

# PROTOCOLO DE ACOGIDA DEL AYUNTAMIENTO DE ARRASATE



jatorri anitz, herri bat

## Contenido

|                     |               |           |           |            |    |
|---------------------|---------------|-----------|-----------|------------|----|
| 1.1. 1.             | INTRODUCCIÓN  | 3         |           |            |    |
| 1.2. 2.             | OBJETIVOS     | 4         |           |            |    |
| 1.3. 3.LOS          | PRINCIPIOS    | DEL       | PROTOCOLO | 5          |    |
| 1.4. 4.             | JUSTIFICACIÓN | 7         |           |            |    |
| 1.5. 5.METODOLOGÍA  | Y             | PROCESO   | DE        | TRABAJO    | 11 |
| 1.6. 6.PROTOCOLO    | DE            | ACOGIDA   | 14        |            |    |
| 1.7. 7.             | RETOS         | 26        |           |            |    |
| 1.8. 8.             | FLUXOGRAMA    | 27        |           |            |    |
| 1.9. 9.COORDINACIÓN | Y             | CRITERIOS | DE        | EVALUACIÓN | 28 |
| 1.10. 10.           | CONCLUSIONES  | 28        |           |            |    |
| 1.11. 11.           | BIBLIOGRAFÍA  | 29        |           |            |    |
| 1.12. 12.           | ANEXOS        | 30        |           |            |    |

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante estos últimos años se han producido grandes cambios dentro de la sociedad de Gipuzkoa. Debido a los procesos migratorios de las personas, la diversidad de nuestros territorios se ha intensificado de forma considerable, debido a varias razones, entre estas, la globalización, la obtención de mejores condiciones de vida, etc.

Dentro de la Diputación Foral de Gipuzkoa, fue creado el departamento de Diversidad y Migración, y dentro de esta "Udalanitz Sarea" constituida gracias a la participación de técnicas y técnicos, y políticos de los diferentes ayuntamientos de la provincia. Desde un principio el objetivo de este espacio ha sido realizar un trabajo en torno a esta notable diversidad que se da en la sociedad.

Ha sido una larga trayectoria, en la que, considerando todas las aportaciones, se ha formulado una "guía de acogida". Dentro de este proceso, en el Alto Deba se detectó una gran carencia respecto a este tema; por tanto, para la elaboración del protocolo de acogida se ha recibido la ayuda de dos técnicas desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre. La razón de creación de este protocolo de acogida ha sido dar un primer paso para la gestión de esta diversidad.

Como ya se ha señalado anteriormente, esta movilidad de personas ha impulsado también la llegada de nuevos habitantes a la comarca del Alto Deba. Además, se han producido también cambios de residencia de la población vasca, y asimismo movimientos que se han producido dentro del estado español de unas zonas a otras. Un indicador de esta transformación es la diversidad existente en la actualidad dentro de la comarca del Alto Deba.

Si nos ceñimos a los datos del padrón comarcal, podemos observar que durante estos últimos años se ha producido un crecimiento de población, que el número de nuevos empadronamientos ha aumentado año tras año y que dentro de estos nuevos empadronamientos ha aumentado el número de extranjeros. Es necesario que nos demos cuenta de la riqueza de esta nueva realidad, y es necesario trabajar el tema de la diversidad, cuya responsabilidad recae en el ayuntamiento. Pero, además, la participación de los agentes locales tiene una especial importancia, puesto que el municipio es el ámbito natural de acogida.

Conocer y compartir la cultura, costumbres, idioma de cada uno, poniendo en el núcleo central el conocimiento de nuestro municipio, su historia, su realidad, la importancia

del euskera... Para ello, es importante impulsar el conocimiento mutuo entre los habitantes del municipio, dar el paso de reconocimiento y llegar al objetivo de una adecuada convivencia. Para poder llevar a cabo todo este proceso, es muy importante realizar una buena acogida desde un primer momento, ya que esto puede posibilitar la integración que pueda producirse en el futuro.

Hay que señalar que la acogida no es solamente llegar al municipio y el contacto que se genera en este primer momento, más concretamente, no es una cuestión que solamente se ha de producir en el momento del empadronamiento. Es un proceso de acogida donde desde un principio se acepta el carácter de ciudadana o ciudadano al nuevo habitante, que se convierte en sujeto activo. Sería un proceso personal que vivirá a partir de dicho momento. En esta hoja de ruta, además del Ayuntamiento, los agentes locales y la ciudadanía tienen una enorme importancia, para que se de esa convivencia del conocimiento y del reconocimiento mutuo.

