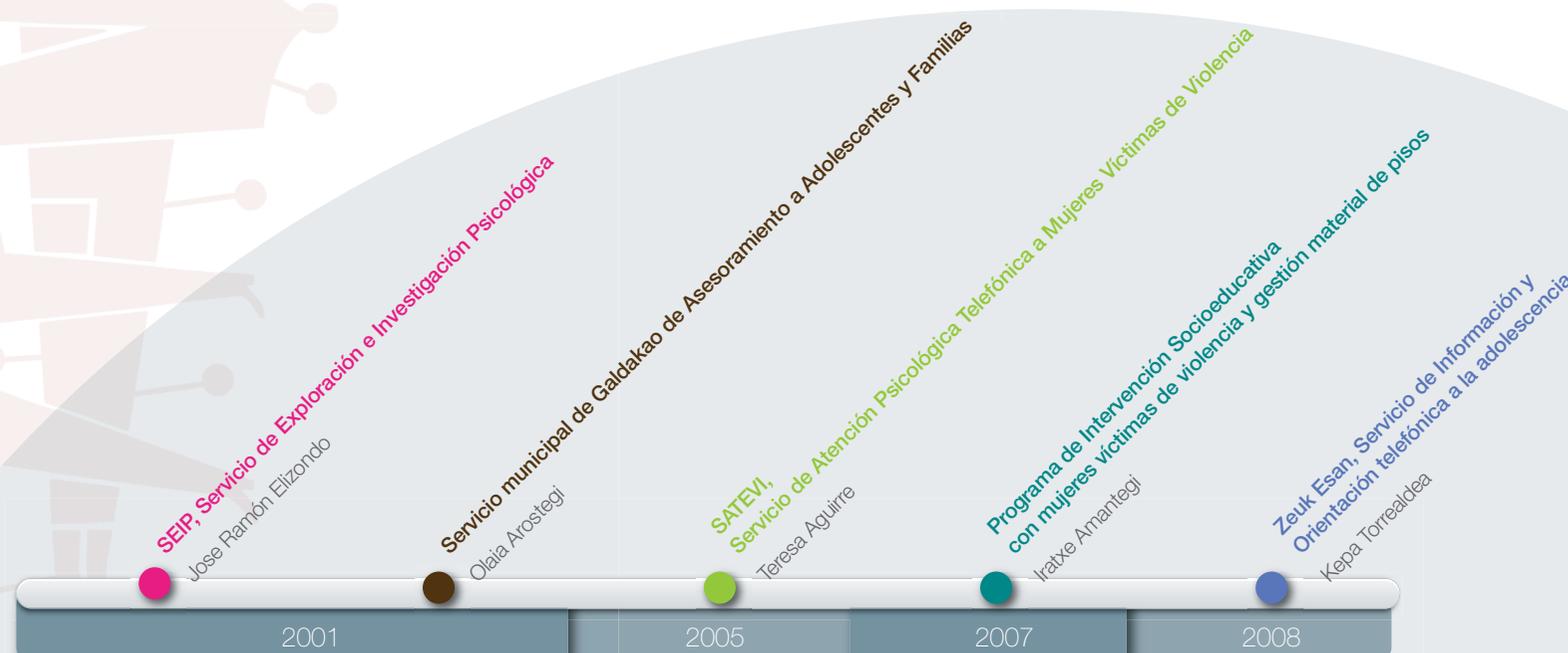
**Tipo de Servicio**  
Servicio público.

*Denominación del Servicio*

**Servicio municipal de Asesoramiento a adolescentes y familias.**

**Titularidad** Ayuntamiento de Galdakao.  
Area de Mujer y Drogodependencias.

**Tipo de Servicio**  
Servicio público.





## Datos económicos

	2010	2011
<b>Volumen de actividad</b>	7.506.240€	8.364.513€
Actividad en servicios <b>socioeducativos</b>	<b>71,59%</b>	<b>69%</b>
Actividad en servicios <b>psicosociales</b>	<b>23,75%</b>	<b>28%</b>
Actividad en servicios de <b>consultoría y formación</b>	<b>4,67%</b>	<b>3%</b>

**91% de la actividad gestionada corresponde a servicios del Catálogo de prestaciones y servicios sociales.**

<b>Valor añadido neto</b>	<b>91,88%</b>	<b>91,11%</b>
---------------------------	---------------	---------------



## Análisis del valor añadido

El conjunto formado por el Balance, la Cuenta de Explotación y la Memoria son documentos útiles para la evaluación de la gestión, pero no resultan suficientes para valorar en toda su extensión el grado de cumplimiento de nuestra razón social como Agintzari, motivo por el que es conveniente hacer un análisis del valor añadido.

En el esquema de análisis del Valor Añadido, los datos provienen de la cuenta de explotación tradicional pero se reconfiguran según otros criterios y se presentan con una ubicación diferente para proporcionar otra visión de la gestión de la misión de la entidad. De esta forma se pone en valor la creación y distribución en la comunidad de la riqueza producida por la empresa.

CONSTITUCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA	Valor añadido 2011	% 2011	
<b>A. INGRESOS DE LA ACTIVIDAD</b>	8.364.513,77€	100,00%	+
<b>B. COSTES - CONSUMOS DE PRODUCCIÓN Y GESTION</b>	564.773,30€	6,75%	-
<b>C. COSTES DE INFRAESTRUCTURA</b>	121.966,45€	1,46%	-
<b>D. RESULTADOS FINANCIEROS, DE IMPUESTOS Y EXTRAORDINARIOS</b>	(75.211,89€)	0,90%	-
<b>VALOR AÑADIDO BRUTO ( A - B - C - D )</b>	7.752.985,92€	92,69%	=
<b>E. AMORTIZACIONES</b>	53.573,32€	0,64%	-
<b>VALOR AÑADIDO NETO ( VAB - E )</b>	7.699.412,60€	92,05%	=
<b>F. FONDOS APLICADOS</b> (diferencia entre usado y dotado de nuevo)	(19.081,07€)	-0,23%	+
<b>RIQUEZA REDISTRIBUIBLE ( VAN +/- F )</b>	7.680.331,53€	91,82%	=
<b>REDISTRIBUCION DE LA RIQUEZA</b>	7.352.204,26€	87,90%	-
1. Personal SOCIOS/AS TRABAJADORES/AS (anticipos laborales, salarios, carga sociales)	7.230.176,72€	86,4%	
2. Seguros	34.112,14€	0,4%	
3. Educación y formación	47.454,73€	0,6%	
4. Remuneracion del capital de los socios via intereses	40.460,67€	0,5%	
<b>REMANENTE</b>	<b>328.127,27€</b>	<b>3,92%</b>	<b>=</b>
Fro	72.917,17€		
Fondo irrepatriable	255.210,10€		

## Valor añadido ejercicio 2011

La evolución de los ingresos de la actividad de la cooperativa en 2011 con respecto al año anterior es superior en un 11%.

La riqueza generada a través del trabajo en 2011 representa el 92,69% de los ingresos obtenidos por las ventas de nuestros servicios, por su parte los costes de consumo y producción representan el 6,75%.

Los costes de consumo y producción de nuestra entidad son los típicos de una empresa de servicio a la persona, por tanto la mayoría de ellos son a su vez servicios adquiridos (luz, agua, alquileres, limpieza, transportes, servicios de consultoría). El 19% del total de los costes a proveedores corresponde a la adquisición de bienes y servicios a cooperativas.

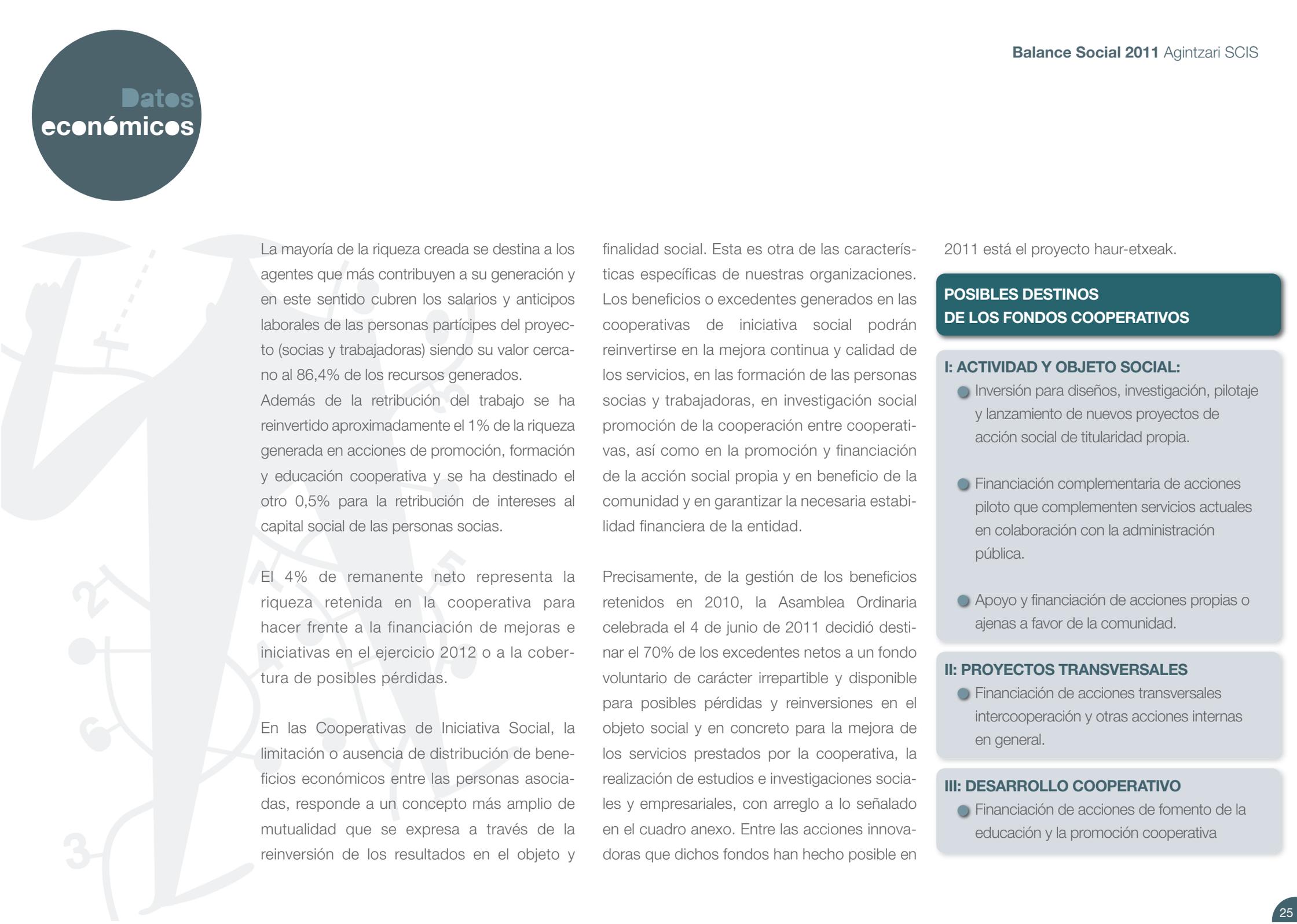
El valor añadido neto es del 91,82% y representa la riqueza distribuible entre diferentes agentes internos y externos a nuestra cooperativa, de la cual el 88% se ha redistribuido y alrededor del 4% se ha retenido en la propia empresa para garantizar el necesario equilibrio financiero de la entidad.

