

3.2.

GIZARTE ETXEEN ZERBITZUA SERVICIO DE CENTROS CÍVICOS



3.2.1. MISIOA ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Gizarte etxeak udal ekipamenduak dira, hiriko auzoetan kokatuak. Bertan kultur, kirol eta prestakuntza zerbitzuak ematen dira, eta askotariko programak eta jarduerak eskaintzen dira, baita izaera soziokomunitarioa dutenak ere (hitzaren zentzurik zabalenean). Informazioa eta gizarte arreta ere ematen zaie herritarrei, integrazioa eta parte hartzea oinarritzat hartuz.

Hauxe da gizarte etxeen misioa: herritarrei elkartzeko, informazioa eta orientazioa jasotzeko eta aisialdiaz gozatzeko gune irekiak eskaintzea, haien bizimodua hobetu dadin eta astialdian ohitura osasungarriak susta ditzaten.

Diziplinartekotasuna ahalbidetzen duten azpiegitura hauetan Udalaren hainbat sailek eta zerbitzuek jarduten dute, eta horiei dagokie programak eta ekintzak garatzea.

Hauak dira zerbitzuko helburu estrategikoak:

- Sailerako ekintzak koordinatzea.
- Etengabe hobetzeko prozedurak ezartzea.
- Sailak lan egiteko, kudeatzeko eta ebaluatzeko tresnez hornitzea.
- Instalazioak eta bere ekipamenduak zaintzea, egoera onean egoteko eta jarduerak ondo garatzeko.

2021ean, ia erabat berreskuratu ziren gizarte etxeetako zerbitzuen jarduerak, baina murrizketa eta neurri batzuk ezarri ziren, eta aldatu egin dira SARS-COV2ak eragindako pandemiaren bilakaeraren arabera. Murrizketak areagotu egin ziren 2021eko abenduan: Europako COVID pasaporte izatea eskatu zen jarduerak zehatzetan sartzeko, hala nola kirol eta ostalaritzako jardueretan.

Los Centros Cívicos son equipamientos municipales ubicados en los distintos barrios de la ciudad donde se desarrollan diversos servicios, programas y actividades de carácter cultural, deportivo, formativo y socio comunitario en el sentido más amplio del término, así como de información y atención social a la ciudadanía con parámetros de integración y participación.

Tienen como misión, posibilitar a la ciudadanía lugares abiertos de encuentro, información, formación, orientación y ocio donde se contribuya a la creación de hábitos saludables de ocio y a mejorar la calidad de vida. Todo ello a través de la utilización multidisciplinar, tanto individual como colectiva, de los distintos servicios, programas y actividades, y de la participación activa de asociaciones, grupos y usuarios.

Estas infraestructuras, que posibilitan una utilización multidisciplinar, familiar y de encuentro –más amplia que la de los centros específicos– deben tender a racionalizar la oferta municipal sociocultural y deportiva en la zona de la ciudad en la que se enclavan, evitando la dispersión y la duplicidad y buscando economizar los medios humanos y materiales.

Corresponde a los diferentes departamentos que actúan en los Centros Cívicos el marcar las acciones y programas a desarrollar en los mismos, asumiendo el Servicio de Centros Cívicos la misión integradora y generadora de “procesos de trabajo” que consigan rentabilizar al máximo el uso de los espacios y recursos disponibles.

Con esa premisa, todas las actuaciones que lleva a cabo el Servicio de Centros Cívicos están encaminadas hacia los siguientes objetivos estratégicos:

- Coordinar las acciones departamentales en los centros.
- Establecer procesos de mejora continua.
- Dotar a los departamentos de herramientas comunes de trabajo, de gestión y de evaluación.
- Velar por el correcto estado de las instalaciones y sus equipamientos para el óptimo desarrollo de las actividades.

Durante el año 2021 se recuperó casi totalmente la actividad y el funcionamiento de los servicios de los centros cívicos, pero con restricciones e implantación de medidas, que han ido cambiando en función de la evolución de la pandemia ocasionada por el SARS-COV2. Las restricciones culminaron en diciembre de 2021 con la exigencia de la posesión del denominado pasaporte COVID europeo para el acceso a determinadas actividades, como las deportivas y de hostelería.

Como consecuencia de las restricciones, el Parque Infantil de Navidad que estaba previsto realizar en el centro cívico Hegoalde se hubo de suspender, posponiéndose su celebración en otro formato, al verano de 2022.

3.2.2.EKINTZAK ACCIONES



I Elkartze aretoak Salas de encuentro

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Elkartze aretoak adin guztietako eta edozein motatako pertsonentzako tokiak dira. Sartzeko ez dago aldezturik izena eman beharrik.

14 elkartze areto daude guztira, 14 gizarte etxeen artean banatuta.

La Sala de Encuentro es un espacio abierto a todas las personas de todas las edades que acceden al centro cívico sin ningún tipo de compromiso previo de inscripción ni posterior de asistencia.

Durante 2021 han funcionado 14 salas de encuentro distribuidas en los 14 Centros Cívicos de la ciudad.

- Argibideak ematea.
- Aisialdiko jarduerak sustatzea.
- Hainbat adinetako eta motatako jendea elkartzeko giroa sustatzea.
- Parte hartzeko bideak eskaintzea.
- Erabiltzaileen interesguneak behatzea.
- Ekintza osagarriak proposatzea
- Zerbitzuen arteko ekintza koordinatuak bultzatzea.
- Bizikidetzeta eta errespetuzko ohiturak lantzea.
- Gizalegea eta ondasun publikoak errespetatzea.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

- Facilitar información.
- Promover la realización de actividades de ocio y tiempo libre que favorezcan la relación familiar e intergeneracional.
- Crear un ambiente que favorezca el diálogo y el encuentro entre personas de diferente edad y condición.
- Ofrecer cauces de participación.
- Observar los centros de interés de los usuarios.
- Proponer actividades complementarias.
- Realizar actividades coordinadas entre los distintos servicios.
- Promover la adquisición de hábitos de convivencia, respeto, cooperación, ayuda mutua y solidaridad.
- Educar en actitudes cívicas y el respeto en la utilización de bienes públicos.

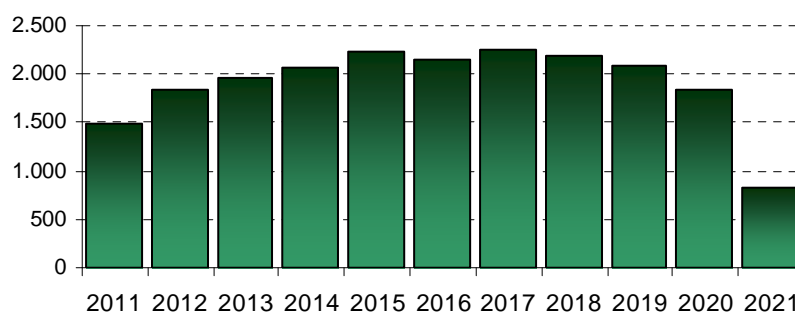
C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

C1) Erabiltzaileak eguneko Nº de personas usuarias al día

Zerbitzu honek eguneko 819 erabiltzaile izan ditu, batez beste.

El servicio ha contado con 819 usuarios/as de media diaria.

LEKUA CENTRO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ABETXUKU / ABETXUKO	41	51	55	58	53	50	25	19	17	15	11
ALDABE	226	226	189	209	167	240	240	242	172	150	70
ARANA	67	87	72	111	71	60	55	50	49	48	13
ARIZNABARRA	64	88	119	146	136	113	62	77	72	68	44
ARRIAGA	163	220	210	230	177	184	187	216	175	157	55
LANDATXO / CAMPILLO	24	32	31	42	70	23	24	29	35	41	28
PILAR / EL PILAR	117	151	190	200	188	190	175	153	157	140	52
HEGOALDE	171	205	235	247	254	205	221	216	255	224	99
IBAIONDO	178	217	224	223	207	195	165	182	193	181	75
IPARRALDE	111	119	139	118	134	127	130	110	115	87	48
JUDIMENDI	197	222	207	191	205	187	175	193	164	150	87
LAKUA	125	213	295	295	298	316	282	234	200	127	48
SALBURUA	-	-	-	-	275	253	225	212	208	201	87
ZABALGANA	-	-	-	-	-	-	280	249	281	251	102
Guztira Total	1.484	1.831	1.966	2.070	2.235	2.143	2.246	2.182	2.093	1.840	819



C2) Jarduerak Actividades

2021. urtean hainbat jarduera antolatu dira elkarte aretoetan.

Honakoak besteak beste: lantegiak, ikuskizunak, erakusketak, aholkularitzak, apainketak, lehiaketak, zinea, hitzaldiak, zabalkunde eta informazio ekintzak.

Las Salas de Encuentro han ofrecido durante 2021 actividades de diferente tipo y contenidos: talleres, espectáculos de animación (juegos, fiestas, títeres, magia, cuenta cuentos, payasos, música y bailes), exposiciones, asesorías, decoraciones, concursos y campeonatos, proyecciones de películas, charlas, tertulias, conferencias, actividades de difusión e información...

Elkartzte aretoek arrakasta handia dute erabiltzaileen artean. Goizean gehienetan adinduek erabiltzen dituzte, batez ere, egunkaria irakurtzeko. Arratsaldeetan eta asteburuetan, berriz, erabiltzaileak haurrak eta familiak izan ohi dira.

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Las salas de encuentro cuentan con una gran aceptación entre las personas que utilizan los centros cívicos. El perfil de las mismas varía entre las mañanas y las tardes, dándose una mayor afluencia de público infantil y familiar durante las tardes y fines de semana. Las mañanas son utilizadas por muchas personas mayores que acuden fundamentalmente a leer la prensa.

Pandemia dela eta, 2021ean elkartzte

La media de afluencia a las salas de encuentro por días de apertura en 2021 se

aretoetara joan zen lagun kopurua eguneko jaitsi egin du.

2020an ere eguneroko okupazioa jaitsi egin zen, baina jaitsiera txikiagoa izan zen, konfinamenduak eragindako itxiera-egunak ez baitziren batez bestekoa lortzeko zenbatu.

2021ean, berriz, urte osoan murrizketak izan ziren indarrean, beraz, edukiera murriztua izan zen. Horrez gain, jendeak, oro har, barruko geletan egotea saihesten zituen.

vio especialmente resentida por la pandemia. El gráfico muestra un descenso en 2020 y otro descenso más acusado en 2021.

En el año 2020 ya se observó una bajada de ocupación diaria, aunque menor, ya que combinó 3 meses de alta ocupación con las salas al 100%.

Las causas principales fueron que, a diferencia de 2020, todo el año 2021 estuvo marcado por las restricciones provocadas por la pandemia y por lo tanto, con aforos reducidos. Además, en 2020 los días de cierre por el confinamiento no computaron para obtener la media. A esto se añadieron las precauciones que la gente en general tomaba para evitar la estancia en interiores.

II Kafetegiak Cafeterías



Zabalganeko, Ibaiondoko, Salburuko eta Pilarreko gizarte etxeetako kafetegiek hiru helburu dituzte:

- Zentroko jarduerekin lotura sortzea.
- Elkartzeko lekua izatea.
- Gizarte harremanak erraztea.

- Zentroko jarduerarekin loturak ezartzea.
- Topaleku bat erraztea eta gizarte-harremanak erraztea.
- Bidezko Merkataritzaren helburuak eta ingurumenarekiko kontsumo arduratsua sustatzea.
- Elikadura osasungarriko ohiturak sustatzea.

Kafetegietan egin diren kanpainen 1.066 lagunek hartu dute parte.

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

En los centros cívicos El Pilar, Ibaiondo, Salburua y Zabalgana existe un servicio de cafetería. La cafetería se concibe como un espacio de relación y comunicación entre las personas usuarias del centro e íntimamente vinculada a la actividad que se desarrolle en la Sala de Encuentro.

En definitiva, se trata de un servicio personal que invite a la relación social y ayude a establecer vínculos con la actividad del centro.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

- Establecer vínculos con la actividad del centro.
- Facilitar un lugar de encuentro y favorecer la relación social.
- Fomentar los objetivos del Comercio Justo y el consumo responsable con el medio ambiente.
- Fomentar hábitos de alimentación saludables.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

En las cafeterías se han desarrollado varias campañas a lo largo de 2021 con una participación de 1.066 personas.

KANPAINAK ETA JARDUERAK KAFETEGIETAN CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES EN LAS CAFETERÍAS	Parte-hartzaileak Participantes
ACTIVIDADES CAFETERÍA EL PILAR (94 ACCIONES) SABOREANDO EL COMERCIO JUSTO (9 ACCIONES) EXPOSICIÓN: SIN AZÚCAR (7 ACCIONES) BONO CAFÉ (3 ACCIONES) MANUALIDADES EN LA CAFETERÍA (24 ACCIONES) ¿QUIERES ESCRIBIR LA CARTE DEL OLENTZERO Y MARI DOMINGUI? (8 ACCIONES) DISFRUTA DE NUESTROS DESAYUNOS NAVIDEÑOS (6 ACCIONES) EXPOSICIÓN: LEEMOS EN IGUALDAD (8 ACCIONES) PIDE LA MERIENDA SALUDABLE DE LA SEMANA (5 ACCIONES) LOS PASATIEMPOS DEL DÍA (16 ACCIONES) DISFRUTA DE UN HELADO ESPECIAL (8 ACCIONES)	424

KANPAINAK ETA JARDUERAK KAFETEGIETAN CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES EN LAS CAFETERÍAS		Parte-hartzaileak Participantes
ACTIVIDADES CAFETERÍA SALBURÚA (94 ACCIONES)		
SABOREANDO EL COMERCIO JUSTO (9 ACCIONES) EXPOSICIÓN: SIN AZÚCAR (7 ACCIONES) BONO CAFÉ (3 ACCIONES) MANUALIDADES EN LA CAFETERÍA (24 ACCIONES) ¿QUIERES ESCRIBIR LA CARTE DEL OLENTZERO Y MARI DOMINGUI? (8 ACCIONES) DISFRUTA DE NUESTROS DESAYUNOS NAVIDEÑOS (6 ACCIONES) EXPOSICIÓN: LEEMOS EN IGUALDAD (8 ACCIONES) PIDE LA MERIENDA SALUDABLE DE LA SEMANA (5 ACCIONES) LOS PASATIEMPOS DEL DÍA (16 ACCIONES) DISFRUTA DE UN HELADO ESPECIAL (8 ACCIONES)		189
ACTIVIDADES CAFETERÍA ZABALGANA (94 ACCIONES)		
SABOREANDO EL COMERCIO JUSTO (9 ACCIONES) EXPOSICIÓN: SIN AZÚCAR (7 ACCIONES) BONO CAFÉ (3 ACCIONES) MANUALIDADES EN LA CAFETERÍA (24 ACCIONES) ¿QUIERES ESCRIBIR LA CARTE DEL OLENTZERO Y MARI DOMINGUI? (8 ACCIONES) DISFRUTA DE NUESTROS DESAYUNOS NAVIDEÑOS (6 ACCIONES) EXPOSICIÓN: LEEMOS EN IGUALDAD (8 ACCIONES) PIDE LA MERIENDA SALUDABLE DE LA SEMANA (5 ACCIONES) LOS PASATIEMPOS DEL DÍA (16 ACCIONES) DISFRUTA DE UN HELADO ESPECIAL (8 ACCIONES)		245
ACTIVIDADES CAFETERÍA IBAIONDO (72 ACCIONES)		
SABOREANDO EL COMERCIO JUSTO (9 ACCIONES) EXPOSICIÓN: SIN AZÚCAR (7 ACCIONES) BONO CAFÉ (3 ACCIONES) MANUALIDADES EN LA CAFETERÍA (24 ACCIONES) ¿QUIERES ESCRIBIR LA CARTE DEL OLENTZERO Y MARI DOMINGUI? (8 ACCIONES) DISFRUTA DE NUESTROS DESAYUNOS NAVIDEÑOS (6 ACCIONES) EXPOSICIÓN: LEEMOS EN IGUALDAD (8 ACCIONES) PIDE LA MERIENDA SALUDABLE DE LA SEMANA (5 ACCIONES) LOS PASATIEMPOS DEL DÍA (16 ACCIONES) DISFRUTA DE UN HELADO ESPECIAL (8 ACCIONES)		208
376 ACCIONES		1.066

D) **BALORAZIOA VALORACIÓN**

Kafetegiak eta horien programazioa elkartzeari jarraituz jardueren osagarri dira.

Pandemiaren osasun-murrizketak direla eta, 2021ean kafetegiak itxita egon ziren urtarrilaren 26tik otsailaren 11ra. Apirilaren 1etik maiatzaren 4ra, edukiera eta ordutegia murriztuta ireki zituzten.

Las cafeterías y su programación son un gran complemento a las actividades de las salas de encuentro.

En el año 2021 las cafeterías estuvieron cerradas del 26 de enero al 11 de febrero. Del 1 de abril al 4 de mayo abrieron con restricciones de aforo y horario, todo ello motivado por las restricciones sanitarias de la pandemia.



III Ludotekak Ludotecas

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Ludotekek haurrei besteekin jolasteko, elkartzeko, harremanak izateko, partekatzeko, lankidetzan aritzeko eta, batez ere, nortasuna garatzeko aukera ematen diete, betiere jolasaren eta jostailuen bidez. Heldu adituak heziketa lantzen du, ikuspuntu integral eta aktibo batetik, sormena landuz eta norberaren nortasuna errespetatuz.

La ludoteca es una alternativa socioeducativa en el tiempo libre que se oferta a niños y niñas de 0 a 8 años en turnos diferenciados según la edad. Su objetivo fundamental es impulsar el desarrollo integral de la personalidad del niño y niña, principalmente a través del juego y del juguete.

Es un espacio de juego, de encuentro, relación, experimentación, participación, y cooperación. El personal especializado que atiende las ludotecas tiene como misión educar a través del juego y del juguete desde una perspectiva integral, activa y creativa, respetando la individualidad y favoreciendo la socialización.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

Ludoteka heziketa zerbitzua da eta honakoak ditu ardatz: umeen hazkuntza integrala, gurasoen konpromisoa, gizartearekiko harremanak bultzatzea, jolasaren garrantziaz ohartaraztea eta sentzibilizatzea; eta azkenik, aisialdia modu positiboan erabiltzeko aukera ematea.

- Fomentar el desarrollo de la personalidad de niños y niñas, a nivel psicomotor, cognitivo, crítico, creativo, relacional y afectivo, utilizando como herramientas el juego, el juguete y el material lúdico.
- Posibilitar la utilización del tiempo libre de forma positiva.
- Potenciar una actitud favorable ante la actividad lúdica en las madres, padres, educadores y educadoras.
- Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia que tiene el juego y los espacios lúdicos en la infancia, así como para la propia comunidad.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

Aurten 11.199 leku eskaini dira eta leku horien %70 bete da.

Erabiltzaileen sexuari dagokionez, %49 mutilak izan dira; eta %51, neskek.

C1) EGINDAKO TXANDAK TURNOS REALIZADOS

En 2021, en las 14 ludotecas se han ofertado 828 turnos, con un total de 11.199 plazas y la ocupación media sobre el total de plazas ofertadas ha sido del 70%. El 49% son niños y el 51% niñas.

LUDOTEKA LUDOTECA	TXANDAK TURNOS			ESKAINITAKO LEKUAK PLAZAS OFERTADAS			BETETAKO LEKUAK PLAZAS OCUPADAS			Mutilen % NIÑOS	Nesken % NIÑAS
	I	II	III	I	II	III	I	II	III		
Aldia / Periodo											
ABETXUKO	34	15	6	289	121	61	180	99	58	47,03%	52,97%
ALDABE	18	13	9	205	155	116	171	111	61	52,82%	47,18%
ARANA	16	8	6	144	72	70	104	64	62	52,65%	47,35%
ARIZNABARRA	33	22	9	534	378	169	285	139	156	33,55%	66,45%
ARRIAGA	25	15	12	330	205	205	268	140	128	49,92%	50,08%
LANDATXO CAMPILLO	26	13	6	260	130	85	235	116	76	46,32%	53,68%
PILAR	40	18	9	596	286	147	191	109	110	51,95%	48,05%
HEGOALDE	26	16	8	410	254	151	218	130	122	52,72%	47,28%
IBAIONDO	55	23	12	756	334	204	491	213	185	48,65%	51,35%
IPARRALDE	68	14	11	740	185	154	265	161	136	46,10%	53,90%
JUDIMENDI	25	11	13	270	125	190	231	100	150	58,06%	41,94%
LAKUA	30	17	12	402	240	186	329	192	173	53,02%	46,98%
SALBURUA	27	13	13	369	183	200	344	161	189	40,86%	59,14%
ZABALGANA	50	19	12	798	280	210	740	216	210	56,16%	43,84%
GUZTIRA	473	217	138	6.103	2.948	2.148	4.052	1.951	1.816	49,27%	50,73%
TOTAL	828			11.199			7.819			100%	

I (2021/01/01 – 2021/03/28) II (2021/03/29 – 2021/06/20) III (2021/12/01 – 2021/12/31)

C2) ESKOLA BISITAK VISITAS ESCOLARES

Guztira: 386 bisita eta 7.760 ikasle jolastu dira gure ludoteketan (aurreko urtean baino %24 gehiago).

Jolas librea denean, Haur Hezkuntzako eskolek erabiltzen dituzte gehien bat; hala ere, bisita gidatuak, oro har, Lehen Hezkuntzakoek eskatzen dituzte gehien.

Se han recibido 386 visitas de centros educativos, tanto libres como guiadas. En éstas se han trabajado temáticas educativas mediante dinámicas lúdicas. Un total de 7.760 niños y niñas han acudido de visita a la ludoteca. Esto ha supuesto un 24% más que el año anterior, recuperándose las cifras anteriores a la pandemia.

