

## Reconocimiento e innovación, ejes de la Asamblea General Informativa

*Una mañana para conocer el nuevo Plan Estratégico y poner en valor todo el trabajo realizado durante 2025.*



Como no podía ser de otra manera, con el mes de mayo llegó una nueva edición de la Asamblea General Informativa. Una cita fija en el calendario de nuestra entidad, dirigida a toda la plantilla, que sirve para poner el foco en todo el trabajo que se realiza en Xilema.

Como en otras ocasiones, el Palacio del Condestable fue el marco elegido para esta cita informativa que también se pudo seguir vía *streaming*. Un centenar de profesionales se acercaron hasta el salón de actos de este Civivox en el que nuestra directora general, **Idoia Urzainqui**, fue la maestra de ceremonias que guio toda una mañana de participación y conversaciones en torno a la labor que se desarrolla en Xilema.

Idoia presentó los cuatro ejes del Plan Estratégico y en cada uno de ellos, y de forma dinámica y conversacional, fueron participando diferentes profesionales que trataron diversos asuntos relativos a la intervención o a la innovación, entre otras cuestiones.



El primer eje es el llamado “Modelo e Intervención” en el que pudimos escuchar a nuestras compañeras y compañeros **Javier San Miguel**, director técnico; **Alfredo Lázaro**, técnico de intervención familiar; **Rebecca Jauregui**, responsable del Centro de Día y **Alba García**, educadora en Villava 1, que reflexionaron sobre el modelo de Xilema.

Alfredo nombró tres aspectos clave en el modelo de Xilema: el vínculo, la contención emocional y el trabajo con la persona y la familia en el centro. “Generar una relación de confianza y que lo que le digas a la persona le sirva; saber recoger, elaborar y transformar para que lo puedan integrar y trabajar con la persona en el centro con sus capacidades y fortalezas. Ir más allá de lo que pone en un informe y poner a las familias en el centro”, aseguró.

Javier San Miguel incidió en que “el modelo es entender a la persona, ponerla en el centro y establecer una relación segura y predecible. Entender la relación como un proceso y una transformación”. En este mismo sentido habló Rebecca, resaltando en

que “no hay que perder el foco, lo importante son ellos y ellas, acompañar a niños, niñas y las familias”. Alba aseguró que al final en el modelo “hay mucho de lo cotidiano, que es donde reside el 90% de nuestro trabajo. El cuidado de lo cotidiano y mirar más allá de las conductas. Tener una mirada consciente”.

También hubo espacio para hablar de la evolución del modelo de Xilema, del trabajo interno de los equipos y su cuidado para llegar a donde estamos, la importancia de dar peso a la comunidad y que la intervención esté basada en la red, así como de generar espacios estimulantes para las personas con las que trabajamos, tener evidencias de qué funciona y ser capaces de evaluar. “Es un modelo que se mueve entre lo sencillo y lo profundo”, aseguró Idoia.

El segundo eje de nuestro Plan Estratégico es el que se enfoca en la “Atención a los grupos de interés”, es decir, todas las personas que se ven “afectadas” por la actividad de Xilema. Visibilizar la entidad, aumentar la satisfacción y el sentimiento de pertenencia o mejorar la satisfacción de las personas que atendemos son algunos de los objetivos que se nombraron.



En esta mesa participaron **Patricia Villanueva**, directora de Recursos Humanos; **Álvaro Urdániz**, técnico de RRHH; **Maitane Erro**, del comité de Xilema; **Rakel Polonio**, técnica de Conocimiento y **Marta Lachén**, técnica de Comunicación.

Patricia nombró al bienestar como protagonista. En este sentido habló de conceptos como el poder crecer y desarrollarnos, sentirnos acompañadas/os, el reconocimiento, que nuestra tarea tenga sentido, vincular, poner a la persona en el centro y ser coherentes con nuestro modelo. “Cuanto mejor está un equipo, mejor sostenemos a las personas con las que trabajamos”, afirmó.

Álvaro explicó los datos de ausencias al trabajo y las bajas por temas psicosociales. “Es importante trabajar con estos datos y ver cómo podemos mejorar”. Por su parte Maitane habló de las medidas preventivas para evitar las agresiones en los centros de trabajo. “Tenemos un registro de agresiones y doy las gracias a la plantilla por registrarlas y poder tener una foto real de la entidad”. A continuación, fue el momento de hablar de comunicación y de toda la información enviada a la plantilla a través de los distintos soportes informativos. “En 2025 habéis recibido más de 70 noticias, reportajes y entrevistas sobre todo lo que ocurre en Xilema”, comentó Marta, responsable del área de Comunicación. Este segundo eje finalizó con la exposición de los datos de las encuestas de satisfacción que presentó Rakel, técnica de Conocimiento, y que han tenido muy buenos resultados. “A nivel global sacamos un 4,4 sobre 5”, explicó.