En definitiva, se trata de priorizar la lógica de la gestión social y de poner en segundo plano la lógica clásica de pérdidas y ganancias.

En cuanto al contenido de la tabla de valor añadido, en el capítulo A, los ingresos representan el valor de la producción del periodo. Los costes de producción y consumo se presentan agrupados según la naturaleza de proveedores (cooperativas de iniciativa social, cooperativa) y empresas suministradoras del sector con ánimo de lucro.

En la caída de la tabla, una vez que se deducen los costes (capítulo B y C) de los ingresos, resulta el valor que procede de la actividad y restando los elementos financieros y extraordinarios (capítulo D) se obtiene el valor añadido bruto. Con todo ello, el valor añadido neto se calcula deduciendo las cuantías destinadas a las amortizaciones y supone la riqueza distribuible.

En la distribución de la riqueza generada, nuestra entidad diferencia entre la destinada a las personas socias y trabajadoras, la contribución al sistema público, a la economía social sin ánimo de lucro, y por último a la Comunidad de referencia a través de la reinversión de parte de los excedentes netos.



## Datos económicos

La mayoría de la riqueza creada se destina a los agentes que más contribuyen a su generación y en este sentido cubren los salarios y anticipos laborales de las personas partícipes del proyecto (socias y trabajadoras) siendo su valor cercano al 86,4% de los recursos generados.

Además de la retribución del trabajo se ha reinvertido aproximadamente el 1% de la riqueza generada en acciones de promoción, formación y educación cooperativa y se ha destinado el otro 0,5% para la retribución de intereses al capital social de las personas socias.

El 4% de remanente neto representa la riqueza retenida en la cooperativa para hacer frente a la financiación de mejoras e iniciativas en el ejercicio 2012 o a la cobertura de posibles pérdidas.

En las Cooperativas de Iniciativa Social, la limitación o ausencia de distribución de beneficios económicos entre las personas asociadas, responde a un concepto más amplio de mutualidad que se expresa a través de la reinversión de los resultados en el objeto y

finalidad social. Esta es otra de las características específicas de nuestras organizaciones. Los beneficios o excedentes generados en las cooperativas de iniciativa social podrán reinvertirse en la mejora continua y calidad de los servicios, en la formación de las personas socias y trabajadoras, en investigación social promoción de la cooperación entre cooperativas, así como en la promoción y financiación de la acción social propia y en beneficio de la comunidad y en garantizar la necesaria estabilidad financiera de la entidad.

Precisamente, de la gestión de los beneficios retenidos en 2010, la Asamblea Ordinaria celebrada el 4 de junio de 2011 decidió destinar el 70% de los excedentes netos a un fondo voluntario de carácter irrepartible y disponible para posibles pérdidas y reinversiones en el objeto social y en concreto para la mejora de los servicios prestados por la cooperativa, la realización de estudios e investigaciones sociales y empresariales, con arreglo a lo señalado en el cuadro anexo. Entre las acciones innovadoras que dichos fondos han hecho posible en

2011 está el proyecto haur-etxeak.

### POSIBLES DESTINOS DE LOS FONDOS COOPERATIVOS

#### I: ACTIVIDAD Y OBJETO SOCIAL:

- Inversión para diseños, investigación, pilotaje y lanzamiento de nuevos proyectos de acción social de titularidad propia.
- Financiación complementaria de acciones piloto que complementen servicios actuales en colaboración con la administración pública.
- Apoyo y financiación de acciones propias o ajenas a favor de la comunidad.

