

# Harrera ehundu

**MANUAL** para diseñar políticas locales de acogida a personas extranjeras en Euskadi

Responsabilidad pública, vocación de integralidad y base comunitaria

# EUDEL

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA  
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS



 **biltzen**

Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

ONGIZATEA, GAZTERIA ETA  
ERRONKA DEMOGRAFIKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,  
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO



MIGRAZIORAKO  
EUSKAL  
ITUN SOZIALA

PACTO SOCIAL  
VASCO PARA  
LA MIGRACIÓN

## ÍNDICE

1.	Introducción .....	3
2.	Contexto normativo e institucional .....	5
3.	Conceptos y bases teórico-prácticas .....	9
3.1.	Inmigración y extranjería .....	10
3.2.	Acogida e integración ciudadana .....	12
3.3.	Responsabilidad pública .....	14
3.4.	Vocación de integralidad.....	17
3.5.	Base comunitaria .....	20
3.6.	Enfoques y perspectivas .....	22
4.	Proceso, metodología y contenidos .....	30
4.1.	Paso 1: Un impulso compartido .....	32
4.2.	Paso 2: El diagnóstico de necesidades.....	34
4.3.	Paso 3: La guía de recursos.....	36
4.4.	Paso 4: El protocolo de acogida .....	38
4.5.	Paso 5: El servicio de acogida .....	40
4.6.	Opcional: otros servicios y recursos complementarios.....	45
4.7.	Paso 6: La coordinación intramunicipal e interinstitucional .....	48
	Anexo: Ejemplo de protocolo de acogida.....	55

*En próximas fechas está anunciada la reforma del Reglamento de la Ley 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Una reforma que previsiblemente demandará realizar ajustes en el contenido del Manual pero que no cuestionan ni su pertinencia, oportunidad o enfoque. En este sentido, Biltzen, el servicio de integración y convivencia intercultural de Gobierno Vasco que ha venido facilitando el proceso, realizará una actualización del mismo.*

Para elaborar este manual se ha desarrollado un proceso participado coliderado por la Asociación de Municipios Vascos EUDEL y el Gobierno Vasco, en torno a seis sesiones monográficas durante el primer semestre del año 2024 que han versado sobre diferentes aspectos relacionados con la acogida, el interculturalismo y la ciudadanía.

La facilitación del proceso y del contenido la ha realizado el personal técnico de Biltzen, el servicio vasco de integración y convivencia intercultural adscrito al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco.

El listado de instituciones que ha tomado parte en las citadas sesiones es el siguiente:

- Ayuntamiento de Azpeitia.
- Ayuntamiento de Barakaldo.
- Ayuntamiento de Bilbao.
- Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.
- Ayuntamiento de Durango.
- Ayuntamiento de Eibar.
- Ayuntamiento de Elgoibar.
- Ayuntamiento de Ermua.
- Ayuntamiento de Errenteria.
- Ayuntamiento de Galdakao.
- Ayuntamiento de Getxo.
- Ayuntamiento de Irún.
- Ayuntamiento de Oñati.
- Ayuntamiento de Usurbil.
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Ayuntamiento de Zarautz.
- Mancomunidad Lea Artibai.
- Mancomunidad de Busturialdea.
- Tolosaldea Garatzen, agencia de desarrollo comarcal.

Asimismo, el contenido de este manual ha sido aprobado por unanimidad por la Comisión Ejecutiva de EUDEL en la reunión celebrada el 10 de octubre de 2024.

## 1. Introducción

En la medida en que el ser humano lleva desplazándose desde sus orígenes, los procesos de acogida pueden considerarse una constante en las diferentes sociedades. La diversidad de prácticas y experiencias en torno a la acogida en diferentes momentos históricos y geográficos ha ido alimentando las tradiciones filosóficas, religiosas y culturales de las cuales se nutre el concepto actual de acogida. En este sentido, lo novedoso en nuestro contexto presente no es tanto el concepto en sí mismo —que además ha sido de uso recurrente por agentes sociales y comunitarios— como la asunción de la responsabilidad pública en ella.

Es precisamente sobre esto último en lo que se centra este manual, más concretamente, en tratar de ofrecer una referencia para su materialización en una política pública consciente, consistente y coherente. Para ello, planteamos tres grandes bloques de contenido: una mirada al contexto legal e institucional de nuestro entorno, unas bases teóricas que dotan de sentido a la práctica que proponemos y un itinerario que cualquier institución local de Euskadi pueda amoldar a sus necesidades y posibilidades para poner en marcha una política de acogida.

Se trata, por lo tanto, de ofrecer una herramienta fundamentalmente orientada a la práctica, sustentada en unas bases teóricas sólidas y respaldada por la experiencia de decenas de municipios en los que lleva poniéndose en marcha desde hace tiempo.

Es especialmente importante señalar que la acogida se trata de una cuestión sobre la que existe un mandato legal, un compromiso institucional y una demanda social. Como veremos, la Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi establece un marco competencial claro, diferentes documentos de referencia —como la Estrategia vasca 2030 para el Reto Demográfico, el VI Plan intercultural de Ciudadanía, Inmigración y Asilo o la Estrategia Vasca de Empleo 2030— señalan una serie de orientaciones para el conjunto de las administraciones vascas en torno a ella y desde el tejido social se reclama con insistencia respuesta a la necesidad de acogida de las personas de origen extranjero que inician sus proyectos de vida en nuestro territorio.

A pesar de que en los últimos años la Dirección de Migración y Asilo del Gobierno Vasco ha desarrollado relevantes trabajos en esta materia como son, por citar algunos, el apoyo en la elaboración de protocolos de acogida, el diseño de los servicios de acogida (*harreraguneak*), la publicación del documento “Orientaciones para el diseño de políticas locales de acogida en Euskadi” o el acompañamiento de las deliberaciones en el seno de la comisión de acogida y convivencia del Foro Vasco de Migración y Asilo; muchos ayuntamientos, mancomunidades y agencias de desarrollo local siguen demandando información y asesoramiento para dar sus primeros pasos en el ámbito de la acogida.

En este sentido, haciéndose cargo de lo pertinente de estas peticiones, EUDEL y el Gobierno Vasco, han coliderado un proceso participado por el personal técnico de diecinueve instituciones locales de los tres Territorios Históricos que viene desempeñando tareas en el ámbito de las migraciones, el interculturalismo y/o la diversidad. Así, a lo largo de seis sesiones monográficas celebradas en el primer semestre del año 2024 se han ido debatiendo y validando una serie de contenidos que son los que se recogen en este manual.

El público destinatario de este texto es diverso y abarca al personal tanto político como técnico de las instituciones locales, pero también puede ser de interés para las entidades sociales y redes ciudadanas que trabajan directa o indirectamente en este ámbito, o incluso para la propia ciudadanía vasca en general. En todo caso, dado su carácter eminentemente aplicado se focaliza en mayor medida en el plano técnico. En este texto se encontrará una herramienta con el fin de desarrollar el modelo vasco de acogida de una forma autónoma y, al mismo tiempo, compartida por diferentes agentes institucionales y sociales.

## 2. Contexto normativo e institucional

### Objetivo del capítulo

Comprender la misión que las instituciones locales están llamadas a desarrollar en la acogida dando a conocer las principales referencias normativas e institucionales en la materia

A nivel internacional son numerosas las referencias a la acogida en instrumentos del derecho internacional como son la Agenda 2030, el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular o la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes previa al pacto citado.

Esta última, por ejemplo, plantea expresamente [punto 22] el compromiso e importancia de que “se dé a todas las personas que llegan a nuestros países, en particular las que formen parte de grandes movimientos, ya sean migrantes o personas refugiadas, una acogida rápida, respetuosa, humana y digna, que se centre en las personas y tenga en cuenta las cuestiones de género. Garantizaremos también el pleno respeto y la protección de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.

Por su parte, el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular no solo asume el compromiso [objetivo 3, punto 19] de “redoblar los esfuerzos por suministrar, facilitar y difundir información exacta, oportuna, accesible y transparente sobre aspectos relacionados con la migración”; sino que detalla que se precisa para “los migrantes recién llegados amplia información y orientación jurídica sobre sus derechos y obligaciones, que sea específica para ellos, tenga en cuenta la perspectiva de género e infantil y sea accesible, por ejemplo, sobre el cumplimiento de las leyes nacionales y locales, la obtención de permisos de trabajo y residencia, la modificación del estatus, el registro ante las autoridades, el acceso a la justicia para denunciar violaciones de sus derechos y el acceso a los servicios básicos”.

Como es imposible obviar que la motivación principal en una parte muy relevante de los proyectos migratorios está vinculada al empleo, el Pacto concreta más. Así, indica cómo ofrecer información a las personas migradas recién llegadas en un ámbito, entre otros, como el laboral, es necesario para la consecución de otras metas que se señalan como [objetivo 16, punto d]: “procurar que los mercados de trabajo sean inclusivos y que los trabajadores migrantes participen plenamente en la economía formal facilitando el acceso al empleo y el trabajo decente” o la necesidad de [punto e] “empoderar a las mujeres migrantes eliminando las restricciones del empleo en el sector formal que discriminan por razón de género”.



## Perspectiva de género e interseccional

La referencia más reciente que tenemos es la Resolución A/RES/78/180 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas a finales de 2023 sobre Violencia contra las trabajadoras migratorias.

Insta [punto 33] a los Estados a aprobar políticas que “proporcionen a las migrantes recién llegadas amplia información y orientación jurídica sobre sus derechos y obligaciones, que sea específica para ellas, tenga en cuenta la perspectiva de género e infantil y sea accesible”. Así como a proporcionar [punto 35] información expresamente “a las trabajadoras migratorias que sean víctimas de la violencia, sea cual sea su estatus migratorio” y a hacerlo “con perspectiva de género y [de forma] apropiada desde el punto de vista cultural y lingüístico”.

Puede completarse su lectura con la Recomendación General n.º 26 sobre las trabajadoras migratorias del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer que señala [punto 26.i] la obligación para las sociedades receptoras de asegurarlas el acceso a servicios “adecuados desde el punto de vista lingüístico y cultural, en que se tengan en cuenta las cuestiones de género” como “programas de enseñanza de idiomas y conocimientos prácticos” o la “atención de la salud” entre otros. Además, señala la necesidad, por ejemplo, de “programas especialmente concebidos para las trabajadoras migratorias aisladas, como las empleadas del servicio doméstico”.

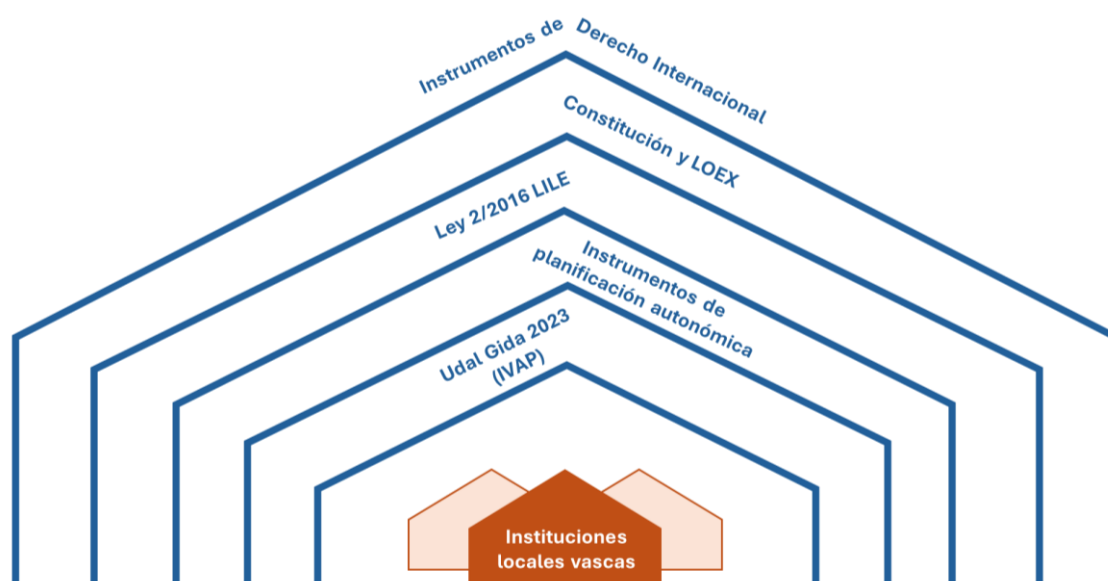
Ya en nuestro contexto, el Pacto Social Vasco para la Migración —al que se ha adherido un amplísimo número de instituciones vascas y de agentes sociales, políticos y sindicales— explicita compromisos como la defensa de “la acogida, la integración y el discurso de la solidaridad, la diversidad y la convivencia”, el desarrollo de “actuaciones orientadas a mejorar cuantitativa y cualitativamente la acogida e integración de solicitantes de protección internacional y personas refugiadas” o promover “la cooperación entre los diferentes niveles institucionales y sociales [y] reforzar el papel del tejido asociativo, estableciendo mecanismos de diálogo y colaboración permanentes, estimulando el papel de las organizaciones de personas migrantes en la acogida e integración”.

En este mismo sentido, en la Estrategia Vasca 2030 para el Reto Demográfico se incorpora una mirada positiva sobre el papel de las migraciones que aúna tanto “un imperativo ético de solidaridad” como “un imperativo de progreso y prosperidad”. Así, señala la necesidad de “orillar la idea de que la inmigración es una irrupción coyuntural como el prerrequisito básico para elaborar estrategias de integración y diversidad de largo recorrido” [...] y, entre otras cuestiones, “repensar las ideas vigentes y los mecanismos y procesos de empadronamiento, regularización, reagrupación y nacionalización” estrechamente vinculadas al acceso al empleo.

En concreto, señala [eje estratégico IV] la necesidad a la llegada de prestar una acogida inicial y de promover la inserción sociolaboral y comunitaria. De hecho, asume que se “requerirá un salto en las políticas aplicadas hasta ahora, cuantitativo y cualitativo, diseñando un modelo vasco de acogida, desde la llegada e incluso previo a ella, que favorezca la acogida e integración, la igualdad de oportunidades y la inclusión”.

De cara a la inserción sociolaboral, en la Estrategia Vasca de Empleo 2030 también se adopta esa doble mirada que busca que se “garanticen todos los derechos laborales y sociales de las personas migradas” al mismo tiempo que se “da respuesta a la previsión del posible déficit de personas trabajadoras, evitando que este déficit estrangule las oportunidades de desarrollo” de la economía vasca. Y una vez más se sitúa como clave el “diseño e implementación de las medidas necesarias para garantizar una adecuada acogida y una plena integración social de las personas y familias que lleguen de otros países”.

Por su parte, Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social —en adelante, LOEX— establece (art. 2 ter) que “los poderes públicos promoverán la plena integración de los extranjeros en la sociedad”, que “las Administraciones Públicas incorporarán el objetivo de la integración entre inmigrantes y sociedad receptora, con carácter transversal a todas las políticas y servicios públicos, promoviendo la participación económica, social, cultural y política de las personas inmigrantes” o que “la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos colaborarán y coordinarán sus acciones en este ámbito tomando como referencia sus respectivos planes de integración”.





Todas estas referencias citadas resultan de interés para las instituciones locales de Euskadi en la medida en que la Ley 2/2016—en adelante, LILE— señala (art.17.35) que es una competencia propia de los municipios la “gestión de las políticas de integración social en materia de inmigración, de acuerdo con la legislación en materia de extranjería y en cooperación con las instituciones autonómicas”.



Entendiendo que la acogida es la primera fase del proceso de integración social de las personas extranjeras, es competencia de las instituciones locales.



Esta idea la desarrollaremos con detalle en el apartado 3.2.

De hecho, uno de los aspectos más clarificadores en relación con la pertinencia y oportunidad del abordaje de la acogida como parte de lo que se indica en la LILE, es ver cómo se recoge en la Guía Local 2023 que publica IVAP y que es una de las principales referencias para las administraciones locales de Euskadi en la orientación de sus actuaciones.

No solo hace referencia a la acogida como una parte de las políticas de integración social o ciudadana de la inmigración en las que son competentes las instituciones locales, sino que las desarrolla en un apartado propio y las concreta en “políticas locales de acogida estructuradas [como] Diagnósticos, protocolos y planes específicos de acogida; y Servicios/Oficinas específicas para la acogida a personas migrantes en el municipio o la comarca” y, entre otros, “Acciones y programas específicos locales que se relacionan con el proceso de acogida: Protocolos con Padrón [y] Sistemas de información multilingüe sobre los recursos básicos para el desarrollo integral de la vida en el municipio”.

Es decir, nos señala tanto los instrumentos de política pública en torno a los que se articula la acogida (diagnóstico, plan y protocolo) como la posible materialización de esta en un servicio específico. En este manual se exponen los pasos que debería dar la institución local, los contenidos que requiere una política de acogida y la coordinación necesaria para su diseño e implementación.



## Para profundizar

*Instrumentos de derecho internacional:*

- [Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular](#). Resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 19 de diciembre de 2018. A/RES/73/195.
- [Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes](#). Resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 19 de septiembre de 2016. A/RES/71/1.
- [Violencia contra las trabajadoras migratorias](#). Resolución Aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 19 de diciembre de 2023. A/RES/78/180.
- [Recomendación General nº 26 sobre las trabajadoras migratorias](#) del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Año 2008.

*Instrumentos de planificación autonómica:*

- [Pacto Social Vasco para la Migración](#). Marzo de 2022.
- [Estrategia Vasca 2030 para el Reto Demográfico](#). Junio de 2022.
- [Estrategia Vasca de Empleo 2030](#). Abril de 2021.

*Referencias específicamente locales:*

- [Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi](#).
- [Guía Local 2023](#). Publicada por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP). Ver páginas de la 1186 a la 1189.

### 3. Conceptos y bases teórico-prácticas

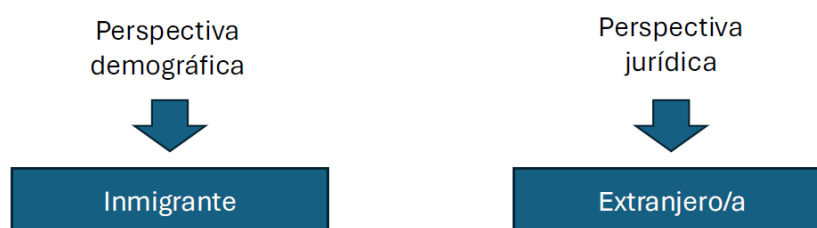
**Objetivo del capítulo**

Disponer de un marco teórico suficiente para el diseño e implementación de una política de acogida, entendiendo su importancia de cara al ejercicio de derechos de ciudadanía.