Tomando como base todo esto, les presentamos el siguiente Protocolo de Acogida, elaborado como consecuencia de un proceso de sensibilización de muchos meses y fruto del trabajo logrado tras quedar satisfechos de las necesidades que se han generado. Es importante realizar un seguimiento de este protocolo, para realizar una buena acogida y lograr una verdadera convivencia en nuestro municipio.

## 2. OBJETIVOS

### 1.1. *Objetivos generales*

- Ofrecer un recurso al personal técnico y a los políticos de Arrasate para llevar a cabo la acogida.
- Promover la convivencia intercultural enriquecedora y fortalecer las relaciones.
- Mejorar la calidad y la naturaleza de la acogida que se ofrece actualmente. Prestar una buena acogida.
- Desarrollar un modelo propio de gestión sobre el momento en que llegan los ciudadanos y ciudadanas de los diversos orígenes, sobre la acogida de estos y sobre su futura adaptación.

### 1.2. *Objetivos específicos*

- Responder de forma justa y participativa a las necesidades de acogida de las personas que vienen a vivir al municipio de Arrasate.
- Darse cuenta, a través de la sensibilización y de la reflexión, de la influencia que la ciudadanía, y las personas recién llegadas, la acogida y la convivencia tienen en nuestra vida.
- Impulsar, a través de la interacción y de la sensibilización, las relaciones entre las personas que han llegado a vivir al municipio y quienes viven desde hace tiempo en el municipio, impulsando el conocimiento y el reconocimiento mutuo.
- Garantizar que en la administración se ofrezca una buena acogida.
- Establecer las primeras bases y pasos para la convivencia.
- Garantizar el reconocimiento de las diferentes culturas e idiomas, y realizar una sensibilización y disponer de recursos para que el euskera sea el idioma para la cohesión.
- Implicar a la ciudadanía, organismos y agentes en la acogida y en la gestión de la diversidad de origen y diversidad cultural.
- Verificar la información inicial adecuada en torno a los recursos locales.
- Facilitar el proceso de acercamiento respecto a la cultura local, idioma, sociedad, geografía y otros tantos temas.
- Considerar las solicitudes y necesidades de la ciudadanía que recientemente ha llegado en todos los departamentos del Ayuntamiento.

## 3. LOS PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO

Los principios son los elementos que definirán el modo en que gestionamos la diversidad. Debemos tener en cuenta los principios generales y los principios específicos:

### 2.1. *Principios generales*

**Transversalidad:** aunque se proponen agentes que se encargarán de llevar el tema, será responsabilidad de todo el Ayuntamiento y de todo el municipio realizar bien la acogida. Es importante que los responsables u orientadores de todos los ámbitos incluyan esta cuestión en sus respectivas áreas, impulsando la coordinación y la colaboración entre todas las partes. Para ello, será necesario que realicen sesiones de sensibilización y formación, y asimismo que el Ayuntamiento presente una persona que lleve a cabo la formación y la coordinación.

- **Integridad:** el derecho a ser diferente, aunque se aceptarán necesidades y situaciones diferentes, será la acogida general, sin marcar desde las diferencias. Los receptores y protagonistas de esta acogida serán todas las ciudadanas y ciudadanos.

## 2.2. Principios específicos

- **Diversidad cultural y de origen:** garantizar e impulsar la diversidad para alcanzar el conocimiento mutuo, el diálogo, el acercamiento; para fomentar el respeto mutuo, el respeto entre las diferentes culturas y para conseguir el reconocimiento mutuo. Se pretende crear un único municipio, una única Gipuzkoa. La diversidad será un elemento estratégico para la cohesión.
- **Convivencia:** informar a las personas recién llegadas sobre la historia, las características y la evolución del País Vasco y del municipio, reconocerles que ellas también forman parte del municipio y ofrecerles los espacios necesarios para que puedan compartir con el resto de la ciudadanía la historia y las características de su país de origen.
- **Participación:** Por un lado, la participación del nuevo vecino/habitante junto con el resto de la ciudadanía; y, por otro, fomentar la participación de los agentes locales. En este sentido, fomentar el respeto al derecho de las personas al protagonismo y a la participación directa, creando ámbitos y dinámicas de empoderamiento.
- **Articulación de espacios y actividades de fomento del conocimiento/reconocimiento mutuo:** promover la conciencia de que vivimos en una sociedad heterogénea entre las personas recién llegadas y las personas y colectivos autóctonos.
- **Igualdad de oportunidades:** toda la ciudadanía tendrá los mismos derechos y obligaciones. Se ha de trabajar con el objeto de que no se den violaciones de derechos que se producen por el origen, cultura, raza, género, etc. de las personas. Para ello deberán crearse instrumentos y recursos, para que se de una igualdad de oportunidades y poder garantizar el derecho a ser diferente.