Con respecto a la edad del alumnado, este recurso lo utilizan principalmente niños y niñas de Educación Infantil cuando las visitas son de juego libre. Sin embargo, las visitas guiadas, son mayoritariamente solicitadas por el ciclo de Primaria. Estas visitas son muy valoradas por el profesorado de chicos y chicas con necesidades especiales.

Zentroa Centro	Saioak Sesiones	Mutilak Niños	Neskak Niñas	Guztira Total
ABETXUKO	16	102	89	191
ALDABE	39	468	454	922
ARANA	18	179	179	358
ARIZNABARRA	4	53	48	101
ARRIAGA	18	158	128	286
LANDATXO CAMPILLO	19	193	207	400
PILAR	43	451	393	844
HEGOALDE	12	128	125	253
IBAIONDO	48	627	490	1117
IPARRALDE	39	405	341	746
JUDIMENDI	32	294	306	600
LAKUA	44	428	414	842
SALBURUA	20	217	190	407
ZABALGANA	34	362	331	693
GUZTIRA / TOTAL	386	4.065	3.695	7.760

C3) JARDUERAK SAREAN ACTIVIDADES EN RED

Sareko jardueren bidez, heziketa jarduerak kalera ateratzen dira, eta haur guztiek –barkideak izan zein ez– parte hartzea dute helburu. Jarduera ireki horietan ludoteketako langile guztiak inplikatzeko dira. Aurten 13 ekintza egin dira sarean:

Las actividades en red son un escaparate que muestra puntualmente en otros espacios (la calle) el trabajo educativo que se realiza en las ludotecas y ludoclubes durante todo el año y son de carácter abierto. Incentivan la participación de niños y niñas que no acuden a estos servicios y logran la implicación y coordinación de todo el personal.

Este curso se han realizado 13 actividades en red:

Jarduera Actividad		Mutilak Niños	Neskak Niñas	Helduak Personas adultas	Guztira Total
Ikasturte hasierako jaia Fiesta de inicio de curso	(I)	39	48	41	128
Osasuna jaia Fiesta de la salud	(I)	54	46	56	156
Euskararen jaia Fiesta del euskera	(I)	6	11	11	28
Berdintasunaren jaia Fiesta de la igualdad	(I)	17	12	22	51
LUDOFUN FAMILY (asteburuetan fines de semana)	(I)	140	178	73	391
LUDOFUN TXIKI (asteburuetan fines de semana)	(II)	132	138		270
Gabonetako opor programa Programa vacacional de Navidad	(II)	178	149	60	387
Pazko oporretako programa Programa vacacional de Pascua	(II)	155	144	53	352
Udako opor programa Programa vacacional de verano	(II)	250	218		468
LUDOFUN (asteburuetan fines de semana)	(III)	472	380		852
Gabonetako opor programa Programa vacacional de Navidad	(III)	55	79		134
Pazko oporretako programa Programa vacacional de Pascua	(III)	48	78		126
Udako opor programa Programa vacacional de verano	(III)	98	99		197
GUZTIRA / TOTAL		1.644	1.580	316	3.540

(I) Ludotekak eta ludobklubak Ludotecas y ludoclubes | (II) Ludotekak Ludotecas | (III) Ludoklubak Ludoclubes

C4) PREMIA BEREZIAK NECESIDADES ESPECIALES

Behar bereziak dituzten haurrak ludoteka eta ludoklubetan integratzen dira. Arrisku-egoerak detektatzeko protokolo bat ere badago eta gizarte zerbitzuei jakinarazten edo bideratzen zaizkien.

Azken hiru urteetan, hauek izan dira datuak:

Niños y niñas con necesidades especiales son atendidos con normalidad dentro de los servicios de las ludotecas y ludoclubes, siendo necesario en muchas ocasiones contar con personal de apoyo. También existe un protocolo de detección de situaciones de riesgo que son comunicadas o derivadas a los servicios sociales.

A lo largo de los tres últimos años estos han sido los datos de dichas atenciones:

Urtea Año	Mutilak Niños	Neskak Niñas	Guztira Total	Laguntzaileak Personal de apoyo
2019	42	38	80	73
2020	28	27	55	42
2021	41	36	77	68

Premia bereziak dituzten haurrak.
Personas atendidas con necesidades especiales.

Urtea Año	Mutilak Niños	Neskak Niñas	Guztira Total
2019	7	11	18
2020	7	5	12
2021	14	10	24

Gizarte zerbitzuei bideratutakoak.
Personas derivadas a los servicios sociales.

Ludoteka guztietan arrakasta handia izan dute familiei begira antolatutako ekitaldiek eta txandek.

Lortutako konfiantza giroak lagundu du balio anitzak lantzen.

Premia bereziak dituzten haurrak arazorik gabe integratu dira.

Pandemia dela eta, osasun-agintariek gomendatutako higiene-eta prebentzio-ohiturak landu dira.

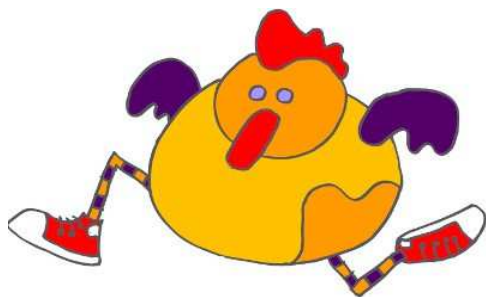
D) BALORAZIOA VALORACIÓN

El denominador común de todas las ludotecas ha sido la alta participación en los turnos de juego en familia y todas las actividades familiares.

En general se ha logrado un ambiente de confianza que ha permitido trabajar en valores como la cooperación, el respeto al medio ambiente, la igualdad y coeducación, la interculturalidad, el consumo responsable, además de trabajar aspectos relacionados con el desarrollo de los niños y niñas.

Los niños y niñas con necesidades especiales que han sido atendidos, gracias al esfuerzo adicional empleado, se han integrado sin mayores problemas.

En el contexto de la pandemia se han trabajado los hábitos de higiene y de prevención recomendados por las autoridades sanitarias.



IV Ludoklubak Ludoclubes

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Ludoklub bakoitzak ekintza asko antolatatu ditu. Asteburuetakoko ekintzek gero eta indar handiagoa izan dute gazteen artean.

El ludoclub es una alternativa socioeducativa de dinamización del tiempo libre, dirigida a chicos y chicas entre los 9 y 12 años. Se trata de un servicio estable en el que se trabaja especialmente la creatividad, la participación y el juego.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

- Jolasaren bidez ikastea.
- Elkarrekin bizitzen ikastea.
- Teknologia berriak modu egokian eta arriskurik gabe erabiltzen ikastea.

- Aprender a través del juego.
- Aprender a convivir (prevención del bullying)
- Aprender a usar de manera apropiada y sin riesgo las nuevas tecnologías.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

C1) EGINDAKO TXANDAK TURNOS REALIZADOS

LUDOTEKA LUDOTECA	TXANDAK TURNOS			ESKAINITAKO LEKUAK PLAZAS OFERTADAS			BETETAKO LEKUAK PLAZAS OCUPADAS			Mutilen % NIÑOS	Nesken % NIÑAS
	Aldia / Periodo	I	II	III	I	II	III	I	II	III	
ABETXUKO	3	2	1	36	24	12	25	17	12	65,85%	34,15%
ALDABE	0	0	1	0	0	18	0	0	15	42,11%	57,89%
ARANA	3	2	1	48	32	20	45	32	19	70,30%	29,70%
ARIZNABARRA	4	3	1	90	70	22	28	19	13	58,51%	41,49%
ARRIAGA	3	2	1	60	40	22	35	16	15	85,87%	14,13%
LANDATXO CAMPILLO	3	2	1	45	30	30	45	28	13	49,48%	50,52%
PILAR	4	3	1	85	65	22	59	40	22	52,67%	47,33%
HEGOALDE	4	3	1	90	70	25	40	23	14	14,14%	85,86%
IBAIONDO	3	4	1	60	67	22	54	37	16	48,98%	51,02%
IPARRALDE	3	2	1	60	40	20	31	18	0	43,37%	56,63%
JUDIMENDI	3	2	2	48	32	40	48	26	12	65,69%	34,31%
LAKUA	3	2	1	60	40	22	60	39	21	66,92%	33,08%
SALBURUA	4	3	2	66	54	33	68	54	20	72,62%	27,38%
ZABALGANA	3	3	2	54	56	34	61	56	32	55,42%	44,58%
GUZTIRA	43	33	17	802	620	342	599	405	224	56,57%	43,43%
TOTAL		93			1.764			1.228		100%	

I (2021/01/01 – 2021/03/28) II (2021/03/29 – 2021/06/20) III (2021/12/01 – 2021/12/31)

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Zabalgana, Salburua, Pilar eta Lakuan egon dira erabiltzaile gehien.

Asteburuetakoa jardueretan jende askok hartu du parte.

Neska-mutilen proposamenak ere kontuan izan dira programazioan.

Pandemia dela eta, osasun-agintariek gomendatutako higie-eta prebentzio-ohiturak landu dira.

Los ludoclubes de Zabalgana, Salburua, El Pilar y Lakua son los que más inscripciones han tenido.

Ha destacado la alta participación en las actividades programadas en los fines de semana, tanto dentro como fuera de los centros.

Se han trabajado valores como la coeducación, la corresponsabilidad, la inclusividad, la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, participando chicos y chicas en proyectos comunes y atendiendo a sus propuestas.

En el contexto de la pandemia se han trabajado los hábitos de higiene y de prevención recomendados por las autoridades sanitarias.



V Argibide eta kontrola Información y Control

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

118 lanpostuk osatu dute Argibide eta Kontrol Zerbitzua 2021. urtean.

El Servicio de Información y Control en Centros Cívicos se compone de 118 plazas de agentes de información y control con mantenimiento básico.

	LEKUA CENTRO		INFORMAZIO ETA KONTROL AGENTEEN KOPURUA Nº DE AGENTES DE INFORMACIÓN Y CONTROL
GIZARTE ETXEAK CENTROS CÍVICOS	ABETXUKU/ ABETXUKO		2
	ALDABE	⊙	9
	ARANA		2
	ARIZNABARRA		2
	ARRIAGA	⊙	4
	LANDATXO / EL CAMPILLO		2
	PILAR / EL PILAR	⊙	8
	HEGOALDE	⊙	9
	IBAIONDO	⊙	9
	IPARRALDE	⊙	10
	JUDIMENDI	⊙	9
	LAKUA	⊙	9
	SALBURUA	⊙	9
	ZABALGANA	⊙	9
KIROLDEGIAK POLIDEPORTIVOS	ABETXUKO		4
	ARANALDE		3
	ARIZNABARRA	⊙	6
	ARRIAGA		3
	LANDAZURI		3
	SAN ANDRES		6
GUZTIRA TOTAL			118

Herritarrentzako arreta zerbitzua duten zentroak ⊙ Centros con tareas de atención ciudadana

Eginkizun hauek dituzte:

- Argibide eta komunikazio lanak.
- Mantentze lanak.
- Kontrol eta zaintze lanak.
- Materialak eta inventario lanak.
- Aretoak prestatzeko lanak.
- Herritarrentzako arreta lanak (10 zentrotan)

Zonetako koordinatzaileak dira zerbitzu horren arduradunak. Informazio agenteak ezinbestekoak dira gizarte etxeetarako, sail eta zerbitzu guztietako informazioa eman behar baitiete erabiltzaileei, arau eta lan prozedura berberak erabiliz.

Zerbitzu honek gizarte etxeetara joaten diren pertsonen argibide osoa ematen die, baita bertan lan egiten duten profesionalen ere, programa guztiak baldintza ezin hobetan gauzatu daitezkeen. Eta 11 zentrotan herritarrentzako arreta zerbitzua ere eskaintzen da.

Informazio agenteek egin dituzten izapiderik garrantzitsuenak hauek izan dira:

Antzoki, igerileku eta Ibaiondoko gizarte etxeke padelera sartzeko sarrerak dira.

Desarrollan un amplio abanico de tareas centradas en los siguientes apartados:

- Tareas de información y comunicación.
- Tareas de mantenimiento.
- Tareas de control y vigilancia.
- Tareas de inventario y materiales.
- Tareas de preparación de espacios.
- Tareas de trámites de atención ciudadana (en 11 centros)

Este servicio lo coordinan y supervisan los Coordinadores de Zona. La figura de Agente de Información y Control es vital para los centros cívicos, ya que son el primer contacto que tiene el usuario que se acerca a un centro y deben responder ofreciendo información de todos los departamentos y servicios que se ubican en los mismos. Todo ello siguiendo unas mismas directrices y utilizando los mismos procedimientos de trabajo.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

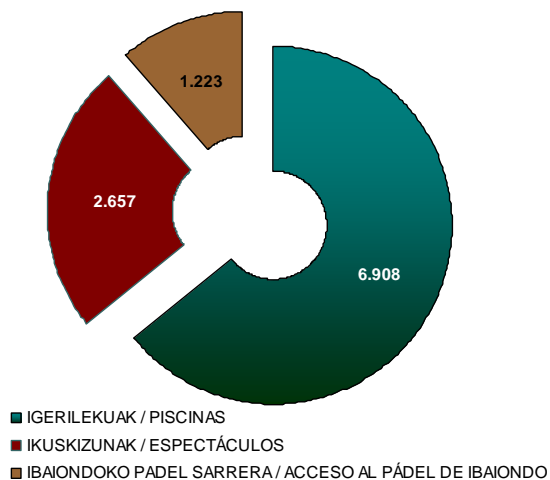
El Servicio de Información y Control tiene como misión ofrecer una atención integral y de calidad a todas las personas que hacen uso de los centros, así como a los profesionales de los mismos, para que todos los servicios, programas y actividades que se desarrollen se hagan en perfectas condiciones de uso de acuerdo a las normas y parámetros establecidos. Además, en 11 centros se desarrollan funciones de atención ciudadana.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

El personal del Servicio de Información y Control se ocupa de realizar los siguientes trámites relacionados con la gestión de los centros:

C1) Sarrerak saltzea Venta de entradas

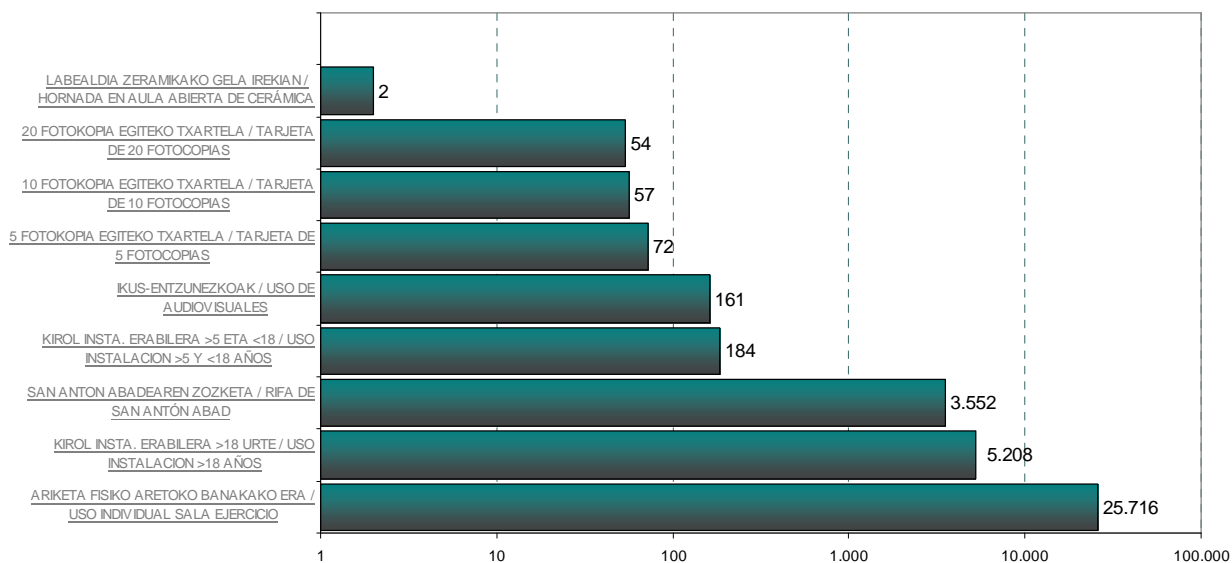
Corresponde a la venta de entradas para acceder a los distintos servicios que tienen esta modalidad de acceso, como son los teatros, las piscinas (solo las de centros cívicos) y el acceso al recinto del pádel del centro cívico Ibaiondo.



C2) Salmentak Ventas

Aldagelak, gimnasioak, kirol aretoak, gela irekiak erabiltzea, fotokopiak egitea, eta abar.

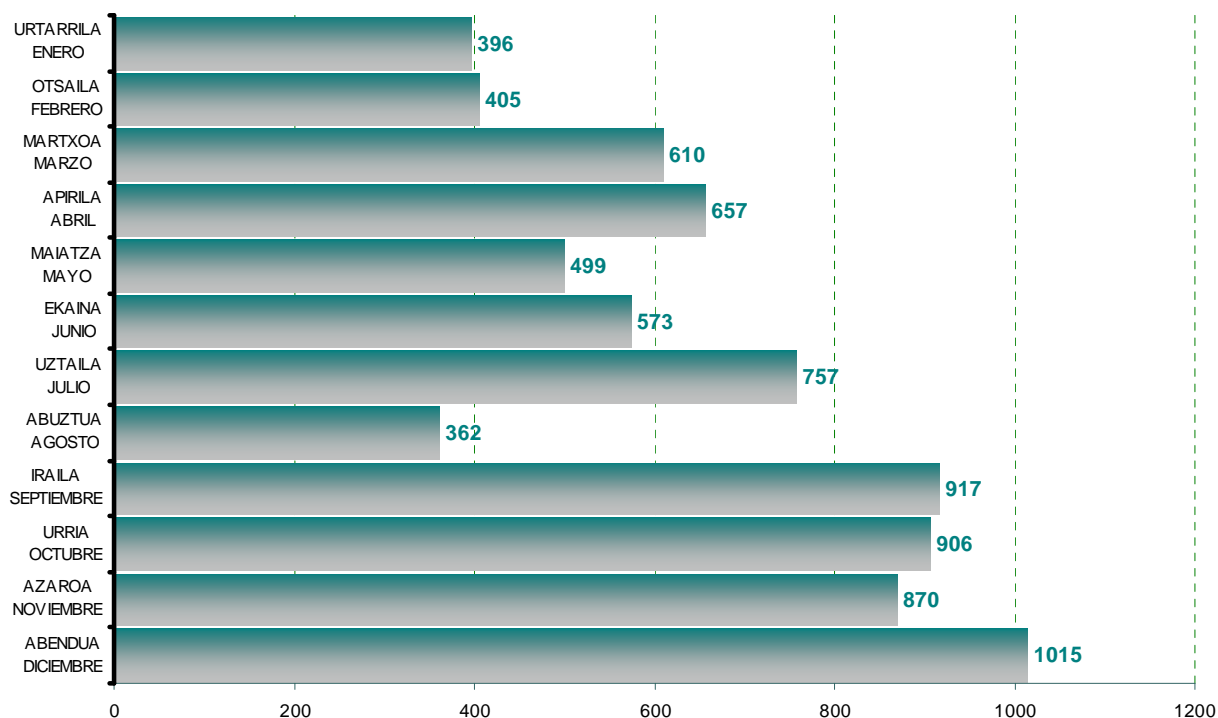
Trámites correspondientes a la venta de distintos productos y servicios como el uso de los vestuarios, gimnasios y salas deportivas, las aulas abiertas, las fotocopias y las hornadas de cerámica.



C3) Erreserbak Reservas

Kirol guneak, squasha, badminton, tenisa, lantegiak, futbol zelaiak eta abar erreserbatzea.

Son los alquileres de instalaciones realizados directamente por los agentes de información y afectan a los espacios siguientes: canchas deportivas, squash, bádminton, tenis de mesa, aulas, gimnasios y otras salas deportivas, sala de tiro, salas polivalentes, campos de fútbol y salones de actos.



C4) Kanpainak Campañas

Kanpainen emandako izen kopuruak hauek izan dira.

Son las inscripciones tramitadas para las campañas deportivas, que han sido las siguientes:

KANPAINAREN IZENA NOMBRE DE LA CAMPAÑA	IZEN EMATEAK INSCRIPCIONES
Adinduentzako mendia, natura eta kultura	1.125
Campo, naturaleza y cultura para la tercera edad	
GUZTIRA / TOTAL	1.125

C5) Jardueretan izen-emateak Inscripciones en actividades

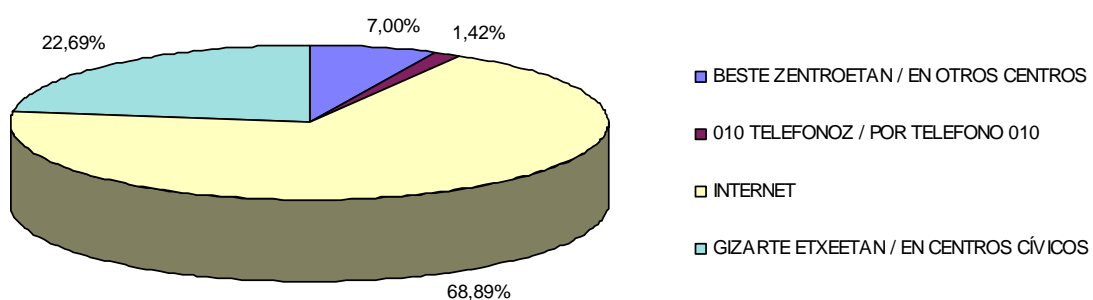
Jardueretan izen-emateak hauek izan dira:

Son las tramitaciones de las inscripciones realizadas para las actividades programadas por los distintos departamentos municipales.