Más allá de lo intuitivo que pueda parecer, a la hora de definir una política pública, planificarla y dotarla de recursos es imprescindible partir de un suficiente conocimiento del tema y una correcta definición del mismo. En buena medida, el contenido que presentaremos bebe directamente del documento "Orientaciones para el diseño de políticas locales de acogida en Euskadi". La versión que presentamos en este manual ha sido afinada y depurada a lo largo del proceso mencionado en la introducción.

### 3.1. Inmigración y extranjería

A lo largo del documento vamos a hablar de dos figuras —inmigración y extranjería básicamente— que responden a dos perspectivas diferentes a pesar de que muchas veces se confundan. Cuando hablamos de inmigración lo hacemos desde una perspectiva demográfica. En cambio, cuando hablamos en términos de extranjería, lo hacemos desde una mirada legal o jurídica.



La inmigración alude a los movimientos de población que suponen la llegada de personas a una sociedad distinta de la originaria. Desde el punto de vista de la sociedad emisora, se habla de emigración. En general, debe aludir a un cambio de residencia, es decir, es un concepto demográfico que no debería implicar otras consideraciones políticas, económicas o jurídicas.

En cambio, el de extranjería es un término fundamentalmente jurídico que alude a aquellas personas no originarias de la sociedad receptora. Para estas personas es de aplicación la LOEX.



Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

**Artículo 1.** *Delimitación del ámbito.*

1. Se consideran extranjeros, a los efectos de la aplicación de la presente Ley, a los que carezcan de la nacionalidad española.

Aunque el artículo 13 de la Constitución proclama que las personas nacionales y las extranjeras gozan de las mismas libertades públicas, con excepción de los derechos políticos; la realidad es que la LOEX impone restricciones tanto en titularidad como en el ejercicio de derechos civiles, económicos, sociales y culturales, lo que unido a la excesiva habilitación administrativa que exige, lleva a la conclusión de que la equiparación en el ordenamiento estatal es restringida. Particularmente en función de la situación de regularidad documental.

Así, señaladas las consecuencias que la LOEX acarrea en términos de integración y que no dependen de la voluntad de las instituciones locales, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sí reconoce a éstas últimas capacidad para, en el ámbito de sus competencias, establecer la plena equiparación en derechos y deberes entre nacionales y no nacionales.

Todo esto, que ya se recogía en el I y II Plan vasco de Inmigración (2003-2005 y 2007-2009), permite argumentar que las limitaciones de derechos en los citados marcos, no sólo no restan si no que multiplican la importancia de las políticas locales de acogida.



El colectivo de personas que viven en nuestro territorio sin disponer de nacionalidad española incluye a las personas migradas de países pertenecientes a la Unión Europea y del resto del mundo (extracomunitarias), y a las personas refugiadas. A cada uno de estos grupos se le aplica un régimen jurídico diferente:

- El Régimen General de Extranjería, conformado tanto por la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, como por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, que aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 4/2000.
- El Régimen Comunitario, establecido por el Real Decreto 240/2007 sobre el Espacio Económico Europeo, de conformidad con la Directiva 2004/38/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.
- El Régimen de Asilo, regulado por la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Dentro de este régimen hay una figura particular, la de las personas solicitantes de protección temporal que es el de aplicación a las desplazadas por la invasión rusa de Ucrania. Estas últimas tienen como principal referencia el Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas, así como las Órdenes PCM/169/2022 y PCM/170/2022.

Estos diferentes regímenes conllevan oportunidades e itinerarios de integración muy distintos entre sí que condicionan las vidas de las personas que se ven afectadas por ellos. De hecho, de cara al servicio de acogida que presentaremos en el punto 4.5 de este manual es fundamental no solo esta distinción entre unas figuras y otras: tanto a la hora de personalizar la atención, como al ofrecer información, orientación y derivación para responder a los trámites administrativos que exigen.



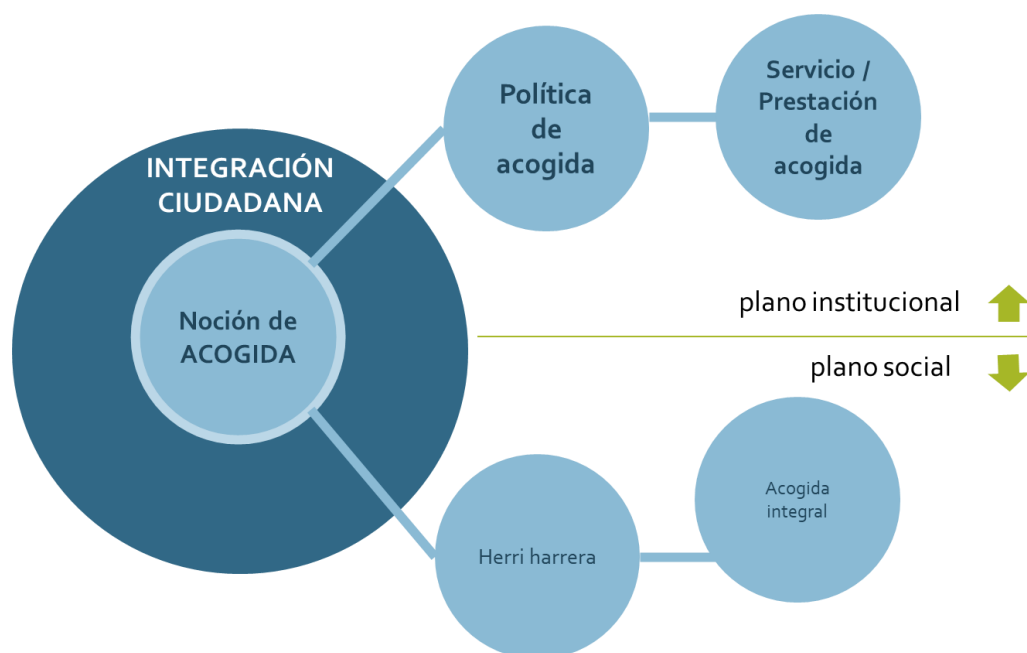
#### Para profundizar

Entre las funciones de Biltzen están varias relacionadas con el conocimiento de estos marcos legales:

- Ofrece [formación presencial gratuita](#) sobre el régimen general de extranjería, régimen comunitario y sobre procesos de nacionalidad.
- Ofrece [formación on-line gratuita](#) sobre el Régimen General de Extranjería.
- [Publica documentos](#) de forma regular sobre algunos aspectos concretos de estos regímenes.

### 3.2. Acogida e integración ciudadana

A pesar de que la acogida sea un término de uso corriente o de que pueda parecer muy intuitivo, articular una política pública de acogida exige contar con una definición clara y útil para tal fin. Además, ya sea adjetivada o unida a otros sustantivos, se pueden referenciar diferentes realidades conexas a esa primera noción de acogida que conviene saber diferenciar. En la siguiente imagen recogemos algunos de los principales.



## Noción de acogida

Acogida es el proceso de acompañamiento a las personas que llegan a una comunidad para que además de ser potencialmente reconocidas como nuevas ciudadanas, puedan acceder a y ejercer de manera efectiva sus derechos y obligaciones.

Partiendo de esta noción podemos avanzar en una perspectiva más aplicada y entender que ese ejercicio de derechos se va a producir en un entorno nuevo que puede ser desconocido para quien va a ejercerlos, de modo que, concretamente, la acogida se relaciona con la necesidad de conocimiento de ese nuevo entorno institucional, social, administrativo y laboral.

Más aún, el acompañamiento para el conocimiento de este entorno puede ser formal o no-formal, planificado o espontáneo, y realizado por agentes institucionales, sociales o vecinales. En el apartado 3.3. volveremos sobre esta cuestión al hablar de la responsabilidad pública.

También es importante tomar en consideración que la acogida representa la fase inicial de un proceso más amplio que identificamos como la integración ciudadana de las personas migrantes que terminarán asentándose de forma definitiva.



En el apartado 3.6.1. profundizaremos en ello a través de la noción de integración ciudadana.

Esta integración es de carácter bidireccional, es decir, implica una adaptación mutua entre las personas migrantes y las sociedades en las que conviven, de forma que la responsabilidad recae también en el gobierno receptor, las instituciones y las comunidades.



En este manual optamos por emplear el término integración al ser más cercano al recogido en la LILE, en la LOEX y en instrumentos de Derecho Internacional. No obstante, también puede emplearse el de inclusión. De hecho, los dos términos suelen convivir sin mayor contradicción.

Lo que sí resulta importante es que el término integración se adjetiva con otros términos como "ciudadana" o "bidireccional" para evitar que puede ser utilizado con una intencionalidad negativa hacia las personas migrantes. Y, del mismo modo, al emplear el de "inclusión social" debe desligarse del estereotipo que identifica a toda persona extranjera como excluida por el mero hecho de serlo.

Volviendo a la acogida, esta no comienza necesariamente con la llegada, de hecho, lo hace con la decisión de las personas que inician su proyecto migratorio y empiezan a recabar información sobre la sociedad de destino. Y, en general, podemos decir que la acogida se extiende hasta que las personas participan de los servicios públicos de carácter general en igualdad de condiciones a la población autóctona.



Fuente: elaboración propia a partir de distintos materiales de RECI y Blanca Garcés.

Aunque suele indicarse como duración de la fase de acogida un tiempo aproximado de 2 años, esta no pasa de ser una mera referencia. En todo caso, es fundamental señalar que estos procesos no son lineales y que puede haber retrocesos por factores como pérdidas de la regularidad administrativa, la situación socioeconómica de la familia, reagrupaciones familiares...



#### Perspectiva de género e interseccional

Aquellas personas más vulnerabilizadas pueden tener procesos de acogida e integración más largos y complejos. Entre los factores de vulnerabilización podríamos citar la discriminación por origen, sexo, género, creencias, edad o el enfrentar situaciones de violencia. Establecer estrictas referencias temporales máximas para la acogida incide negativamente precisamente en aquellas personas más necesitadas de estas políticas.



#### Para profundizar

Sugerimos los siguientes materiales para conocer más sobre estos conceptos:

- [Ponencia de Blanca Garcés](#) en las XII Jornadas sobre Inmigración e Integración en el País Vasco (2022).
- ["Glosario sobre Migración"](#), publicado por OIM (2011).
- ["Procesos de integración y políticas \(locales\): estado de la cuestión y algunas enseñanzas"](#) de Rinus Penninx y Marco Martiniello (2006).

### 3.3. Responsabilidad pública

Si hemos dicho que el proceso de acompañamiento que es la acogida puede ser formal o no-formal, planificado o espontáneo, y realizado por agentes institucionales, sociales o vecinales; la parte formal y planificada realizada por las instituciones públicas es la que conforma la política de acogida. Es ahí donde se puede hablar de la responsabilidad pública en la acogida y esto implica la activación del conjunto de actuaciones, recursos, actitudes y discursos que va a poner en marcha una sociedad ante la llegada de personas inmigrantes.

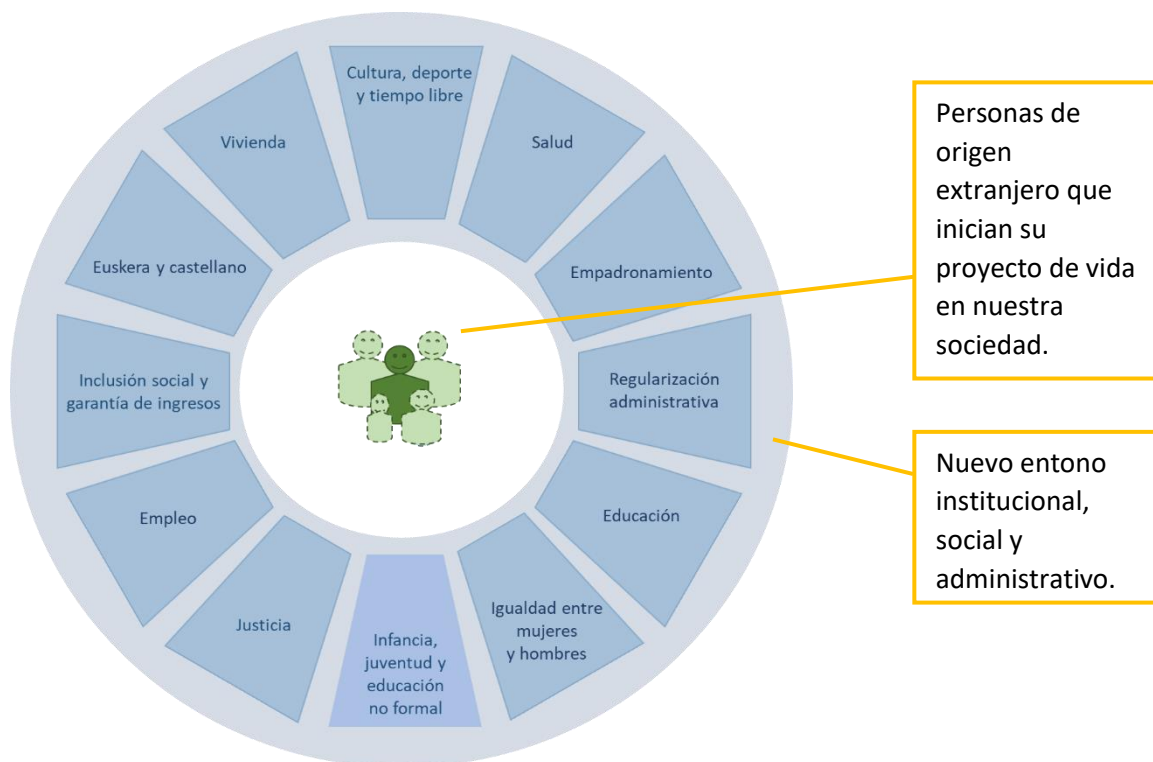
En el momento actual, esta responsabilidad pública debe ser leída en los términos que señala la Estrategia Vasca para el Reto Demográfico 2030 que solicita “un salto cualitativo y cuantitativo” en la acogida e integración de las personas de origen extranjero —de forma muy particular a los flujos que ya están llegando a Euskadi y a los que se espera que lleguen—.

ESTRATEGIA VASCA **2030** PARA EL

## RETO DEMOGRÁFICO

Esto requerirá un salto en las políticas aplicadas hasta ahora, cuantitativo y cualitativo, diseñando un modelo vasco de acogida, desde la llegada e incluso previo a ella, que favorezca la acogida e integración, la igualdad de oportunidades y la inclusión. Específicamente, es necesario apoyar la integración social y el tránsito a la vida adulta de las personas jóvenes sin red de apoyo familiar.

Una vez que hemos identificado la responsabilidad pública, es preciso ver en qué se concreta. En los términos que estamos proponiendo, la acogida se vincula con la necesidad de conocimiento del nuevo entorno institucional, social y administrativo al que se enfrentan las personas que se instalan en el territorio. Este entorno se compondría de un conjunto de trámites, servicios y ámbitos tal y como se ve en el gráfico.





### Responsabilidad pública en la acogida

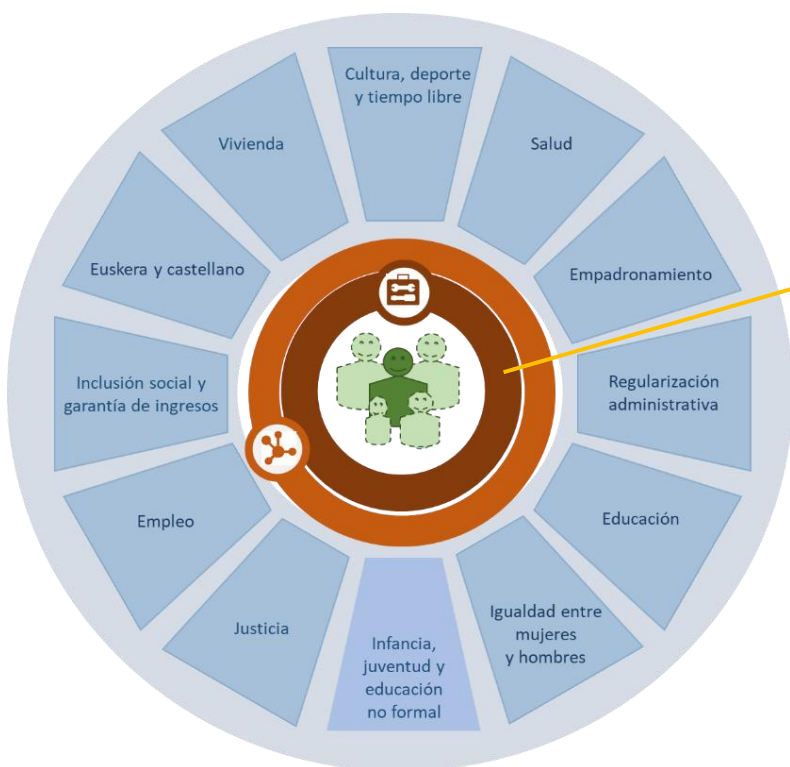
Es el conjunto de políticas de acogida que facilitan a las personas de origen extranjero el conocimiento en clave de derechos del nuevo entorno institucional, social y administrativo.

Para poder implementarla contempla una serie de programas, servicios y prestaciones que responden fundamentalmente a dos líneas de actuación:

- Recabar, ordenar y facilitar conocimiento del entorno y, particularmente de los trámites y servicios/sistemas públicos, desde la perspectiva de personas que llegan al municipio, en particular, de origen extranjero.
- Poner en relación a las personas de origen extranjero con otros vecinos y vecinas a través de redes, grupos, colectivos, asociaciones, etc. De cara a la sociedad autóctona cobra especial importancia trabajar las actitudes y discursos sociales ante la inmigración.

La primera de ellas, pensando en la clave del salto cualitativo y cuantitativo del que venimos tratando, se traduce en la prestación de un servicio de acogida que articula la información, orientación, acompañamiento y derivación a otros servicios y sistemas cuando es preciso. Pero que, en ningún caso, constituye un servicio de atención de necesidades básicas como alimentación, vivienda, etc. Este servicio constituye la piedra angular sobre la que construir las políticas locales de acogida.

Esta idea la desarrollaremos con detalle en el apartado 4.5. explicando en qué consiste la prestación de este servicio.



Políticas de acogida que facilitan el conocimiento y desarrollo en el nuevo entorno.

Existe un consenso en que la prestación del servicio tenga carácter específico. Es decir, no realizable, en principio, por otros servicios o sistemas.

Su misión, como venimos insistiendo, es ofrecer información, orientación y acompañamiento en el conocimiento del entorno. Así como derivar a las personas, cuando sea preciso, para el acceso a servicios/sistemas generales a través de protocolos internos garantistas con cada uno de esos servicios/sistemas.



Forma parte de los consensos que este servicio específico de acogida no se realice por el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Este servicio, aunque es de utilidad a todas las personas con necesidad de acogida en el momento de instalarse en el municipio, se dirige de forma muy particular a las personas a las que es de aplicación el Régimen General de Extranjería y el Régimen Comunitario.