Se pondrá especial atención a la igualdad de oportunidades de las mujeres. Sabemos que para lograr esto es necesario superar las relaciones jerárquicas y no paritarias generadas en nuestra sociedad por el sistema sexo-género, y que el camino para esto se encuentra en el impulso de procesos de empoderamiento de las mujeres, para así, de esta manera, refortalecer la posición que tienen en la sociedad y convertirse en agente activo de la transformación.

- **Planteamiento de género:** consideración de las diferentes situaciones, condiciones, fines y necesidades de hombres y mujeres de forma sistemática. Este planteamiento se garantizará con transversalidad en las intervenciones, actividades, etc. que se realicen en el Protocolo de Acogida.
- **El euskera como elemento básico:** Consideración del euskera como elemento común para la igualdad, la cohesión y la fusión de la sociedad. Dicho mensaje deberá ser claramente indicado desde la administración, y para ello se ofrecerán servicios. El euskera estará presente en todas las dinámicas, y donde no sea posible, se realizará una reflexión.

## 4. JUSTIFICACIÓN

Durante estos últimos años, han llegado a la localidad de Arrasate nuevos vecinos y vecinas de orígenes diferentes. El periodo donde más crecimiento se produjo en Arrasate fue en la década de los años 60 y 80, sobre todo, por la continua tendencia de inmigrantes que llegaban desde el Estado Español, que en el año 1980 llegó a ser de 26.279 habitantes. Desde entonces hasta la fecha, son muchos los orígenes de los vecinos y vecinas que han llegado a la localidad de Arrasate, desde otros estados y continentes del mundo, desde localidades del País Vasco y desde el estado español.

En la actualidad, la localidad de Arrasate tiene una población de 22.100 habitantes (Aztiker, 2015). Si bien el número de empadronamientos durante estos últimos años ha crecido de forma moderada, hay que subrayar la diversidad de origen de estos nuevos empadronamientos. Durante el año 2014 se empadronaron en Arrasate 1.009 habitantes, un promedio de 84 habitantes nuevos al mes. Siendo unos 215 el número de nacidos, el resto son habitantes que han llegado desde otros países o territorios (*Ayuntamiento de Arrasate*).

El 71,59% de todos los mondragoneses y mondragonesas ha nacido en algún municipio del País Vasco, la mayoría en el propio municipio de Arrasate. El 21,66% ha llegado desde diferentes estados-naciones de Europa, el 3,4% llega de América, el 1,73% de África, el 1,6% de Asia y el 0,2% de Oceanía (Aztiker, 2015).

| País                                  | Total  | %      |
|---------------------------------------|--------|--------|
| La ciudadanía en total                | 22.100 | 100,00 |
| Del País Vasco en total               | 15.821 | 71,59  |
| De Gipuzkoa en total                  |        |        |
| Nacidos en el municipio               |        |        |
| En el resto de municipios de Gipuzkoa |        |        |
| En Europa en total                    | 4.787  | 21,66  |
| Reino Unido                           |        |        |
| Estado español en total               |        |        |
| Resto del estado español              |        |        |
| Estado francés                        |        |        |
| Resto EB28                            |        |        |
| Total de Europa no comunitaria        |        |        |
| Rusia                                 |        |        |
| Ucrania                               |        |        |
| Resto de Europa no comunitaria        |        |        |



| País                       | Total | %    |
|----------------------------|-------|------|
| Total América              | 752   | 3,40 |
| Total América del Norte    |       |      |
| Estados Unidos             |       |      |
| Resto de América del Norte |       |      |
| Total América Central      |       |      |
| Resto América Central      |       |      |
| Total Antillas             |       |      |
| República Dominicana       |       |      |
| Cuba                       |       |      |
| Resto Antillas             |       |      |
| Total América del Sur      |       |      |
| Resto América del Sur      |       |      |
| Total África               | 383   | 1,73 |
| Total África del Norte     |       |      |
| Marruecos                  |       |      |

| País                          | Total | %    |
|-------------------------------|-------|------|
| Resto de norte de África      |       |      |
| Subsahariano en total         |       |      |
| Resto de países subsaharianos |       |      |
| Asia en total                 | 353   | 1,60 |
| China                         |       |      |
| Pakistán                      |       |      |
| Resto de Asia                 |       |      |
| Oceanía en total              | 4     | 0,02 |