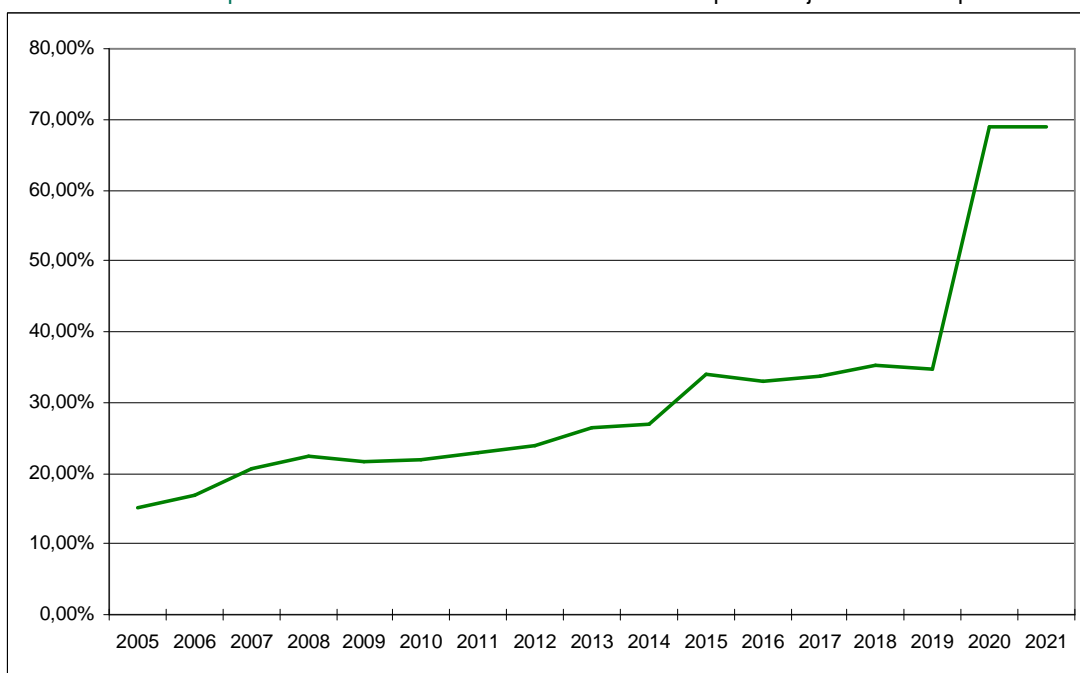
	LEKUA CENTRO	ALTAK ALTAS	BAJAK BAJAS	ORDAINKETAK PAGOS	GUZTIRA TOTAL
GIZARTE ETXEAK CENTROS CÍVICOS	ABETXUKU / ABETXUKO	276	42	449	767
	ALDABE	11.335	1.823	3.501	16.659
	ARANA	310	5	639	954
	ARIZNABARRA	296	6	801	1.103
	ARRIAGA	882	23	1.618	2.523
	LANDATXO /EL CAMPILLO	489	27	1.139	1.655
	PILAR / EL PILAR	4.879	586	3.700	9.165
	HEGOALDE	8.991	1.208	3.892	14.091
	IBAIONDO	12.246	2.970	6.641	21.857
	IPARRALDE	9.910	1.250	5.053	16.213
	JUDIMENDI	11.577	1.453	5.397	18.427
	LAKUA	9.874	1.496	4.909	16.279
	SALBURUA	8.334	2.382	5.404	16.120
	ZABALGANA	9.501	1.900	6.583	17.984
KIROLDEGIAK POLIDEPORTIVOS	ABETXUKO	3.189	967	1.227	5.383
	ARANALDE	448	20	1.378	1.846
	ARIZNABARRA	707	22	1.819	2.548
	ARRIAGA	280	7	919	1.206
	LANDAZURI	596	73	1.919	2.588
	SAN ANDRES	3.983	1.317	2.523	7.823
GUZTIRA TOTAL		98.103	17.577	59.511	175.191

Izena emateari buruzko izapideen %68 baino gehiago Internet bidez egin ziren.

Este volumen de trámites solamente supuso el 22,69% del total. Más del 68% de los trámites referidos a inscripciones se realizó por Internet.



Internet bidezko izapideen ehunekoaren bilakaera. Evolución del porcentaje de trámites por Internet



C6) Zozketak Sorteos

2021. urtean informazio agenteek 9.464 izapide egin dituzte zozketarako. Hurrengo taulan datuak agertzen dira zentroka.

Entre el 15 de julio y el 2 de septiembre de 2021 se recogieron las solicitudes para participar en el sorteo para la adjudicación de las plazas ofertadas para la temporada 2021-2022. En la siguiente tabla se detallan los trámites realizados por centro referidos al sorteo.

	LEKUA CENTRO	IZEN-EMATEAK INSCRIPCIONES	FORMALIZATZEAK FORMALIZACIONES	GUZTIRA TOTAL
GIZARTE ETXEAK CENTROS CÍVICOS	ABETXUKU / ABETXUKO	24	38	62
	ALDABE	232	352	584
	ARANA	46	46	92
	ARIZNABARRA	8	53	61
	ARRIAGA	148	204	352
	LANDATXO /EL CAMPILLO	35	48	83
	PILAR / EL PILAR	464	511	975
	HEGOALDE	301	384	685
	IBAIONDO	630	607	1237
	IPARRALDE	329	549	878
	JUDIMENDI	625	666	1291
	LAKUA	242	546	788
	SALBURUA	301	476	777
	ZABALGANA	295	655	950

	LEKUA CENTRO	IZEN-EMATEAK INSCRIPCIONES	FORMALIZATZEAK FORMALIZACIONES	GUZTIRA TOTAL
KIROLDEGIAK POLIDEPORTIVOS	ABETXUKO	40	75	115
	ARANALDE	20	120	140
	ARIZNABARRA	117	243	360
	ARRIAGA	23	54	77
	LANDAZURI	33	158	191
	SAN ANDRES	90	176	266
	GUZTIRA TOTAL		4.003	5.961
TELEFONAZ POR TELÉFONO		620	39	659
INTERNET		18.846	10.611	29.457
BESTE ZENTROETAN EN OTROS CENTROS		1.558	1.026	2.584
GUZTIRA TOTAL		25.027	17.637	42.664

C7) Herritarrentzako arreta lanak Trámites de Atención Ciudadana

Atal honi dagozkien datuak Herritarrentzako Arreta eta Herritarrei Laguntzeko eta Gardentasunaren Zerbitzuko oroit idazkian agertuko dira.

Los datos sobre este tipo de trámites están disponibles en la memoria del Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia.

C8) Izapide kopurua zentroko Trámites por centro

Ibaiondoko gizarte etxeak izapidetu dituzte izen emate gehien. Abetxukukoek, berriz, gutxien.

En la tabla siguiente se aprecia el volumen trámites por cada centro, sin contar los trámites relacionados con Atención Ciudadana. El centro con mayor volumen ha sido el centro cívico Ibaiondo y con el menor el centro cívico Abetxuko.

	LEKUA CENTRO	1	2	3	4	5	6	GUZTIRA TOTAL
GIZARTE ETXEAK CENTROS CÍVICOS	ABETXUKU/ ABETXUKO	33	36	0	0	767	62	898
	ALDABE	1.041	747	506	94	16.659	584	19.631
	ARANA	60	50	3	5	954	92	1.164
	ARIZNABARRA	76	127	4	12	1.103	61	1.383
	ARRIAGA	182	149	97	17	2.523	352	3.320
	LANDATXO / EL CAMPILLO	45	1.263	12	0	1.655	83	3.058
	PILAR / EL PILAR	137	590	108	113	9.165	975	11.088
	HEGOALDE	562	3.973	698	105	14.091	685	20.114
	IBAIONDO	2.485	4.288	1.137	71	21.857	1.237	31.075
	IPARRALDE	658	3.850	461	104	16.213	878	22.164
	JUDIMENDI	456	659	665	179	18.427	1.291	21.677
	LAKUA	610	2.214	521	42	16.279	788	20.454
	SALBURUA	1.069	443	757	25	16.120	777	19.191
	ZABALGANA	1.327	1.914	470	10	17.984	950	22.655
KIROLDEGIAK	ABETXUKO	415	2.235	517	1	5.383	115	8.666

	LEKUA CENTRO	1	2	3	4	5	6	GUZTIRA TOTAL
POLIDEPORTIVOS	ARANALDE	28	2.656	145	12	1.846	140	4.827
	ARIZNABARRA	33	3.574	446	104	2.548	360	7.065
	ARRIAGA	7	2.571	480	10	1.206	77	4.351
	LANDAZURI	39	1.250	60	145	2.588	191	4.273
	SAN ANDRES	302	2.417	880	76	7.823	266	11.764
GUZTIRA TOTAL		9.565	35.006	7.967	1.125	175.191	9.964	238.818
Aurreko urteetako datuak Datos de años anteriores								
	2020	15.357	34.530	5.721	0	112.508	22	168.138
	2019	50.810	100.625	19.200	1.968	115.975	25.019	313.597
	2018	48.464	96.004	19.856	1.907	120.057	24.495	310.783
	2017	47.324	87.119	14.160	1.976	119.800	25.000	295.379
	2016	44.289	87.224	17.033	2.168	193.893	35.046	379.653
	2015	33.847	81.947	16.123	2.220	121.073	22.722	277.932

1 Sarrerak Entradas | 2 Salmentak Ventas | 3 Erreserbak Reservas | 4 Kanpainak Campañas | 5 Jardueretan izen-emateak Inscripciones en actividades | 6 Zozketa Sorteo

C9) Volumen de trabajo Lan-bolumena

Hurrengo taulan, informazio eta kontrol agente bakoitzak tramitazioetan jasan duen lan-bolumena aurkezten da (herritarrei laguntzeko izapideak izan ezik).

En la siguiente tabla se presenta el volumen de trabajo en tramitaciones (excepto las de atención ciudadana) soportado por cada agente de información y control.

LEKUA CENTRO	IZAPIDE KOPURUA	LANGILE KOPURUA	IZAPIDE KOPURUA LAGILEKO
IBAIONDO	31.075	9	3.452,78
ZABALGANA	22.655	9	2.517,22
JUDIMENDI	21.677	9	2.408,56
LAKUA	20.454	9	2.272,67
HEGOALDE	20.114	9	2.234,89
IPARRALDE	22.164	10	2.216,40
ALDABE	19.631	9	2.181,22
ABETXUKO	8.666	4	2.166,50
SALBURUA	19.191	9	2.132,33
SAN ANDRES	11.764	6	1.960,67
ARANALDE	4.827	3	1.609,00
LANDATXO / EL CAMPILLO	3.058	2	1.529,00
ARRIAGA	4.351	3	1.450,33
LANDAZURI	4.273	3	1.424,33
PILAR / EL PILAR	11.088	8	1.386,00

Gizarte etxeak
Centros cívicos

Kiroldegiak
Polideportivos

LEKUA CENTRO	IZAPIDE KOPURUA	LANGILE KOPURUA	IZAPIDE KOPURUA LAGILEKO
ARIZNABARRA	7.065	6	1.177,50
ARRIAGA	3.320	4	830,00
ARIZNABARRA	1.383	2	691,50
ARANA	1.164	2	582,00
ABETXUKU/ ABETXUKO	898	2	449,00
GUZTIRA TOTAL	168.138	118	1.424,90

Gizarte etxeak
Centros cívicos

Kiroldegiak
Polideportivos

Argibide eta Kontrol Zerbitzuaren lana funtsezkoa da gizarte etxeetan programak egiten dituzten sailentzako. Sustatu beharreko lanpostu hauek erakundearentzat ezinbestekoak dira, herritarrek duten lehen erreferentzia beraiek direlako; eta ondorioz, Udalaren balioak eta irudia islatu behar dituzte.

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

El Servicio de Información y Control desempeña un trabajo fundamental para todos los departamentos que programan en los centros cívicos e instalaciones deportivas. Las diversas tareas que realizan y su condición de funcionarios los convierten en una pieza clave de la organización que hay que potenciar. No en vano se trata de la figura de referencia para el ciudadano que acude a cualquier instalación y por ello debe representar los valores y la imagen de la organización.



VI Administrazio-zerbitzua Servicio Administrativo

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Zortzi administrari daude, zonako bana.

El servicio lo componen 9 administrativos, uno en cada una de las zonas.

ZONAK ETA OSATZEN DITUZTEN ZENTROAK DISTRIBUCIÓN EN ZONAS Y CENTROS QUE LAS COMPONEN				
	GIZARTE ETXEA CENTROS CÍVICOS		KIROLDEGIAK POLIDEPORTIVOS	
	INTEGRATUAK INTEGRADOS	EZ INTEGRATUAK NO INTEGRADOS	IGERILEKUA DUTENAK CON PISCINAS	IGERILEKURIK GABE SIN PISCINA
1	ALDABE	LANDATXO / EL CAMPILLO		LANDAZURI
2	JUDIMENDI	ARANA		ARANALDE
3	EL PILAR			
4	HEGOALDE	ARIZNABARRA		ARIZNABARRA
5	IPARRALDE	PILAR / EL PILAR	SAN ANDRES	
6	LAKUA	ABETXUKU / ABETXUKO	ABETXUKU / ABETXUKO	
7	IBAIONDO	ARRIAGA		ARRIAGA
8	SALBURUA			
9	ZABALGANA			

B) HELBURUAK OBJETIVOS

Zerbitzu honek gizarte etxeetan dauden sailtako teknikari guztientzat egiten ditu administrazio-lanak.

La misión del Servicio Administrativo de los centros cívicos es atender a los distintos departamentos que tienen presencia en los centros cívicos en lo referente a los trámites administrativos que se presenten como consecuencia de los programas, servicios y actividades que se desarrollen en los centros de la zona.

Eginkizunak:

Las funciones son:

Lan administratiboak egitea (administrazio publikokoak eta gizarte etxeak kudeatzeagatik sortutako lanak).

- Realizar las tareas administrativas necesarias para la correcta elaboración de expedientes y documentación, propios de la administración.

- Asumir todas aquellas tareas administrativas que se generan en los Centros Cívicos como consecuencia de la gestión de los mismos, y la elaboración, ejecución y seguimiento de la programación municipal.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

Bere eginbehar garrantzitsuenak hurrengo taula honetan agertzen dira.

Las tareas más importantes realizadas han sido las que se relacionan en la siguiente tabla.

ZONALDEA / ZONA→	ALDABE	EL PILAR	HEGOALDE	IBAIONDO	IPARRALDE	JUDIMENDI	LAKUA	SALBURUA	ZABALGANA	GUZTIRA 2021
IZAPIDEAK / TRÁMITES										TOTAL
MAE ikastaroak / Cursos MAE										44.684
MAE programan sartutako ikastaroak Cursos generados en MAE (PC)	228	127	165	262	216	225	262	170	231	1.886
Ikastaroetako izen emateak eta bajak Inscripciones y bajas en cursos	359	451	461	720	355	448	720	773	504	4.791
Dirua itzultzea Devoluciones de ingreso	346	379	308	416	279	227	416	338	349	3.058
Datuak kopiatzea Volcado de datos	2.837	2.791	4.597	4.713	3.568	4.475	4.713	3.028	4.227	34.949
Erreserbak / Reservas										64.759
Aldez aurretiko erreserbak, denboraldiko erreserbak eta ikastaroen erreserbak Reservas de cursos, anticipadas, temporada y programación	6.287	5.805	2.885	10.551	4.768	6.355	10.551	5.512	5.712	58.426
Erreserbak aldatzea eta bertan behera uztea Anulaciones y modificaciones de reserva	186	158	81	2.118	180	1.052	2.118	267	173	6.333
Langileen izapideak / Trámites de personal:										
Kontrol agenteen kopurua (ordutegia kontrolatzeko, txandaz aldatzeko, soldataren aldaketak egiteko eta abar) Nº de agentes de Control para gestión de control horario, cambios de turno, variaciones de nómina, etc.	16	19	25	26	13	15	22	11	16	163
Administrarien kopurua Nº de administrativos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Administrazio zerbitzuari esker, zonetako teknikariek denbora gehiago dute berezko lanak aurrera eramateko.

2021ean nabarmena izan da administrazio-kargaren igoera 2020aren aldean, erreserbak berriro hasi direlako.

El servicio administrativo hace posible la liberación de tareas administrativas a los técnicos que componen los equipos de las zonas. Esto ha permitido mejorar, agilizar y normalizar la tramitación administrativa en los centros cívicos, cuyo volumen de trabajo crece constantemente por las características de los propios centros como contenedores de programas y servicios cada vez más numerosos.

En 2021 ha sido notable el incremento de carga administrativa respecto a 2020 por la reanudación de las reservas.



VII Zonetako taldeak Equipos de Zona

Gizarte etxeetako eredua zortzi zonatan eta zortzi talde teknikotan oinarritzen da.

Eredu horren bidez politika sektorialak zona bakoitzeko errealitatearekin uztartu nahi dira, erantzun bateratuak eta koordinatuak emateko, eta baliabideei ahalik eta etekin handiena ateratzeko.

Zona bakoitzean talde tekniko bat dago. Kultura teknikariak, Komunitate Jarduerak, kirol arlokoak eta koordinatzaileak osatzen dute taldea.

Zonetako beharrei erantzutea.

Sailtako baliabideak zentzuz erabiltzea.

Herritarren bizi-kalitatea hobetzea.

Taldeek 2021. urtean proiektu hauek gauzatu dituzte:

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

El modelo de funcionamiento de Centros Cívicos se basa en la existencia de equipos multidisciplinares en los centros con unos cometidos de programación, seguimiento y evaluación.

Este modelo pretende hacer compatibles las políticas sectoriales con la realidad concreta de cada zona, buscando la interrelación entre las mismas de cara a dar respuesta a esa realidad de manera conjunta y coordinada, rentabilizando los recursos existentes.

Los equipos están compuestos por personal técnico de los servicios de Cultura, de Deporte y de Acción Comunitaria, bajo la coordinación y liderazgo de la figura de Coordinación de Zona.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

Responder a las necesidades y demandas de la zona de actuación.

Trabajar de manera interdisciplinaria para una utilización racional de los recursos.

Mejorar de la calidad de vida de los ciudadanos mediante la oferta de programas y servicios adecuados.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

Durante 2021, el trabajo de los Equipos se ha traducido en los siguientes proyectos abordados más destacados:

ALDABE - LANDATXO

Barre egin behar dugu. Pandemia garaian umorea berreskuratzeko beharrari erantzuteko programa. Hitzaldiak, zinema, poesia, bakarriketak, zirkoa, lantegiak... Familientzat eta publiko guztientzat (otsaila - apirila).	Necesitamos reírnos. Programa orientado a la necesidad de recuperar el humor en tiempos de pandemia. Charlas, cine, poesía, monólogos, circo, talleres... Dirigido a familias y público en general (febrero-abril).
Bizikletaren astea 2021. Zonako taldeak, CEAK kudeatzen duen programa horretan, hainbat jarduerarekin parte hartu du : hitzaldiak, lantegiak eta jokoak (maiatza).	Semana de la bicicleta 2021. Programa gestionado por el CEA en el que se participó desde la zona con actividades diversas: charlas, talleres y juegos (mayo).
Ostegunetan...plazaz plaza gozatu! Gune irekien erabilera sustatzeko programa, leku seguruak izan direlako pandemia garaian. Jarduera ludikoak eta kulturalak Alde Zaharreko plazetan (ekaina).	Los jueves... ¡diviértete de plaza en plaza! Programa orientado al fomento de la utilización de espacios abiertos como lugares seguros en pandemia. Actividades de carácter lúdico y cultural en las plazas del Casco Histórico (junio).
Aniztasuna gara. Ekintza askotako programa zabala, gure auzoetako aniztasunaren alde positiboak sustatu eta ikusarazteko. Zonatik bultzatua eta auzoetako hainbat eragile eta erakunderekin elkarlanean (zinema solasaldiak, hitzaldiak, kirol erakusketak, ipuin kontaketak, lantegiak, ikuskizunak...) (Urria - abendua).	Somos diversidad. Amplio programa de acciones con el objetivo de fomentar y mostrar los aspectos positivos de la diversidad de nuestros barrios. Impulsado desde la zona y coparticipado con diversos agentes y entidades de los barrios (cine forum, charlas, exhibiciones deportivas, cuenta cuentos, talleres, espectáculos, etc.). (Octubre-diciembre).
Sareko lana. Sareko lan komunitarioa bultzatzea zonako hainbat eragilerek: Osasun Zentroa, BIZAN sarea, GOIAN, Ramón Bajo HLHI eta Landazuri HLHI, Landazuri ikastola, Santa María ikastetxea, APDEMA...	Trabajo en red. Impulso del trabajo comunitario en Red con diferentes agentes de la zona: Centro de Salud, Red BIZAN, GOIAN, AMPA CEIP Ramón Bajo, AMPA CEIP Landazuri, Landazuri Ikastola, Colegio Santa María de Vitoria, APDEMA...
Fotovoz-AZ. Hirigune Historikoko hainbat eragilek bultzatutako programa, adinekoen zaintza eta bizikidetzarako alderdi garrantzitsuak diagnostikatzeko eta ezagutzeko (Landatxo OGZren parte-hartzea).	Fotovoz-AZ. Programa impulsado por diferentes agentes del Casco Histórico para diagnosticar y conocer aspectos importantes para el cuidado y convivencia de las personas mayores (Participación del SSB de El Campillo.)
Olentzero eta Mari Domingi. Zonako elkarte eta kolektiboek Olentzeroren eta Mari Domingiren inguruan sortu dituzten ekitaldietan elkarlanean aritzea. Elkartze aretoetan jarduerak eta lantegiak ere programatu dira.	Olentzero y Mari Domingi. Colaboración con los eventos de Olentzero y Mari Domingi organizados en la zona por asociaciones y colectivos. Programación de actividades y talleres en salas de encuentro.