#### Para profundizar

Sugerimos algunos textos para conocer más sobre estas ideas:

- [“Repensar la acogida desde la perspectiva intercultural”](#), publicado por la Red Europea de Ciudades Interculturales, RECI (2020).

### 3.4. Vocación de integralidad

En el mapa de conceptos y términos vinculados a la acogida que presentábamos en el apartado 3.2 se recogen algunos que han sido particularmente promovidos por el tejido social como, por ejemplo, *herri harrera* o acogida integral tratando de poner especial énfasis en dar respuesta a las necesidades de las personas con desde lo comunitario y con vocación de integralidad. Es decir, entender que cuando las personas de origen extranjero dan los primeros pasos en desarrollar sus proyectos de vida en la sociedad receptora, no solo es preciso atender lo más básico, urgente o apegado a realidades meramente administrativas.



#### Perspectiva de género e interseccional

La vocación de integralidad también implica entender que no todas las personas tienen las mismas necesidades o, dicho de otro modo, que algunas personas merced a sus condiciones tienen necesidades específicas como, por ejemplo, las infancias, las mujeres, las personas LGTBI, etc. y, por supuesto, del cruce de estas características. Así, la integralidad no podemos desligarla de la perspectiva de género e interseccional.

La integralidad interpela a la responsabilidad pública tanto en prestar una acogida humana, digna y empática como en atender el conjunto de diferentes necesidades de las personas. Así, a la hora de convertir esta vocación en una realidad materializada en las políticas de acogida, es preciso entrar en diálogo con prácticamente todos los sistemas/servicios/ámbitos mencionados en el apartado anterior.

De acuerdo con los recursos y capacidades de la institución, deberá tratar de desarrollar actuaciones o generar vínculos para transversalizar la acogida, ya que, de este modo, se ayuda significativamente a dar a la acogida un carácter integral.

En todo caso, a la hora de transversalizar va a ser preciso focalizar esfuerzos en determinados ámbitos. Hasta el punto de que hay una serie de ellos que de ningún modo pueden estar ausentes en la política de acogida.

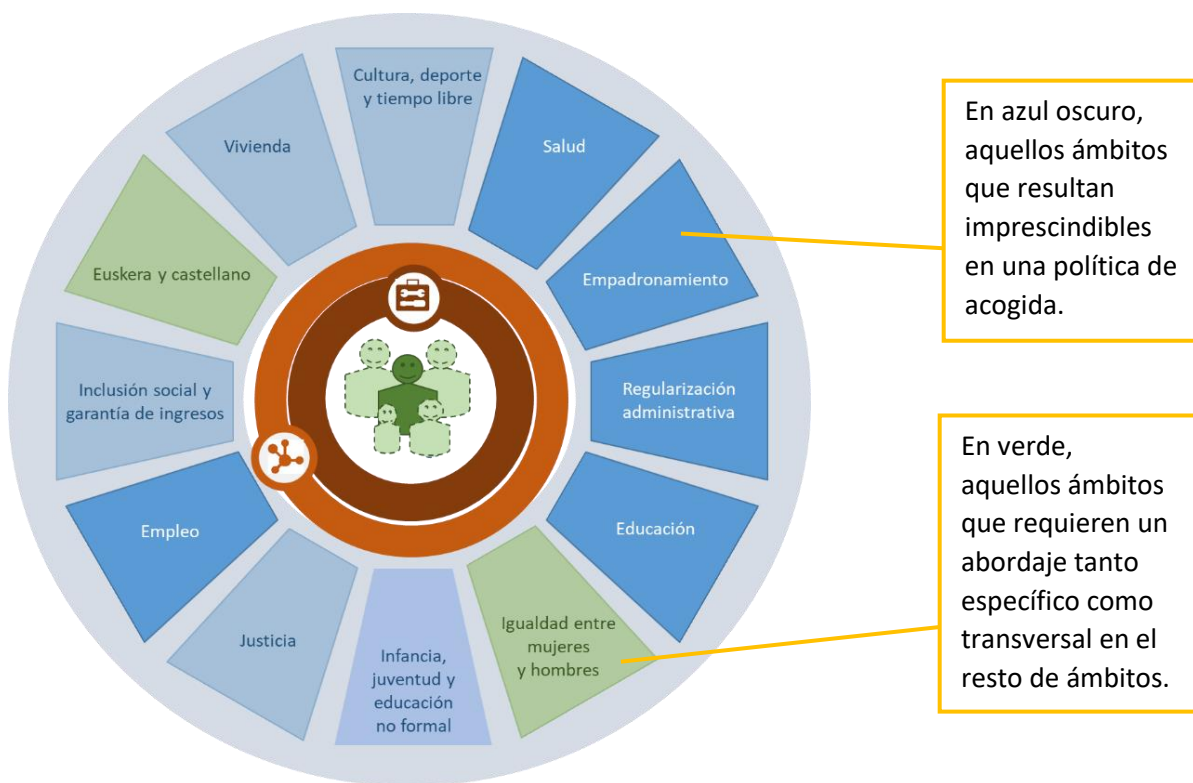
Desde la consideración a la particularidad de cada realidad local y en base a la experiencia, podemos decir que se están revelando como puntos clave para la calidad, rapidez y éxito de los procesos de acogida e integración ciudadana los siguientes ámbitos sectoriales y agentes participantes a los que proponemos prestar especial atención:

- Trámite de empadronamiento: adoptando buenas prácticas.
- Trámites de regularización administrativa: apoyándose en la red aholkuzarea y en relación con los informes de adecuación de vivienda, arraigo y de esfuerzo de integración que elabora la Dirección de Migración y Asilo.
- Ámbito educativo: clave para igualdad de oportunidades, en relación con el euskera y para la integración de los hijos e hijas de las personas de origen extranjero.
- Ámbito de empleo: entendiéndolo como respuesta tanto a una de las motivaciones principales para migrar, como a las necesidades de nuestra economía. Debe abordarse siempre en términos de derechos.
- Ámbito de salud: como derecho y a través del acceso al Sistema Vasco de Salud.
- Igualdad entre mujeres y hombres. Fundamental para el ejercicio de derechos en igualdad y contra las violencias machistas.
- Aprendizaje de idiomas. Tanto de castellano como de euskera a través de herramientas adaptadas a la realidad de las personas de origen extranjero.



#### Dimensión lingüística

Las competencias lingüísticas en euskera y castellano son también un elemento transversal ya que además de incidir en su autonomía y desenvolvimiento social, en muchas ocasiones, se relaciona directamente con otros ámbitos como el educativo o el de empleo. Es importante señalar que las personas que llegan a Euskadi entran en contacto con una realidad lingüística en la que los usos del euskera y del castellano difieren entre territorios y municipios y que ellas mismas también aportan un patrimonio de lenguas nativas que debe ser valorado.



Por último, el carácter integral de una política como la que estamos tratando también conecta con la dimensión comunitaria, con entender que el destinatario es el conjunto de personas que forman parte de esa comunidad: agentes institucionales, técnicos, sociales, las propias personas de origen extranjero... así como el conjunto de ciudadanos y ciudadanas autóctonas.

Esta idea la desarrollaremos con detalle en el apartado 3.5.

Así, a la hora de diseñar políticas locales de acogida es importante que estas formen parte de un todo más amplio y completo de políticas públicas encaminadas al bienestar social del conjunto de la sociedad. En palabras de Said El Kadaoui es preciso adoptar un enfoque sistémico en el que “se cuida a los que ya están”, de forma que las políticas de acogida e inmigración las entiendan “también como una inversión en su bienestar”. Asimismo, este tipo de políticas no pueden ser ni islas ni dirigirse solo a un grupo de náufragos.

En todo caso, las instituciones deben comunicar a la ciudadanía que implementar políticas de acogida conlleva a la larga una mejora para el bienestar no sólo de las personas de origen extranjero sino de toda la sociedad. Por lo tanto, considerar su necesidad es un beneficio común que redundará en la cohesión social del municipio.



## Dimensión intercultural

En este punto, creemos que es importante recordar la advertencia de Gordon Allport (en *La naturaleza del prejuicio*, 1977) sobre el contacto intercultural:

[...] para que el contacto intercultural tenga efectos positivos sobre las relaciones intergrupales y, en particular, permita superar los prejuicios, este contacto debe producirse en determinadas condiciones: igualdad de estatus entre los sujetos o actores involucrados, algún fin u objetivo en común, cooperación intergrupala y apoyo de las instituciones (autoridades, leyes o costumbres). En ausencia de estas condiciones, cuando las personas se ven obligadas a competir por recursos escasos o cuando desde las instituciones se animan o permiten los discursos anti-inmigración, el conflicto está servido.



### Para profundizar

Sugerimos los siguientes materiales para saber más sobre estas ideas:

- [Ponencia de Said el Kadaoui](#) en las XII Jornadas sobre Inmigración e Integración en el País Vasco (2022).
- ["Desamparo, populismo y xenofobia"](#) de Imanol Zubero en *Revista del Tercer Sector*, nº 31, cuatr. III (2015).

## 3.5. Base comunitaria

Cuando hablamos de una acogida local, no solo aludimos a la competencia del escalón institucional más cercano, tratamos de poner de manifiesto que se produce en un espacio físico, relacional y simbólico concreto. Una realidad de la que no podemos disociar lo comunitario, hasta el punto de que, en cierto sentido, es posible afirmar que la acogida se produce en la comunidad. Una realidad que, además, es propicia para construir sentimientos positivos de pertenencia.

Esta afirmación implica poner el foco en un conjunto o red de agentes institucionales, técnicos, sociales y ciudadanos; y, en ese sentido, asumir que esa red que participa en los procesos sociales que hemos venido explicando en los apartados previos, será tanto la destinataria como el sujeto de la política de acogida.

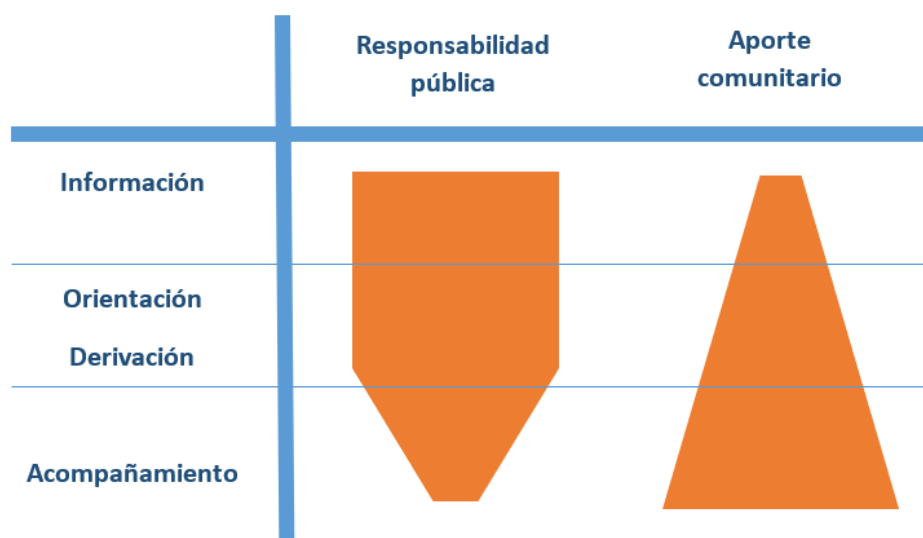


Esta idea la continuaremos desarrollando con más detalle en el apartado 3.6.3.

### Base comunitaria

Se da cuando estos diferentes agentes trabajan colectivamente sobre objetivos igualmente colectivos que tienen que ver con la mejora de las condiciones de vida o la inclusión, al tiempo que se produce un fortalecimiento de las formas de organizarse de la ciudadanía. En el caso que nos ocupa, el objetivo colectivo es precisamente la acogida.

Es importante, señalar que responsabilidad pública y base comunitaria de la intervención, lejos de ser dos lógicas contrapuestas o que compiten por tomar su espacio en la acogida, pueden y deben ser plenamente complementarias. De hecho, volviendo a los cometidos que hemos asignado a la acogida de ofrecer información, orientación y acompañamiento, es fácil plantear ese marco de complementariedad tal y como puede verse en el gráfico siguiente:



Tal y como se ha puesto de manifiesto, en la acogida participan diferentes agentes. En este sentido, es fundamental señalar la necesidad de coordinación interinstitucional y de una forma de colaboración muy particular como es la público-social. Esta última puede ser muy interesante en la provisión —que no mera prestación— de algunos servicios o programas de acogida. Particularmente, cuando recae en entidades promovidas por personas migradas o que trabajan en el ámbito de la interculturalidad. En cualquier caso, este modelo de colaboración no debe diluir la responsabilidad pública.

Además de este tipo opcional de colaboración, hay otras formas, estas sí imprescindibles, de concretar la base comunitaria de la acogida como las que señalamos a continuación:

- En el diseño de la propia política de acogida y en el servicio. La participación es clave tanto en el impulso, diagnóstico, planificación, elaboración de protocolos o diseño de servicios. Esta participación, como venimos señalando, es la de toda la comunidad y se prestará especial atención a la de las personas de origen extranjero.
- En el contenido y formato de algunas de las prestaciones del servicio. Para ello, en el servicio de acogida se ofrecerá información y orientación más allá de los servicios públicos. Incluyendo ámbitos donde lo comunitario juega un papel clave como son el tiempo libre, deporte, cultura, etc. Y también de los recursos que se ofrecen por parte de entidades sociales, asociaciones, colectivos ciudadanos o información relevante para fortalecer la interacción social.
- En programas que adoptan este enfoque comunitario. Esto se puede concretar ofreciendo prestaciones de carácter grupal (sesiones informativas, servicios psicosociales, etc.) o a través de programas de mentoría.



#### Para profundizar

Sugerimos algunos textos para conocer más sobre estas ideas:

- [“Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual”](#), de Ernesto Morales y Oscar Rebollo en *Revista de Treball Social*, n.º 203 (diciembre de 2004).
- [“Guía operativa de evaluación de la acción comunitaria del Ayuntamiento de Barcelona”](#), editada por IGOP y UAB (2016).
- [Ley 6/2016 del Tercer Sector Social de Euskadi](#) que es el marco legal que ordena la colaboración público-social.

### 3.6. Enfoques y perspectivas

Las políticas de acogida deben diseñarse, implementarse y evaluarse tomando en cuenta diferentes enfoques. Vamos a destacar aquellos que consideramos más afines a la propia concepción de la acogida que hemos visto y, en algunos casos, anticipado.

Se trata de enfoques y perspectivas profundamente interconectados —tanto que en ocasiones pueden solaparse— como vamos a ver a continuación, conformando un conjunto coherente que orienta correctamente la actuación pública.

### 3.6.1. Enfoque de derechos

Con él se busca tanto fortalecer la capacidad de los titulares de los derechos para reivindicarlos, como la capacidad de satisfacer estas demandas por parte de las instituciones encargadas de darles respuesta. Constituye un marco conceptual que integra normas, estándares y principios de los Derechos Humanos en las políticas, programas y servicios públicos.

De forma muy particular, consideramos que para la definición de políticas de acogida este enfoque debe prestar especial atención, entre otros, a tres aspectos concretos como son: la condición de ciudadanía, la igualdad de trato y no discriminación, y el acceso a los servicios en igualdad de condiciones. Veámoslos con más detalle.

#### A. Ciudadanía plena

La interpretamos como la condición que compartimos las personas en torno al ejercicio de derechos y deberes, y, por lo tanto, como pertenecientes a la misma comunidad política sin distinción de "raza", género, origen, creencias, situación administrativa o cualquier otra circunstancia personal o social.

Para profundizar en la noción de ciudadanía vinculándola a los procesos de acogida e integración que estamos viendo, resulta muy útil detenernos en el concepto de integración ciudadana.

#### Integración ciudadana

Es la dinámica de equiparación de derechos, tanto legal como efectiva, de las personas migradas con el resto de la población, así como el acceso en condiciones de igualdad de oportunidad y de igualdad de trato a todos los bienes, servicios y cauces de participación que ofrece la sociedad.

Así, es indispensable que las políticas de acogida promuevan activamente la consideración de los nuevos vecinos y vecinas en términos de ciudadanía y que expliciten sus intervenciones en clave de derechos. Sin embargo, no podemos obviar que una parte importante de las personas de origen extranjero no disponen de los mismos derechos, obligaciones y oportunidades debido a la situación administrativa que imponen las normativas de extranjería y nacionalidad.



La importancia del empadronamiento se retoma en la dimensión de derechos del apartado 4.7 y en el 4.7.1.

#### B. Igualdad de Trato y No Discriminación (ITND)

Además de un principio básico del estado democrático y de derecho, es un principio ineludible en términos de justicia y derechos fundamentales. La buena articulación de este principio redundará en la cohesión social, aumentando la legitimidad de la intervención pública.



Las políticas de acogida son un conjunto de medidas orientadas a personas que enfrentan sistemas de discriminación histórica y estructural fuertemente asentados en nuestra sociedad como son el racismo y la xenofobia, entre otros. Por ese motivo, es indispensable trabajar en generar discursos y actitudes que los neutralicen y acciones, así como recursos y servicios, que reviertan sus consecuencias negativas y generen una igualdad de oportunidades y posiciones.



### Dimensión de derechos

La igualdad de trato y no discriminación no es algo abstracto, se puede concretar en la política de las instituciones locales a través de herramientas tan potentes como la aprobación de protocolos de actuación ante incidentes de odio. Para esto último, puede consultarse la [guía editada por el Gobierno Vasco](#) al respecto.

### C. Acceso a servicios en igualdad de condiciones

El ejercicio de los derechos de ciudadanía se concreta, entre otros, pero de un modo muy particular, en el acceso a los servicios públicos. Más allá de aspectos inmateriales, es fundamental orientar las políticas de acogida a que los nuevos vecinos y vecinas puedan hacer uso de los servicios públicos y, además, en igualdad de condiciones que el resto de población.

Esto, como estamos viendo, tiene diferentes implicaciones: desde ofrecer información sobre su existencia, funcionamiento y requisitos, generar nuevos servicios que atiendan realidades específicas o adaptar en términos de interculturalidad los servicios públicos ordinarios ya existentes.



Lejos de ser una mera declaración de intenciones, conecta directamente con la finalidad del servicio de acogida.

#### 3.6.2. Enfoque intercultural

Es un modelo de gestión de la diversidad cultural que se enmarca dentro del paradigma del pluralismo cultural, es decir, de aquel que valora la diversidad como algo positivo, que merece reconocimiento y que no puede ser motivo de discriminación. Es un programa transformador que tiene como objetivo hacer que las sociedades contemporáneas sean más conscientes de su diversidad interna, y más inclusivas y simétricas.