El tercer eje del Plan Estratégico es el llamado “Innovación en la gestión”. Nuestra directora de Administración y Finanzas, **Belén Aldaz**, presentó el mapa de infraestructuras y profesionales de la entidad. Una foto para ser conscientes de la magnitud de nuestra entidad, en la que a día de hoy trabajan 360 personas y se ha atendido a más de 4.000 personas en 2025.

Patricia Villanueva participó también en esta mesa en la que habló de la “necesidad de innovar en la gestión y dar un salto cualitativo”. Por su parte, Álvaro Urdániz presentó la nueva herramienta de RRHH llamada Factorial con la que se va a facilitar la gestión. “Vamos a poder trabajar de manera más fluida”, aseguró. Nuestra compañera Belén Aldaz habló de la innovación en la gestión documental y explicó el nuevo sistema de registro de facturas. Por último, Rakel Polonio presentó la primera edición del Concurso de Buenas Prácticas dirigido a toda la plantilla. Desgranó las bases de este certamen, sus objetivos y el baremo de puntuación. “Queremos recoger ideas novedosas y contar lo que se hace”, afirmó.



En el eje 4 llamado “Ventas y mercado” Idoia explicó que el objetivo de nuestra entidad es “mantener todos los programas que tenemos y replicar los programas que funcionan en otras localidades”. Por ello se va a abrir un nuevo PEF en Estella-Lizarraga, un Centro de Día en Tudela y otra vivienda de autonomía para jóvenes en Pamplona. Asimismo, Idoia nombró el objetivo de promover servicios privados como Catering Xilema o los Pisos de Salud Mental.

A continuación, se presentó el nuevo recurso de Berrasi, dirigido exclusivamente a hombres en exclusión social, y ubicado en el edificio que durante quince años albergó la residencia sociosanitaria Abegia. Para contar en primera persona este cambio subieron al escenario **Miryam Fernández**, psicóloga; **Xabier Fernández**, integrador e **Isabel López**, educadora. En un formato de conversación explicaron los objetivos del servicio que son la reducción de daños y el promover un plan de vida para estas personas, así como la forma de intervención tanto en el servicio residencial, como en el Centro de día. “Es una nueva mirada desde la oportunidad y la dignidad de estas personas, está siendo muy grato”, comentaron. “Además, el recorrido que teníamos con Abegia ha favorecido mucho el cambio porque ya teníamos muy buenos vínculos con la red”, aseguró Miriam. Por su parte, Xabi apuntó la importancia de la atención individual. “Preguntarles qué objetivos tienen. Ellos te demandan mucho acompañamiento, por eso en nuestro papel es muy importante la escucha”.

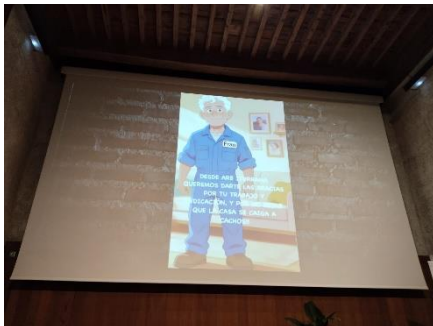
Este último eje finalizó con la exposición del balance económico de nuestra entidad, que presentó nuestra compañera Belén Aldaz desgranando los datos de la cuenta de explotación. Asimismo, se pudo ver una evolución de la facturación desde 2014 hasta 2025 donde se puede comprobar que se ha triplicado.



Esta mañana de reconocimiento y de poner en valor el trabajo no pudo acabar de otra manera sino con más reconocimiento. En este caso fue el turno de los “colibrís”, esas personas que llevan más de 15 años formando parte de Xilema y que con su trabajo diario contribuyen al crecimiento de nuestra entidad. Idoia recordó la leyenda del colibrí y aseguró que “Xilema es un lugar lleno de colibrís donde

cada persona hace su parte”.

El broche final fue un reconocimiento muy especial a **Fran**, técnico de mantenimiento muy querido en nuestra entidad y que finaliza su labor en Xilema pues se jubila. “Yo te llamaría ‘El hogarizador’, porque conviertes casas en hogares”, aseguró Idoia.



Todos los equipos quisieron tener un bonito homenaje a Fran grabándole un vídeo que se proyectó como punto y final de esta Asamblea.

Sin duda una mañana de aprendizajes, de crecimiento y de mucho reconocimiento que finalizó con un aperitivo en el centro comunitario Plazara!.

Área Comunicación  
Abril-mayo 2026