*Herriko bizilagunen jatorria. Aztiker, 2015*

Como ya se ha indicado, en el municipio de Arrasate residen vecinos y vecinas de diferentes orígenes, de diferentes culturas, religiones, idiomas y costumbres. La mayoría de servicios y asociaciones locales, por la migración y por la diversidad cultural que ello trae consigo, ha tenido que tratar el tema de la diversidad dentro de sus dinámicas: escuelas, ikastolas, asociaciones de tiempo libre, etc.

Desde el Ayuntamiento resulta necesario impulsar y poner en marcha políticas fundamentadas en el reconocimiento mutuo. Para responder a esta diversidad y garantizar la igualdad de todas las vecinas y vecinos del municipio de Arrasate, es necesario el desarrollo de un protocolo de acogida que ofrezca una acogida integral a la población recién llegada y asimismo que fomente el conocimiento mutuo, el reconocimiento mutuo y la convivencia. Como el tema de la diversidad de origen y cultura es un tema transversal, corresponde a todo el personal técnico de todos los ámbitos.

El Ayuntamiento de Arrasate está estructurado en 15 áreas y servicios, siendo imprescindible la participación de todas ellas en la gestión de la diversidad:

- Alkatetza eta Idazkaritza
- Zerbitzu ekonomikoak
- Pertsonala eta Informatika
- Hirigintza
- Obrak, Zerbitzuak, Mantentzea eta Auzoak
- Ingurumena
- Gizarte ongizatea
- Enplegu eta Toki garapena
- Kultura
- Kirola
- Euskara
- Hezkuntza
- Gazteria
- Emakumea
- Udaltzaingoa

## 5. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

Podemos indicar que el proceso para llevar a cabo este protocolo de acogida ha sido progresivo. Comenzamos a elaborar el tema hacia el mes de marzo; en un principio de la mano de los participantes de Udalantiz Sarea, comenzamos a celebrar reuniones con todos los municipios. Por un lado, para compartir las ideas desarrolladas en torno a la diversidad en estos encuentros de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y por otro, en cada ayuntamiento, con el objeto de conocer esta primera acogida.

En Arrasate se dio inicio al proceso el 16 de marzo, primero celebrando reuniones con los concejales del área de Bienestar Social y con el jefe de la unidad de servicios sociales. A causa de las elecciones, se mostró cierta preocupación desde un principio, ya que en caso de haber algún cambio esto podría incidir directamente en el Protocolo de Acogida. Por ello, se estimó adecuado que el trabajo fuera elaborado por el personal técnico, para garantizar la continuación del trabajo, fuera el que fuere el resultado de las elecciones. Por otra parte, como se considera que la presencia que tiene Caritas en el municipio es importante, desde el primer momento llegamos a un acuerdo para concertar una cita con ellos.

El Ayuntamiento de Arrasate, tiene suscrito un convenio con la asociación Ekin Emakumeak para la prestación del servicio de *Acogida, Orientación e Información*. El Ayuntamiento concede una subvención a la asociación para que realice tal labor; por tanto, para conocer la forma de acogida existente hasta la fecha y para obtener más información, se concertó la siguiente cita para el 25 de marzo con una persona de la asociación.

Al reunirnos con la trabajadora de la asociación Ekin emakumeak, habló con mucha preocupación de la necesidad de trabajar el tema de la diversidad en el municipio. Por otro lado, habló también de la necesidad de concretar la coordinación entre el empadronamiento y la asociación Ekin Emakumeak, identificando el BAZ (Servicio de Atención a la Ciudadanía) como punto clave en todo esto. Nos pareció importante desde el principio y de manera sistemática, que la persona recién empadronada fuera derivada al *servicio de Acogida, Orientación e Información*, para que las nuevas vecinas y vecinos reciban una acogida integral.

El BAZ (Servicio de Acogida a la Ciudadanía) es el lugar físico donde se realizan los empadronamientos; por tanto, a través de la responsable del servicio, el 15 de abril se recibió información relativa a la metodología de trabajo y de los pasos que se dan en el momento de realizar dicho trámite. Como con la asociación Ekin Emakumeak, también con el BAZ, se habló sobre la regulación de esto entre ambas. Por tanto, como a todas las personas que llegan a vivir en la localidad de Arrasate no se da información sobre este servicio de Acogida, Orientación e Información, no se materializa esta acogida inmediata.