#### II: PROYECTOS TRANSVERSALES

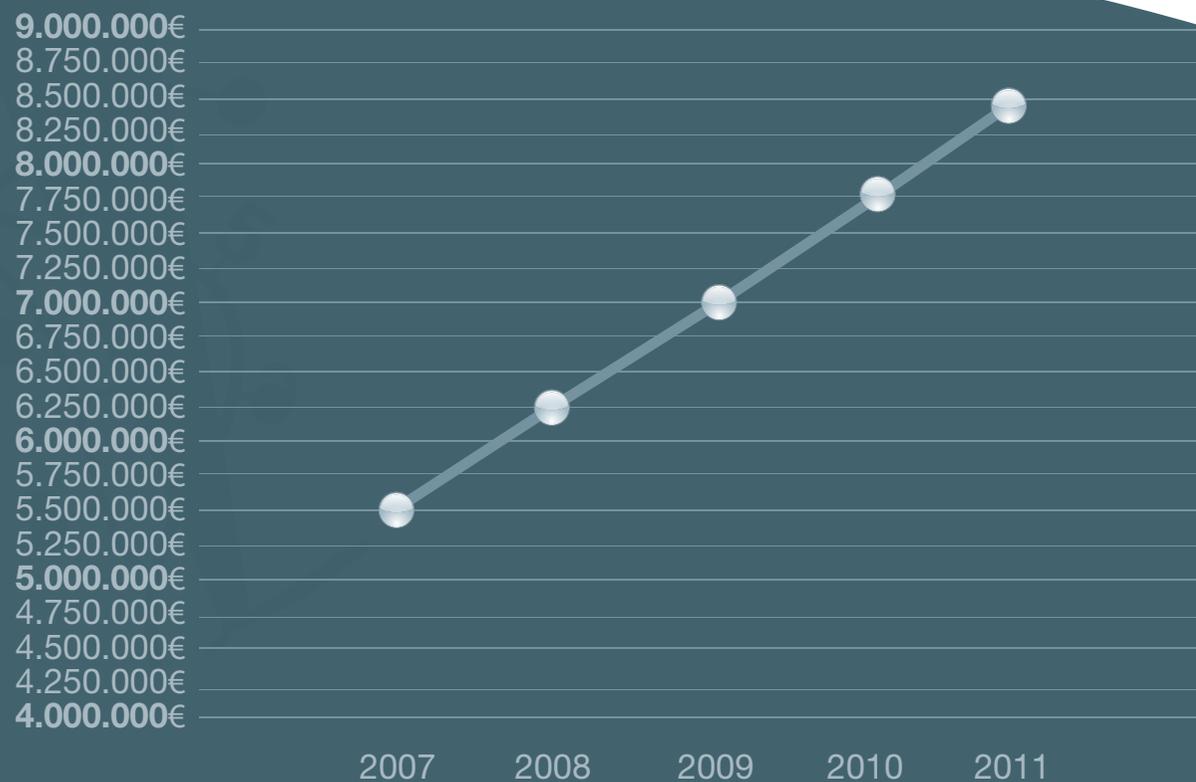
- Financiación de acciones transversales intercooperación y otras acciones internas en general.

#### III: DESARROLLO COOPERATIVO

- Financiación de acciones de fomento de la educación y la promoción cooperativa

## Evolución del volumen de actividad

importante crecimiento del volumen de actividad que se ha consolidado en 2011 en 8.364.513€. El crecimiento registrado con respecto al ejercicio 2010 representa un 11%.



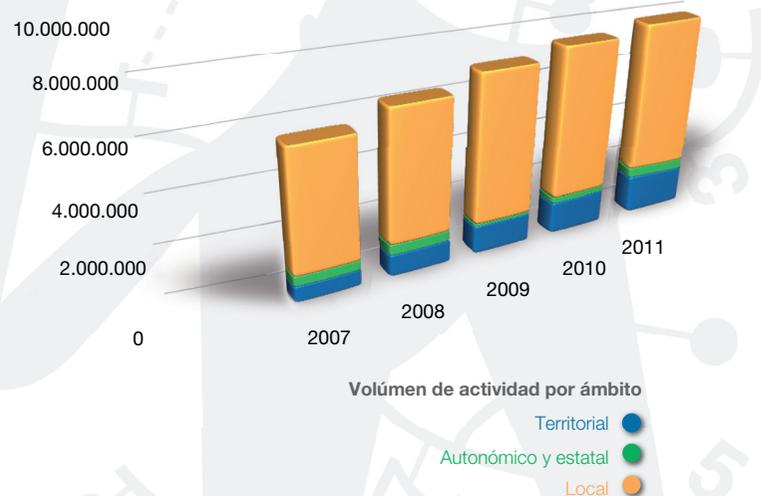
## Ámbito de actividad

El ámbito de actuación de la cooperativa se desarrolla prioritariamente en la Comunidad Autónoma Vasca y principalmente a escala local con el ámbito municipal, en el provincial con las Diputaciones Forales y por último a escala autonómica con el Gobierno Vasco y otros Gobiernos del Estado.