HEGOALDE - ARIZNABARRA

<p>Udaberriko programazioa Hegoalden.</p> <p>Egun bateko Udaberriko Jaiaren Ordez, osasun egoera dela eta, "Hegoalde Udaberria da" egitaraua antolatuta, hainbat jaurdurez osatuta (tailerrak, ikuskizunak, Hitzaldiak...)</p>	<p>Programación de Primavera en Hegoalde.</p> <p>Programación centrada en la tradicional Fiesta de la primavera, que debido a la situación sanitaria ha sido modificada, sustituyendo la fiesta de un día por un programa denominado "Hegoalde es primavera" con numerosas actividades, talleres y actuaciones.</p>
<p>Poesiak jota dago Hegoalde.</p> <p>Jarduera honek Gizarte Etxean nahiz auzoan zehar (hebilla merkaturak, pintaketak Gymkhana poetikoa, gupil gaineko poesiak ...) poesia zabaltzea du helburu nagusia. Partehartzaileek alde batetik bidali eta bestetik jasotzen dituzte poemak.</p>	<p>Hegoalde es un poema.</p> <p>Para acercar la poesía a la ciudadanía surge la idea "Hegoalde es un poema". Es una acción participativa para la recepción y distribución de poemas por el Centro Cívico y otros espacios, como el Mercado de Hebillas. Se han realizado pintadas y gymkhana poética, poemas sobre ruedas, conciertos...</p>
<p>"Hekoalde" proiektu integratzailea.</p> <p>Liburutegian sortutako eximen honek Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH) landu eta zabaltzea du helburu nagusia, hainbat jarduera burutuz, liburutegian bertan eta auzoko elkarteekin batera ere. Esate baterako "kontadazu ipuin bat San Kritobaleko BIZAN zentroarekin eta liburutegiko liburuen erreskatatzaileak jarduerak antolatu dira 2021ean.</p>	<p>Proyecto integrador "Hekoalde".</p> <p>Desde la Biblioteca familiar se plantea trabajar los ODS junto con las distintas asociaciones y colectivos. Así nace la etiqueta Hekoalde para aunar todas las iniciativas en este sentido. Ya en el año 2021 se organizaron actividades "Los rescatadores de libros", "Kontadazu ipuin bat" junto con personas mayores del BIZAN de San Cristóbal, así como se dotó de un componente formativo medioambiental a la actividad "Paseos saludables".</p>
<p>Osasuna eta entrenamendu funtzionala.</p> <p>70 urtetik gorako pertsonen arteko osasun ikerketa burutu da (genético, nutricional eta indarrekoa). Honen ondorioz jarduera fisikoa antolatuta, adin haueko pertsonen artean norberako gaitasun fisikoa indartzeko.</p>	<p>Salud y entrenamiento funcional.</p> <p>Se ha realizado un estudio de salud (genético, nutricional y de fuerza) entre personas voluntarias mayores de 70 años de la zona de Hegoalde. Como consecuencia del mismo se organizó una actividad física para estas edades para el fortalecimiento de la autonomía personal en edades avanzadas.</p>
<p>"San Cristobal/Adurtza auzoan osasun ekintzak bultzatzeko programa.</p> <p>Berpiztu dira "ibilaldi osasuntsuak eraztun berdean" jarduera.</p>	<p>Programa de fomento de actividades saludables en el barrio San Cristóbal/Adurtza.</p> <p>Se han reactivado las salidas correspondientes a la actividad de paseos saludables.</p>
<p>Horma-pintura Ariznabarrako Gizarte etxean.</p> <p>Ariznabarrako sarea berpiztu eta harremanak bultzatzeko horma-pintura egitea erabaki da. Bide batez egindako irudia sareko enblema moduan erabiliko litzateke.</p>	<p>Elaboración de un mural en el CC Ariznabarra.</p> <p>Se han celebrado reuniones preparatorias para la elaboración de un mural que refleje la realidad actual del barrio y fortalezca los lazos entre las entidades de la red de Ariznabarra, para su consolidación como foro de participación y apoyo mutuo.</p>
<p>Eguberria Ariznabarrean.</p> <p>Mari Domingi eta Olentzerorekin Ohizko kalejira eta harrera burutu da, Ariznabarrako gizarte-sarearekin batera. Honen gainean hainbat dekorazio-tailerrak egin dira.</p>	<p>Navidad en Ariznabarra.</p> <p>Pasacalles y Recepción a Mari Domingi y Olentzero, actividad organizada en red con las entidades de la zona (red socio-comunitaria). Se han programado talleres de decoración navideña.</p>
<p>Eguberrietako parkea.</p> <p>Azken momentuan eta egoera sanitarioa dela eta, bertan bera geratu da eguberrietako parkea.</p>	<p>Parque infantil de navidad.</p> <p>Suspensión a última hora del Parque Infantil de Navidad por la situación sanitaria.</p>

IBAIONDO - ARRIAGA

Halloween.

Ibaiondoko jaiak Halloween egunean zirenez, talde teknikoak gai horrekin lotutako jarduera-egitarau zabala antolatu zuen, Ibaiakua auzo elkartearekin lankidetzan (musika-emanaldiak, lantegiak, jolasak...)

Halloween.

Teniendo en cuenta que las fiestas de Ibaiondo se habían trasladado a las fechas del Halloween, el equipo técnico en colaboración con la AAVV Ibaiakua organizó un amplio programa de actividades relacionadas con este tema (actuaciones, talleres, juegos...)

Eta hilabete honetan zer?

Familiei zein publiko orokorrari zuzendutako jarduerak dira: kirol arlokoak, kulturalak edota komunitariokoak. Hilez hileko programazioetan biltzen dira.

¿Y este mes qué?

Programa mensual de actividades deportivas, culturales y comunitarias dirigido a familias y al público.

Arriagako familia liburutegia irekitzea.

Egitarau berezi bat antolatu zen, familia liburutegi berria irekitzeko (ipuin kontalariak, lantegiak, etab.).

Apertura biblioteca familiar Arriaga.

Con motivo de la apertura de la nueva biblioteca familiar se hizo un programa especial con cuentacuentos, talleres, etc

Arriagan murgildu.

Herritar guztientzako programa bat antolatu zen, erabiltzaileek berriro ere gizarte etxeko eta kiroldegiko zerbitzuak beldurrik gabe erabiltzera animatzeko. Helburua zen instalazioak erabiltzeko aukera ematea, bai bertaratzeari utzi ziotenei eta bai publiko berriari.

Sumérgete en Arriaga.

Con el objetivo de que los usuarios/as volvieran a utilizar sin miedo los servicios del centro cívico y del polideportivo de Arriaga se organizó un programa abierto a la población. Programa cuyo fin era posibilitar el uso de los servicios e instalaciones a aquellos que habían dejado de acudir y a nuevos públicos.

Gabonetako egitaraua.

Hainbat ekintza antolatu dira bai Arriagan bai Ibaiondon, hala nola, lantegiak, jolasak, emanaldiak, Olentzero eta Mari Domingiren harrera eta desfilea, eta abar.

Programación de navidad.

Tanto en Arriaga como en Ibaiondo, se han organizado talleres, juegos, actuaciones, desfile y recepción de Olentzero y Mari Domingi.

IPARRALDE

<p>Iparralde sasoiari.</p> <p>Hiruhileko programa. Lehen hiruhilekoan kirol-jarduerak egin dira.</p>	<p>Iparralde en forma.</p> <p>Programa trimestral con actividades deportivas en el primer trimestre.</p>
<p>“Eta asteburu honetan, zer?”</p> <p>Familia giroko jarduerak, kultura eta aisialdi arlokoak, belaunaldien artekoak eta adinekoei zuzendutakoak.</p>	<p>Y este finde qué?</p> <p>Actividades culturales y de ocio familiar, intergeneracionales y dirigidas a personas mayores.</p>
<p>Emakume-taldeak suspertzea.</p> <p>Bakarrik dauden edo etxetik ateratzeko baliabiderik ez duten emakumeak hartzeko.</p>	<p>Reactivación de grupos de mujeres.</p> <p>Pensado para la acogida de mujeres solas o sin recursos para salir de casa.</p>
<p>75 urtetik gorakoentzako tailerrak, aire zabalean.</p> <p>“Artikulazioak mugitu” eta “Ibilaldi osasungarriak” (ekaina-uztaila).</p>	<p>Talleres para mayores de 75 años al aire libre.</p> <p>“Mueve tus articulaciones” y “Paseos saludables” (Junio-Julio).</p>
<p>Hitzaldi-zikloa COVID19ri buruz.</p> <p>Epidemiari nola aurre egin, emozioen kudeaketa eta nutrizioaren bidez. “Solidaridad Enfermera” izeneko GKEarekin lankidetzan egin da.</p>	<p>Ciclo de charlas sobre la COVID19.</p> <p>Cómo enfrentarlo desde la gestión de emociones y la nutrición. En colaboración con la ONG Solidaridad Enfermera.</p>
<p>Sardinaren ehorzketa eta Inauterietako jaia.</p> <p>Zentroko zerbitzuekin lankidetzan.</p>	<p>Entierro de la sardina y Fiesta de Carnaval.</p> <p>En colaboración con los servicios del centro.</p>
<p>Auzoko elkarte eta agenteekin lankidetzan egindakoak.</p> <p>Ikasturte-hasierako festa, Sarea Piztu izeneko sareko erakundeekin (iraila). VG Hobetuz programan aurkeztutako proiektuak babestea.</p>	<p>Colaboración con las entidades de la zona.</p> <p>Fiesta de comienzo de curso con las entidades que pertenecen a la red “Sarea Piztu” (septiembre). Apoyo a los proyectos presentados en el VG Hobetuz.</p>
<p>Lankidetzaz Zaramagako BIZAN zentroarekin.</p> <p>Nahi gabeko bakardadea lantzeko programaren inguruan</p>	<p>Colaboraciones con centro BIZAN Zaramaga.</p> <p>Programa sobre la soledad no deseada.</p>
<p>Lankidetzaz BIZAN eta Odon de Apraiz ikastolarekin.</p> <p>Material birziklatuekin egindako eskultura-lanen aurkezpena (abendua).</p>	<p>Colaboración con BIZAN e ikastola Odón de Apraiz.</p> <p>Presentación de los trabajos de Escultura realizada con materiales reciclados (diciembre).</p>
<p>Iparralde zonaldeko entitateen sarea indartzea.</p> <p>Osasun arloko sarea sortzea, eta bertan inguruko osasun-zentro guztien parte-hartzea bermatzea. Osasun Plana egiteko prozesuan parte hartzea.</p> <p>Gizarte-gaietarako sarea sortzea.</p> <p>ELZk (Etxeko Laguntza Zerbitzua) eman behar duen zerbitzua argitzea.</p> <p>Martxoaren 3a dela-eta, <i>Flores en la Basura</i> filmaren emanaldia eta solasaldia zuzendariarekin (konexio birtualaren bidez).</p> <p>Auzogune monografikoa, auzoaren aldarrikapenak zein puntutan dauden ikusteko, bai hirigintzari dagozkionak eta bai eguneko arretako unitateari buruzkoak.</p>	<p>Desarrollo de la Red de entidades de zona Iparralde.</p> <p>Creación de la red de Salud con participación de todos los centros de salud de la zona. Participación en la elaboración del Plan de Salud.</p> <p>Creación de la red para temas sociales.</p> <p>Charla para clarificar el servicio del SAD.</p> <p>Coincidiendo con el 3 de marzo, proyección de la película Flores en la Basura y coloquio con su director a través de conexión virtual.</p> <p>Auzogune monográfico para revisar en qué punto están las reivindicaciones del barrio respecto de mejoras en urbanismo y Unidad de atención diurna.</p>

JUDIMENDI - ARANA

<p>Inauteri-jaiak, Araneko gizarte etxean. Dekorazioa, girotea eta Harry Potterri buruzko lantegiak.</p>	<p>Fiesta de carnaval en el centro cívico Arana. Decoración, ambientación y talleres sobre Harry Potter.</p>
<p>Lankidetzak, auzoko eragileekin. BIZAN zentroarekin eta Judimendikoak auzo elkarteekin, Erre Pui Erre, Dantza Plazan, ibilaldi osasuntsuen taldea...</p>	<p>Colaboraciones con agentes del barrio. BIZAN, AA VV Judimendikoak Erre Pui Erre, baile en la plaza, grupo de paseos saludables....</p>
<p>Judimendi auzoko osasun eta zaintza sarean parte hartzea.</p>	<p>Participación en la red de salud y cuidado del barrio Judimendi.</p>
<p>Gazte talde bati guneak lagatzea, Manga jarduerak egiteko.</p>	<p>Cesión de espacios a un grupo de jóvenes para el desarrollo de las actividades de Manga.</p>
<p>Aranalde kiroldegiko aurrealdean mural partizipatiboa egitea, Arana auzoko entitateekin harremanetan.</p>	<p>Mural participativo en la fachada del polideportivo Aranalde en colaboración con las entidades del barrio de Arana.</p>
<p>Urteko lehen partean, programazioa hilekoa izan zen eta egoerari egokituak gaiak landu ziren: zaintza fisikoa eta emozionala, esate baterako. Uda ondoren, hiruhileko programazioari ekin zitzaion berriro ere.</p>	<p>La programación de la primera parte del año fue mensual con temáticas acordes con la situación; cuidado físico y emocional. El último trimestre se retomó la programación trimestral.</p>
<p>Gabonak Arana auzoan. Kalejira azpimarratu behar da, bertan auzokideen elkarteak, Araneko BIZAN eta gizarte etxeak zerbitzuak inplikatu zirelako. Aurten, osasun egoera dela eta, bertan behera geratu zen Aranako ekitaldi-aretoan antolatu ohi den Olentzeroren eta Mari Domingiren harrera-ekitaldia.</p>	<p>Navidad en Arana. Se realizó una kalejira por el barrio. En la organización de esta Kalejira se involucró la AAVV Aranako, vecinos y vecinas del barrio, BIZAN de Arana y los servicios de ocio y tiempo libre del centro cívico. Este año debido a la situación sanitaria se suspendió el recibimiento del Olentzero y Mari Domingui en el salón de actos de Arana.</p>
<p>Gabonak Judimendiko gizarte etxean. Hainbat lantegi eta jardura antolatu ziren.</p>	<p>Programación de navidad en Judimendi. Talleres y actividades.</p>

LAKUA - ABETXUKO

<p>Inauteri Jaiak Lakuan. Egun berezi horiek hainbat tailerrekin ospatzen ditugu: karetak, torrijak, inauterietako osagarriak, landa-inauteriei buruzko hitzaldi bat eta disko txikiko jarduera bat.</p>	<p>Fiestas de Carnavales en Lakua. Estos días tan especiales los celebramos con varios talleres de caretas, torrijas, complementos de carnaval, una charla sobre carnavales rurales y una actividad de txiki disco.</p>
<p>Inauteri Jaiak Abetxukun. Hainbat jarduera egin ziren, hala nola munstroen mozorro-tailerra, txanoen tailerra, gimkana bat eta disko txikiko jarduera bat.</p>	<p>Fiestas de Carnavales en Abetxuko. Se realizaron actividades como un taller de disfraces de monstruos, otro de gorros, una gimkana y una actividad de txiki disco.</p>
<p>Andaluziako patioa irekitzea. Pandemia-garaietan elkartzeko eta sozializatzeko lekua, adin guztietan zabalik, uztailetik urrira, mahai, aulki eta eguzkitakoekin, jarduera libre edo familiarretarako. Beirateak margotu ziren BIZANen, kaleko hezitzaileen eta aisialdiko zerbitzuaren laguntzarekin.</p>	<p>Apertura del patio andaluz. Lugar de encuentro y socialización en tiempos de pandemia aislamiento social abierto a todas las edades de julio a octubre con mesas, sillas y sombrillas, para actividades libres o familiares. Se pintaron las cristaleras en colaboración de BIZAN, Educadores de calle, Servicio de ocio y tiempo libre.</p>
<p>Udaberriko jarduerak Lakuan. Programazio horretan familiarteko tailerrak (txorien habiak, izozki freskagarriak, zure lorea ereitea), haurrentzako ginkhana eta feltrozko txotxongiloen tailerra izan ziren.</p>	<p>Actividades de primavera en Lakua. Esta programación contó con talleres familiares (nidos de pájaros, helados refrescante, siembra tu flor), así como una ginkhna infantil y, taller de marionetas de fieltro.</p>
<p>Udaberriko jarduerak Abetxukun. Abetxukun pisten jolasa tailerra, ipuin-kontalaria eta pintura-tailerra egin ziren.</p>	<p>Actividades de primavera en Abetxuko. En Abetxuko se desarrolló un taller juego de pistas, un cuenta-cuentos y un taller de pintapiedras.</p>
<p>Gau Beltza jarduerak Lakuan. Halloween jaiak Gau Beltzari bide eman zion, ekintzak euskal folkloreak barruan Kokiotoren Amona ikuskizuna, Gau beltza mozorroa, Gau beltza festa eta munstro fabrika tailerraz gozatzeko aukera izan genuen.</p>	<p>Actividades Gau Beltza en Lakua. La fiesta de Halloween dio paso a Gau Beltza, enmarcando las actividades dentro del folklore vasco, pudimos disfrutar de espectáculo Kokiotoren Amona, disfras Gau beltza , fiesta Gau beltza y taller de fábrica de monstruos.</p>
<p>Gau Beltza jarduerak Abetxukun. Gau beltzaren programazioarekin jarraituz, Abetxukun inauterietako mozorroei, makillaje tailerrari, beldurrezko errezetei eta gaztaina kukuruxoei buruzko hitzaldi bat izan zen.</p>	<p>Actividades Gau Beltza en Abetxuko. Siguiendo con la programación de Gau beltza en Abetxuko se contó una con charla sobre disfraces de carnaval, taller de maquillaje, recetas de miedo y cucurucho de castañas.</p>
<p>Gabonetako programazioa Lakuan. Lakua sareko elkarteekin elkarlanean, kalejira-kalejira egin zen Mari Domingik eta Olentzerok lagunduta, musika eta eskolako eta aisialdiko hainbat talderen emanaldiekin. Aste horretan gabonetako gynkana, faroltxo tailerra, kandelak, bonboi fabrika eta etxeko barratxo energetikoak ere izan ziren.</p>	<p>Programación de navidad en Lakua. En colaboración con las asociaciones de la red Lakua se hizo una Kalejira-pasacalle acompañados por Mari Domingi y Olentzero con música y actuaciones de varios grupos escolares y de tiempo libre. Durante esa semana también hubo gynkana de navidad, taller de farolillos, de velas, fabrica de bombones y barritas energéticas caseras.</p>
<p>Aniztasunaren historioak. Erakusketa eta antzerkia, CC. Abetxuko, Bakearen aldeko Lankidetzeta Batzarraren eskutik.</p>	<p>Historias de la diversidad. Exposición y teatro en Abetxuko, a cargo de la Asamblea de Cooperación por la Paz.</p>

PILAR – SAN ANDRÉS

Kirol arloko, kultur arloko eta familientzako jarduerak urtean zehar.	Programa con actividades deportivas, culturales y de ocio familiar a lo largo de todo el año.
Osasuna auzoan dabil. Proiektu komunitario parte-hartzailea. Helduen bakardadea lantzen du. Pilar auzoan.	La salud camina por el barrio. Programa comunitario participativo. Se centra en la soledad de las personas mayores en el barrio de El Pilar.
Lorategi komunitarioa. Proiektu komunitario parte-hartzailea Pilar auzoan, Caracas Kalean.	Jardín comunitario. Programa comunitario participativo en el barrio El Pilar. Está ubicado en la calle Caracas.
Heldu Osasungarriak. Proiektu komunitario parte-hartzailea, helduen bakardadea lantzen duena, Txagorritxu eta Gazalbide auzoan. Antolaketa 2021an egin da, 2022ko hasieran garatzeko.	Mayores Saludables. Programa comunitario participativo centrado en la soledad de las personas mayores en el barrio de Txagorritxu-Gazalbide. Preparación para ejecutarlo al inicio del 2022.