A finales de mes, nos reunimos con el grupo que participa en el programa de barrio, para compartir las vivencias en el momento en que llegaron a vivir a la localidad de Arrasate, y para tener en cuenta los aspectos que para ellos son importantes en el protocolo de acogida. La mayoría dijo que desde el primer momento les faltaba información sobre el municipio, y aseguraron que tener estas informaciones les facilitaría más el camino para la inclusión. Dicho por ello "*es muy difícil llegar a un nuevo municipio y comenzar a buscar tu espacio*". En este sentido, indicaron que cualquier acción que facilitase este camino desde un principio sería beneficioso.

El 4 de mayo, se realizó el primer contacto con Caritas, siendo un agente con presencia en el municipio, ya que es interesante recibir su percepción. Se les informó del proyecto, y ellos nos informaron del momento en que se siente la necesidad de un Protocolo de Acogida en el día a día. Tras compartir la información, se les informó de que también recibirían información de la reunión que más adelante se va a celebrar con todos los agentes locales.

También se indicó sobre la necesidad de esta reunión que sería interesante la creación de una red entre los agentes para una buena coordinación en torno al tratamiento de estos temas.

El 7 de mayo se llevó a cabo la primera sesión de sensibilización entre el personal técnico municipal. Con el objeto de hablar sobre la diversidad, se llevó a cabo una dinámica, y aprovechando este instrumento, cada técnica o técnico dio una definición de dicha palabra, y entre todas y todos se debatió el tema hasta llegar a una opinión generalizada. Posteriormente, se llegó a la conclusión de que por parte del personal técnico existe una adecuada percepción del concepto de la diversidad. Durante la segunda parte, con el objeto de definir el protocolo, se trató el tema de la acogida, y cada departamento expuso la manera en que realiza esta acogida, y se identificaron las propuestas o las lagunas. También en este caso, se desarrolló una pequeña dinámica, y cada técnica o técnico, por sorteo, se puso en el lugar de la técnica o técnico de otro departamento y tuvo que responder a la misma pregunta. Así, se pretendía buscar la riqueza de las propuestas e ideas, y se logró.

Tras estar con la técnica o técnico, se dio inicio al mismo proceso con los agentes locales, que para el 25 de mayo se convocó a estos para realizar una sesión de sensibilización (anexo de la página 26). Como también se ha pretendido obtener con los agentes el mismo objetivo de la sesión de sensibilización desarrollada con el personal técnico, se realizó una aproximación hacia el concepto de diversidad y hacia la acogida. Asistieron a la misma Txatxilipurdi aisialdi taldea, la directora del Instituto, la asociación Ekin Emakumeak, IMNE y los miembros de Elkar Hezitzen. Se llevó a cabo un pequeño trabajo de la diversidad, con el objeto de analizar cómo ven el tema en la realidad de Arrasate. También fueron debatidas propuestas e ideas, para introducirlos en el protocolo, y desde un principio el proyecto suscitó un gran interés. Todas las informaciones y conclusiones recibidas en la misma se han recogido en un informe, y se ha reenviado a los agentes, indicándoles que su participación ha sido muy importante y con el objeto de mostrarles que son parte del proceso.

El borrador del protocolo desarrollado con el personal técnico y el documento del trabajo elaborado con los agentes fue remitido a todas las técnicas y técnicos previamente a la celebración de la segunda reunión. Así, el objeto de la reunión se cumpliría más fácil, es decir, que se lograra llegar a propuestas concretas sobre dicha propuesta de protocolo y generar un modelo idóneo entre todas y todos. Fuimos estudiando punto por punto nuestra propuesta con todas las trabajadoras y trabajadores municipales, incorporando más modificaciones.

Como ha esta reunión no pudo asistir una trabajadora del BAZ, tras la reunión nos dirigimos al BAZ para transmitirle todo lo señalado en la reunión y para recoger sus opiniones y

propuestas. Realizamos un pequeño resumen de lo hablado en la reunión, y ella nos transmitió las propuestas derivadas de dichas ideas. En general ella consideraba idónea la propuesta, también las modificaciones a realizar en el Servicio de Acogidas a la Ciudadanía (BAZ).