En el ámbito municipal el volumen de actividad desarrollada es de 6.702.681,17€ y representa el 80% del total de la actividad, a escala provincial en el territorio histórico de Bizkaia es de 1.112.046,17€ y representa el 14%. Por su parte la actividad desarrollada en los servicios supra territoriales alcanza 510.561,36€ y representa el 6% del total.

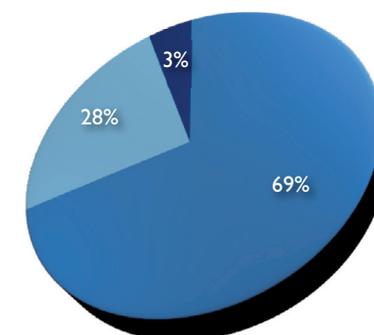
El mix de actividad de la cooperativa en 2011 contempla servicios de carácter socioeducativo, psicosociales y de consultoría y formación. En el ejercicio 2011 la actividad socioeducativa ha alcanzado los 5.751.078,64€ y representa el 68,76% del total, los servicios psicosociales alcanzan un volumen de 2.367.588,34€ (28,31%) y los servicios de consultoría y formación se sitúan en los 245.846,80€ (2,94%).

En cuanto a la gestión de la innovación y del I+D+i en 2011, la cooperativa dedica un 3,3% de sus recursos para trabajar en este ámbito destinando un total de 5,5 jornadas de personal investigador (7 profesionales, siendo 5 mujeres) que suponen una dotación de 270.532,09€.



Volumen de actividad por tipo de servicio

Año	Volumen actividad	Servicios de iniciativa social	Servicios de cartera pública
2007	5.680.710,65 €	304.943,00 €	5.375.767,65 €
2008	6.368.797,11 €	520.626,00 €	5.848.171,11 €
2009	7.012.960,15 €	562.412,00 €	6.450.548,15 €
2010	7.506.240,05 €	668.572,00 €	6.837.668,05 €
2011	8.364.513,77 €	745.017,43 €	7.619.496,34 €



- socioeducativo
- psicosocial
- consultoría y formación



## Las personas en Agintzari

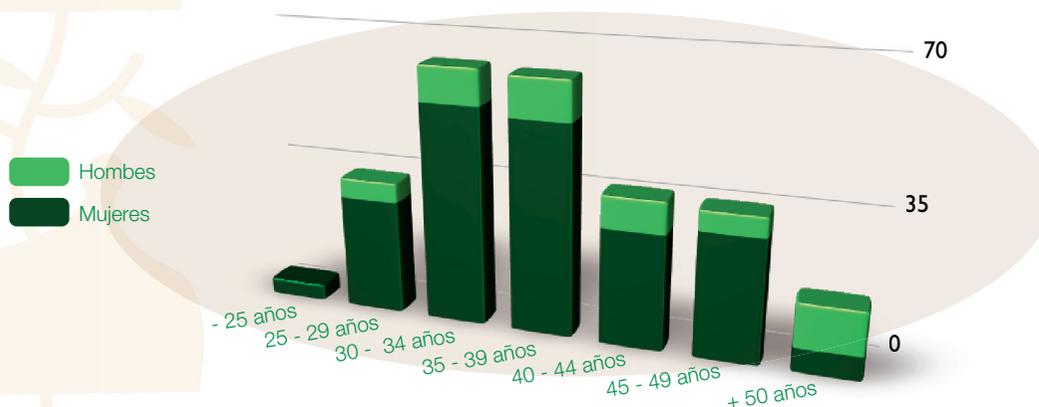
	2010	2011
<b>Profesionales</b>	<b>201</b>	<b>218</b>
Mujeres	82%	83%
Personas socias de la cooperativa:	150	151
Grado de cooperativización	<b>75%</b>	<b>69%</b>
Jornadas de empleo neto creadas	6	17
Profesionales de la educación social y de la psicología	<b>118</b>	<b>135</b>
	<b>31</b>	<b>37</b>
Profesionales a jornada completa.	<b>88%</b>	<b>75%</b>



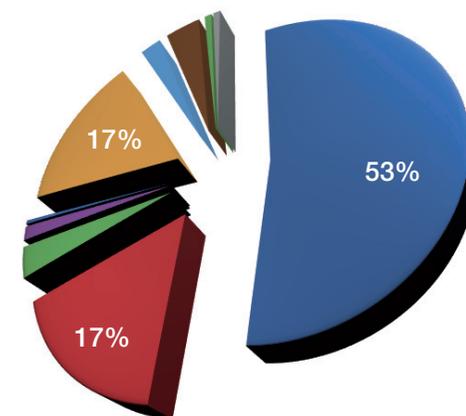
## Las personas en Agintzari

# Composición y características del colectivo

En 2011 Agintzari lo integran 218 personas de las cuales 151 son socias y 67 trabajadoras. En este año, la creación de empleo neto se sitúa en 17 nuevas jornadas. El porcentaje de mujeres en el total alcanza el 83%. Así mismo podemos decir que somos un colectivo bastante joven en el que más del 66% tiene menos de 39 años.