SALBURUA

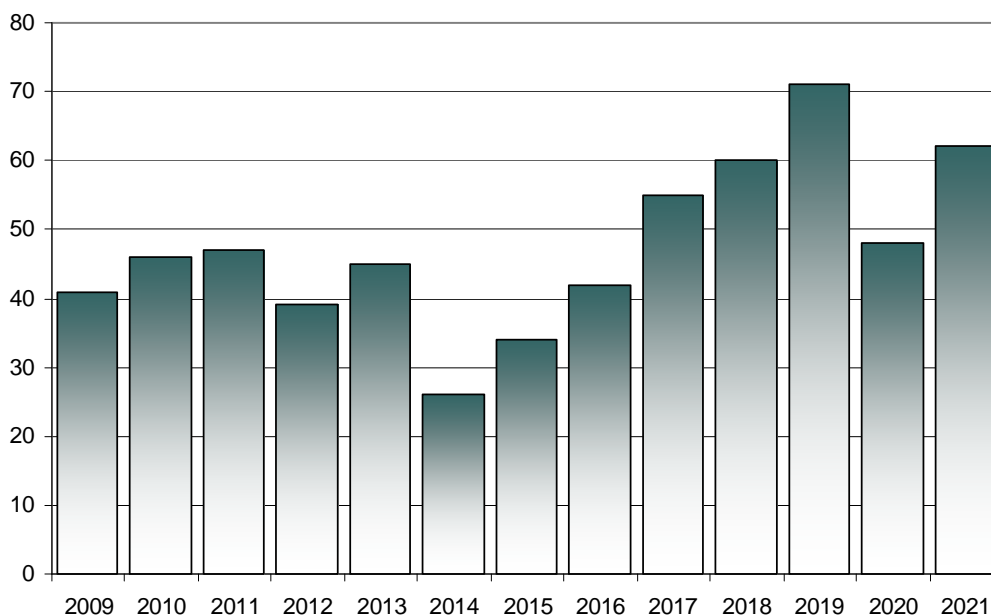
Bizikletaren astea. Maiatzean ekintza ugari antolatu genuen auzoan bizikletaren erabilera bultzatzeko bai hirian zehar mugitzeko eta kirola egiteko. Adin guztietarako prestatu genituen ekintzak	Semana de la bicicleta. Variado programa de actividades para fomentar en el barrio el uso y la cultura de la bicicleta desde el punto de vista de la movilidad y la práctica de actividad deportiva de calidad (mayo).
Poetak Salburuan ere. Ikasturtearen bukaeran ekintza ezberdin antolatu genuen kale hezitzaileekin, ludotekakoekin eta elkarte aretokoekin beraien kantak eta poesiak sortzeko. Lehenago lan sakona egin zen ezagutzen kanten esan nahia aztertzen ikuspuntu kritiko batez, berdintasuna ikuspuntuan jartzen.	Poetas en Salburua. En el último trimestre del año se trabajó con jóvenes de Educación de calle, del ludoklub y de la sala de encuentro el análisis del contenido de las canciones de actualidad bajo el prisma de la igualdad. A partir de ahí, ellos crearon sus propios temas que escribieron en las cristaleras del centro.
Euskararen astea. Azaroan eta abenduan auzoko gurasoen elkarteekin batera eta Sarburuko elkartearekin sortu genuen euskararen astea jolas ekintzekin, antzez lanak eta dinamika ezberdinak.	Semana del euskera. A lo largo de los meses de noviembre y diciembre junto con las asociaciones de madres y padres de los colegios del barrio y la asociación Salburua se desarrolló un programa de actividades y de espectáculos en el centro cívico.
Ludomenua. Gabonetan, elkarte aretoan mahai jolas didaktikoak zabaltzeko erabili zen dinamika.	Ludomenú. En Navidad, en la sala de encuentro se desarrolló una dinámica para dar a conocer a las familias los juegos de mesa más interesantes desde el punto de vista didáctico.

ZABALGANA

<p>Zabalgana eskura.</p> <p>Kirol eta kultur jarduerak eta ikuskizun egitarau bat da, zentroa dinamizatzeko. Hiru programa egin dira: otsailtik martxora, apiriletik maiatzera eta urritik abendura. Orotara, 31 jarduera antolatu dira.</p>	<p>Zabalgana eskura.</p> <p>Programa con actividades culturales, espectáculos y deportivas puntuales en fin de semana. Se han realizado tres programas: febrero-marzo, abril-mayo y octubre-diciembre con un total de 31 actividades.</p>
<p>Haurrentzako eta familientzako lantegiak.</p> <p>Urtean zehar 17 lantegi programatu dira ostiral arratsaldeetan elkartzeko aretoan.</p>	<p>Talleres para público infantil y familiar.</p> <p>A lo largo del año se han programado 17 talleres los viernes por la tarde en la sala de encuentro</p>
<p>“Arte&Gasteiz Txiki” erakusketa.</p> <p>Maiatzaren 3tik 17ra. Neska-mutilen pintura erakusketa kolektibo bat izan da, ARTE GASTEIZ & VIGO proiektuan aurkeztu diren lanetan inspiratua.</p>	<p>Exposición “Arte&Gasteiz Txiki”.</p> <p>Del 3 al 17 de mayo. Exposición colectiva pictórica de niñas y niños que están inspiradas en las obras participantes de ARTE GASTEIZ&VIGO.</p>
<p>“Enrédate Zabalgana Saretu” erakusketa.</p> <p>Maiatzaren 18tik ekainaren 6ra. Erakusketa honen helburua izan da Zabalgana auzoko gizarte eragileak auzokideei ezagutzera ematea. Erakusketa hainbat elementuk osatzen dute:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auzoari buruzko prentsako ebakinak, Zabalgana Batuz auzo elkarteak bilduak. - Erakusketan parte hartu duten gizarte eragileen informazio-panelak. - Auzoko talde guztiak kokatzen dituen auzoko mapa. - Herritarren ekarpenak biltzen dituen murala. - Erakusketan parte hartu duten gizarte-eragileen bideoak. <p>Erakusketaz gain, Zabalganeko Sareko erakundeek lantegiak eta pista-jokoak antolatu zituzten maiatzaren 28an eta ekainaren 4an.</p>	<p>Exposición “Enrédate Zabalgana Saretu”.</p> <p>Del 18 de mayo al 6 de junio. El objetivo fue dar a conocer a los vecinos y vecinas los agentes sociales del barrio de Zabalgana. La exposición se compuso de varios elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recortes de prensa sobre el barrio recopilados por la Asociación de Vecinos Zabalgana Batuz. - Paneles informativos de los agentes sociales que han participado. - Mapa localizando a todos los agentes sociales. - Mural de aportaciones ciudadanas. - Visualización de videos de los agentes sociales que participan en la exposición. <p>Además de la exposición las entidades de la Red de Zabalgana programaron talleres y juegos de pistas los viernes 28 de mayo y 4 de junio.</p>
<p>“Zabalganeko Sareak Vitoria-Gasteiz Hobetuz kanpainan aurkeztutako proiektuak” erakusketa.</p> <p>Azaroaren 5etik 14ra arte. Erakusketaren helburua izan da Zabalganeko Sarearen lau proposamenak ezagutzera ematea. Izan ere, atzemandako beharretatik abiatuta auzoko hainbat kolektibok sortu zituzten proposamenak azaldu ziren bertan.</p>	<p>“Proyectos de la Red de Zabalgana presentados a la campaña Vitoria-Gasteiz Hobetuz”. Exposición.</p> <p>Del 5 al 14 de noviembre. La finalidad de la exposición fue a conocer las cuatro propuestas de la Red de Zabalgana. Se expusieron las propuestas valoradas y participadas por distintos colectivos del barrio atendiendo a las necesidades detectadas.</p>
<p>GAZTEFILM zinemaldia.</p> <p>Zabalganeko gizarte etxea izan zen jaialdiaren egoitza. Haurrentzako 5 film proiektatu ziren, azaroaren 19tik 21erako asteburuan.</p>	<p>Festival de cine GAZTEFILM.</p> <p>El centro cívico Zabalgana ha sido sede de este festival, el fin de semana del 19 al 21 de noviembre. Se han proyectado 5 películas para público infantil.</p>
<p>Kanpaina solidarioa elkartzeko aretoan.</p> <p>Azaroaren 22tik 27ra, Educando Mentés elkarteak ikasmateriaia bildu du elkartzeko aretoan, Gambiako haurrei laguntzeko.</p>	<p>Campaña solidaria en sala de encuentro.</p> <p>Del 22 al 27 de noviembre la asociación Educando Mentés recoge material escolar en la sala de encuentro para ayudar a niños y niñas de Gambia.</p>

Azken urteetako zonako proiektuak. Proyectos de zona de los últimos años.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
IPARRALDE	8	8	6	6	4	3	4	7	8	7	12	9	10
EL PILAR	4	4	6	4	8	2	4	5	8	5	5	2	4
LAKUA - ABETXUKO	5	7	4	3	3	3	5	6	9	9	10	9	9
ALDABE - LANDATXO EL CAMPILLO	6	6	6	6	8	3	4	4	6	5	7	8	7
JUDIMENDI ARANA	8	7	9	7	9	6	6	6	7	8	9	2	8
HEGOALDE - ARIZNABARRA	10	8	8	7	8	5	4	4	4	5	5	5	8
IBAIONDO - ARRIAGA		6	8	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5
SALBURUA							2	5	6	5	5	2	4
ZABALGANA									2	10	12	6	7
Guztira	Total	41	46	47	39	45	26	34	42	55	60	48	62



Zonetako taldeek 62 programa jarri dituzte martxan. Jaiak, kultura, aisialdia, ingurumena, osasuna, euskara eta gaurkotasuna izan dira gai nagusiak.

Jarduera-maila nabarmen suspertu da 2020arekin alderatuta.

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Los equipos de zona han puesto en marcha 62 programas. Destacan las actividades en torno a las fiestas, a la cultura y al ocio. Cada año son más frecuentes las actividades de carácter medioambiental, de salud, de temas de actualidad y de promoción del euskera. Se recupera notablemente el nivel de actividad respecto a 2020.



VIII Egindako jarduerak, erabiltzaileen gogobetetzea eta gizarte etxeetako erabilera aztertzea Análisis de las actividades realizadas, satisfacción de los usuarios y uso de los centros

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Alde batetik, eskaintako jardueren datuak eta lortutako eskaria aztertzen dira. Bestalde, jarduera horietan parte hartzen duten pertsonen balorazio-inkesta bat egiten zaie, eta, azkenik, zentron erabilera-bolumenari buruzko datuak aztertzen dira.

El sistema de evaluación se basa en tres aspectos. Por un lado se analizan los datos de las actividades ofertadas y la demanda obtenida. Por otro lado se pasa una encuesta de valoración a las personas que participan en dichas actividades y por último se analizan los datos del volumen de uso de los centros.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

Parte-hartzeari lotutako kopuruak, asebetetze maila eta erabiltzaile kopurua jakitea.

- Conocer los datos de participación en actividades.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios.
- Conocer el número de personas que accede a los centros.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

C1) Egindako jardueren datuak Datos de actividades realizadas

2020-2021 denboraldian 857 jarduera egin dira, 8.125 talde osatu eta 86.199 izen eman dira.

Durante la temporada 2020-2021 se han realizado un total de 857 actividades distintas con 8.125 grupos conformados y 86.199 inscripciones.

Vitoria-Gasteizko biztanleen % 7,6k hartu du parte gizarte etxeetako eta kirol instalazioetako jarduera programan.

Dado que una persona puede hacer más de una inscripción, el número total de personas distintas que han formalizado al menos una inscripción en el periodo analizado es de 19.372 personas, es decir, el 7,6% de la población de Vitoria-Gasteiz.

Las actividades deportivas siguen siendo mayoritarias, con el 57% de la oferta.

Kirol jarduerak dira gehien eskaini direnak, izen emateen % 57 dituztela.

Eskaintza 8 gizarte etxetan biltzen da gehien bat.

Emakumezkoak dira jarduera programaren erabiltzaile nagusiak.

Jardueren % 16 euskaraz izan dira eta % 20 ele bietan.

La oferta se concentra en más del 50% en ocho centros cívicos: Zabalgana, Salburua, Ibaiondo, Iparralde, Judimendi, Lakua, Hegoalde y Aldabe (por ese orden).

El porcentaje de mujeres es del 68% y sigue siendo mayoritario.

El porcentaje de menores de 14 años es del 31% y el de mayores de 60 es el 17%.

El 16% de las actividades han sido impartidas en euskera, el 63% en castellano y el 20% han tenido la consideración de bilingües.

DENBORALDIA TEMPORADA	JARDUERA DESBERDINAK ACTIVIDADES DISTINTAS	OSATUTAKO TALDEAK GRUPOS CONFORMADOS	LEKUAK PLAZAS	SAIOAK SESIONES	IZEN-EMATEAK INSCRIPCIONES	PERTSONAK PERSONAS
2008/09	401	4.443	88.729	78.863	67.673	26.716
2009/10	464	4.593	90.126	79.749	70.761	27.398
2010/11	533	4.832	88.805	82.983	80.243	30.105
2011/12	509	5.453	101.249	85.727	87.509	31.017
2012/13	593	5.552	99.179	74.239	83.851	29.596
2013/14	729	5.937	104.645	78.572	85.837	31.232
2014/15	758	6.182	109.929	76.792	86.986	30.975
2015/16	764	5.579	100.677	82.914	90.437	32.942
2016/17	718	5.398	95.350	80.142	87.374	32.319
2017/18	798	5.782	101.715	84.578	87.746	34.122
2018/19	744	5.678	100.264	81.999	92.847	33.615
2019/20	655	4.152	72.060	60.903	71.059	32.027
2020/21	857	8.125	99.993	57.387	86.199	19.372



13 biztanletik 1ek gutxienez jarduera batean izena eman dute.

1 de cada 13 habitantes han estado inscritos al menos en una actividad.



Estatistika-informazio osoa:
Información estadística completa:



C2 Erabiltzaileen gogobetetzea Satisfacción de los usuarios

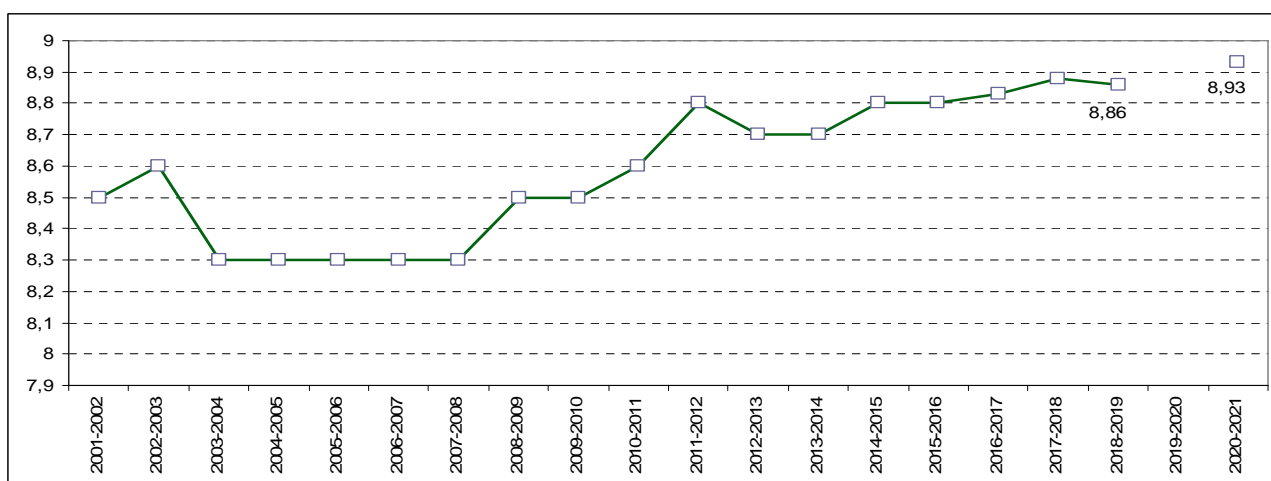
Erabiltzaileen artean 1.855 inkesta bildu dira, jardueren 6 osagai buruzko galderak dituztenak. Osagai horiek baloratzeko 1etik 10era bitarteko eskala erabili da eta lortutako batez besteko balioa 8,93 izan da.

Anualmente se realiza un estudio de satisfacción de los usuarios inscritos en los distintos cursos y talleres organizados. Los cuestionarios se pasaron en el segundo trimestre del curso de acuerdo a un muestreo de 1.855 personas.

El cuestionario recoge las valoraciones a 6 cuestiones relacionadas con la actividad, puntuadas en una escala de 1 a 10.

La valoración de las actividades por parte de los participantes se mantiene en un nivel alto; la valoración general de los cursos y talleres ha sido de un 8,93 en dicha escala de 1 a 10, valor superior al obtenido hace dos años, ya que el año pasado no se pudo realizar a causa de las restricciones por la pandemia.

	IRAKASLEAK PROFESORADO	GIROA AMBIENTE	EDUKIAK CONTENIDOS	ERABILGARRITASUNA UTILIDAD	MATERIALAK MATERIAL	ARETOAK SALAS	LABURPENA RESUMEN
2001-2002	8,9	8,8	8,4	7,4	7,2	6,6	8,5
2002-2003	8,9	8,7	8,5	7,4	7,5	6,9	8,6
2003-2004	8,7	8,7	8,2	7,4	7	6,9	8,3
2004-2005	8,8	8,5	8,2	7,5	7,2	7,1	8,3
2005-2006	8,7	8,6	8,2	7,6	7,3	6,8	8,3
2006-2007	8,7	8,7	8,2	7,8	7,4	7	8,3
2007-2008	8,7	8,6	8,1	7,8	7,3	7,1	8,3
2008-2009	8,9	8,6	8,4	7,8	7,6	7,1	8,5
2009-2010	8,9	8,7	8,4	7,8	7,6	7,2	8,5
2010-2011	9	8,8	8,5	8	7,7	7,5	8,6
2011-2012	9,1	8,8	8,6	8,1	7,9	7,8	8,8
2012-2013	9,1	8,8	8,6	8,3	7,9	7,7	8,7
2013-2014	9	8,8	8,6	8	7,9	7,7	8,7
2014-2015	9,1	8,9	8,6	8,1	8	7,8	8,8
2015-2016	9,1	8,9	8,7	8,1	8	8	8,8
2016-2017	9,14	8,84	8,7	8,17	8,16	7,94	8,83
2017-2018	9,22	9,02	8,81	8,17	8,17	8,04	8,88
2018-2019	9,18	9,04	8,75	8,21	8,15	8,04	8,86
2019-2020	Sin datos						
2020-2021	9,25	8,96	8,88	8,4	8,26	8,03	8,93



Balorazioen bilakabidea, azterketa hasi zenetik.

Evolución de las valoraciones desde que se inició el estudio.

C3 Gizarte etxeetako erabilera Uso de los centros

Kontagailuek zenbatzen dute zenbat lagun sartu diren zentroko ate nagusietatik.

Iparralde gizarte etxeak erregistratu du sarrera gehien; eta Araneko gizarte etxeak, gutxien.

Guztira, 19 zentroetan, 3.313.553 sarrera zenbatu dira.

Erabiltzaileen % 67 zortzi gizarte etxe integratuetara sartu da; % 17, kirol instalaziorik gabeko lau gizarte etxeetara; eta gainerakoak, kiroldegietara.

En los centros cívicos, con la excepción del centro cívico Abetxuko, están instalados dispositivos de conteo automático de accesos.

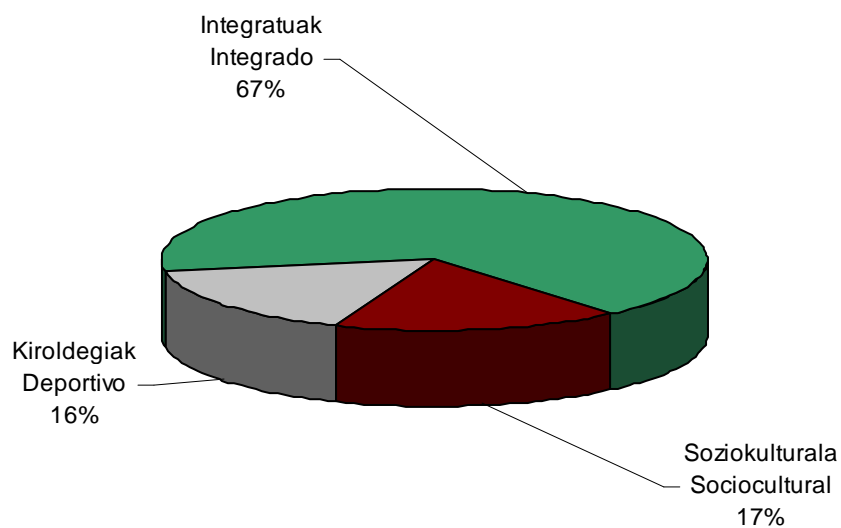
Los dispositivos cuentan el número de personas que entran en la instalación por el acceso principal, lo que permite explotar los datos cruzándolos con variables temporales.

Los centros con más accesos registrados han sido Iparralde, Salburua y Zabalgana y con menos el centro cívico Arana y de Ariznabarra.

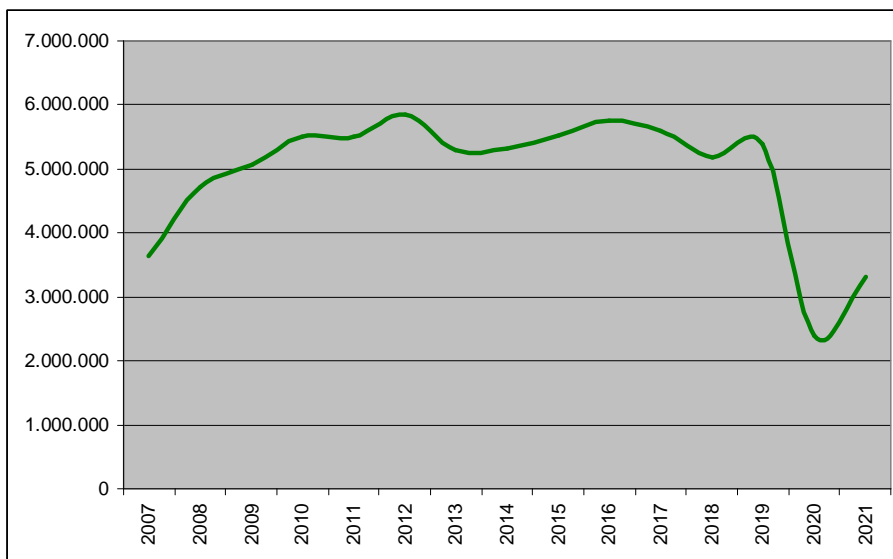
En total se han registrado casi 3,31 millones de accesos, lo que supone una notable recuperación de los datos del año anterior, pero sin llegar a las cifras de años precedentes.