El hecho migratorio, en nuestro contexto, es un factor intensificador de la diversidad cultural que caracteriza intrínsecamente a cualquier sociedad. Esta diversidad de prácticas culturales se refleja en las convenciones, las creencias, los valores, los modos de vida, etc. presentes en nuestros pueblos y ciudades. La Declaración Universal de la UNESCO del año 2001 la considera un patrimonio común de la humanidad que debe ser reconocida.



### Perspectiva de género e interseccional

La Declaración de la UNESCO también señala expresamente que la diversidad cultural no se puede invocar para vulnerar los derechos humanos garantizados por el derecho internacional, ni para limitar su alcance. Lo que incluiría, por ejemplo, los derechos de las mujeres o del colectivo LGTBI.

Una gestión incluyente de la diversidad demanda reconocer y respetar las diferencias y, a la vez, buscar la interrelación, el diálogo crítico y la interacción, sobre la base de unos valores básicos compartidos como son los Derechos Humanos, la democracia y el estado de derecho. Uno de los puntos fundamentales de este enfoque es el combate activo del prejuicio y la discriminación garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Es fundamental que las políticas de acogida incorporen en profundidad y de una forma eficaz este enfoque.

#### 3.6.3. Enfoque comunitario

Diferentes organismos internacionales de desarrollo lo definen como un modelo metodológico para orientar el trabajo de las instituciones con las comunidades con las que se relaciona. Más específicamente, el enfoque comunitario constituye una herramienta para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, programas y proyectos de intervención social.



No se trata de un enfoque ajeno a otras políticas sectoriales de Euskadi, de hecho, la propia Ley 12/2008 de Servicios Sociales lo identifica como uno de los orientadores del sistema. Como también lo hace la Ley 13/2023 de Salud Pública de Euskadi.

Adoptar este enfoque es asumir la necesidad de trabajar conjuntamente con las personas destinatarias de las políticas públicas reconociéndolas capacidades y habilidades. De forma que, como ya hemos visto, la comunidad es tanto el ámbito como el sujeto de la intervención.



### Dimensión intercultural

Aunque este enfoque exige tomar en consideración aspectos como los rasgos culturales, las relaciones de género o el marco legal, cuando hablamos de comunidad en contextos interculturales, se corre el riesgo de hacer una lectura en términos culturalistas. Nada más alejado del objetivo del enfoque que presentamos. Insistimos: la comunidad es el conjunto de agentes institucionales, técnicos, ciudadanos y sociales.

### 3.6.4. Perspectiva de género e interseccional

Los artículos 3.5 y 3.1.c de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Euskadi establecen la obligación de incorporarlas en todas las políticas públicas y las de acogida no son una excepción.

En concreto, la ley establece (art. 3.5) que los poderes públicos integrarán la perspectiva de género en todas sus políticas y acciones. Esta perspectiva es definida como la consideración de forma sistemática de las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorporando objetivos y actuaciones específicas dirigidas a eliminar las desigualdades y promover la igualdad en todas las políticas y acciones, a todos los niveles y en todas sus fases de planificación, ejecución y evaluación.

La integración de esta perspectiva en las políticas de inmigración también se referencia en diferentes instrumentos internacionales como el Convenio de Estambul (art. 60.3), la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes (párrafo 31) o el Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular (objetivo 7, apartado c).

Incorporar esta perspectiva en lo concreto implica analizar específicamente las necesidades en la acogida de mujeres y niñas, hacerlo en relación con diferentes ámbitos y asegurar que las acciones, recursos y servicios ofrecen respuesta a estas necesidades.



#### Dimensión de derechos

Incorporar la perspectiva de género e interseccional es imprescindible para hacer realidad una política de acogida basada en un enfoque de derechos.

Por otro lado, la ya citada ley también establece (art. 3.1.c) que los poderes públicos “han de promover un enfoque interseccional, lo que, a los efectos de esta norma, supone tener en cuenta cómo el sexo y/o género se interrelacionan e interaccionan con el resto de los referidos factores en múltiples y, a menudo, simultáneos niveles, cómo se generan identidades solapadas e intersecadas, así como diferentes e interrelacionadas situaciones y ejes de poder y opresión”.



#### Dimensión intercultural

El concepto de interseccionalidad fue acuñado por Kimberlé Crenshaw, tomándolo de los movimientos feministas negros cuya noción ya habían trabajado en los años sesenta y setenta en Estados Unidos tratando de visibilizar la particular situación de discriminación que enfrentaban como mujeres negras empobrecidas.

En este mismo sentido, la interseccionalidad se interpreta como un hecho y como una herramienta. Hecho en tanto que es una realidad que cada persona sufre opresión u ostenta privilegio en base a la acumulación-desposesión de poderes con base en múltiples categorías sociales. Y al mismo tiempo, se trata de una herramienta para el análisis, el trabajo jurídico y la elaboración de políticas, que aborda esas múltiples discriminaciones y nos ayuda a entender la manera en que conjuntos diferentes de categorías que influyen en el acceso a derechos y oportunidades.

En el caso de las políticas de acogida que se dirigen a personas migradas, muchas de ellas racializadas, es indispensable atender a las realidades particulares que surgen en el cruce con el sexo, género, clase social u origen nacional, entre otras.



#### Perspectiva de género e interseccional

Incorporar la perspectiva de género e interseccional además de responder al cumplimiento de un mandato legal, debe considerarse como una de las más potentes herramientas para garantizar que las políticas de acogida alcancen su objetivo. Esta perspectiva es una condición necesaria para el éxito de una política de acogida.

#### 3.6.5. Perspectiva lingüística

La adquisición de las competencias lingüísticas en euskera y castellano es un elemento transversal, ya que, además de incidir en la autonomía y el desenvolvimiento social, en muchas ocasiones, se relaciona directamente con otros ámbitos como el educativo o el del empleo. Es importante señalar que las personas que llegan a Euskadi entran en contacto con una realidad lingüística diglósica en la que los usos del euskera y del castellano difieren entre territorios y municipios.

Precisamente siendo conscientes de la distinta situación del euskera en los diferentes territorios y municipios, se necesitarán de estrategias diferenciadas en cada uno de ellos para atender el doble reto tanto de acercar el euskera y la *euskalgintza* a los nuevos y nuevas vascas, así como de animar a que estos se acerquen al euskera. En cualquier caso, conviene aclarar que la población de origen extranjero no es ningún obstáculo para el euskera, pero, como decimos, sí implica nuevos retos, oportunidades y tareas en las políticas de normalización lingüística. La integración de esta perspectiva supone tanto la adecuación de las políticas lingüísticas a la diversidad, como que estas políticas formen parte de las de acogida.

Asimismo, no podemos obviar que el aprendizaje del euskera enfrenta obstáculos como su coste económico y para las personas de origen extranjero, de forma adicional, dificultades muy particulares marcadas por las condiciones de vida,

laborales, situaciones legales, familiares, etc. Por todo ello, es necesario garantizar el derecho a conocer y vivir en euskera a toda la ciudadanía, incluidas las personas de origen extranjero, favoreciendo la igualdad de oportunidades para su conocimiento y facilitando los medios para ello.



La acción pública será diferente en cada territorio y municipio en función de cuál sea su contexto lingüístico. En el caso de aquellos municipios que se identifican como *arnasgunea* o euskaldunes, es decir, en los que el conocimiento y/o uso del euskera es ampliamente mayoritario entre la población, la importancia relativa del euskera en los procesos de acogida e integración ciudadana es mayor.

En este sentido, la acción de las instituciones locales puede incorporar actuaciones complementarias a las propuestas en este Manual. En este sentido, una referencia interesante es la labor que viene desarrollando UEMA (Udaleri Euskaldunen Mankomunitatea) y que han sistematizado en la publicación: Bizilagun berrien harrera. Hizkuntza ikuspegitik harrera integralerako bidea egiten protokoloa.

Así, como con el resto de las políticas públicas, en ese esfuerzo por transversalizar el interculturalismo y la acogida, se trata de ver cómo la política lingüística debe adaptarse al hecho de las migraciones y de una diversidad lingüística creciente que se suma a la que ya era característica de la sociedad vasca. Esta necesidad de adecuación no es ajena a unas instituciones locales que también desarrollan políticas de normalización lingüística.

Desde las políticas municipales se prestará especial atención a la incorporación de acciones positivas y adecuaciones de las políticas de normalización lingüística pensadas para la población de origen extranjero y contando con su opinión.



#### Dimensión intercultural

Las personas de origen extranjero aportan al patrimonio lingüístico de la sociedad vasca el valor positivo de sus lenguas propias. Su reconocimiento y puesta en valor es una forma de materializar el enfoque intercultural en las políticas de acogida. Particularmente dándole visibilidad en determinadas comunicaciones municipales o en el espacio público en momentos significados. Se trata de una muestra más de mutuo conocimiento y reconocimiento que nos abrirá vías de convivencia intercultural y donde juegan un papel importante las identidades plurales.

En los procesos de acogida e integración ciudadana de las personas migradas, el lingüístico siempre es un elemento fundamental. Así, junto a otras dimensiones, representa una llave importante para el ejercicio de sus derechos y obligaciones de ciudadanía y para ser vistos como parte de la sociedad receptora.

Asimismo, las políticas de acogida en la medida en que incorporan aspectos materiales como servicios, pero también simbólicas como el trabajo de las actitudes y discursos sociales, debe trabajar activamente para evitar estereotipaciones y prejuicios, deslegitimando activamente los juicios de valor que responsabilicen o culpen de las dificultades de avance en la normalización lingüística a la población de origen extranjero.



### Dimensión lingüística

La política lingüística debe formar parte de las políticas de acogida con la misma presencia con la que lo hacen las políticas de empleo, inclusión social, sanitarias, educativas o de igualdad entre mujeres y hombres. Así, en los servicios de acogida las personas migradas deben ser informadas sobre la existencia de dos lenguas en nuestra sociedad, la realidad del uso del euskera en su entorno local y la importancia que tiene su conocimiento para el desenvolvimiento social, en el acceso al empleo o su presencia en el sistema educativo. Tienen que contemplarlo desde el primer momento como uno de los elementos que va a formar parte de su vida. También es pertinente informar no solo de que existe una lengua propia que se encuentra aquí en una situación minorizada si no del esfuerzo institucional y social para revitalizarla en el que están invitadas a participar.

Es fundamental evitar que el euskera y el castellano sean percibidos como una barrera más añadida a las ya existentes en el proceso de integración. Al contrario, deben convertirse, en la medida de lo posible y de lo razonable, en un elemento facilitador para lograrlo. En el caso del euskera, el objetivo último es generar un sentimiento positivo hacia él en las personas migrantes que facilite su aprendizaje a diferentes niveles en función de las características y situaciones personales.



### Para profundizar

#### *Sobre el enfoque de derechos:*

- [“La perspectiva de la integración ciudadana”](#), de Miguel Pajares publicado en Icaria (2005).
- [“Políticas públicas con enfoque en derechos humanos”](#) de José Antonio Quintero Contreras en la revista *Caleidoscopio*, n.º 43 (2020).

#### *Sobre el enfoque intercultural:*

- [“Repensar la Acogida desde la perspectiva intercultural”](#), editado por RECI (2020).

#### *Sobre el enfoque comunitario:*

- [“Conceptos alrededor de la intervención comunitaria”](#), de Marco Marchioni en la *Jornada de Prevención y Mediación Comunitaria* (Gerona, 2015).

*Sobre la perspectiva de género e interseccional:*

- [Claves para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de acompañamiento y defensa de los derechos de las personas migrantes](#), de Red Acoge (2023).

*Sobre la perspectiva lingüística:*

- El artículo [“Immigrazio berria, hizkuntza arazo berririk?”](#) de Xabier Aierdi y Erramun Osa en *Euskera ikerketa aldizkaria: Revista de Investigación de Euskaltzaindia*, 54 n.º3 (2009).

## 4. Proceso, metodología y contenidos

### Objetivo del capítulo

Encontrar una guía metodológica contrastada para diseñar e implementar una política local de acogida, haciéndose cargo del nivel de coordinación intramunicipal, interinstitucional y con el tejido social que requiere.

Este proceso o metodología tipo —que se ha ensayado con éxito en diferentes municipios—permite que una institución local pueda diseñar e implementar por sí misma una política de acogida completa de acuerdo con el marco competencial e institucional vasco y de forma coherente con el marco teórico-práctico que hemos explicado en el apartado anterior.

A lo largo del proceso se van a repasar los principales instrumentos y recursos que se indican en la Guía Local del IVAP como son: diagnóstico, plan y protocolo, por un lado; y guía de recursos y servicio de acogida, por el otro.

Esta metodología se articula en torno a una serie de pasos secuenciales con objetivos, contenidos y resultados bien identificados. En principio, está pensada para una institución local que parte de cero en este ámbito. No obstante, lo habitual es que prácticamente todas las instituciones hayan desarrollado alguna acción o varias. De forma que, cada una de ellas, en base a su recorrido y experiencia, deberá adaptar este proceso propuesto a su propia realidad.



### Para profundizar

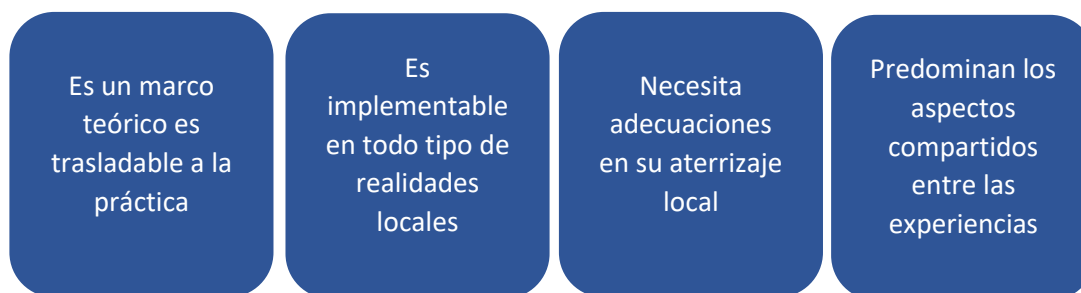
Sugerimos algunos textos para conocer más sobre estas ideas:

- [Guía Local 2023](#). Publicada por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP). Ver páginas de la 1186 a la 1189.
- [Orientaciones para el diseño de políticas locales de acogida en Euskadi](#). Documento editado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales (2023).

Para diseñar esta metodología se parte, por un lado, de los aprendizajes que aportan las diferencias experiencias locales de acogida en marcha en Euskadi, pero también de un modo muy directo, los casos que hemos acompañado desde Biltzen en los últimos años para la elaboración de protocolos de acogida y la puesta en marcha de servicios en distintos ayuntamientos y agencias de desarrollo comarcal de Euskadi.

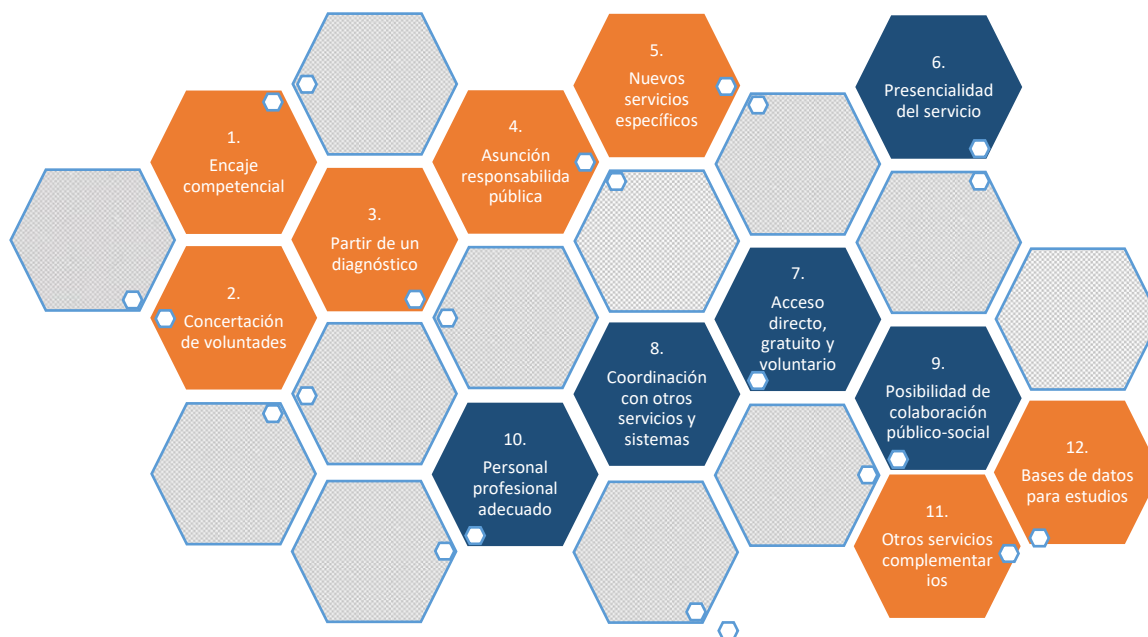
Lo destacable de que este modelo de acogida haya sido ensayado ya con relativo éxito en nuestro entorno institucional es que viene a confirmar que:

- El marco general que hemos venido trabajando en los capítulos anteriores es trasladable de la teoría a la práctica con relativa sencillez, entendiendo ésta en el contexto de lo que representa desplegar un nuevo servicio público.
- En esa traslación a la práctica se realizan adecuaciones para que responda mejor a cada realidad social e institucional local. Por lo tanto, compartiendo un mismo modelo vasco de acogida para todo el país, este debe ser flexible para responder a realidades locales diversas.
- A través de esas adecuaciones se ha comprobado que es posible implementarlo en realidades tan diversas como municipios medianos-pequeños (<10.000 habitantes), medianos (~20.000) y medianos-grandes (~80.000). Asimismo, está en proceso de implantarse en una de las capitales y de forma mancomunada en una comarca.
- A pesar de esas adecuaciones locales en todas las experiencias analizadas los elementos compartidos son notables, lo que permite delimitar los contornos de ese modelo vasco de acogida a partir de un mínimo común denominador.



Son muchos los aspectos, elementos o características que definen cada una de las experiencias locales de acogida que han puesto en marcha diferentes municipios vascos, pero de entre todos ellos, a la hora de reseñar los elementos compartidos y que delimitan algunos de los contornos de ese modelo de acogida al que aludíamos, señalaríamos como los más notables los siguientes. En color naranja indicamos aquellos relativos al diseño de una política de acogida y en azul a la implementación del servicio específico.





A partir de estos elementos y características hemos dado forma al procedimiento o metodología y sus contenidos que presentamos a continuación.

