

<b>0. Presentación</b>	7
<b>1. El contexto de la experiencia: las comarcas de Alto y Bajo Deba</b>	9
1.1. Alto Deba	9
1.2. Bajo Deba	11
<b>2. El servicio de incorporación social y acompañamiento de Zabaltzen</b>	13
2.1. Descripción de las personas usuarias del servicio	13
2.2. Infraestructura	15
<b>3. El proceso de sistematización</b>	17
3.1. Nuestras expectativas	17
3.2. Qué y para qué sistematizar	18
3.2.1. Definiendo el Objeto	18
3.2.2. Definiendo el Objetivo	19
3.2.3. Definiendo el Eje	19
<b>4. Definición metodológica</b>	21
<b>5. Recuperación de la experiencia y reflexión crítica</b>	23
5.1. Reflexión previa	23
5.2. Los antecedentes del servicio: Plan Municipal de Inserción de Eibar	27

5.3. El servicio de Incorporación en Alto y Bajo Deba	28
5.3.1. Los inicios del servicio (2000-2004)	28
5.3.2. Periodo de estabilidad (2004-2007)	32
5.3.3. Impulso de cara a futuro (2007-2009)	34
<b>6. Otros recursos que inciden en el servicio de incorporación</b>	<b>37</b>
<b>7. Flujograma del proceso de incorporación</b>	<b>41</b>
<b>8. Cronograma</b>	<b>45</b>
<b>9. Esquema del proceso de la sistematización</b>	<b>47</b>
<b>10. El servicio visto por las personas beneficiarias</b>	<b>49</b>
10.1. El punto de vista de las personas usuarias	49
10.1.1. Percepción de la derivación	50
10.1.2. Utilidad del servicio	52
10.1.3. Temas tratados en las entrevistas	54
10.1.4. Expectativas	56
10.1.5. Incidencia en la vida diaria	58
10.1.6. Ideas de mejora para el servicio	59
10.2. El punto de vista de los servicios sociales	60
10.2.1. Perfiles de personas usuarias y proceso de derivación	60
10.2.2. Adaptación y flexibilidad del servicio	61
10.2.3. Diferenciación de funciones	61
10.2.4. Expectativas puestas en el servicio	62
10.2.5. Ideas de mejora para el servicio	63
<b>11. Conclusiones, aprendizajes, recomendaciones...</b>	<b>65</b>