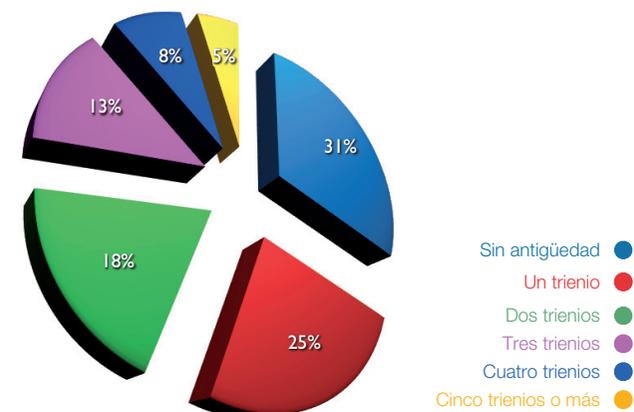
En cuanto al nivel de formación, el **48% son personas con nivel de diplomatura y el 50% de licenciatura**. Los perfiles de ocupación mayoritarios, sitúan al 54% de las personas en la función de educación social (118 personas), seguido en un 18% por la función de coordinación de equipo/servicio y de un 15% (37 personas) para la función de profesional de la psicología y la atención psicosocial.



## Las personas en Agintzari

# Composición y características del colectivo

La distribución del personal en 2011 en las diferentes categorías profesionales de Agintzari y en concreto respecto a la estrategia de gestión de liderazgo extendido, describe que el 23% de la plantilla ejerce responsabilidades en la gestión en el ámbito de la dirección o de la coordinación. Concretamente, la estructura de gestión la componen 10 direcciones (7 hombres y 3 mujeres), 30 personas en la categoría técnica media con responsabilidad (28 mujeres y 2 hombres) y 16 en la categoría técnica superior con responsabilidades (13 mujeres y 3 hombres).



Respecto a las características del empleo gestionado, el 89% de las personas que integran la cooperativa están a jornada completa y un 68% la relación laboral con la cooperativa, es superior a los tres años.

Categorías profesionales	TOTAL	2010		2011		
		Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres
Personal Directivo (dirección, subdirecciones...)	9	3	6	9	3	6
Técnico/a superior + responsabilidades	16	13	3	16	13	3
Técnico/a superior	29	22	7	29	22	7
Técnico/a medio + responsabilidades	29	27	2	29	27	2
Técnico/a medio	136	113	23	136	113	23
Otras categorías (auxiliar, monitor/a...)	6	6	0	6	6	0
<b>Total*</b>	<b>225</b>			<b>248</b>		

\*En el total de profesionales están incluidas las personas sustitutas.

## Formación

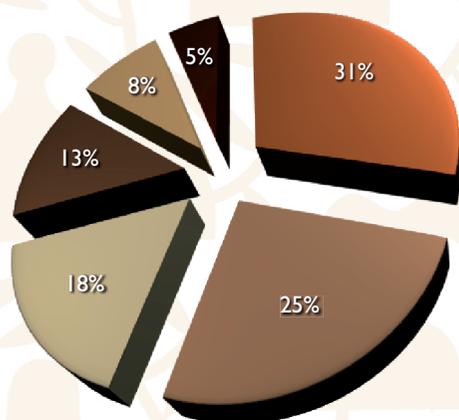
Agintzari identifica como uno de los principios claves de su gestión, el fomentar e integrar proactivamente las competencias esenciales, organizativas e individuales propias de la cooperativa, persiguiendo siempre la máxima competencia profesional.

Desde el Plan de formación de Agintzari 2011 que se extiende de marzo de 2011 a marzo de 2012, se han impulsado 22 acciones formativas (29 grupos de forma-

ción) dando como resultado un total de 6221 horas recibidas (89% por mujeres y el 11% por hombres), de las cuales un 41% han sido impartidas por docentes de Agintzari y el 59% restante desde colaboraciones externas. En cuanto a las temáticas y contenidos, el 95% se corresponde con formación técnica y el 5% se distribuye en las líneas transversales de riesgos laborales y Euskara. Los costes de producción y servicios exteriores destinados a la formación en 2011 ascienden a 53.913,03€

<b>Formación 2011</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LIC</b>	<b>LIV</b>	<b>LAA</b>	<b>NID</b>	<b>UEO</b>
Participaciones (personas x curso)	21	20	2	28	0	1
Horas (recibidas)	6221	4873	257	1092	0	28
<b>Tipo de contenidos (en horas)</b>						
Informática	40	0	0	40	0	4
Mejora técnica en su trabajo	5.929	4.640	257	1032	0	24
Riesgos laborales y euskera	233	233			0	0
Igualdad	20	0		20	0	0
<b>Interna/Externa (en horas)</b>						
Interna	2575	1367	256	952	0	0
Externa	3646	3506	0	140	0	28