### Paso 1: Un impulso compartido

Objetivo	Promover una concertación de voluntades a nivel local que involucre al personal político, técnico, agentes sociales y ciudadanía con el fin de impulsar o mejorar una política de acogida.
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Implementar una buena política de acogida es un ejercicio de tejer la acción de instituciones, agentes sociales y ciudadanos. De conseguir un buen sistema de relaciones dentro de la institución local y con otros servicios y sistemas de responsabilidad pública. De hilvanar diferentes programas y servicios que sirvan de red que da soporte a los proyectos de vida de personas que los inician en nuestros pueblos y ciudades.

Por eso, las políticas de acogida requieren ir más allá de constatar el hecho legal o administrativo de que son iniciativas claramente enmarcadas en la competencia municipal de gestión de las políticas de integración social en materia de inmigración. Requieren de un impulso compartido de la comunidad, es decir, de ese conjunto de agentes que ya hemos señalado en repetidas ocasiones que va a compartir un objetivo colectivo en torno a la inclusión como es, por ejemplo, la creación de un nuevo servicio de acogida.

Esta concertación de voluntades entre diferentes agentes ya se ha dado en los últimos años como, por ejemplo, en torno al [Pacto Social Vasco por las Migraciones](#).



### En la práctica...

A continuación, vamos a identificar someramente algunos espacios en los que debería contrastarse el impulso de una política local de acogida:

- ✓ En el Pleno municipal o el correspondiente órgano de toma de decisiones de la institución local.
- ✓ En el seno de mancomunidades, cuadrillas o agencias de desarrollo local.
- ✓ En grupos de trabajo con el personal técnico local de inmigración, diversidad, igualdad, inclusión social, euskera...
- ✓ En foros o mesas locales de inmigración, interculturalidad, diversidad, igualdad o inclusión social ya existentes.
- ✓ En convocatorias *ad hoc* al tejido comunitario local.

Una de las formas llevada a cabo con éxito en diferentes municipios y comarcas para el diseño, puesta en marcha y evaluación de las políticas locales de acogida es la constitución de un grupo de trabajo específico:

- ✓ Que esté integrado a partes iguales por personal político, personal técnico, tejido social no específico de inmigración o interculturalidad y por tejido comunitario migrado asentado en el municipio.
- ✓ Que esté facilitado tanto el proceso como el contenido por profesionales con experiencia en esas tareas. Pueden ser profesionales externos o propios de la institución local.
- ✓ Que la dinámica del grupo de trabajo sea de carácter deliberativo, fomentando la participación de todas las personas en igualdad de condiciones independientemente de su origen o perfil técnico.



### Dimensión lingüística

Es preciso consensuar desde el comienzo cuáles van a ser las lenguas de funcionamiento del grupo de trabajo (euskera y castellano) y poner los recursos materiales y humanos para que no obstaculice la comunicación y la participación. Muy en particular, de las personas de origen extranjero.



### Dimensión intercultural

En ocasiones el tejido comunitario de personas de origen extranjero no está formalmente constituido. Esto no debe ser un obstáculo para que participen. Es importante invitar a las personas que ejercen liderazgos no formales.



### Perspectiva de género e interseccional

La composición del grupo de trabajo debe cuidar la paridad de género, es decir, la acogida no puede proyectarse como otra tarea de cuidados cuya atención vuelve a recaer fundamentalmente sobre las mujeres.

Asimismo, las convocatorias (día y horario) del grupo deben atender las necesidades de conciliación de otros cuidados y debe tomar en cuenta las particularidades de la inserción sociolaboral, habitualmente más precaria, de las mujeres de origen extranjero.



### Dimensión de derechos

La participación en la *res publica* forma parte de los derechos de ciudadanía. Desde esta perspectiva, convocar un grupo de trabajo como el que estamos definiendo exige un ejercicio de transparencia con las personas y grupos que van a tomar parte y, en ese sentido, explicitar desde el comienzo cuáles son sus funciones, el carácter vinculante o no de sus deliberaciones y una calendarización de sus trabajos.

## Paso 2: El diagnóstico de necesidades

### Objetivo

Identificar con acierto las necesidades de acogida a nivel local para después dimensionar correctamente los recursos que se van a activar con la política de acogida.

El diagnóstico de necesidades es un momento clave para diseñar cualquier política pública y la acogida no es una excepción. Es el momento para consultar y preguntar al conjunto de la comunidad (personal técnico, tercer sector, ciudadanía) y, muy en particular a las personas de origen extranjero asentadas en el municipio, sobre sus procesos de integración ciudadana y acogida tratando de identificar cuáles han sido los aspectos facilitadores, ausentes o limitantes.

Esa parte más cualitativa de la fotografía de la acogida en nuestra realidad local, tenemos que completarla con otra con una impronta más cuantitativa sobre los flujos de llegada, orígenes, características sociodemográficas... Asimismo, es el momento también de construir un mapa completo de todos los agentes que están interviniendo en estos procesos.

Estrechamente vinculado a este diagnóstico, en ocasiones, también se puede avanzar en una planificación de las acciones que van a ponerse en marcha para dar respuesta a las necesidades detectadas. Otras veces, sobre todo en el caso de municipios de mayor tamaño, pueden separarse en pasos o procesos diferenciados.



Realizar un buen diagnóstico de necesidades de acogida es clave para dimensionar los recursos y servicios que necesitamos activar.

Cuando hablamos de plan, nos referimos a identificar, priorizar, calendarizar y dotar de recursos materiales y económicos a las actuaciones que vamos a llevar a cabo y que se desarrollan en los siguientes pasos de este itinerario. Por lo tanto, en este punto es necesaria una toma de decisiones a nivel político-institucional.



Este puede ser un buen momento para valorar la posibilidad de compartir política de acogida (guía, protocolo, servicio) entre diferentes municipios.



### En la práctica...

Lo relevante de un diagnóstico y plan no es tanto su carácter formal, es decir, contar con voluminosos documentos —especialmente en el caso de instituciones locales con recursos más ajustados— como la identificación de la necesidad y el dimensionamiento de los recursos que se van a activar para darle respuesta. Se trata de poner el énfasis en lograr el resultado buscado y no tanto de cumplir un trámite.

Para realizar un diagnóstico puede contarse con el apoyo de agentes externos o puede realizarse de forma interna por la propia institución si cuenta con personal con las competencias precisas para ello. En el caso, de optar por externalizarlo, existe la posibilidad de contar con la colaboración de [Ikuspegi](#), el Observatorio vasco de la inmigración, adscrito a la EHU/UPV y que cuenta con el respaldo de la Dirección de Migración y Asilo del Gobierno Vasco.

A la hora de realizar un diagnóstico va a ser preciso que desde la oficina del padrón municipal faciliten datos para su explotación estadística, pero también organizar grupos de discusión, entrevistas en profundidad con agentes clave o desarrollar dinámicas de participación ciudadana como *world-café* o [talleres de futuro \(EASW\)](#).

Esta última, aunque no es muy frecuente en nuestro entorno, puede ser especialmente interesante para realidades locales de tamaño mediano o pequeño. Es relativamente habitual en iniciativas de la UE y consiste en pensar futuros alternativos entre diferentes agentes que interactúan en pie de igualdad. Es decir, en este caso reuniría a los agentes comunitarios para pensar de forma conjunta cómo debería ser la acogida en el municipio partiendo de una mirada también consensuada sobre cómo se realiza en el presente.



#### Dimensión intercultural

La forma en que preguntamos condiciona las respuestas que obtenemos. Es fundamental que en el diseño de la metodología que vamos a utilizar para hacer el diagnóstico tengamos presente el enfoque intercultural.



#### Perspectiva de género e interseccional

El diagnóstico de necesidades debe no solo desagregar datos por sexo de la población de origen extranjero, también debe identificar las necesidades específicas de las mujeres, infancias, personas mayores, en situación de dependencia, etc.



#### Dimensión lingüística

Debe estar presente en el diagnóstico la identificación de los aspectos facilitadores, ausentes o limitantes en la adquisición de competencias lingüísticas en euskera y castellano.



#### Dimensión de derechos

Indagar sobre las necesidades de acogida, es hacerlo sobre el ejercicio de derechos de ciudadanía de personas que enfrentan sistemas históricos de discriminación. Así, resulta fundamental o imprescindible evitar cualquier sesgo asistencialista y adoptar un sólido enfoque de derechos.

### Paso 3: La guía de recursos

#### Objetivo

Recopilar y ordenar toda la información sobre el entorno institucional, social y administrativo sobre la que después se articula la prestación del servicio de acogida.

Es el material con el que se realiza la prestación del servicio de acogida y que recopila la información sobre recursos y servicios ya sean locales, forales o autonómicos; generales para toda la ciudadanía o específicos para personas migradas. La información que incluye no responde únicamente a necesidades perentorias en el primer momento de la llegada, sino que, desde la vocación de

integralidad, trata de ofrecer información sobre diferentes ámbitos sectoriales y las que ofrece el tercer sector y el tejido comunitario.

Este material es de carácter público y la ordenación de su contenido debe responder a las necesidades de las personas migradas. Un buen momento para entregarse es durante el trámite de empadronamiento, pero puede resultar útil en cualquier otro. Debe estar disponible tanto de forma física como *on-line* en la web de la institución local.



En el punto 3.4. de este manual dábamos cuenta de qué significa la vocación de integralidad. Este material es clave en ella.



### En la práctica...

En nuestro entorno institucional, la elaboración de este tipo de guías por las instituciones locales tiene una larga data. El salto cualitativo y cuantitativo en las políticas de acogida que hemos venido refiriendo invita tanto a generalizarlo en todas las instituciones locales, como a mantenerlas actualizadas.

Asimismo, hay experiencias muy interesantes en las que el contenido base de la guía ha sido consensuada entre diferentes instituciones. Después, sobre ella cada una realiza adecuaciones para su realidad local. Además de asegurar un contenido muy contrastado, representa un paso importante en generar estándares compartidos a nivel de país, así como un significativo ahorro de costes.

Por último, es fundamental entender que una guía actualizada es el sostén para poder prestar el servicio de acogida, pero que en ningún caso la sustituye.



### Dimensión intercultural

Es fundamental que esté traducida a diferentes idiomas además de los dos oficiales en Euskadi. Los más habituales suelen ser: árabe, francés, inglés, chino, wolof, portugués y ruso. Así como que se redacte en lectura fácil para que sea más accesible.



### Perspectiva de género e interseccional

Además de recoger información sobre el marco de igualdad entre mujeres y hombres y contra las violencias machistas, es recomendable que se realicen en función de la edad adaptaciones de la guía más visuales y en lectura fácil (por ejemplo, en formato cómic).



### Dimensión lingüística

Debe incluirse información tanto sobre la realidad lingüística local (existencia de dos lenguas propias y grado de uso), así como de la importancia que tiene en el ámbito educativo, en el acceso al empleo o para el desenvolvimiento social.



### Dimensión de derechos

La información sobre recursos y sistemas debe realizarse en clave de derechos, es decir, debe transmitirse con claridad la gratuidad de las prestaciones, así como su carácter universal. Se indicará también la forma de reclamar el acceso a estos para los casos de denegación injustificada.

## Paso 4: El protocolo de acogida

### Objetivo

Ordenar la intervención de todos los agentes institucionales y comunitarios que van a tomar parte en el proceso de acogida.

Un protocolo se concreta en un documento, pero representa mucho más. Si entendemos que el servicio de acogida es la piedra angular de las políticas de acogida, un protocolo es el corazón.

Este documento tiene como finalidad ordenar algunas de las actuaciones recogidas en la planificación del Paso 2 de este mismo capítulo. Busca definir cómo, cuándo, por quién y en qué va a consistir la prestación de información, orientación y derivación. Para poder elaborarlo es indispensable tener claras las necesidades de acogida locales, los recursos que van a poder destinarse a paliarlas y los compromisos que van a asumir los diferentes agentes que van a intervenir.

En este sentido, cobra especial importancia el enfoque comunitario en el que venimos insistiendo, en la medida en que implica la coordinación con otras instituciones y agentes sociales. En este sentido, debe elaborarse preferentemente de forma participada, por ejemplo, a través de la dinamización del grupo de trabajo que hemos definido en el Paso 1.



Como Anexo a este manual se incluye un ejemplo de Protocolo de Acogida. Es un ejemplo de protocolo mancomunado, que incluye un servicio descentralizado y que contempla un notable nivel de compromiso.

El resultado, no es un documento necesariamente público, aunque nada lo impide e, incluso, es aconsejable. Un protocolo no tiene una duración determinada y es recomendable revisarlo periódicamente para realizar las correcciones o

ajustes que se consideren oportunos para su mejor funcionamiento como se explica en el Paso 7.



### En la práctica...

En nuestro contexto, en ocasiones se confunde política, protocolo y servicio de acogida. Tiene importancia, sobre todo en los niveles de decisión política y de ejecución técnica, diferenciar unas figuras de otras. De hecho, un buen protocolo puede jugar un papel muy relevante en el éxito del despliegue de la política de acogida.

Asimismo, es algo habitual que la concertación de voluntades con la que iniciábamos esta metodología tenga una de sus concreciones en la elaboración y validación del contenido del protocolo por parte del conjunto de actores comunitarios, es decir, institucionales, técnicos, sociales y ciudadanos.

No se puede infravalorar el esfuerzo en tiempo que implica elaborar correctamente un protocolo a través de un proceso participado con todos los agentes. Además de por la propia dinámica de participación, porque implica un alto nivel de detalle a la hora de identificar situaciones, itinerarios de acceso a servicios, contenidos de las prestaciones, conexiones con otros agentes, sistemas y servicios... De hecho, suele quedar oculta la carga que conlleva la exigente tarea de consensuar marcos de coordinación y derivación entre los distintos sistemas y servicios generales con los que se va a vincular la política de acogida.

Por lo ya explicado, es preciso no caer en la tentación de reproducir sin más el protocolo del municipio vecino cambiando el nombre. Del mismo modo que no tiene sentido partir de un folio en blanco como si fuéramos los primeros en elaborar uno.

La realización de todas estas tareas necesita que el proceso sea dinamizado por un profesional con experiencia en la facilitación de procesos. En ocasiones, será perfectamente posible que estos trabajos sean internalizados por la institución local recayendo en personal técnico local. O, por el contrario, puede optarse por contar con el apoyo de un agente externo.





### Dimensión intercultural

El protocolo en la medida en que plantea un procedimiento de acogida en torno al cual se activan servicios y prestaciones, debe ordenar su diseño en base a los diferentes momentos del proceso de acogida de las personas extranjeras.



### Perspectiva de género e interseccional

Deben preverse en el mismo protocolo las acciones y medidas para asegurar no solo que mujeres y niñas se benefician de las políticas de acogida en igualdad de condiciones, sino que se atienden sus necesidades específicas.



### Dimensión lingüística

Entre los diferentes agentes que deben vincularse a un protocolo de acogida no puede obviarse el papel de las entidades sociales que trabajan en el ámbito del euskera y la normalización lingüística. Así como del personal técnico local de euskera.



### Dimensión de derechos

Cabe preguntarse si es posible un protocolo que no incluya la creación de un servicio específico cuando estamos pensando en clave de derechos. Es decir, si es posible que las personas de origen extranjero reciban información, orientación y acompañamiento en su acogida sin que existan servicios específicos con esta finalidad que puedan asegurarlos.

## Paso 5: El servicio de acogida

### Objetivo

Establecer la prestación de servicios fundamental que va a ofrecerse desde la responsabilidad pública y definir los recursos materiales y humanos precisos para llevarse a cabo.

En apartados anteriores decíamos que la responsabilidad pública en la acogida implicaba activar recursos, programas y servicios cuya primera finalidad es la de recabar, ordenar y facilitar el conocimiento del entorno y, concretamente de los trámites y servicios/sistemas públicos, desde la perspectiva de personas que llegan al municipio, en particular, de origen extranjero. La prestación del servicio de acogida es la concreción de este compromiso.

En este punto, conviene detallar tanto cómo es la intervención para resolver esta necesidad de conocimiento, como la forma en que organizamos desde un punto de vista más administrativo e institucional esa intervención.

La intervención consiste en una o varias entrevistas personales realizadas por un profesional en la que se ofrece la información, orientación, derivación y acompañamiento sobre el entorno. Se trata de una intervención de carácter relacional (presencial) realizada por profesionales sobre las necesidades de acogida particulares de cada caso (implementando un análisis de género e interseccional) a partir de un "diálogo cálido" con las personas.

La estructura en la que se ubican estos profesionales (espacio, perfil, dedicación...) puede ser diferente en función tanto del volumen de las necesidades de acogida que se han detectado en el diagnóstico, como de las posibilidades y recursos de cada institución local. En este punto, es importante señalar que la prestación de un servicio de acogida requiere personal con competencias profesionales definidas. Además, deberá valorarse si es posible que se asuma desde servicios o puestos técnicos ya existentes (como servicios de inmigración o de intervención comunitaria), o si, por el contrario, se precisa una dotación de recursos (económicos y humanos) adicional.

Es importante hacer notar que un servicio no es necesariamente sinónimo de una "oficina" como las que han desarrollado algunos municipios.

En todo caso, el servicio de acogida debe ser de acceso voluntario, gratuito, directo y sin requisitos (ni tan siquiera empadronamiento) salvo, en los casos que así se establezca, solicitar una cita previa. Facilitar estas citas en momentos clave como el empadronamiento facilita ordenar los flujos de personas.

Otra de las claves, es prestar atención a la gestión de la información y del conocimiento que se puede obtener de las entrevistas personales con las personas que acceden al servicio. Así, se puede ir construyendo una base de datos sobre el hecho migratorio que sirva para el diseño de nuevas políticas, elaboración de diagnósticos, planes... Esta información debe recopilarse con total garantía de los derechos desde el punto de vista de protección de datos, consentimiento, etc.



Una alternativa para la implementación del servicio de acogida es optar por una fórmula de colaboración público-social. Es decir que se realice una provisión de servicios por parte del tercer sector social como prevé la Ley 6/2016. Se prestará especial atención a entidades de personas migradas.



EUDEL ofrece a todos los municipios de la CAE servicios de traducción simultánea que permiten la atención en el idioma de origen. Son muchos los ayuntamientos que lo han implementado en diferentes áreas municipales como atención a la ciudadanía o servicios sociales. Este tipo de servicios son imprescindibles en un servicio de acogida.



## Acogida y empleo

Los discursos ante la llegada de personas extranjeras forman parte de la política de acogida y en ellos es imprescindible que, sin obviar la necesidad demográfica y económica de la sociedad receptora, se priorice un enfoque de derechos evitando miradas utilitaristas. Las personas de origen extranjero vienen a poner en marcha proyectos de vida y el empleo, aunque no sea lo único, ellas reportan que sí es una parte importante de estos.

