

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 obligatoria¹ 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

¹ 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.