## Las personas en Agintzari



- Sin antigüedad
- Un trienio
- Dos trienios
- Tres trienios
- Cuatro trienios
- Cinco trienios o más

## Conciliación de la vida familiar y laboral

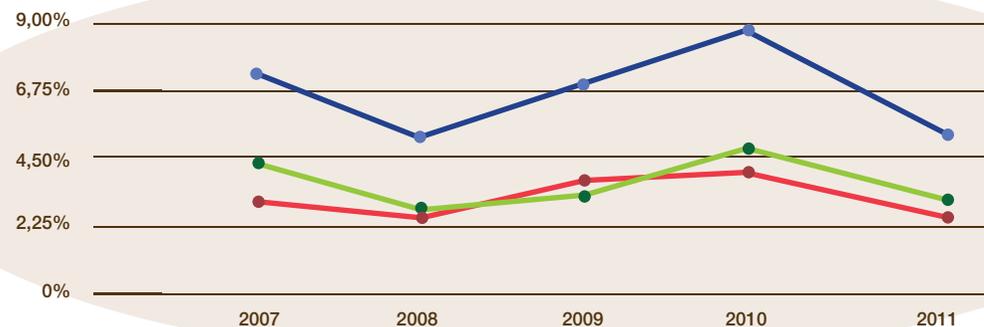
El 39% de las personas que integran Agintzari tienen responsabilidades familiares por descendencia con una representación de 90 mujeres y 17 hombres. En este ejercicio, se han presentado 16 situaciones de maternidad-paternidad y/o acogimiento-adopción para 12 mujeres y 4 hombres.

En 2011, hay 26 jornadas sujetas a reducción por conciliación, de las cuales son titulares 25 mujeres y 1 hombre. Este año se han presentado 4 situaciones de excedencia o reducción de jornada por otros supuestos familiares previstos en el marco de la conciliación de las cuales 3 son mujeres y 1 hombre.

## Salud laboral

En 2011 del total de horas trabajadas en la cooperativa que ascienden a 317.924, las horas de baja se cifran en 19.270, lo que representan el 5,45%, si bien un 2,45% de estas se corresponden con bajas por maternidad.

- % horas perdidas totales
- % horas permisos maternales
- % horas perdidas por otras causas





## Entidades y agentes

Presencia en **22 servicios sociales** de Bizkaia.

Colaboración con **entidades públicas** del ámbito territorial y autonómico vasco.

**Participación institucional**, en redes y movimientos asociativos del **sector**.



## Entidades y agentes



## Entidades y agentes

En este capítulo queremos referirnos a todas las entidades, instituciones, organismos y agentes que forman parte del entramado de **Agintzari**. Entidades públicas clientes, centros de formación, asociaciones de familias, centros educativos, centros de investigación. También las entidades proveedoras de servicios clave, y por supuesto, las organizaciones en las que **Agintzari** participa o es miembro. En definitiva, nuestro mundo relacional. Relaciones de colaboración, de prestación de servicios, de compartir conocimiento, de generar influencia, de participación social, de comunicación,... En definitiva, agentes que contribuyen al desarrollo de nuestra misión como cooperativa social.

## Entidades y agentes

### Entidades públicas del ámbito municipal de Servicios Sociales

Agintzari colabora y tiene presencia en los servicios sociales de 22 entidades locales del Territorio Histórico de Bizkaia.

- Ayuntamiento de Alonsotegi
- Ayuntamiento de Barakaldo
- Ayuntamiento de Basauri
- Ayuntamiento de Bermeo
- Ayuntamiento de Berriz
- Ayuntamiento de Bilbao. Área de Acción Social, Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía
- Mancomunidad de Busturialdea
- Mancomunidad de la Merindad de Durango
- Mancomunidad de Encartaciones
- Ayuntamiento de Ermua
- Ayuntamiento de Etxebarri
- Ayuntamiento de Galdakao
- Ayuntamiento de Getxo
- Ayuntamiento de Lea Artibai
- Ayuntamiento de Lea Ibarra
- Ayuntamiento de Leioa
- Ayuntamiento de Muskiz
- Ayuntamiento de Orduna
- Ayuntamiento de Portugalete
- Ayuntamiento de Santurtzi
- Ayuntamiento de Ugao-Miravalles
- Ayuntamiento de Zierbena

## Entidades y agentes

### Entidades públicas del ámbito territorial y autonómico vasco

En 2011, Agintzari ha realizado proyectos en colaboración con las siguientes entidades públicas de la CAPV.

- Diputación de Bizkaia. Departamento de Acción Social, Instituto IFAS.
- Diputación Foral de Araba. Instituto Foral de Bienestar Social.
- Dirección de Política Familiar y Comunitaria. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco.
- Dirección de Servicios Sociales. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco.
- Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género. Departamento de Interior de Gobierno Vasco.
- Dirección de Innovación Educativa. Departamento de Educación, Universidades e Innovación de Gobierno Vasco.