En este sentido, dentro de las prestaciones de los servicios de acogida es fundamental incorporar información para el conocimiento del entorno laboral. Esto incluye:

- Información sobre las posibilidades administrativas para incorporarse en el mercado de trabajo condicionadas, entre otros, por el Régimen General de Extranjería o el Régimen Comunitario.
- Información para el ejercicio de derechos como, por ejemplo: marco de derechos y obligaciones, estatuto de los trabajadores, convenios sectoriales, seguridad social, etc.
- Información y derivación a Lanbide, servicio público de empleo, y/o al punto más próximo de la Red Vasca de Empleo para su inscripción como demandantes de servicios.

Esta prestación puede complementarse con otras de carácter especializado sobre cuestiones de alto impacto para las personas extranjeras en su incorporación al mercado de trabajo como son: trabajo de hogar, reagrupamiento familiar y homologación de títulos extranjeros universitarios y no universitarios.

Por último, con el objetivo de ofrecer orientación sociolaboral lo más temprana y personalizada posible, el servicio de acogida debe plantearse pautas de derivación a la Red Vasca de Empleo que se configura en la Ley 15/2023 de Empleo, es decir, entre otros, con Lanbide, sus entidades colaboradoras y los centros de empleo. En el caso de las personas extranjeras en fase de acogida esta prestación tiene una importancia crucial:

- Para aprovechar vías previstas en el Régimen General de Extranjería que solo son activables exactamente en el momento de la llegada.
- Para acelerar el acceso al mercado de trabajo con derechos, tratando de evitar las situaciones de irregularidad (iniciales o sobrevenidas en las renovaciones o modificaciones de las autorizaciones) o, en su caso, reducir su duración, construyendo itinerarios personalizados.

Como ya hemos explicado, el servicio de acogida realiza una serie de prestaciones técnicas entre las que la primera y fundamental es una serie de entrevistas personales y presenciales en las que se ofrece información, orientación y acompañamiento.

La experiencia nos está señalando que la intervención con cada persona o familia demandante del servicio implica entre una y cinco actuaciones (siendo el valor modal tres). En este punto, es clave el rol del profesional dosificando en cada entrevista la información que sea oportuna en función del momento y necesidades de las personas destinatarias. No toda la información procede desde el primer momento, ni en ese primer momento todas las personas llegan con las mismas necesidades o en el mismo punto de su proceso de acogida. En todo caso, la intervención siempre debe respetar la autonomía y capacidad de decisión de las personas a las que se dirige.

El servicio de acogida, aunque no siempre, tiene como una puerta de acceso preferente el trámite de empadronamiento, momento en el que en muchos casos es altamente facilitador ofrecer una cita. En todo caso, el porcentaje de personas de origen extranjero que acceden al servicio de acogida en ese momento difiere entre las distintas experiencias ya en marcha en Euskadi. Este depende de factores como el tiempo de implantación del servicio, la difusión de su existencia, etc. o como desde otros sistemas (SVSS, SAC, etc.) se dirija a personas hacia el servicio de acogida.

En relación con el carácter específico y diferenciado del servicio de acogida, es imprescindible adoptar un planteamiento necesariamente flexible que responda al contexto local, desarrollo institucional, recursos, necesidades, experiencias previas, etc. Algunas claves para su implementación serían las siguientes:

- Este servicio específico en municipios de gran tamaño puede constituirse en "oficinas" que, opcionalmente, pueden tener cierto nivel de descentralización apoyándose en otros equipamientos existentes.
- Este servicio puede mancomunarse en el caso de comarcas con municipios de pequeño tamaño, de gran dispersión de población o con baja densidad.
- Estos servicios específicos pueden ubicarse administrativamente en diferentes áreas municipales: alcaldía, participación, igualdad, bienestar social...
- Esta prestación específica puede ser desarrollada en el menor número de ocasiones por servicios generales. No obstante, la experiencia indica que hasta ahora no se ha obtenido buen resultado por ejemplo en los SAC.

Por último, adopte la fórmula que sea, es una buena práctica que estos servicios se identifiquen con un mismo nombre genérico en todos los municipios o mancomunidades para facilitar su referencialidad. Hoy la denominación recomendada es "harreragune".



### Dimensión intercultural

En todo caso, el personal técnico que realiza la prestación técnica debe contar con el perfil profesional y las competencias interculturales e idiomáticas adecuadas. En algunos casos, sin ser imprescindible, se pone en valor el hecho de que estas profesionales hayan sido previamente personas migradas. Asimismo, es indispensable disponer de herramientas de traducción simultánea para diferentes lenguas.



### Perspectiva de género e interseccional

Uno de los aspectos que deben cuidarse a la hora de citar a las personas en el servicio de acogida es asegurar, en el caso de las unidades convivenciales, que todas las personas adultas participen de la entrevista. Con particular atención en el caso de las mujeres.

Asimismo, una buena práctica consistiría en poder realizar una intervención adaptada con las infancias migradas en fase de acogida.



### Dimensión lingüística

Identificar los recursos para el aprendizaje de euskera y castellano, las diferentes modalidades (*on-line* o presencial), formales o no-formales es clave para tratar de dar respuesta a las posibilidades efectivas de las personas de origen extranjero. Asimismo, priorizar aquellas sin coste económico es una buena opción.



### Dimensión de derechos

El acceso al servicio debe ser libre, gratuito y directo. En este sentido, deben poder solicitar cita en él aquellas personas extranjeras:

- ✓ que acaban de empadronarse,
- ✓ que no han podido empadronarse por motivos ajenos a su voluntad,
- ✓ y las ya empadronadas que quieran recibir algún servicio especializado.

## Opcional: otros servicios y recursos complementarios

### Objetivo

Establecer las prestaciones complementarias al servicio de acogida que pueden activarse tanto por la institución como por los agentes comunitarios.

La realización de entrevistas personales no resuelve todas las necesidades de acogida de las personas de origen extranjero que inician sus proyectos en un nuevo entorno. Por este motivo, con la vocación de integralidad que debe impregnar las políticas de acogida, es preciso activar otros programas y recursos complementarios.

En todos ellos estará presente la responsabilidad pública y, al mismo tiempo, oportunidades de profundizar en la colaboración con el tejido social. De hecho, algunos de estos programas y recursos complementarios potencian claramente esta última dimensión comunitaria.



Estos programas no pueden ni deben sustituir el servicio de acogida que hemos presentado en el Paso 5.

En este sentido, en algunos casos, conectan muy directamente con esa segunda línea de actuación que identificábamos en el punto 3.3. y que consiste en “poner en relación con otros vecinos y vecinas a través de redes, grupos, colectivos, asociaciones, etc.”.

Los principales programas complementarios que están implementándose en nuestro entorno serían los siguientes:

- *Ongietorri saioak*

Se trata de actos anuales o semestrales en los que alcaldía invita a todas las personas recién empadronadas en el municipio a un encuentro. Durante el mismo además del propio reconocimiento que representa como nuevos ciudadanos y ciudadanas, se informa sobre los compromisos en acogida de la institución local y se ofrece un marco para que diferentes colectivos y entidades sociales puedan presentarse e invitar a la participación en ellas.

- Sesiones sobre extranjería, igualdad de trato y no discriminación o relaciones igualitarias entre mujeres y hombres.

Se trata de sesiones informativas de carácter grupal que abordan de forma monográfica algunas cuestiones de interés en la fase de acogida. Se dirigen tanto a las personas de origen extranjero como a la población autóctona.



Estas sesiones pueden solicitarse de forma gratuita a Biltzen, servicio vasco de integración y convivencia intercultural.

- Dinámicas en torno a procesos de reagrupación familiar.

Generalmente se trata de programas que generan dinámicas grupales (e individuales) entre pares en las que, desde una perspectiva psicosocial, se abordan diferentes aspectos vinculados a los procesos de reagrupación familiar. Se trata de programas que logran altos impactos positivos.

- Proyectos de mentoría.

La mentoría como tal se trata de una idea de larga data y presente en diferentes espacios geográficos, culturales y tiempos. En general, se entiende como relaciones de ayuda para la transferencia de aprendizajes en base a la experiencia y que suele vincularse a períodos vitales de transición. Aterrizándolo en el ámbito social, se define como “una metodología de intervención social que promueve la relación entre personas que voluntariamente se ofrecen para proporcionar un apoyo individual a otra persona que se encuentra en un proceso de inclusión social”.

Este tipo de relaciones, siempre supervisadas y con una formación previa del mentor o mentora, son aplicables a diferentes situaciones y ámbitos: educación, laboral, aprendizaje de idiomas, etc. y también a la acogida de las personas migradas. Además, la mentoría puede vincularse a ámbitos muy diferentes como el educativo, el aprendizaje de idiomas, el tiempo libre, etc.



### En la práctica...

En los últimos años, en Euskadi están cobrando relevancia proyectos e iniciativas basadas en la mentoría social. Desde la Dirección de Migración y Asilo del Gobierno Vasco se apoyan proyectos de referencia como son Urretxindorra y Ongietorri eskolara en el ámbito educativo. Estos proyectos se suman a otros con mucha trayectoria e impulsados desde lo local como pueden ser los programas de parejas lingüísticas.

A pesar de que son una vía muy conocida para tratar de generar interacciones positivas entre personas de origen extranjero y población autóctona, conviene no perder de vista su carácter complementario al servicio de acogida que hemos detallado anteriormente. Así como tampoco descuidar la necesidad de formación de las personas que ejercen de mentoras y de la necesidad de una imprescindible supervisión de esas relaciones.



### Dimensión intercultural

Aludíamos a la importancia de cuidar la supervisión de las relaciones que se generan en los programas de mentoría. Esta supervisión debe hacerse tanto desde la perspectiva intercultural como desde la de género e interseccional.



### Perspectiva de género e interseccional

Desde una perspectiva de género e interseccional es relevante ofrecer respuestas específicas a colectivos concretos como el de mujeres migradas vinculadas al trabajo de hogar y los cuidados cuando existe una realidad local que lo aconseja. La implementación de programas que prestan información y asesoramiento en este ámbito puede resultar clave en los procesos de acogida de muchas mujeres de origen extranjero.



### Dimensión lingüística

Como ya se ha comentado la mentoría se puede vincular con el aprendizaje de idiomas como el euskera. En este punto, es importante prestar atención a la realidad sociolingüística local.



### Dimensión de derechos

Trabajar discursos sociales ante la llegada de personas de origen extranjero forma parte de las políticas de acogida. Por ejemplo, como ya se ha señalado a través de sesiones informativas de Igualdad de Trato y No Discriminación que están dirigidas tanto a las personas de origen extranjero como a las autóctonas. O, por ejemplo, a través de actuaciones antirrumores como las que pone en marcha la red <https://zas.eus>



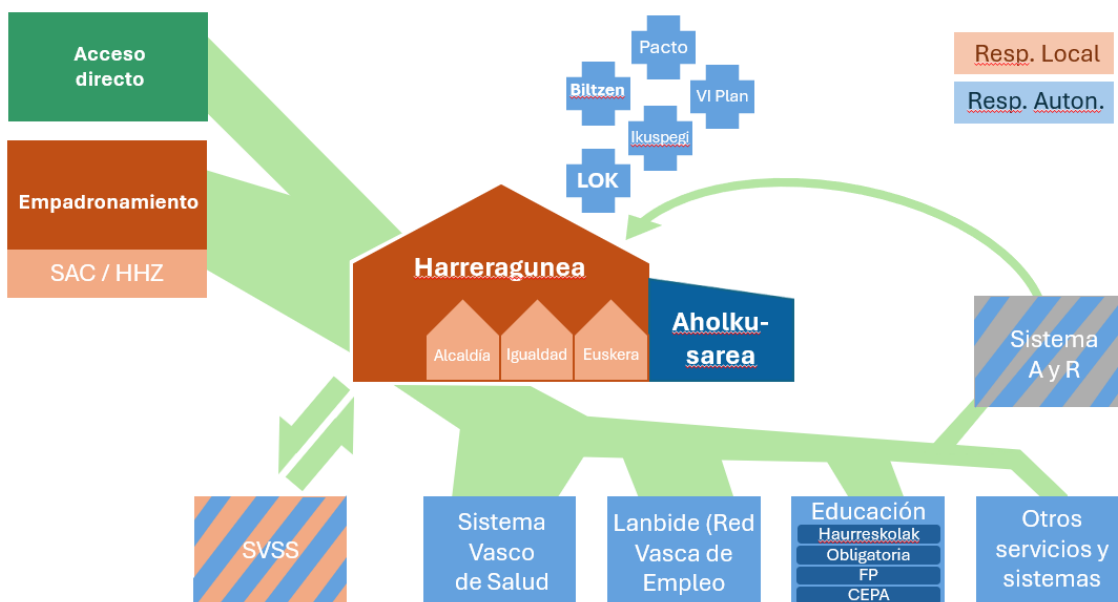
## Paso 6: La coordinación intramunicipal e interinstitucional

### Objetivo

Generar el sistema de relaciones dentro de la institución local y con otras instituciones y entidades sociales para llevar adelante la política de acogida.

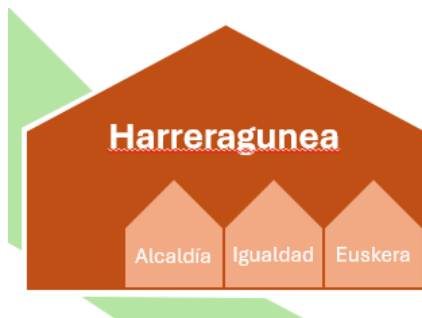
Los servicios de acogida (Harreragune) resultan de suma utilidad para muchas personas de origen extranjero que se están instalando en el municipio y precisan información, orientación y acompañamiento para conocer, desde una perspectiva de derechos, el nuevo entorno de trámites, servicios y ámbitos en el que van a desenvolverse. Pero también son nodos clave para ordenar y dirigir el flujo de ciudadanos y ciudadanas que llegan a los diferentes sistemas y servicios de carácter general. La pretensión es que esto también redunde en una mejora de la atención y funcionamiento del conjunto de sistemas y servicios públicos para toda la ciudadanía.

Así, el servicio se coordina tanto con diferentes servicios y áreas municipales como con servicios y sistemas de ámbito autonómico (una vez más aludimos a la literalidad del art. 17 aptdo. 35 de la LILE). Y, además, en los casos en los que realiza derivaciones hacia algunos de ellos, lo hace en base a procedimientos establecidos y acordados previamente.



La representación de este sistema de relaciones podría ser la que recogemos en la imagen. A partir de este sencillo esquema vamos a ir tratando de detallar cada una de estas coordinaciones entendiendo que en muchos casos se trata de un ejercicio de gobernanza multinivel.

## 6.1. Coordinación intramunicipal



Existe un importante espacio de coordinación intramunicipal. Esta coordinación puede establecerse con la práctica totalidad de áreas municipales, pero debe contemplar algunas como prioritarias.

La primera de ellas es alcaldía. El diseño de una política de acogida y la implementación de un servicio específico reclaman el máximo compromiso de la institución local y, por lo tanto, el liderazgo de alcaldía (o figura asimilable en el caso de instituciones comarcales o mancomunidades). De hecho, la coordinación interinstitucional de los siguientes apartados y la intramunicipal que vamos a abordar a continuación requieren de la capacidad tractora de alcaldía.

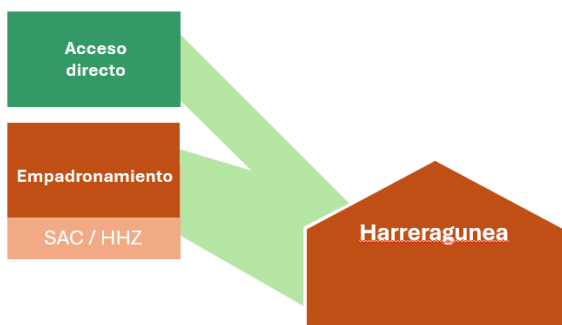
Adicionalmente, una forma concreta de las que dispone para mostrar este compromiso con la acogida es a través de la organización anual o semestral de *ongietorri saioak* (vistas en el punto 4.6) a las personas recién empadronadas o asentadas en el municipio.

Por otro lado, y en coherencia con lo que veíamos en sesiones anteriores sobre el carácter transversal de estos ámbitos sectoriales, las dos áreas municipales especialmente concernidas por la acogida serían:

- Igualdad. A través de la identificación de necesidades específicas de mujeres de origen extranjero en sus primeras fases de asentamiento en el municipio, en procesos de reagrupación familiar o en lo relativo al trabajo de hogar y de cuidados.
- Euskera. Las principales líneas que están abordándose tienen relación con el acceso al aprendizaje en adultos, el refuerzo del aprendizaje en menores y la construcción de una vinculación emocional positiva de los nuevos vecinos y vecinas con el euskera.

Tanto en el caso de estas dos áreas municipales, como en el de otras, a veces la acogida es un elemento implícito en programas y actuaciones que están llevándose a cabo. Formalizar una política local de acogida (particularmente a través de protocolos) es la oportunidad de ordenar todo este conjunto de intervenciones y dar coherencia a la actuación local.

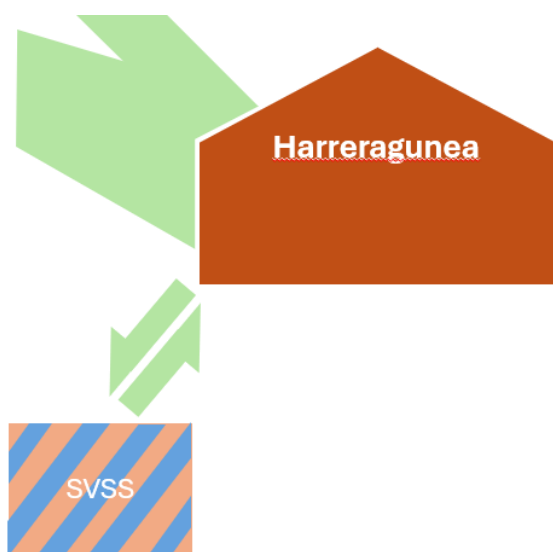
## 6.2. Coordinación con empadronamiento, en especial



El primer punto de interés está en el acceso a Harreragunea. Como ya se venía indicando anteriormente es libre, gratuito y voluntario, pudiendo realizarse tanto directamente, por derivación desde la oficina de empadronamiento o, en menor medida, desde los servicios de atención

ciudadana. Una derivación que es doble, pudiéndose producir también desde Harreragunea al Empadronamiento. De hecho, la primera y probablemente más importante conexión intramunicipal es precisamente esta: Padrón-Harreragunea puesto que se trata de un trámite fundamental, además, nos brinda la oportunidad de articular una posible atención directa a las personas que llegan y desde los primeros momentos de su asentamiento.