Del total de usos, el 67% se refieren a los 8 centros cívicos integrados (los que incluyen en un mismo edificio servicios sociales, culturales y deportivos), el 17% a 5 centros cívicos sin instalaciones deportivas y el 16% a 6 polideportivos. Estos porcentajes no han variado sustancialmente con respecto a años anteriores.

	ZENTROA CENTRO	SARRERAK ACCESOS
GIZARTE ETXEAK CENTROS CÍVICOS	ALDABE	245.327
	ARANA	38.723
	ARIZNABARRA	45.261
	ARRIAGA	130.070
	LANDATXO / EL CAMPILLO	64.196
	PILAR	269.332
	HEGOALDE	268.453
	IBAIONDO	202.450
	IPARRALDE	367.991
	JUDIMENDI	282.323
	LAKUA	255.383
	SALBURUA	309.164
	ZABALGANA	307.268
KIROLDEGIAK POLIDEPORTIVOS	ABETXUKO	70.363
	ARANALDE	52.561
	ARIZNABARRA	88.560
	ARRIAGA	102.169
	LANDAZURI	50.359
	SAN ANDRÉS	163.600
GUZTIRA TOTAL		3.313.553



Erabileren ehunekoa zentro motaren arabera.
Porcentaje de usos según el tipo de centro.

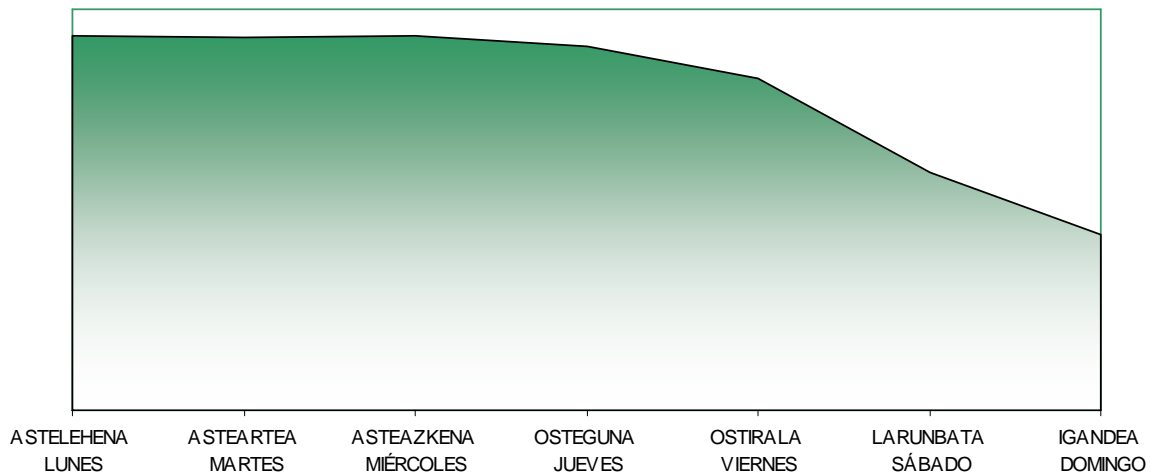


Zenbaketaren bilakaera denboran zehar.

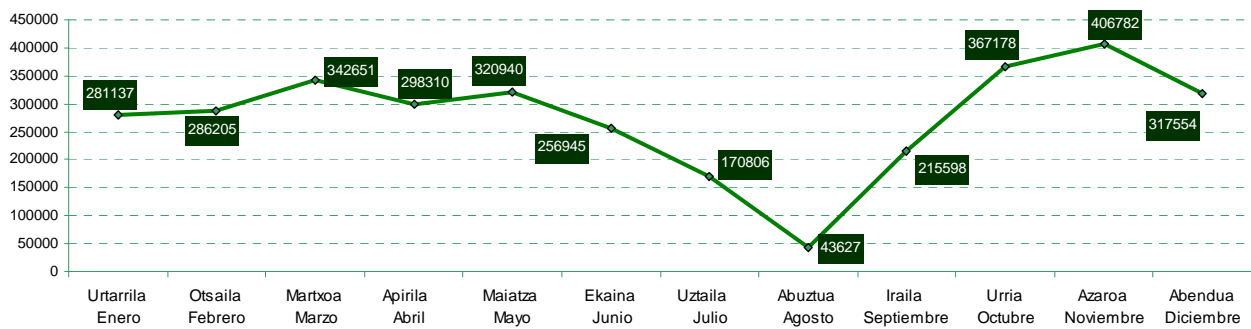
2020ko anomalia antzeman da, alarma-egoera dela eta. 2021ean berreskuratu egin da, baina aurreko mailetara iritsi gabe..

Evolución del conteo a lo largo del tiempo.

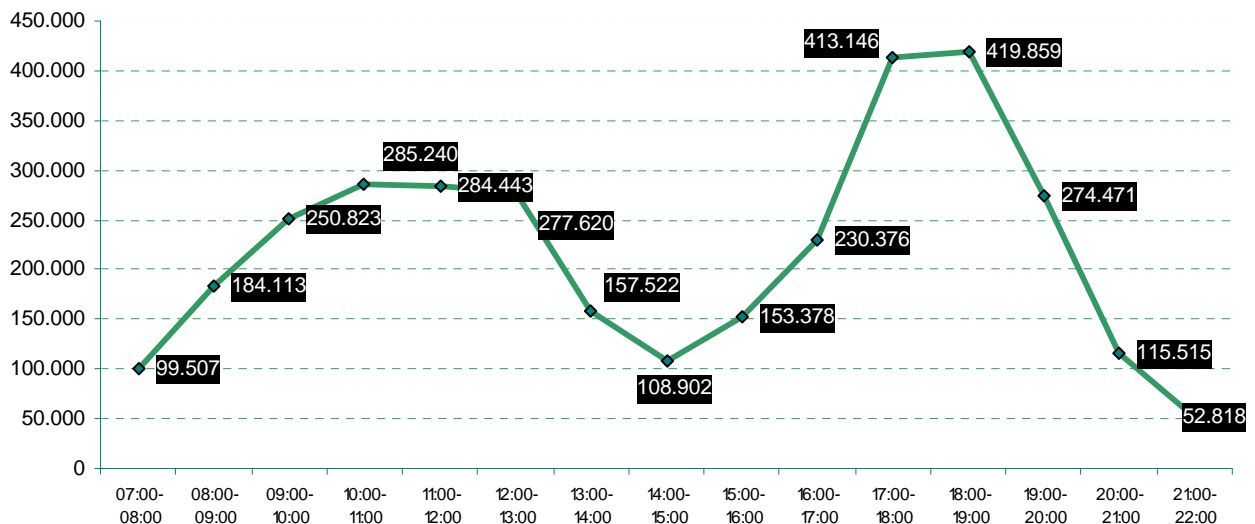
Se aprecia la anomalía de 2020 debido al estado de alarma. En 2021 se ha recuperado pero sin llegar a los niveles anteriores.



Sarrera gehienak astelehenetik asteazkenetara izan dira. Asteburuetan, berriz, kopurua jaitsi da nabarmen. El lunes, el martes y el miércoles son los días que más entradas se han registrado, mientras que el fin de semana el uso baja sensiblemente.



Sartu den pertsona kopurua hilabeteka. Afluencia de personas por meses.



Sartu diren pertsonak ordutegiaren arabera. Afluencia de personas según el horario.

Pertsona gehienak 17:00etatik 18:00etara sartzen dira gizarte etxeetan. Goizetan, berriz, 10:00etatik 12:00etara.

Los centros acogen más personas por las tardes, de 17:00 a 18:00 horas. Por las mañanas el máximo se produce entre las 10:00 y las 12:00, mientras que durante el mediodía se registra una afluencia baja.

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Tresna hauek ezinbestekoak dira gizarte etxeen errealitatea zein den jakiteko.

Los instrumentos de recogida de información establecidos son fundamentales para conocer el pulso de los centros.

Pertsonak kontatzeko sistemak teknikariei ikerketak egiten laguntzen die.

Por otro lado, la implantación del sistema de conteo de personas nos permite conocer el mapa de usos de las instalaciones, lo que permite a los técnicos afinar en el momento de realizar diagnósticos y lanzar programas nuevos.

Datu kuantitatiboak aurreko urtekoak baino askoz handiagoak dira, baina 2019ko mailara iritsi gabe.

Los datos cuantitativos son superiores a 2020, pero aun no se han recuperado los niveles de 2019.



IX KZguneak

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

KZguneak Euskadi 2025 Eraldaketa Digitalerako Estrategiaren (EED2025) parte dira. KZgunearen zentroetan egindako jarduera Nagusia teknologia berrietan formakuntza ematera bideratzen da, eta beste entitate batzuekin lankidetzan ere aritzen da.

KZgunea es la red pública de telecentros dependiente de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco. Asimismo, forma parte de la Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025 (ETDE 2025). La principal actividad desarrollada en los centros KZgunea está destinada a la formación en Nuevas Tecnologías, además de colaborar con otras entidades.

Zortzi KZgune daude gizarte etxeetan: Arriaga, Iparralde, Hegoalde, Aldabe, Lakua, Ibaiondo, Salburua, Zabalzana eta Pilarreko gizarte etxeetan.

Hay 8 centros situados en los Centros Cívicos, y su actividad es fruto de un convenio firmado con el Gobierno Vasco, quien a través de su organización, gestionan dichos espacios en coordinación con el Servicio de Centros Cívicos.

Los Centros Cívicos que tienen centros KZgunea son Aldabe, Lakua, Hegoalde, Iparralde, Arriaga, El Pilar, Ibaiondo, Salburua y Zabalzana.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

KZgune proiektua koordinatzea.

Coordinar el proyecto KZguneak y realizar el seguimiento del convenio en vigor.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

2021. urtean 443 ikastaro antolatu dituzte KZguneetan. Guztira 1.490 ikaslek hartu dute parte ikastaroetan.

C1 Emandako ikastaroak Cursos impartidos

En 2021 se han organizado 443 cursos con una asistencia de 1.490 personas.

GIZARTE ETXEA CENTRO CÍVICO	IKASTAROAK CURSOS	IKASLEAK ALUMNOS
Aldabe	78	226
Arriaga	23	78
Pilar / El Pilar	76	320
Hegoalde	65	226
Ibaiondo	19	63
Iparralde	94	285
Lakua	38	163
Salburua	22	61
Zabalzana	28	68
GUZTIRA TOTAL	443	1.490

C2 IT txartelen azterketak IT txartelak

2021. urtean ere KZguneetan IT Txartelen azterketak egin dituzte. IT Txartelak Informazioaren Teknologietan oinarritzko Gaitasuna

En los KZguneak se han estado realizando como los años anteriores, pruebas para obtener la acreditación de las denominadas IT Txartelak.

Se trata de un Sistema de Certificación de Competencias básicas en

Ziurtatzeko Sistema bat da, eta persona batek tresna informatikoak eta Internet erabiltzeko daukan jakite-maila egiaztatzen du.

Tecnologías de la Información, que acredita los conocimientos que una persona tiene en la utilización de herramientas informáticas e Internet. Su objetivo es motivar a los ciudadanos al aprendizaje en materia de Sociedad de la Información mediante la obtención de este certificado.

KZGUNEA	IT TXARTELEN AZTERKETA KOPURUA NÚMERO DE PRUEBAS IT TXARTELA	PARTE HARTZAILEAK ASISTENTES
ALDABE	12	49
ARRIAGA	603	3.057
PILAR/ EL PILAR	83	481
HEGOALDE	32	149
IBAIONDO	487	2.491
IPARRALDE	19	134
LAKUA	89	447
SALBURUA	489	2.652
ZABALGANA	641	2.958
GUZTIRA TOTAL	2.455	12.418

C3 WEB nabigatzea Navegación WEB

Interneten nabigatzeko zerbitzua 1.867 lagunek erabili dute, batez beste, hilean.

Los KZguneak ofrecen un servicio de navegación por Internet, que ha sido utilizado en el año 2021 por 1.867 personas al mes de media.

KZGUNEA	WEB ERABILTZAILEAK (HILEKOA) USUARIOS WEB (MENSUAL)
ALDABE	352
ARRIAGA	97
PILAR /EL PILAR	316
HEGOALDE	308
IBAIONDO	138
IPARRALDE	280
LAKUA	128
SALBURUA	98
ZABALGANA	150
BATEZ BESTE HILEAN PROMEDIO MENSUAL	1.867

C4 Beste zerbitzu batzuk Otros servicios

KZguneek beste zerbitzu batzuk eskaintzen dituzte, hala nola, BakQ ziurtagiria, Metaposta eta tutoretzak.

Los KZguneak ofrecen otros servicios, como la obtención del certificado BakQ, servicio Metaposta y tutorías personalizadas. Los datos se ofrecen en la siguiente tabla.

KZGUNEA	BAKQ	METAPOSTA	TUTORETZAK TUTORÍAS
ALDABE	861	62	713
ARRIAGA	774	64	27
PILAR /EL PILAR	1194	82	117
HEGOALDE	1192	81	387
IBAIONDO	879	77	22
IPARRALDE	1365	79	180
LAKUA	679	38	51
SALBURUA	924	67	10
ZABALGANA	766	84	10
GUZTIRA TOTAL	8.634	634	1.517

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

Zerbitzua ondo ibili da eta herritarrek maiz eskatu dute.

La prestación del servicio en el marco del convenio existente ha sido adecuada. El servicio funciona correctamente, es muy demandado por la ciudadanía y los datos aportados lo corroboran.



X Kaleidos.red Fundazioa Fundación kaleidos.red

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Fundazio hau Vitoria-Gasteiz, Xixon, Zaragoza eta Getafeko udalek bultzatu zuten eta gaur egun 8 udalerrri daude patronatuan.

La Fundación kaleidos.red fue impulsada por los ayuntamientos de Zaragoza, Gijón, Getafe y Vitoria-Gasteiz. En 2021 ha contado con la adhesión de 8 municipios: Alicante, Bilbao, Getafe, Valencia, Sant Boi de Llobregat, Málaga, Vitoria-Gasteiz y Santiago.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

Fundazioaren organo teknikoetan parte hartzea, Vitoria-Gasteizko hurbileko ekipamendu eta politikei buruzko ikuspuntua Fundazioari helarazteko eta alderantziz.

- Participar en los órganos técnicos y de trabajo de la Fundación, impulsando dentro del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el trabajo transversal relacionado con equipamientos y políticas de proximidad y trasladando a la Fundación la visión municipal.

- Trasladar a la organización municipal los estudios, publicaciones o análisis que se trabajen en la Fundación para el óptimo aprovechamiento de los recursos.

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

Fundazioaren bileraz gain, Gizarte Etxeen Zerbitzuak agiriak eta egindako jardunaldi teknikoak prestatzen parte hartu du.

El Servicio de Centros Cívicos ha participado activamente en todas las reuniones y grupos de trabajo de la Fundación:

Garatutako gaiak hauek dira:

A) Kosmobisoiak (kontzientzia zibikoaren mailak), tokiko politika publikoak diseinatzeko adierazle gisa.

1. Participación en las reuniones de la Comisión Técnica.
2. Participación en las reuniones del Patronato.
3. Participación en reuniones de los grupos de trabajo, habiéndose trabajado las siguientes líneas:
 - a) Cosmovisiones (niveles de conciencia cívica) como indicador en el diseño de políticas públicas locales.
 - b) Nuevas relaciones económicas como herramienta de gestión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
 - c) Claves de adecuación para la canalización y gestión de los fondos NGEU.
 - d) Fortalecimiento de los gobiernos locales en el contexto COVID19.

B) Ekonomia-harreman berriak, Garapen Iraunkorreko Helburuak kudeatzeko tresna gisa.

C) NGEU funtsak bideratzeko eta kudeatzeko egokitzapen-gakoak.

D) Tokiko gobernuak indartzea COVID19 testuinguruan.

2021ean Gasteizko Udala fundazioaren presidentea izan da.

Durante 2021 la presidencia de la Fundación ha recaído en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Fundazioa erreferente bat da gizarte etxeak edo antzeko instalazioak bultzatu nahi dituzten udalentsat, bai eta gobernantza berriaren esparruan ere.

Emaizak fundazioaren webgunean argitaratzen dira:

Kaleidiosred.org

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

A raíz de las publicaciones y estudios desarrollados, la Fundación se ha convertido en muchos sentidos en una referencia para todos los ayuntamientos que están preocupados por impulsar y potenciar políticas de proximidad a través de los centros cívicos o instalaciones análogas, así como en el ámbito de la nueva gobernanza.

Como resultado del año 2021 cabe destacar:

- a) La declaración institucional de la Fundación Kaleidos sobre el papel de los gobiernos locales en la absorción, canalización y gestión de los fondos europeos.
- b) La jornada del día 25 de noviembre de 2021 celebrada en Vitoria-Gasteiz: "Realidad postCOVID: cómo transitan nuestras ciudades hacia un nuevo modelo en el marco de la agenda 2030".



XI Auzoguneak

A) DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN

Parte hartzeko lurralde-organo egonkor hauek gizarte-etxeetako jarduera-eremuen arabera antolatzen dira, eta mahai, foro eta lan-talde bereziak sortu ahal izango dira errealitate zehatz batzuei erantzuteko. Gizarte-etxeen eremuko lan-taldeen inplikazioa dute.

Eztabaida gune hauetan pertsona guztiek, nor bere izenean edo kolektibo baten izenean, parte har dezakete.

Gune hauetan herritarren, udaleko teknikarien eta talde politikoen artean zuzeneko eztabaidak egoten dira eta udalaren eskumeneko gaiei buruzko proposamenak egiten dira.

Herritarren eta Udalaren arteko harremana erraztea, errealitatearen ezaguera aberastea eta erabakitzean parte hartzea dira helburuak.

Los *auzogune* son órganos estables territoriales de participación y se organizan en las zonas de actuación de los centros cívicos, con la posibilidad de crear mesas, foros y grupos de trabajo específicos que respondan a realidades concretas. Cuentan con la implicación de los equipos de zona de los centros cívicos.

Son espacios de debate donde todas las personas del municipio pueden participar, ya sea a título individual o como representantes de colectivos.

En estos espacios se establece un diálogo directo entre ciudadanía, personal técnico municipal y representantes políticos para proponer mejoras sobre temas de competencia municipal.

B) HELBURUAK OBJETIVOS

1. Facilitar la relación y comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.
2. Enriquecer el conocimiento de la realidad de la ciudad y participar en la toma de decisiones

C) EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

2021. urtean bilera hauek egin dira:

Durante 2021 se han mantenido las siguientes reuniones:

	Bilerak Reuniones	Elkarteak Entidades	Nork bere izenean Personas individuales	Gaiak Temas
ABETXUKO	1	5	4	7
ALDABE – LANDATXO CAMPILLO	4	11	14	13
HEGOALDE - ARIZNABARRA	4	13	37	15
IBAIONDO - ARRIAGA	1	4	1	3
IPARRALDE	1	2	12	6
EL PILAR	3	3	28	7
JUDIMENDI - ARANA	3	18	3	10
LAKUA	1	4	8	10
SALBURUA	2	3	5	4
ZABALGANA	3	8	3	3
Guztira Total	23	71	115	78

C1) ABETXUKO

Bilera kopurua: 1 reunión.
 Elkarte kopurua: 5 asociaciones.
 Nork bere izenean: 4 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Ancora Abetxuko Poiektuaren egoera.	Estado del proyecto ANCORA. Abetxuko.
Hiri-antolamenduko plan orokorra.	Plan general de ordenación urbana.
“Herriberri” Ekomurala. Udalaren baimena hormatxoak hobetzeko. Mural Ekomural “Herriberri”.	Permiso del Ayuntamiento para la mejora de muretes.
Zuhaitzen kudeaketa. Bigarren faseari buruzko informazioa.	Gestión del arbolado. Información de la segunda fase.
KUTXABANKen itxiera Abetxukon.	Cierre KUTXABANK en Abetxuko.
Abetxukuko oztopo arkitektonikoak konpontzea.	Arreglo de barreras arquitectónicas en Abetxuko.
Herritarrek parte hartzeoorgaonoen balorazioa.	Valoración de los órganos de participación ciudadana.

C2) ALDABE – LANDATXO CAMPILLO

Bilera kopurua: 4 reuniones.
 Elkarte kopurua: 11 asociaciones.
 Nork bere izenean: 14 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Gizarte Kontseilurako auzoguneko ordezkariaren hautaketa.	Elección de representante del auzogune para el Consejo Social.
Landatxo kiroldegiko larrialdiko atean egindako lanak.	Modificación de puerta de emergencia en el Polideportivo El Campillo.
Landatxo kiroldegiaren erabileraren parte-hartze prozesuaren aurkezpena.	Presentación del proceso participativo del uso del Polideportivo El Campillo.
Garbiketa Erdi Aroko hirigunean eta Aldabe-Koroatzea auzoetan. Hobekuntzak, herritarrak sensibilizatzeko kanpaina (postontziak, tresnak...), aldaketak garbiketa kontrata berrian.	Limpieza en el Casco Medieval y Aldabe-Coronación. Mejoras, campaña de sensibilización entre la ciudadanía (buzones, enseres...). Cambios en la nueva contrata de limpieza.
Erdi Aroko hiriguneko gaueko aisiaren hotsak: pandemiaren aurrekoeta pandemia garaiko datuen konparazioa.	Ruidos del ocio nocturno en el Casco Medieval: comparativa de datos previos a la pandemia y en época de pandemia.
Elkarguneen eta auzoguneen funtzionamenduari buruzko balorazioaren emaitzak eta proposamenen aurkezpena.	Resultados de la valoración del funcionamiento de los elkargunes y auzogunes y presentación de propuestas.
Alde zaharrean parte-hartze prozesuan egindako Berroneratzeko Proiektuari buruzko itzulketak.	Devolución acerca del proceso participativo sobre el Proyecto para la Regeneración del Casco Histórico.
Koroatze auzoren informazioak.	Información de la asociación vecinal Errota Zaharra.
Beste argibide batzuk: zamalanen ordutegia, Gizarte-Konseiluaren txostena, beste auzogune eta elkargunen berri eta zarataren mapa.	Otras informaciones: horarios de carga y descarga, informe del Consejo Social, informaciones de otros auzogunes y elkargunes, mapa del ruido.
Smart City: Lanen egungo egoerari buruzko argibidea.	Smart city. Información del estado actual de las obras.
Alde Zaharrean egiteko 24 proposamenetako bati buruzko argibideak.	Aclaraciones sobre alguna de las 24 acciones de intervención en el Casco Medieval.
Ensanche 21 Zabalgunearen dirulaguntzak etxebizitzak egokitzeko.	Subvenciones de Ensanche 21 para la adecuación de viviendas.
Babes akustiko bereziko guneak.	Zonas de protección acústica especial.