### Otras entidades públicas del ámbito local en la CAPV

- Lan Ekintza Bilbao.
- Getxo Lan.
- Fomento del Ayuntamiento de San Sebastián.
- Promoción económica del Ayuntamiento de Vitoria.

**Bilbao** Lan Ekintza

**Getxolan**  
*bizi ezazu*

 Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko Udala

 DONOSTIAKO SUSTAPENA  
FOMENTO DE SAN SEBASTIAN

### Entidades públicas de servicios sociales de otras comunidades autónomas

Así mismo, y en particular a través de los proyectos y servicios que proporciona la Línea de Acogimiento y Adopción, señalaremos que en 2011 Agintzari se ha relacionado entre otros con:

- Generalitat Valenciana.
- Xunta de Galicia.
- Junta de Castilla La Mancha.
- CREFES, Centro Regional de Formación y Estudios Sociales de la Junta de Castilla y León.
- Instituto Asturiano de Administración pública Adolfo Posada.



## Entidades y agentes

### Asociaciones de familias y entidades comunitarias

También son agentes clave para nuestra organización las asociaciones de familias y entidades comunitarias con las que hemos llevado a cabo diferentes iniciativas. Muchas de estas entidades operan en el ámbito del acogimiento y la adopción.

- ACOFAM
- Adopta2, Asociación Familias Adoptivas de la Comunidad Valenciana
- AFAAR La Rioja
- AFADA Zaragoza
- AFADENA Navarra
- AFAIC
- AFAMAC Hilo Rojo, Málaga
- AFAMUNDI Cantabria
- ANDENI Extremadura
- ANICHI
- ARFACYL
- Asociación Beroa
- Asociación Chernobil Elkarte
- ASTURADOP
- Chernobileko Umeak
- MANAIA
- PANDA Navarra
- Ume Alaia Bizkaia
- Ume Alaia Gipuzkoa

También nos gustaría mencionar de forma colectiva a las diferentes asociaciones de madres y padres que forman parte de la comunidad educativa, a numerosos centros educativos y otras entidades locales con las que nos relacionamos de forma cotidiana en pro del desarrollo comunitario.



## Entidades y agentes

### Entidades sociales y de intervención comunitaria

Con proyectos de diferente naturaleza (formación, investigación, consultoría,...), en 2011 Agintzari ha llevado a cabo proyectos con:

- Norbera Fundación Izan Donostia.
- Fundación Maria José Jové, Coruña.
- Cruz Roja Extremadura.
- Nuevo Futuro Navarra.
- Aldeas Infantiles.
- Intress Barcelona.
- Asociación Ortzadar.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Bizkaia.

### Universidades y Centros de Formación e Investigación

En el ámbito específico de la docencia y la investigación, hemos participado en proyectos promovidos por:

- EDE, Escuela Diocesana de Educadores y Educadoras.
- EVTF, Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar.
- Universidad del País Vasco.
- Universidad de Deusto.
- Universidad de Zaragoza.
- Fundación Blanquema de la Universidad Ramón Llull.
- Universidad Autónoma de Barcelona.

Entidades y agentes

**Participación en redes y movimientos asociativos.**

La participación de Agintzari en movimientos sectoriales del ámbito de la intervención social y el movimiento cooperativo se concreta en calidad de miembro perteneciente a las siguientes organizaciones colectivas:

Así mismo, Agintzari forma parte de las Sociedades de Garantía Recíproca Oinarri y Elkargi.



## Entidades y agentes

### Participación institucional

Asimismo, la cooperativa es miembro representante social en los siguientes órganos de participación institucional:

- Comisión de Infancia de Gobierno Vasco.
- Consejo Vasco de Servicios Sociales de Gobierno Vasco.
- Comisión de Infancia de Diputación.
- Consejo Municipal de Bienestar Social del Ayuntamiento de Bilbao.
- Comisión de Infancia del Ayuntamiento de Bilbao.
- Diputación de Bizkaia.

## Entidades y agentes

### Proveedores cooperativos

Del conjunto de proveedores clave de Agintzari, queremos hacer mención a aquellos que comparten el marco de la economía social y su contribución al movimiento cooperativo vasco. Son proveedores clave que proporcionan los servicios principales de limpieza, asistencia informática, asesoría y de imagen y comunicación. Especial mención queremos hacer a la Cooperativa de Inserción Elkar-Proteo, de la que Agintzari es socio promotor y que en la actualidad forma parte de la red de Emaus Bilbao SCIS.



## Entidades y agentes

En 2011 **Agintzari** ha realizado un proceso de transformación organizacional que, aún sujeto a evolucionar, ha supuesto que nuestro colectivo migre hacia una forma diferente de hacer. Esta forma diferente de hacer tiene en su base, la voluntad de desarrollar mayores niveles de protagonismo de las personas que integran Agintzari. El proceso ha sido largo, diríamos que aún está inconcluso, pero trabajamos para que sea también irreversible. Queremos reconocer en este pequeño apartado de nuestro Balance Social, la ayuda prestada por Hobest, en la persona de Alberto Etxeandia..

**hobest**