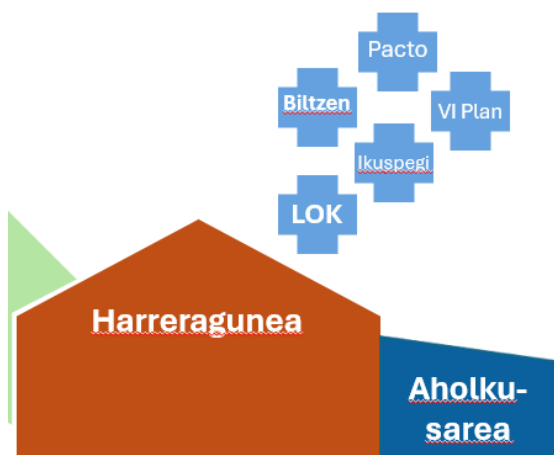
## 6.3. Coordinación con el Sistema Vasco de Servicios Sociales



Uno de los sistemas principales es el de Servicios Sociales. Por un lado, como punto de derivación al que dirigir a aquellas personas que durante su fase de acogida se encuentran en situación de exclusión social o de riesgo grave de la misma. Así como aquellas que encajan en el resto de las contingencias que atiende este sistema como son dependencia o desprotección (ya sea de infancia o por violencias machistas).

Asimismo, el Sistema Vasco de Servicios Sociales también puede o suele derivar personas cuya necesidad encaja más con las prestaciones técnicas de un servicio de acogida (conocimiento del entorno que no con las más especializadas de servicios sociales).

#### 6.4. Coordinación con la Dirección de Migración y Asilo

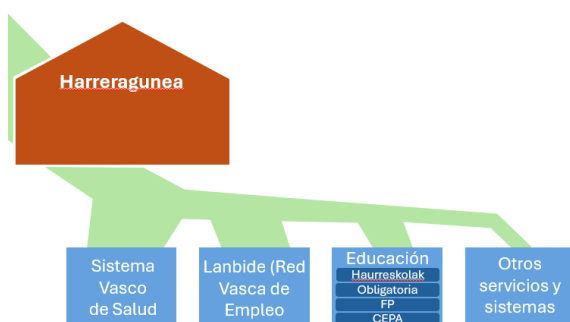


Para diseñar una política de acogida e implementar, en particular, un servicio específico como el que venimos describiendo, las instituciones locales cuentan con el apoyo y coordinación de Gobierno Vasco a través de la Dirección de Migración y Asilo.

Esta Dirección pone a disposición diferentes recursos y servicios que resultan fundamentales como:

- Aholku-sarea. Esta última red ha ido densificando su presencia local a lo largo de todo el territorio de la CAE permitiendo ofrecer un servicio de cercanía. La regularización administrativa es un elemento clave en la acogida e integración ciudadana de las personas de origen extranjero y uno de los trámites administrativos al que se enfrentan habitualmente. La relación entre estos dos servicios debe ser lo más estrecha posible.
- El apoyo de Ikuspegi, Observatorio vasco de inmigración, en la explotación de datos estadísticos, del padrón, del INE, análisis sociológico... o para la elaboración de diagnósticos como ya hemos señalado.
- El acompañamiento de Biltzen en aspectos como la formación, la sensibilización, el asesoramiento o el apoyo con protocolos de acogida.
- La obtención de financiación a través de las convocatorias anuales dirigidas específicamente a las instituciones locales.
- Las referencias del Pacto Social Vasco para la Migración y los instrumentos de planificación en interculturalidad e inmigración.

#### 6.5. Coordinación con otros sistemas autonómicos

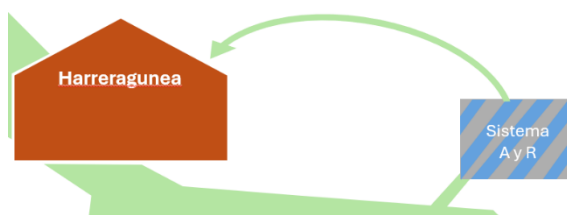


Por su parte, uno de los cometidos de Harreragunea es el de encaminar adecuadamente a las personas de origen extranjero hacia otros servicios y sistemas de carácter general. Es decir, trata de cumplir con ese cometido fundamental para la acogida e integración ciudadana que es el de que

estos y estas nuevas vecinas, desde la perspectiva ciudadana, accedan a los servicios públicos en igualdad de condiciones respecto a la población autóctona.

Así, será central orientar hacia la obtención de la TIS (tarjeta individual sanitaria) como vía de acceso al sistema vasco de salud, a Lanbide (y la red vasca de empleo) en relación con el acceso regular al empleo (o en su defecto a la formación y orientación laboral precisa), al sistema educativo vasco en sus diferentes niveles y modalidades (con especial atención a las personas menores de edad como espacio preferente de acogida) o a otros servicios y sistemas.

#### 6.6. Coordinación con el sistema de Asilo y Refugio



Otro de los sistemas, en este caso específico y no generalista, con los que se relaciona Harreragune es el de Asilo y Refugio.

Harreragune está pensado y tiene como principal destinataria a la población de origen extranjero a la que es de aplicación el Régimen General de Extranjería y el Régimen Comunitario, no obstante, lejos de cerrar sus puertas a personas solicitantes de protección internacional, prevé que puedan acceder también a sus servicios para resolver necesidades de acogida en su dimensión más local que no están resueltas por su sistema de referencia.

Aunque estas últimas cuentan con un sistema de acogida propio y específico (SAPIT), las dificultades en el acceso y limitaciones de recursos del mismo aconsejan facilitar respuestas a algunas de sus necesidades de acogida a través de Harreragune. Máxime cuando su acogida e integración también tienen una dimensión local y comunitaria.

Tampoco conviene perder de vista que el del Régimen General de Extranjería y el de asilo y refugio son dos vasos comunicantes. En este sentido, se establece entre Harreragune y SAPIT una relación en términos de derivación bidireccional. Así, las personas interesadas en información sobre asilo que llegan a Harreragune, en términos generales, deben ser redirigidas a los servicios específicos en ese ámbito, y al revés, muy particularmente, cuando la solicitud de protección internacional es denegada.



#### En la práctica...

Algunos de los aspectos que más suele señalarse es el de las derivaciones cruzadas entre Harreragune y el Sistema Vasco de Servicios Sociales. Sin embargo, en la práctica se está comprobando que el volumen de estas derivaciones es limitado, confirmando que es un error identificar automáticamente el origen extranjero con la exclusión social o la desprotección.

En todo caso, no resta para que se articulen mecanismos de derivación garantistas para las personas destinatarias de estos dos servicios.

Por otro lado, en relación con las convocatorias de subvenciones a instituciones locales que desde la Dirección de Migración y Asilo se ponen a disposición para la financiación también de servicios de acogida tiene especial relevancia la conocida como "LOK" de ayuda para actividades en materia de inmigración y convivencia intercultural ([más información](#)).



#### Dimensión intercultural

Aunque la adecuación de servicios públicos en clave de interculturalidad es una acción más vinculada a fases de la integración social posteriores a la acogida, esta ayuda a visibilizar su necesidad con claridad.



#### Perspectiva de género e interseccional

Uno de los elementos de interés de Harreragune es poder detectar situaciones de violencias machistas vividas tanto durante el tránsito migratorio como durante la misma fase de acogida para activar las derivaciones que fuesen precisas. Asimismo, ofrecer el servicio de acogida desde el momento de empadronamiento es especialmente relevante cuando tratamos con personas particularmente vulnerabilizadas.



#### Dimensión lingüística

Hay buenas prácticas fácilmente adoptables en la acogida para tratar de generar un vínculo emocional positivo de las personas de origen extranjero con el euskera como puede ser entregar un pequeño diccionario de frases de uso frecuente traducido a diferentes idiomas.



#### Dimensión de derechos

La coordinación entre Harreragune y Padrón es una oportunidad para transversalizar las políticas de integración de las personas extranjeras en un ámbito clave como es el de empadronamiento generando buenas o mejores prácticas en el mismo.

De hecho, aunque se trata de un trámite fundamental en el acceso a servicios públicos, es importante poner de manifiesto que la intención y tendencia es la de no identificar necesariamente la residencia como sinónimo de empadronamiento, facilitando así el acceso a los servicios públicos del que hemos dado cuenta a lo largo de este manual.

## Paso 7: La evaluación continua

### Objetivo

Monitorizar la ejecución de lo planificado, la consecución de los resultados previstos y el permanente equilibrio entre recursos y resultados destinados a la política de acogida.

Todas las políticas públicas necesitan ser evaluadas y ajustadas. Las de acogida y, en particular, los protocolos como corazones del conjunto de recursos y servicios, aspiran a ser documentos vivos, es decir, que vayan adaptándose a una realidad cambiante y, sobre todo, mejorándose a partir del conocimiento que los agentes implicados adquieren en la práctica cotidiana.

En este sentido, deberá modificarse y versionarse tantas veces como sea necesario para asegurar que cumple con su objetivo. Esta revisión continua lejos de ser un defecto es la mejor virtud de una herramienta que aspira a ser útil y orientadora en el día a día.



### En la práctica...

En base a la experiencia suele ser recomendable pensar en establecer una serie de momentos concretos para realizar la revisión y evaluación. Sugerimos a continuación algunos que se han demostrado muy útiles:

- Al de un mes de la puesta en marcha del protocolo y del servicio de acogida.
- Al de seis meses de la puesta en marcha del protocolo y del servicio de acogida.
- Después de este primer año, convocar con fecha fija, una reunión anual con todos los agentes implicados.

## Anexo: Ejemplo de protocolo de acogida

A continuación, recogemos parte del texto de un posible protocolo de acogida con la particularidad de responder al caso de uno que incluye la creación de un servicio de acogida comarcal y descentralizado que, además, incorpora, una completísima cartera de servicios específicos y programas complementarios.

Entre la tentación de iniciar el diseño de una política de acogida partiendo de un folio en blanco como si fuese algo pionero, o cumplir el expediente de forma rápida copiando los documentos hechos en otros municipios, está el término virtuoso de realizar un proceso como el que hemos presentado en este manual tomando como ejemplo o referencia lo trabajado por otras instituciones y realizando las debidas adecuaciones para que se ajuste a los recursos disponibles en nuestro contexto y responda de forma dimensionada a las necesidades de nuestra particular realidad local.

Es precisamente con este ánimo con el que se incluye este anexo con un ejemplo práctico, contrastado y que señala un estándar deseable.



## Índice

1. Introducción
2. Aclarando los conceptos
  - 2.1. Extranjería e inmigración
  - 2.2. Diversidad cultural e interculturalidad
  - 2.3. Integración y acogida
3. Objetivo, personas destinatarias y agentes participantes
  - 3.1. Objetivo
  - 3.2. Personas destinatarias
  - 3.3. Agentes participantes en la acogida
4. Perspectivas y transversales
5. ¿Por qué un Protocolo Marco?
6. Procedimiento de acogida
  - 6.1. Al llegar, los servicios de atención ciudadana de cada municipio
  - 6.2. El momento clave, dar cita en el servicio de acogida
  - 6.3. Primera acogida, en el servicio de acogida comarcal
    - 6.3.1. Oferta de servicios específicos de acogida
    - 6.3.2. Conexión con los servicios de empleo
    - 6.3.3. Derivaciones a otros sistemas y/o servicios
  - 6.4. (Re)conocimiento mutuo, en cada municipio
  - 6.5. Hacia la integración, a través de mentoría social
7. Compromisos complementarios
  - 7.1. Activación para el empleo
  - 7.2. Otros compromisos
8. Revisión y adecuación continua
9. Dimensiones detalladas
  - 9.1. Dimensión de derechos
  - 9.2. Dimensión intercultural
  - 9.3. Dimensión comunitaria
  - 9.4. Dimensión de género e interseccional
  - 9.5. Dimensión lingüística
10. Despliegue por fases del protocolo

[...]

### 3. Objetivo, personas destinatarias y agentes participantes

#### 3.1. Objetivo

El objetivo de este protocolo marco es ordenar la intervención de diferentes agentes institucionales y sociales con el fin de dispensar una acogida humana, digna y empática que acompañe a las personas extranjeras en su asentamiento en XXXXXXXX como vecinos y vecinas de pleno derecho.

#### 3.2. Personas destinatarias

En este protocolo tratamos de que el protagonismo en el procedimiento de acogida sea compartido tanto por las personas extranjeras que llegan y residen en el territorio como por los agentes institucionales, técnicos y sociales que participan en él.

En este sentido, el procedimiento de acogida se estructura en torno a las necesidades y momentos vitales de las personas extranjeras y no tanto a los de las instituciones. Y, por otra parte, se dirige tanto al personal técnico (local y social) ofreciéndole una referencia que le sirva de guía precisamente para acompañar en la acogida como a las personas extranjeras que están siendo acompañadas.

#### 3.3. Agentes participantes en la acogida

Se identifican los siguientes agentes que intervienen de forma principal en el desarrollo del procedimiento de acogida que se propone en este protocolo:

- ❖ Institucionales: ayuntamiento/mancomunidad/cuadrilla y la Dirección de Migración y Asilo del Gobierno Vasco tanto a través de Biltzen como de la red Aholku-Sarea.
- ❖ Técnicos: personal técnico de los servicios de atención ciudadana de la ayuntamiento/mancomunidad/cuadrilla, el personal técnico de ayuntamiento/mancomunidad/cuadrilla, así como el que atiende el servicio de acogida.
- ❖ Sociales y ciudadanos: son un conjunto amplio de agentes que intervienen en ámbitos tales como la inclusión social, el feminismo, la *euskalgintza*, etc. Y que se vincularán de forma prioritaria en las *harrera saioak* y en el proyecto de mentoría social.

### 4. Perspectivas y transversales

Los principales enfoques que inspiran la filosofía de acogida con la que se trabaja en este protocolo son los siguientes:

- ❖ Enfoque de derechos. La acogida tiene como foco principal la condición de ciudadanía, es decir, facilitar el ejercicio de derechos y obligaciones desde la igualdad de trato y no discriminación. Esto se concreta, entre otros, en el acceso a los servicios públicos.
- ❖ Enfoque del interculturalismo. Promoviendo la igualdad, el derecho a la diferencia y la interacción positiva entre individuos y grupos.
- ❖ Enfoque comunitario. Las políticas de acogida se dirigen no solo a individuos, sino a la comunidad como ámbito y sujeto de la intervención.

Las perspectivas que de forma transversal se hacen presente en este protocolo son:

- ❖ De género e interseccional. Más allá de que sea obligatoria<sup>1</sup> su toma en consideración se interpreta como una concreción imprescindible del enfoque de derechos y se entiende como un principio, un valor y un derecho.
- ❖ Lingüística. La adquisición de las competencias lingüísticas en euskera y castellano son un elemento transversal ya que además de incidir en la autonomía y el desenvolvimiento social, en muchas ocasiones, se relacionan directamente con otros ámbitos como el educativo o el que nos ocupa del empleo.

## 5. ¿Por qué un Protocolo Marco?

El protocolo aspira a ser la herramienta de referencia para los XXXXXX municipios de la comarca que la integran. XX municipios con una realidad sociológica diversa entre sí. No solo en relación a su peso poblacional o del nivel de recursos y servicios tan dispar del que disponen, sino también de la heterogénea presencia de población de origen extranjero. En todo caso, su presencia en el conjunto de la comarca es notable como apuntábamos en la introducción.

En este contexto, articular un protocolo de acogida representa un reto que exige una serie de adaptaciones diferenciales: articular un protocolo compartido a nivel de comarca, que se implementa un servicio de acogida descentralizado y que la iniciativa parte de una figura tan particular como es una ayuntamiento/mancomunidad/cuadrilla.

Así, lo formulamos como un protocolo marco, es decir, la herramienta de referencia que mancomunidad/cuadrilla pone a disposición de los XX ayuntamientos que la integran y a la que estos se pueden vincular a través de diferentes vías, personas o

<sup>1</sup> Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. Disponible en: <https://labur.eus/QCM01>

recursos de sus respectivos municipios atendiendo a las particularidades de cada realidad local.

### 6. Procedimiento de acogida

El procedimiento de acogida se estructura poniendo en el centro a las personas migradas. Así, son las necesidades de esta población en los diferentes momentos de su llegada y establecimiento las que ordenan la lógica de las intervenciones institucionales y sociales.

A continuación, resumimos en un gráfico esas diferentes fases de la acogida, los recursos que se activan para cada una de ellas, con qué finalidad, tareas y recursos. No obstante, en los siguientes subapartados se explica con mayor detalle.

En todo caso, en cada momento se respetará la autonomía de las personas de origen extranjero que están recibiendo las prestaciones y servicios de acogida recogidos en este procedimiento. Son ellas las dueñas de sus proyectos de vida y son ellas, por lo tanto, las que, con la información oportuna, tomarán las decisiones que crean que mejor responden a sus intereses, objetivos y necesidades.



### 6.1. Al llegar, en los servicios de atención ciudadana de cada municipio

- ❖ El inicio del procedimiento de acogida sucede con el empadronamiento en el servicio de atención ciudadana municipal del ayuntamiento que corresponda.
- ❖ En este servicio, se dirigirán con naturalidad al nuevo o nueva vecina de la comarca/cuadrilla empleado una primera palabra en euskera, optando a continuación por aquella lengua que mejor garantice la comunicación (utilizando si fuera necesario un servicio de traducción e interpretación simultánea).
- ❖ Le entregarán un pequeño diccionario de expresiones y palabras de uso común en euskera y su traducción a diferentes idiomas.
- ❖ Le explicarán en qué consiste el empadronamiento, su importancia y la documentación que es necesaria para realizarlo. Se prestará especial atención a que si hay personas menores a cargo también sean empadronadas.
- ❖ Para facilitar esta labor de información, en la oficina municipal dispondrán de un folleto informativo sobre el empadronamiento y el servicio de primera acogida que presta la mancomunidad/cuadrilla. Estará disponible en diferentes idiomas además de euskera y castellano.
- ❖ En este mismo momento se ofrecerá una cita previa para el servicio de primera acogida (tal y como se explica en el punto 6.2).
- ❖ Se prestará especial atención en citar a todas las personas adultas de la unidad convivencial, en particular, asegurando que las mujeres también participan.
- ❖ En el momento del empadronamiento se entregará un ejemplar de la guía de recursos de cada municipio. Los municipios que no tengan guía de recursos, entregarán la guía comarcal. Esta guía también estará disponible en diferentes idiomas.
- ❖ Se entregará un material de acogida específico para las personas menores de edad (tipo cómic) sobre el nuevo entorno al que llegan. Estará disponible en diferentes idiomas de origen e incorporará también con naturalidad el euskera y castellano.

### 6.2. El momento clave, dar cita en el servicio de acogida

- ❖ El acceso al servicio de primera acogida se realizará con una cita previa que se podrá solicitar on-line, por teléfono o de forma presencial en el propio servicio.
- ❖ La cita previa la podrán solicitar en nombre propio las personas con necesidad de acogida o en su nombre (con su consentimiento) los diferentes ayuntamientos que integran la mancomunidad/cuadrilla o las entidades sociales.