C3) HEGOALDE - ARIZNABARRA

Bilera kopurua: 4 reuniones.
 Elkartekopurua: 13 asociaciones.
 Nork bere izenean: 37 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
19 sektorearen izena aldatzea. Goikolarra.	Cambio de nombre sector 19. Goikolarra.
Disuasio aparkaleku berria.	Nuevo Parking disuasorio.
EIB abian jartzea.	Puesta en marcha del BEI.
EIB Zumakera eta Salbatierrabide kaleetan.	BEI en Zumakera y Salbatierrabide.
Eremuaren hiri-antolamendua Jauregilandan.	Ordenación urbana en Campo de los Palacios.
Esmaltazioko hutsik dauden etxeak eraistea.	Derribo casas de Esmaltaciones.
Gasolindegia Iturritxun.	Gasolinera en Iturritxu.
Hustutako lantokiak Zubigaraian.	Fábricas abandonadas en Puente Alto.
“Iturritzu3ez” plataformak udalbatzari egindako proposamena.	Propuesta llevada al pleno de “Iturritzu3ez”.
Kutsadura akustikoa (neurketa) eta trafiko datuak Iturritxu kalean.	Contaminación acústica y datos de tráfico en Iturritxu.
Kutsadura Iturritxu-Zumabide eta Maite Zuñiga kaleetan.	Contaminación en Iturritxu-Zumabide-Maite Zúñiga.
Mugikortasuna Aretxabaleta-Gardelegin.	Movilidad en Aretxabaleta-Gardelegi.
San Cristobal auzoan egin den txosten soziourbanistikoa.	Estudio socio urbanístico de San Cristóbal.
TAOren zabaltzeari buruzko informazioa.	Extensión de la OTA.
Vitoria-Gasteiz hobetuz prozesua.	Proceso Vitoria-Gasteiz Hobetuz.

C4) IBAIONDO - ARRIAGA

Bilera kopurua: 1 reunión.
Elkarte kopurua: 4 asociaciones.
Nork bere izenean: 1 persona a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Ibailakua auzo-elkarteak kezka adierazi zuen gazteek auzoetan duten egoerari buruz. Era berean, kezka azaldu zuen auzoko beste gazteak beldurtzen dituen gazte talde baten jarreraz eta jokabideaz.	La asociación de vecinos y vecinas de Ibailakua planteó la situación de la juventud en los barrios y expuso la preocupación existente por la actitud y comportamiento de un grupo de jóvenes que atemorizan a otros jóvenes que viven del barrio.
Ipararriagako auzo-elkarteak inkesta bidez egin duen ikerketa aurkeztu zuen. Auzoen egoera aztertzeko, hainbat alderdiri buruz galdetu zen inkesta horretan: ekipamenduak, zerbitzu publikoak, mugikortasuna, merkataritza eta zerbitzuak...	Presentación del estudio realizado por la AAVV Ipararriaga sobre las situaciones de los diferentes barrios de la ciudad a través de una encuesta en la que se preguntaba sobre aspectos como equipamientos, servicios públicos, movilidad, dotación comercial y servicios...
Elkarguneen eta auzoguneen funtzionamenduari buruzko balorazioaren emaitzak aurkeztu ziren.	Presentación de los resultados sobre el funcionamiento de los órganos de participación ciudadana.

C5) IPARRALDE

Bilera kopurua: 1 reunión.
Elkarte kopurua: 2 asociaciones.
Nork bere izenean: 12 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Gasteiz Hiria berroneratzeko eta biziberritzeko Plan Nagusia.	Plan Maestro de Rehabilitación y Regeneración Urbana de Vitoria-Gasteiz.
Argibideak eskatzea. Zaramaga-Aranbizkarra zonaldea biziberritzeko proiekturen bat egitea aurreikusten da, ekonomia suspertzeko europako funtsen bidez, Agree planen bidez edo antzeko sistema baten bidez?	Solicitud de información. ¿Se contempla realizar algún proyecto de rehabilitación para la zona (Zaramaga-Aranbizkarra) a cargo de los Fondos Europeos de Recuperación, planes Agree, etc.?
Lurraldearen eta Klimaren aldeko Ekintzaren Sailari informazioa eskatu zaio: zein diren Carlos I kalearen biribilgunean kutsaduraren batez besteko balioak (inpaktu akustikoa eta airearen kalitatea).	Se solicita información, al Departamento de Territorio y Acción por el clima, sobre los indicadores medios de contaminación ambiental en la rotonda de Carlos I (impacto acústico, calidad del aire).
Gizarte Politiken, Adinekoen eta Haurren Sailari honako informazio hau eskatu zaio: zonaldean arretarako zentro bat sortzeko azterlan-taldeak egin duen lanaren nondik-norakoak, ondorioak, eta proiektuari ekiteko data.	Se solicita información al Departamento de Políticas Sociales sobre la unidad de atención diurna en la zona , sobre el grupo de estudios, las conclusiones a las que ha llegado y la fecha para iniciar el proyecto.
Ogasun Sailari informazioa eskatu zaio, zonaldean 2022ko udal-aurrekontuaren kargura egin behar diren inbertsio zehatzei buruz eta bereziki eguneko arreta-zentroari buruz.	Se solicita información a Hacienda sobre las inversiones concretas a realizar en la zona a cargo del presupuesto municipal 2022, especialmente el centro de atención diurna.
VG Hobetuz programako proiektuak aurkeztea. Zaramagako pilotalekua berritzeko eta birgaitzeko proiektua. Odon de Apraiz ikastolako patioaren proiektua: elkarbizitzarako patio hezitzailea Zaramagan.	Exposición de proyectos presentados al programa Mejorando VG . Renovación y rehabilitación del frontón de Zaramaga. Patio de Odon de Apraiz: un patio educativo para la convivencia en Zaramaga.

C6) EL PILAR

Bilera kopurua: 3 reuniones.
Elkarte kopurua: 3 asociaciones.
Nork bere izenean: 28 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Pilar Auzogune eta tokiko taldea aurkeztea.	Presentación del Auzogune El Pilar y equipo de zona.
Vitoria-Gasteiz Hobetuz programa aurkeztea.	Presentación del Programa Gasteiz-Hobetuz.
Pilar Auzoguneko ordezkaria hautatzea.	Elección representante Auzogune El Pilar.
Pilar auzoan adinekoentzako jantoki bat eskatu izanari buruzko informazioa.	Comedor para personas mayores en el barrio El Pilar.
Nikaragua kalean egiten ari den ekintza komunitarioko proiektua aurkeztea.	Presentación del proyecto de acción comunitaria en la calle Nicaragua.
Txagorritxuko eta Gazalbideko auzo elkarteek proposatutako hainbat gairi buruzko informazioa.	Información sobre varios temas presentados por las AAVV de la zona Txagorritxu-Gazalbide.
Auzoan eragina duten zenbait proiektu aurkeztea, eta 2022ko aurrekontuak.	Presentación de proyectos Vitoria-Gasteiz Hobetuz relacionados con el barrio y presupuestos 2022.

C7) JUDIMENDI - ARANA

Bilera kopurua: 3 reuniones.
 Elkartekopurua: 18 asociaciones.
 Nork bere izenean: 3 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
TAOri buruzko argibideak.	Información sobre la extensión de la OTA
Bizikleta aparkalekua Aranzabelan.	Aparcamiento bicicletas plaza Arantzabela.
BEI autobusa eta segurtasuna Jacinto Benavente kalean.	El BEI y la seguridad en la calle Jacinto Benavente
“Tres Santos” proiektuaren egoera	Proyecto Tres Santos. Situación actual.
Salburuko institutu berria eta horrek zonaldeko eskola-mapan izango duen eragina.	Nuevo instituto de Salburua y su influencia en el mapa escolar de la zona.
Telefono-kablea lurperatzea.	Soterramiento del cableado telefónico.
Aranburutarren kaleari eta adinekoentzako zentro berriari buruzko azken berriak.	Últimas noticias sobre la calle Los Aramburu y nuevo centro de mayores.
Auzoguneen eta elkarguneen funtzionamenduari buruzko balorazioen emaitzak.	Resultados de la valoración del funcionamiento de los elkargunes y auzogunes.
Judimendi eta Arana auzoei buruz egin den txosten sozio-urbanistikoaren emaitzak.	Resultados del estudio sociourbanístico realizado sobre Judimendi y Arana.
Aurkezpena: BIZAN zentroen “Zure auzoa aktibatu” programa.	Presentación del programa ‘Activa tu barrio’ de los centros de mayores- BIZAN.

C8) LAKUA

Bilera kopurua: 1 reuniones.
 Elkartekopurua: 4 asociaciones.
 Nork bere izenean: 8 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
HAPO. Egungo egoera orokorra eta auzoz auzokoa.	PGOU. Situación actual general y por barrio.
Udalak eraiki dituen erabilera publikoko plaza pribatuak. kudeaketa-hitzarmen baten aukera.	Plazas privadas de uso público de construcción municipal. Posibilidad de convenio de gestión.
Agoraspazio kirol esparruaren egoera (2017ko aurrekontuak).	Situación de la zona deportiva agoraspazio proyectada en los presupuestos de 2017.
Nagusientzako jolas osasungarriaren egoera (2017ko aurrekontuak).	Situación de los juegos biosaludables para mayores. Proyectados en los presupuestos de 2017.
Aparkalekuen arazoak. Sansomendi IPIko patioa egokitzeko aukera.	Problemática de aparcamientos. Posibilidad de habilitar el patio del CPI Sansomendi.
Zuhaitzak inautzea, lorategiak ureztatzea.	Poda de arbolado y riego de jardines.
Zikinkeria eta desordena: Paula Montal ikastetxe publiko integratua. Lurzati abandonatuak eta osasungaitzak.	Suciedad y desorden en el colegio público integrado Paula Montal. Jardines y parcelas abandonadas e insalubres.
Usain txarrak auzoan.	Olores en el barrio.
Sansomendi eta Paula Montal kaleetako konponketa osoa.	Reparación completa de las calles Sansomendi y Paula Montal.
Herritarrek parte hartzeko organoak baloratzea.	Valoración de los órganos de participación ciudadana.

C9) SALBURUA

Bilera kopurua: 2 reuniones.
Elkarte kopurua: 3 asociaciones.
Nork bere izenean: 5 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Ikastetxeetarako bide seguruak.	Caminos seguros a la escuela.
Zonako eskolaz kanpoko plana.	Plan extraescolar de zona.
VG Hobetuz programan aurkeztu ziren auzoko proiektuak.	Proyectos del barrio presentados en el programa VG Hobetuz.
Salburuko ikastetxeetan egindako lanak.	Tareas ejecutadas en torno a las escuelas del barrio.

C10) ZABALGANA

Bilera kopurua: 3 reuniones.
Elkarte kopurua: 8 asociaciones.
Nork bere izenean: 3 personas a título individual.

JORRATUTAKO GAIAK	TEMAS TRATADOS
Bilera monografikoa: Alkateak Zabalganeko super-etxadiaren proiektua aurkeztu zuen. Ez zen bertaratuen kopurua zenbatu.	Monográfico: Presentación del proyecto supermanzana en Zabalgana a cargo del Alcalde. No se contabilizó la asistencia.
Gizarte kontseiluaren berri eta elkargune zein auzoguneen funtzionamenduari buruzko balorazioen emaitzak azaltzea.	Consejo social y resultados de la valoración de los elkargunes y auzogunes.
Elkarguneen eta auzoguneen funtzionamenduari buruzko balorazioen emaitzak eta Zabalganeko auzogunea hobetzeko proposamenak jasotzea.	Resultados de la valoración de los elkargunes y auzogunes y propuestas de mejora del auzogune de Zabalgana.

D) BALORAZIOA VALORACIÓN

23 bilera egin dira eta 78 gaiez aritu dira. Azpimarratzekoa da bere izenean joan diren pertsonen kopuruak gora egin duela. Herritarren Parte Hartzerako Zerbitzuko memorian balorazio sakonagoa egiten da.

Han sido en total 23 reuniones en las que se ha debatido sobre 78 temas. Cabe destacar el gran número de personas que han asistido a título individual. En la memoria del Servicio de Participación Ciudadana se realiza una valoración más pormenorizada de estos órganos de participación.

3.2.b.

ZERBITZU OSAGARRIEN ATALA UNIDAD DE SERVICIOS AUXILIARES



3.2.b.1. MISIOA ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Hauxe da Zerbitzu Osagarrien Atalaren misioa: herritarrei informazioa ematea, administrazio prozedurak aurrera eramatea, udal eraikinetara sarbidea erraztea eta erabilera egokia egiten dela ziurtatzea, dokumentazioa garraiatzea, administrari lanetan laguntzea eta protokolo saioak zaintzea.

Zerbitzu Osagarrien Ataleko helburuak hauek dira: udal sailetarako laguntza izatea, instalazioen erabilera egokia dela ziurtatzea, herritarren arretari dagozkion administrazio prozedurak aurrera eramatea.

a) EGITEKOA MISIÓN

La Unidad de Servicios Auxiliares tiene la misión de facilitar la información y realización de trámites municipales a la ciudadanía, velar por el control, buen uso de los materiales y de los edificios municipales, permitiendo el acceso y acondicionamiento a los mismos, además facilita la comunicación y el traslado de documentación entre los inmuebles, realiza apoyo en tareas administrativas en los diferentes departamentos y colabora con el Gabinete de Protocolo y Relaciones institucionales.

b) IKUSPEGIA VISION

Esta unidad trabaja para ser un soporte eficaz de los diferentes departamentos realizando las tareas propias de su competencia y facilitando el acceso a los diferentes edificios municipales, así como el adecuado uso de los mismos y de sus servicios. Además pretende ofrecer una atención integral de calidad a los ciudadanos que la solicitan.

c) HELBURU ESTRATEGIKOAK OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos de la unidad de servicios auxiliares son los siguientes:

- Ser un soporte eficaz para los diferentes departamentos realizando tareas propias de su competencia.
- Facilitar el acceso a los diferentes edificios municipales, así como el adecuado uso de los mismos y de sus servicios.
- Realizar los trámites administrativos de atención ciudadana y ofrecer una atención integral y de calidad a todas las personas que hacen uso de los centros, así como a los profesionales de los mismos.
- Ofrecer cobertura de agentes de información y control en los centros que es necesario.

1. helburua: eskumeneko eginkizunak gauzatzea, sailei laguntza eraginkorra emateko:

3.2.b.2. EGINKIZUN NAGUSIAK PRINCIPALES ACTUACIONES

Objetivo 1: Ser un soporte eficaz para los diferentes departamentos realizando tareas propias de su competencia:

EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

La unidad de servicios auxiliares asume el compromiso de ser un soporte eficaz para los diferentes departamentos, realizando tareas propias de su competencia entre las que se destacan las siguientes:

- | | | |
|------------------------------------|-----------|---|
| 1. Argibideak ematea. | | 1.- Informar de manera presencial o telefónica sobre los servicios municipales: Siendo el primer contacto con el ciudadano a la hora de informar sobre los servicios ofrecidos en cada edificio y ubicación de los mismos. Además, desde centralita se trasladan las llamadas recibidas a la persona a quien van dirigidas. |
| 2. Galdutako objektuak jasotzea. | objektuak | 2.- Recogida de objetos perdidos: Apoyando a Policía Local en la recogida de objetos perdidos encontrados en la ciudad. Para ello, los objetos recogidos son mecanizados en base de datos, para tener un soporte de los objetos recogidos. Además, se realizan labores de encontrar al propietario y una vez localizado se le entrega el objeto al mismo. |
| 3. Uniformeak eskuratzea. | | 3.- Entrega de ropa de vestuario a diferentes colectivos: Colabora con el Departamento de Recursos Humanos, al entregar uniformes a diferentes colectivos y manteniendo actualizada la base de datos donde se reflejan las prendas entregadas y las existencias en almacén. |
| 4. Administrari lanetan laguntzea. | lanetan | 4.- Apoyar en las tareas administrativas de los departamentos: Se apoya con la realización de tareas administrativas como recogida y entrega de solicitudes o documentación, reserva de salas, realización de inscripciones, cobros por el uso de servicios, ... |
| 5. Dokumentazioa garraiatzea. | | 5.- Traslado de documentación entre edificios y entre departamentos: Desde la Unidad de Servicios Auxiliares se realiza el traslado de documentación entre diversos edificios municipales, teniendo para ello establecidas varias rutas, la mayoría de ellas de frecuencia diaria. |

Se traslada todo tipo de documentación, documentos, expedientes, notificaciones, paquetes, etc., desde el Depósito Ubicado en el edificio de San Martín a más de **85** edificios municipales. Además de otros Organismos e instituciones oficiales (Gobierno Vasco, Diputación, delegaciones, hospitales, etc.)

Además se han realizado **571** repartos especiales de cajas de folletos de los diferentes departamentos municipales: Cultura, Educación, Tercera Edad, etc...

En la siguiente lista se detallan los edificios entre los que se realizan traslados de manera regular.

Zerbitzu Osagarrien Atalak 85 eraikinen artean banatzen ditu mota guztietako dokumentuak, hurrengo zerrendan zehazten den bezala.

ERAIKINA EDIFICIO	MAIZTASUNA FRECUENCIA
ABETXUKO KIROLDEGIA / POLIDEPORTIVO ABECHUCO	Astean 3 aldiz / 3 por semana
ABETXUKO GIZARTE ETXEA / CC ABETXUKO	Egunean behin / 1 por día
ADINEKOEN EGOITZAK / RESIDENCIAS DE MAYORES (Blas de Otero, Olarizu, Molinos, Beato)	Astean behin / 1 por semana
ADINEKOENTZAKO ZENTRO SOZIOKULTURALAK / CENTROS SOCIOCULTURARES DE MAYORES (14) - BIZAN	Astean behin / 1 por semana
AGIRRELANDAKO INFORMATIKA / INFORMÁTICA AGUIRRELANDA	Egunean behin / 1 por día
ALDABE GIZARTE ETXEA / CC ALDABE	Egunean behin / 1 por día
AMVISA	Egunean behin / 1 por día
ANIMALIEN BABES ZENTROA / CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	Astean 3 aldiz / 3 por semana
ARANA GIZARTE ETXEA / CC ARANA	Egunean behin / 1 por día
ARANALDEKO KIROLDEGIA / POLIDEPORTIVO ARANALDE	Astean behin / 1 por semana
ARIZNABARRA GIZARTE ETXEA / CC ARIZNABARRA	Egunean behin / 1 por día
ARIZNABARRA KIROLDEGIA /POLIDEPORTIVO ARIZNABARRA	Egunean behin / 1 por día
ARRIAGA GIZARTE ETXEA / CC ARRIAGA	Egunean behin / 1 por día
ARKUPEAK JANTOKI SOZIALA	Beharra dagoenean / cuando hay necesidad
ATARIA	Astean behin / 1 por semana
AUTOBUS GELTOKIA / ESTACIÓN DE AUTOBUSES	Astean 2 aldiz / 2 por semana
BETI-JAI FRONTOIKO KIROL ESPARRUA / COMPLEJO DE FRONTONES BETI-JAI	Egunean behin / 1 por día
DANTZA KONTSERBATORIOA / CONSERVATORIO DANZA	Astean 2 aldiz / 2 por semana
DEUSTO SEIDOR – JUNDIZ	Astean 2 aldiz / 2 por semana
EGOITZA TXIKIAK / MINIRESIDENCIAS	Astean behin / 1 por semana
ELLACURIA - CETIC	Egunean behin / 1 por día
EUROPA BILTZAR JAUREGIA/ PALACIO CONGRESOS EUROPA	Egunean behin / 1 por día
ERDI AROKO HIRIGUNEKO ENPRESA ZENTROA / CENTRO DE EMPRESAS DEL CASCO MEDIEVAL	Astean behin / 2 por semana