- ❖ Se habilitarán las medidas y mecanismos para evitar la brecha digital e idiomática que pudiera darse.
  - Con puntos de acceso libre con recursos informáticos que puedan facilitar el acceso autónomo al sistema de citas.
  - Con personal con competencias lingüísticas y tecnológicas suficientes para hacer frente a las necesidades de personas de origen extranjero.
- ❖ Teniendo en cuenta que es un servicio descentralizado, el sistema ofrecerá siempre la cita previa en la localidad más próxima a la de residencia de la persona que la precisa.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla creará y mantendrá este sistema de cita previa.
- ❖ Las personas que podrán solicitar cita son todas aquellas con necesidad de acogida y, muy expresamente:
  - Aquellas de origen extranjero que acaban de empadronarse
  - Aquellas de origen extranjero que no han podido empadronarse por motivos ajenos a su voluntad.
  - Aquellas personas extranjeras ya empadronadas que quieran recibir algún servicio especializado.

### 6.3. Primera acogida, en el servicio de acogida comarcal

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla constituirá un servicio específico para la acogida denominado *Harreragune* en los términos que se indican en este protocolo.
- ❖ El servicio de acogida estará integrado por personal técnico con la formación, la experiencia profesional y la competencia intercultural precisas para desempeñar con garantías las funciones asignadas.
- ❖ El servicio funcionará de forma descentralizada en la comarca, siendo sus tres ubicaciones: XXXX, XXXXX, y XXXXXX.
- ❖ La presencia en estas tres ubicaciones no será simultánea, sino alterna y en diferentes horarios. Su detalle se concretará por la mancomunidad/cuadrilla.
- ❖ En cada una de las tres ubicaciones el servicio dispondrá de un espacio fijo, bien comunicado, accesible universalmente, adecuado a la finalidad y que garantice la intimidad para la prestación técnica.
- ❖ La prestación de este servicio consistirá fundamentalmente en una o varias entrevistas con el personal técnico del servicio de acogida en la que se ofrecerá información, orientación, acompañamiento y derivación a otros recursos.
- ❖ El número y duración de las entrevistas se personalizará en función de la necesidad particular de la persona o unidad convivencial destinataria.

- ❖ El contenido de las entrevistas (cantidad de información y temas) se personalizará en función del momento de cada persona y unidad convivencial en su particular proceso de acogida, garantizando que se les ofrece la información necesaria, con la claridad suficiente y en el momento en el que la precisan.
- ❖ Con la información proporcionada en las entrevistas se alimentará una base de datos que servirá para realizar explotaciones estadísticas, diagnósticos de necesidades y derivación a servicios de empleo (ver punto 6.3.2). Las personas y unidades convivenciales que aporten estos datos lo harán de manera informada, consciente y autorizándolo expresamente por escrito (conforme a la LOPD).
- ❖ En el caso de que la prestación se realice con unidades convivenciales, se cuidará que a la entrevista acudan también las mujeres adultas.
- ❖ □ Para facilitar la comunicación con personas que no hablen o entiendan alguno de los idiomas que maneje el personal técnico del servicio, se empleará un sistema de traducción simultánea.
- ❖ En relación con la regularización administrativa:
  - Si necesita información sobre protección internacional se le derivará al servicio que ofrecen entidades especializadas.
  - Si necesita información que no es sobre protección internacional, se les derivará a la red Aholku-Sarea. Información disponible en este [folleto](#).
- ❖ Información sobre acceso al sistema vasco de salud, disponible en este [enlace](#).
- ❖ Información sobre el acceso al sistema educativo vasco, disponible en estos [folletos](#). Tanto para personas adultas como la de carácter obligatorio por edad para los y las menores. En este último caso, se pondrá especial cuidado en explicar (desde el respeto a la autonomía de las unidades convivenciales) la existencia de los modelos lingüísticos, diferentes redes, programas municipales de apoyo y/o refuerzo escolar y los plazos y procedimiento de matriculación (con especial atención cuando se esté fuera de plazo). Asimismo, en el caso de menores, se pondrá especial cuidado en que se puedan escolarizar a la mayor brevedad posible y con el acompañamiento necesario, con independencia de que hayan podido ser empadronadas o haya cualquier otro problema administrativo.
- ❖ Información sobre aprendizaje de idiomas:
  - Euskera para adultos vía online, dirigir a [AISA](#) e [INGURA](#).

- Euskera para adultos presencial, valorar dirigir al recurso más cercano, priorizando aquellos que tienen una matrícula inicial más económica e informando sobre ayudas municipales para el estudio.
- Euskera para adultos, primeras palabras, dirigir a un programa municipal de parejas lingüísticas.
- Castellano y euskera para adultos, dirigir al Centro de Educación Para Adultos.
- ❖ Información sobre recursos para el apoyo a la inclusión social, derivar a los servicios sociales de base más cercanos.
- ❖ Información sobre el marco general de igualdad de mujeres y hombres y, en particular, sobre violencias machistas. En caso de indicios de violencias machistas se derivará a los recursos oportunos del sistema vasco de servicios sociales.
- ❖ Información sobre recursos autonómicos de vivienda. Disponible en este [folleto](#).
- ❖ Información sobre el marco general de protección de la infancia y adolescencia. En caso de indicios de desprotección se derivará a los recursos oportunos del sistema vasco de servicios sociales.
- ❖ Información sobre el sistema de recogida de basuras y el reciclaje.
- ❖ Información sobre educación no formal, práctica deportiva, actividades culturales y tiempo libre.
- ❖ Información sobre movilidad en transporte público, medios disponibles, tarifas, abonos, etc.

#### 6.3.1. Oferta de servicios específicos de acogida

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla conformará una cartera de servicios específicos de acogida para atender necesidades de determinados colectivos de personas extranjeras que se producen a raíz del sector laboral, familiar, vecinal, etc.
- ❖ Esta cartera de servicios garantizará que integra la perspectiva de género e interseccional en aras a identificar las necesidades específicas de mujeres y niñas, en su interacción con otras posiciones como las derivadas de la racialización o el estatus socioeconómico. Esta perspectiva se tendrá en cuenta especialmente en el ámbito de los cuidados.
- ❖ Esta cartera de servicios integrará un servicio específico de información sobre homologación de títulos.
- ❖ Esta cartera de servicios integrará un servicio específico de atención psico-social en los procesos de reagrupación familiar.



- ❖ Esta cartera de servicios integrará un servicio específico de atención a las mujeres empleadas en el sector de trabajo de hogar.
- ❖ El despliegue de esta cartera de servicios se realizará conforme al calendario estimado en el punto 10 de este protocolo.

#### 6.3.2. Conexión con los servicios de empleo

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla, de forma natural, en tanto que centro de empleo y entidad colaboradora de Lanbide, en el marco de sus políticas de acogida e integración ofrecerá información, orientación, acompañamiento y derivación en el ámbito del acceso al empleo.
- ❖ Se ofrecerá información sobre el nuevo entorno laboral, con especial atención a las posibilidades administrativas para incorporarse regularmente en el mercado de trabajo que están condicionadas, entre otros, por el Régimen General de Extranjería, y el ejercicio de derechos (como, por ejemplo: marco de derechos y obligaciones, estatuto de los trabajadores, convenios sectoriales, seguridad social, etc.).
- ❖ Se derivará a Lanbide para que se inscriban como demandantes de servicios a las personas que tengan entre los objetivos de su proyecto migratorio el empleo.
- ❖ Se derivará al área de empleo de la mancomunidad/cuadrilla para que reciban una orientación laboral temprana y personalizada a aquellas personas que tengan entre los objetivos de su proyecto migratorio el empleo.
- ❖ Previo consentimiento informado, desde el servicio de acogida se facilitará información sociolaboral al área de empleo de la mancomunidad/cuadrilla para el mejor diseño políticas de activación para el empleo, particularmente en el campo de la intermediación laboral.

#### 6.3.3. Derivaciones y relación con otros sistemas y/o servicios

- ❖ El servicio de acogida podrá realizar derivaciones a otros sistemas y/o servicios de carácter general garantizando los derechos de las personas y unidades convivenciales y siempre ajustándose a los procedimientos acordados.
- ❖ El servicio de acogida prestará especial atención a las derivaciones que se produzcan con:
  - El sistema vasco de servicios sociales en los casos en los que se detecten situaciones de urgencia social o de exclusión social, dependencia o desprotección (ya sea hacia mujeres o infancias).

- Lanbide y el área de empleo de la mancomunidad/cuadrilla en los términos señalados en el punto 6.3.2.
- Aholku-Sarea para todo lo relativo a trámites de regularización administrativa.
- ❖ El servicio de acogida establecerá procedimientos por escrito acordados con cada uno de estos sistemas sobre las condiciones y mecanismos para realizar las derivaciones.
- ❖ Para garantizar la atención de las necesidades de acogida de todas las personas se cuidarán marcos estables de comunicación y coordinación de Harreragune con:
  - Las entidades sociales que gestionan el SAPIT.
  - Las entidades sociales que gestionan programas de ámbito autonómico con presencia en la comarca/cuadrilla como, por ejemplo, trapezistak o loturak u otros.

#### 6.4. (Re)conocimiento mutuo, en cada municipio

- ❖ Desde el área de alcaldía de cada municipio se convocará una o dos veces al año un acto de bienvenida a los nuevos vecinos y vecinas (de origen extranjero o no) que han llegado al mismo.
- ❖ En estos actos de bienvenida se informará sobre el servicio de acogida, así como de los diferentes recursos para la misma.
- ❖ En estos actos tendrá especial protagonismo el tejido social, participando diferentes agentes sociales, culturales y deportivos del municipio.
- ❖ El acto incorporará con naturalidad la utilización del euskera.
- ❖ Los ayuntamientos apoyarán a entidades sociales, particularmente aquellas integradas o promovidas por personas extranjeras, para que al menos una vez al año se organicen alguna actividad que verse sobre la interculturalidad.
- ❖ Los ayuntamientos difundirán entre la ciudadanía la existencia de este protocolo, su finalidad y contenido.

#### 6.5. Hacia la integración, a través de la mentoría social

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla impulsará un proyecto de mentoría social que buscará la colaboración de los 28 municipios que integran la propia agencia de desarrollo local.
- ❖ En este proyecto participarán como mentoras tanto personas autóctonas como migradas ya asentadas.

- ❖ El proyecto lo coordinará la técnica de inmigración de la mancomunidad/cuadrilla y para su ejecución se apoyará en alguna entidad social con experiencia en este tipo de proyectos.
- ❖ El proyecto buscará implicar a la ciudadanía de la comarca en el apoyo y acompañamiento de las personas de origen extranjero en su proceso de acogida e integración.
- ❖ El proyecto tendrá un enfoque comunitario y pondrá en valor el sentido bidireccional del aporte que se realizan mutuamente las personas que participan, ya sea como mentoras o mentorizadas.
- ❖ Las personas que participen en este proyecto como mentoras recibirán formación en mentoría, así como en interculturalismo y relaciones de género igualitarias. El proyecto velará por el respeto a la autonomía de las personas mentorizadas y sus decisiones.
- ❖ Para participar en el proyecto como mentores/as es preciso tener una serie de cualidades como un compromiso consciente, la voluntad y una disponibilidad mínima de tiempo adecuadas a la finalidad de la mentoría.
- ❖ Se considera prioritario trabajar con personas que estén en asociaciones o grupos con carácter previo, aunque no sea imprescindible para ser voluntario o voluntaria.
- ❖ Se tratará de promover que el voluntariado que se vincula sea diverso en edades, orígenes y se evitará que como otras tareas de cuidados sea altamente feminizado.
- ❖ En el proyecto se incorporarán dinámicas grupales y no exclusivamente de mentoría individualizada. Estas dinámicas podrán articularse sobre diferentes temas de interés: música, cine, literatura, gastronomía, deporte...
- ❖ El despliegue de este proyecto de mentoría social se hará de acuerdo con el calendario orientativo recogido en el punto 10 de este protocolo.

## 7. Compromisos complementarios

### 7.1. Activación para el empleo

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla seguirá promoviendo la incorporación de las personas extranjeras como colectivo prioritario en sus políticas de activación para el empleo.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla estudiará la posibilidad de diseñar e implementar un programa integral de activación para el empleo que tenga como colectivo prioritario a las personas extranjeras.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla seguirá trabajando en el ámbito de la intermediación laboral con las personas extranjeras y, en particular en relación

con itinerarios específicos en torno a las figuras de arraigo para la formación y de arraigo social.

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla valorará la posibilidad de facilitar acciones en el ámbito de la formación prelaboral o la adquisición de competencias digitales para personas extranjeras con baja empleabilidad en colaboración con otros agentes institucionales y sociales.

## 7.2. Otros compromisos

- ❖ La mancomunidad/cuadrilla realizará labores de coordinación general entre los diferentes agentes, sistemas e intervenciones que se recogen en este Protocolo.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla animará a los diferentes ayuntamientos a seguir adoptando buenas prácticas de empadronamiento.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla organizará anualmente sesiones informativas en materia de extranjería, nacionalidad e igualdad de trato y no discriminación con la colaboración de Biltzen.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla facilitará formación básica en materia de extranjería al personal local municipal o a agentes sociales para los que pueda ser de interés en función de este protocolo, con la colaboración de Biltzen.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla facilitará formación en competencias interculturales al personal local de atención al público para los que pueda ser de interés en función de este protocolo, con la colaboración de Biltzen.
- ❖ La mancomunidad/cuadrilla, de acuerdo con el Centro de Educación Para Adultos, facilitará la impartición de sesiones informativas sobre el euskera en el marco de los cursos de aprendizaje de castellano.

## 8. Revisión y adecuación continua

Este protocolo aspira a ser un documento vivo, es decir, que va adaptándose a una realidad cambiante y, sobre todo, mejorándose a partir del conocimiento que los agentes implicados adquieren en la práctica cotidiana. En este sentido, deberá modificarse tantas veces como sea necesario para asegurar que cumple con su objetivo. Esta revisión continua lejos de ser un defecto es la mejor virtud de una herramienta que aspira a ser útil y orientadora en el día a día. En este sentido, sería bueno convocar en el año siguiente al menos dos momentos de revisión: uno coincidiendo con los primeros momentos de su puesta en marcha y otro en diciembre cuando cuente con algo más de rodaje.

## 9. Dimensiones detalladas

A continuación, resumimos cómo se han trasladado los enfoques y perspectivas del punto 4 en el contenido del propio Protocolo Marco. Resulta algo natural que muchas de las acciones recogidas podrían situarse en varias dimensiones a la vez dada la alta complementariedad entre los enfoques y perspectivas empleadas.

### 9.1. Dimensión de derechos

- La terminología y sus definiciones han sido tomadas de instituciones, organizaciones y autoras vinculados a los Derechos Humanos.
- El procedimiento de acogida se estructura en torno a las necesidades de las personas extranjeras y no de las instituciones.
- El acceso a servicios públicos se informa en clave de derechos.
- Se promueve el acceso a la regularidad administrativa.
- Se informa en clave de derechos sobre el trámite de empadronamiento y se anima a la adopción de buenas prácticas.
- Las derivaciones entre sistemas se realizan con todas las garantías para las personas destinatarias de los servicios.
- Se prevé sensibilización en torno a la igualdad de trato y no discriminación.

### 9.2. Dimensión intercultural

- El proceso participado para el diseño del protocolo ha promovido la participación de personas de origen extranjero.
- Todos los materiales previstos en el protocolo se ofrecen traducidos a diferentes idiomas.
- Se contemplan sistemas de traducción simultánea.
- Se presta atención a que no haya brecha digital en el acceso al sistema de cita previa.
- Se garantiza la competencia intercultural del personal del servicio de acogida.
- Se oferta formación en competencia intercultural al personal de atención ciudadana.
- Se atiende a las diferencias socioculturales de las personas usuarias, con el fin de ajustar el servicio lo más posible a su situación y necesidades.

### 9.3. Dimensión comunitaria

- El proceso de elaboración del protocolo ha sido participado por la comunidad: agentes políticos, técnicos y sociales.
- Se prevé un marco para la revisión y mejora continua del protocolo.
- Se ofrece información sobre educación no formal, práctica deportiva, actividades culturales y tiempo libre.
- Se implica a la máxima autoridad local en los actos de reconocimiento.
- Se da protagonismo al tejido social en las *harrera saioak*.
- Se difunde el protocolo entre el conjunto de la ciudadanía.

- Se integra un proyecto de mentoría social.
- Se da un papel destacado al tejido social en el proyecto de mentoría social.
- El proyecto de mentoría social tiene actuaciones grupales y no es exclusivamente individual.

#### 9.4. Dimensión de género e interseccional

- Se presta especial atención a que la prestación que ofrece el servicio llegue a las mujeres de origen extranjero y que lo haga en igualdad de condiciones.
- Se presta especial atención a que las mujeres accedan a los servicios públicos de forma autónoma y en igualdad de condiciones.
- Se informa sobre el marco de igualdad entre mujeres y hombres.
- Se informa sobre el marco de protección a la infancia.
- Se atiende a las situaciones específicas de la infancia, generando materiales propios (en formato lectura fácil y principalmente visual, en formato cómic o infografía, por ejemplo) para las infancias migradas.
- Se presta especial atención a posibles violencias machistas y se prevén pautas de derivación.
- Se presta especial atención a posibles situaciones de desprotección de la infancia y se prevén pautas de derivación.
- Se garantiza la perspectiva de género durante la prestación de servicios específicos de acogida.
- Se presta atención al sector de cuidados y trabajo de hogar.
- Se presta atención a la reagrupación familiar.
- Se incluye formación sobre relaciones igualitarias de género en el proyecto de mentoría social.
- Se velará por la paridad de género en el reparto de la carga de trabajo de cuidados que representa la acogida.

#### 9.5. Dimensión lingüística

- Se naturaliza dirigirse inicialmente en euskera a las personas extranjeras garantizando la comunicación.
- Se entrega un pequeño diccionario con expresiones comunes en euskera traducido a diferentes idiomas.
- Se informa sobre la realidad lingüística del entorno.
- Se informa sobre recursos para el aprendizaje de idiomas.
- Se informa sobre las medidas que pueden ayudar a remover barreras en el aprendizaje de idiomas (modelos, ayudas, etc.).
- Se realizan acciones de sensibilización sobre el euskera en los CEPAs.
- Se naturaliza el uso del euskera en las *harrera saioak*.

### 10. Despliegue por fases del protocolo

Para la implementación y puesta en marcha de la totalidad del contenido recogido en este Protocolo Marco se prevé realizarlo por fases. A continuación, se recoge en un cuadro un calendario aproximado de estas fases y su calendarización.