ERAIKINA EDIFICIO	MAIZTASUNA FRECUENCIA
FRAI ZACARIAS / FRAY ZACARIAS	Egunean behin / 1 por día
GAMARRAKO PARKEA / PARQUE DE GAMARRA	Astean behin / 1 por semana
GIZARTE GAIK. PABLO NERUDA/ ASUNTOS SOCIALES. PABLO NERUDA	Egunean 2 aldiz / 2 por día
GIZARTE GAIK. RENFE / ASUNTOS SOCIALES. RENFE	Egunean behin / 1 por día
GIZARTE GAIK. SAN ANTONIO / ASUNTOS SOCIALES. SAN ANTONIO	Egunean behin / 1 por día
GOIURI JAUREGIA / PALACIO VILLA SUSO	Egunean behin / 1 por día
GURE TXOKO.- (ZABALGUNE 21, Gilsa / ENSANCHE 21, Gilsa)	Egunean behin / 1 por día
HARRERA SOZIALERAKO UDAL ZENTROA / C.M.A.S.	Astean behin / 1 por semana
HEGOALDE GIZARTE ETXEA / CENTRO CÍVICO HEGOALDE	Egunean behin / 1 por día
HERRITARREI LAGUNTZEKO BULEGOAK / OFIC. ATENCIÓN CIUDADANA (12)	Egunean behin / 1 por día
IBAIONDO GIZARTE ETXEA / CENTRO CÍVICO IBAIONDO	Egunean behin / 1 por día
IPARRALDE GIZARTE ETXEA / CENTRO CÍVICO IPARRALDE	Egunean behin / 1 por día
JUDIMENDI GIZARTE ETXEA / CENTRO CÍVICO JUDIMENDI	Egunean behin / 1 por día
LAKUA GIZARTE ETXEA / CENTRO CÍVICO LAKUA	Egunean behin / 1 por día
LANDATXO GIZARTE ETXEA / CC CAMPILLO	Egunean behin / 1 por día
LANDAZURIKO KIROLDEGIA / POLIDEPORTIVO LANDAZURI	Astean behin / 1 por semana
LIBURUTEGI SAREA / RED DE BIBLIOTECAS (12)	Astean 3 aldiz / 3 por semana
MENDIZORROTZEKO BULEGOAK / OFICINAS DEPORTES MENDIZORROZA	Egunean behin / 1 por día
MENDIZORROTZEKO KIROLDEGIA ETA KIROL ESPARRUA / POLIDEPORTIVO Y COMPLEJO DEPORTIVO MENDIZORROZA	Egunean behin / 1 por día
MONTEHERMOSO JAUREGIA / PALACIO MONTEHERMOSO	Egunean behin / 1 por día
MUSIKA ESKOLA / ESCUELA MÚSICA	Egunean behin / 1 por día
MUSIKETXEA	Egunean behin / 1 por día
OKUS / DEMSAC	Egunean behin / 1 por día
OREITIASOLOKO PABILOIAK (Mantentzea, Obrak, Lorategiak, eta abar) PABELLONES OREITIASOLO, (Mantenimiento, Obras, Jardines, etc.)	Egunean behin / 1 por día
PRINCIPAL ANTZOKIA / TEATRO PRINCIPAL	Egunean behin / 1 por día

ERAIKINA EDIFICIO	MAIZTASUNA FRECUENCIA
SAN ANDRES KIROLDEGIA / POLIDEPORTIVO SAN ANDRÉS	Astean 2 aldiz / 2 por semana
SAN PRUDENTZIO EGOITZATik egunero HUAra eta beste bulego batzuetara objektuak garraiatzen dira. RESIDENCIA SAN PRUDENCIO, de aquí se hacen traslados diarios al HUA, otras oficinas, cajas, etc.	Egunean behin / 1 por día
SANTA ISABEL KANPOSANTUA / CEMENTERIO DE SANTA ISABEL	Astean 2 aldiz / 2 por semana
SINDIKOA / SINDICA	Egunean behin / 1 por día
SUHILTAILEAK / BOMBEROS	Egunean behin / 1 por día
UDAL ARTXIBOA / ARCHIVO MUNICIPAL	Egunean behin / 1 por día
UDAL HAURRESKOLAK / ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES	Astean behin / 1 por semana
UDALTZAINGOA / POLICIA LOCAL	Egunean behin / 1 por día
UDALETXEA / CASA CONSISTORIAL	Egunean 3 aldiz / 3 por día
BANAKETA BEREZIAK, HIRUGARREN ADINETIK AZZ-ETARA REPARTOS EXTRAS DE TERCERA EDAD A LOS CSCM	229 aldiz urtean / 229 a lo largo del año
BANAKETA HANDIAK, SAILETATIK (Liburuxkak, jarduera programak, ea) REPARTOS VOLUMINOSOS DE DIFERENTES DEPARTAMENTOS,(Folletos, Programas de actividades, etc.)	342 aldiz urtean/ 342 a lo largo del año
ZENBATZEN EZ DIREN NOIZ BEHINKAKO BESTE BANAKETA BATZUK SE HACEN OTROS REPARTOS PUNTUALES QUE NO SE CONTABILIZAN.	

6. Protokolo saioak zaindu

Zerbitzu Osagarrien Atalak Vitoria-Gasteizko Udalaren protokolo saioetarako aretoak eta materialak prestatzen ditu. 2021. urtean 28 saio antolatu dira.

Hezkuntza Zerbitzuak antolatutako bisita gidatuak ere kontrolatu dituzte. 38 ikasleek taldek dituzte udalaren aretoak.

6.- Colaborar con el Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales: Se preparan las salas y materiales necesarios para atender, colaborando con el Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales, los actos organizados por este Ayuntamiento. En 2021 se han realizado **105** matrimonios civiles-bodas y **28** actos (recepciones, visitas, entrega de premios, presentación de eventos, firma de convenios, plenos especiales, etc...).

Además ha intervenido en la atención a las visitas organizadas desde el Servicio de Educación. **38** grupos de diferentes colegios han visitado los Salones de Recepciones, Principal y de Plenos.

2. helburua:
udal eraikinetara
sarbidea erraztea eta
espazioetan zein
zerbitzuetan erabilera
egokia egiten dela
ziurtatzea

Objetivo 2: Facilitar el acceso a los diferentes edificios municipales, así como vigilar por el adecuado uso de los mismos y de sus servicios

EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

2020. urtean atezainek eraikin hauek zaindu dituzte:

1.- Udal ondasunak zaintzea.

1.- Custodia de bienes municipales, edificios y materiales: La mayoría de los edificios municipales son abiertos y custodiados por los agentes de información de los servicios auxiliares. Esta custodia incluye también en ocasiones la de diversos materiales y su inventariado. A continuación se señalan los edificios que durante el año 2021 han contado con servicio de AGENTES DE INFORMACIÓN Y CONTROL con las dotaciones correspondientes.

ERAIKINA EDIFICIO	ATEZAINEN KOPURUA NÚMERO DE EFECTIVOS
UDALETXEA. ESPAINIA PLAZA 1 / CASA CONSISTORIAL. PLAZA ESPAÑA 1	Taldeburu 1 / 1 Jefa de Equipo
UDALETXEA. ESPAINIA PLAZA 1 / CASA CONSISTORIAL. PLAZA ESPAÑA 1	2 IKA / 2 AIC *
SAN MARTINeko BULEGOAK / OFICINAS SAN MARTIN	Taldeburu 1 / 1 jefa de equipo
SAN MARTINeko BULEGOAK / OFICINAS SAN MARTIN	11 IKA *; 4k, furgoneta / 11 AIC*, 4 con furgoneta
GOIURI JAUREGIA / PALACIO VILLA SUSO	1 IKA / 1 AIC *
MONTEHERMOSO JAUREGIA / PALACIO MONTEHERMOSO	2 IKA / 2 AIC *
UDAL ARTXIBOA / ARCHIVO MUNICIPAL	4 IKA / 4 AIC *
ELLACURIA-CETIC	1 IKA / 1 AIC *
MUSIKETXEA	2 IKA / 2 AIC *
EUROPA BILTZAR JAUREGIA / CONGRESOS EUROPA	5 IKA / 5 AIC *
PRINCIPAL ANTZOKIA / TEATRO PRINCIPAL	2 IKA / 2 AIC *
SAN PRUDENTZIO EGOITZA / RESIDENCIA SAN PRUDENCIO	3 IKA / 3 AIC *
GALDUTAKO OBJEKTUEN BULEGOA / OFICINA OBJETOS PERDIDOS	IKA 1 / 1 AIC *
TELEFONOGUNEA / CENTRALITA DE TELÉFONOS	2 IKA / 2 AIC *
TALDE IBILTARIA / EQUIPO VOLANTE	8 IKA / 8 AIC *

* IKA / AIC.- Informazio eta Kontrol Agentea / Agente de Información y Control

2.- Aretoak egokitzea, antolatutako ekintzen arabera.

3.- Oinarrizko mantentze-lanak egitea.

4.- Hatz marka hartzea.

2.- Acondicionamiento y preparación de espacios: Puesto que los espacios no son siempre utilizados para las mismas actividades, hay necesidad de acondicionar los mismos según la actividad que se vaya a realizar. La ejecución de esta tarea facilita a los departamentos organizadores de la actividad que tengan un espacio preparado.

3.- Mantenimiento básico: Desde esta unidad se realizan diferentes tareas de mantenimiento básico que por su facilidad de ejecución puedan ser acometidas sin una especial preparación. En caso de suponer mayor dificultad se contactará con Mantenimiento de Edificios Municipales para que sean ejecutadas por dicho servicio.

4.- Toma de huella para acceso a San Martín y para fichajes. Se colabora con el responsable del edificio de San Martín, cogiendo la huella de los trabajadores municipales para que puedan acceder a dicho edificio. Además, también se recoge huella que permite a Recursos Humanos, el control de fichajes.

**3. helburua:
herritarren arretari
dagozkion
administrazio
prozedurak aurrera
eramatea eta
kalitatezko arreta
integrala eskaintzea
zerbitzuak erabiltzen
dituzten herritarrei
zein bertako langileei.**

Objetivo 3: Realizar los trámites administrativos de atención ciudadana y ofrecer una atención integral y de calidad a todas las personas que hacen uso de los centros, así como a los profesionales de los mismos

EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

De esta actuación se da cuenta en el apartado correspondiente al Servicio de Centros Cívicos.

Dada la complejidad que requiere la asunción de ese tipo de tareas, este grupo de personas tiene formación específica para la realización de dichos trámites.

Al tener esta formación tan específica, el equipo volante, que sí tiene formación en OAC, principalmente cubrirá los permisos de estas personas.

Ekintza hauei buruzko informazioa Gizarte Etxeen Zerbitzuko atalean zehazten da.

4. helburua: Beharrezkoak diren zentroetan informazio eta kontrol agenteen ordezkapena eskaintzea

Objetivo 4: Ofrecer una cobertura de agentes de información y control en los centros que es necesario

EGINDAKO JARDUERAK ACCIONES REALIZADAS

1.- Lizentzia eta baimenak Bildu, baimendu eta erregistratu.

1.- Recoger, autorizar y registrar permisos de los agentes: Desde Servicios Auxiliares, se recogen todas las solicitudes de los agentes, valorando su autorización. Se registrarán para su control, los permisos y licencias de los agentes que estén autorizados, cuyo seguimiento no realiza RRHH. Las no autorizadas, se justifican.

2.- Absentzien estaldura kudeatzea.

2.- Gestionar la cobertura de las ausencias de los agentes: Siempre que sea necesario la cobertura, se gestionará con RRHH la solicitud de tramitación de nuevos contratos o de ampliaciones. A la hora de la finalización del contrato, se facilita a RRHH el cómputo de horas trabajadas y la información suficiente para su liquidación.

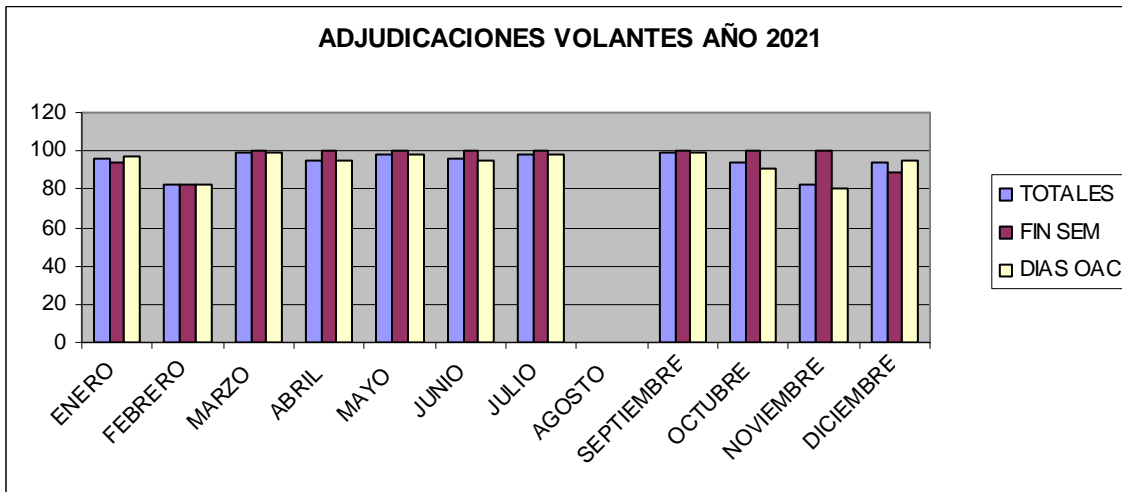
3.- Talde ibiltaria zortzi pertsonen osatutako talde bat da. Haien helburua hau da: agenteak ordezkatzeko udalaren edozein eraiketan. Dena den HLB daukaten zentroek lehentasuna izango dute.

El total de contratos realizados han sido de **141**. Han sido ligeramente superiores a los del año pasado que fueron **115**. Aún así ha habido una reducción importante de contratos comparado con los que se tramitaron durante 2019, cuando se hicieron 237.

3.- Gestionar el equipo volante: En un primer momento los huecos surgidos por diferentes ausencias se cubrirán con el equipo volante que es un grupo de 8 personas cuya misión es sustituir a los agentes de información y control en cualquier edificio municipal, aunque se priorizará siempre centros con OAC, ya que son personas con certificación CAITB y formación adecuada. De esta manera se trata de dar respuesta a las necesidades planteadas y evitando contrataciones cortas.

2021 urtean zehar talde ibiltariaren lanaldiaren % 94a erabili da ordezkapenak egiteko.

Durante el año 2021, se ha conseguido una adjudicación total de un 94%.

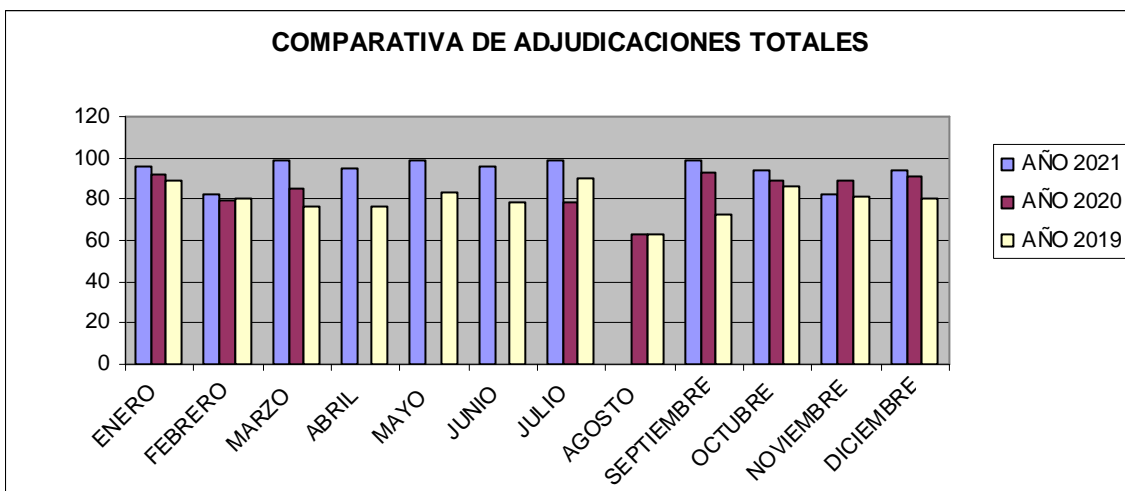


La adjudicación en los días de OAC, ha sido elevada, sobrepasando el 93%, incluso ha habido meses como marzo y septiembre que la adjudicación durante los días de OAC ha sido superior al 99%, siendo los meses de menos adjudicaciones los de febrero y noviembre, con algo más de un 82% y 80% respectivamente.

Herritarrei Laguntzeko Bulegoko ordutegian talde ibiltariaren erabilera % 93 baino gehiago erabili da.

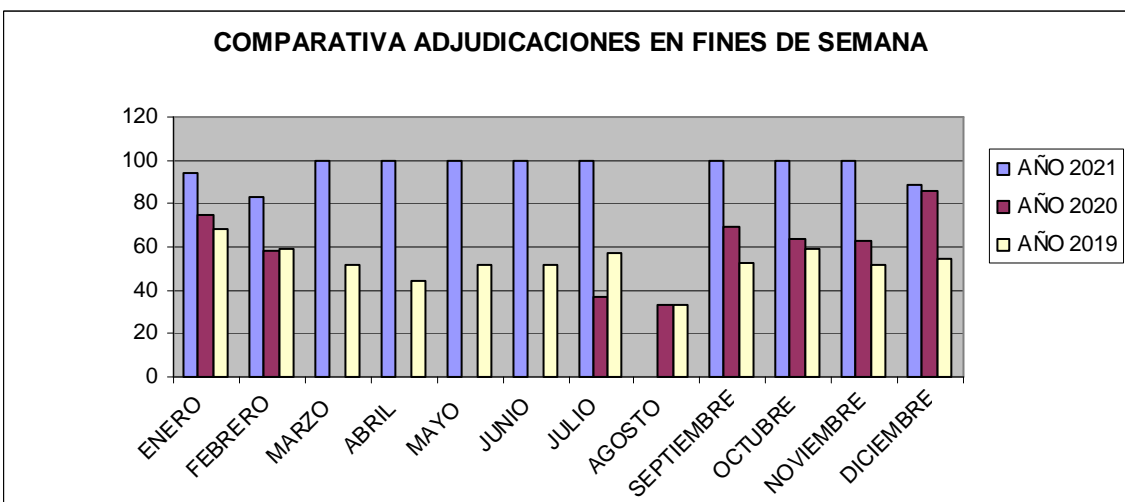
Llevamos ya unos años que tratamos de dejar siempre los fines de semana un volante de mañana y otro de tarde. Este es el motivo por el que en la estadística de este año los días en que un volante está en reserva, se ha computado como adjudicado. Teniendo en cuenta esta pauta la adjudicación de volantes en fin de semana ha sido de 96,89%

La justificación de dejar los fines de semana un volante diario en cada turno es que da mucha seguridad saber que en caso de necesidad, cuando no se puede pedir sustitución en Recursos Humanos, se cuenta con una persona que conoce de manera global las instalaciones de la red.



Aurtengo martxoan eta irailean talde ibiltarien erabilera handia izan da

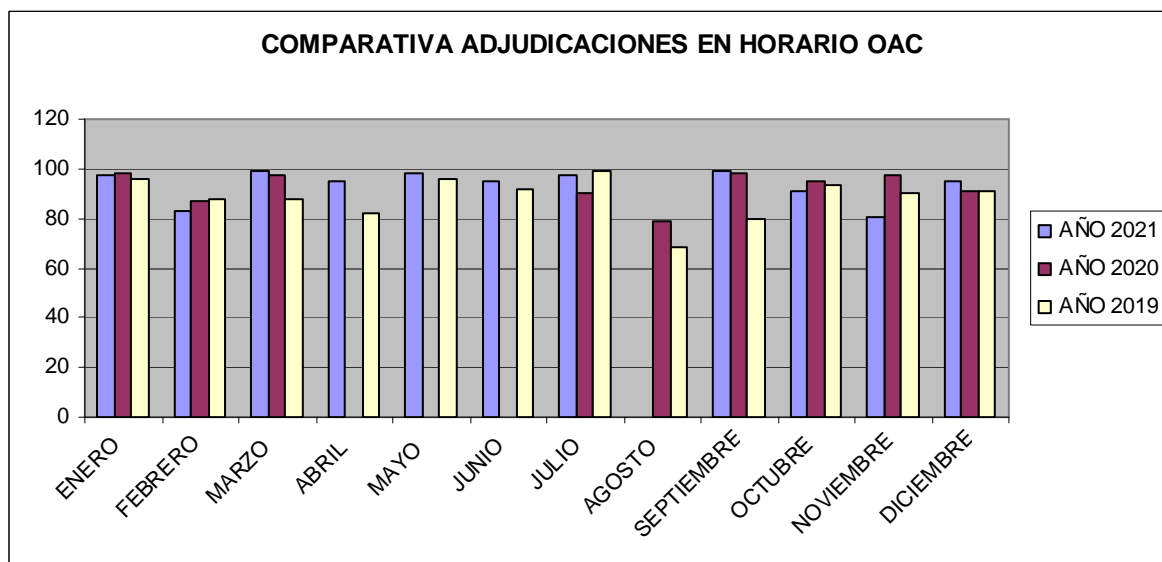
En la comparativa con los años anteriores la adjudicación que ha habido este año 2021 ha sido superior, mostrándose un aumento creciente. Si ya el año 2020 había aumentado, este año 2021 ha habido meses como marzo y septiembre que se ha llegado a más del 99%



Aurten ere, Herritarrei Laguntzeko Bulegoko ordutegian talde ibiltariaren erabilera hobea izan da, aurreko urteetan baino.

Este año al computar como adjudicados los volantes que los fines de semana hemos dejado de reserva, la mayoría de los meses la adjudicación ha sido del 100% durante esos días. Con respecto a las adjudicaciones durante los días de OAC, también este año han sido superiores a las de otros años. El global del año de las personas adjudicadas durante este año ha sido 93,68%, frente al 92,66% del

año 2020 y el 88,64% del 2019.



4.- Udal-eraikinen arduradunekin lankidetzan aritzea.

4.- Colaboración con responsables de edificios municipales: Se realiza una comunicación fluida con los diferentes responsables de edificios municipales, para conocer las necesidades de cada centro, valorar su cobertura y plantear mejoras.