La segunda reunión de los agentes se celebró el 6 de julio (anexo de la página 30), y hay que indicar que en esta reunión participaron otros agentes que no habían asistido a la anterior reunión. Pensamos que este dato ha de ser tomado en cuenta, que también entre los agentes la diversidad ha sido considerable.

Mientras se vaya concretando la reunión con la nueva alcaldesa, se convocó a las técnicas y técnicos de cada departamento municipal para que la propuesta fuera tratada en las comisiones informativas. En estas comisiones, para poder contemplar las nuevas modificaciones o propuestas sobre dicha propuesta y poder incorporarlas en el último informe, con antelación a que el documento final sea tratado en el pleno.

Con fecha de 22 de julio mantuvimos una reunión con los concejales de Euskara, BAZ y Cultura del nuevo gobierno, así ordenado por la alcaldesa. Se expuso todo lo desarrollado hasta la fecha, mostrando detalladamente la propuesta final del protocolo, y se propuso mantener reuniones de bienvenida con los políticos que tengan una participación activa. Se nos indicó que las propuestas serían tratadas en el equipo de gobierno.

## 6. PROTOCOLO DE ACOGIDA

### 6.1. EMPADRONAMIENTO - BAZ (*Oficina de Atención a la Ciudadanía*)

#### *Obligaciones de la técnica o técnico*

En la medida de que es un servicio de acogida municipal, se ofertará como un punto de referencia informativa.

- **La primera palabra dirigida a la persona recién llegada se realizará en euskera:** kaixo, egunon, arratsaldeon, ongi etorri, etab. (hola, buenos días, buenas tardes, bienvenido, etc.)
- La primera impresión que reciban desde el Ayuntamiento las personas recién llegadas es muy importante; por tanto, se deberá dirigirse a esta persona de forma empática y simpática.
- En la medida de lo posible haciéndole sentir cómoda e indicándole que son bienvenidos. Se propone organizar sesiones de sensibilización dirigidas al personal

técnico de acogida; el objeto de estas sesiones sería ofrecer estrategias para la prestación de una buena acogida.

- **Empadronamiento:** Por parte de las nuevas vecinas o vecinos realizar el trámite de inscripción en el padrón del municipio donde tendrá su residencia habitual. ***Cada reciente habitante realizará su empadronamiento personal.*** Hay que hacer patente de que desde el primer momento son sujetos activos en este municipio, y que ellos se den cuenta de ello.
  
- Se preguntará sobre el conocimiento de idiomas y se repartirá un pequeño diccionario<sup>1</sup>. Si no están en formato de papel, se imprimirán directamente desde el sitio web: También estarán accesibles en el sitio web [www.hiztegitxoak.eu](http://www.hiztegitxoak.eu), en el apartado de Alta en el Padrón.
  
- **Reparto de la guía de recursos actualizada.** La guía de recursos estará disponible en la página web municipal en formato digital. El documento estará situado en un lugar accesible, por ejemplo, en el apartado de AYUNTAMIENTO o bien dentro de los trámites de ALTA EN EL PADRÓN. De esta manera todas las técnicas o técnicos de los servicios municipales tendrán disponible la guía. La guía será actualizada todos los años por la técnica de diversidad cultura en cooperación con el resto de técnicas o técnicos.  
Se propone sea desarrollada en diversos idiomas, en los idiomas habituales que se expresan los habitantes del municipio, siempre nuestra propuesta en euskera y en una segunda lengua: En euskera, castellano, árabe, urdú, portugués, francés e inglés. La información mínima que deberá aparecer en dicha guía (anexo de la página 34) se expone en el ejemplo de la guía de recursos incorporada.
  
- Derivación de todas las personas que se empadronen al servicio de acogida, orientación e información: Directamente se dará la información del servicio (en caso de faltar folletos con la información relativa al servicio en varios idiomas, estará también en formato PDF en el “Alta de Padrón” de la página web y en el apartado de Ayuntamiento para su impresión directa), y se les animará para que acudan a la misma, exponiéndoles que recibirán todo tipo de explicaciones y transmitiéndoles la importancia de asistir a la misma. Todos los servicios, asociaciones o ciudadanas y

---

<sup>1</sup> Topaguneak euskaratik 35 hizkuntzatarako noranzkoan, eta alderantziz, sortutako oinarritzko hiztegiak.

ciudadanos del municipio tendrán a su disposición el folleto del servicio de acogida, orientación e información en la página web municipal, para que si un recién llegado vecino o vecina se acerca a otros servicios pueda informarse del servicio de acogida.

Es sabido que el lugar donde se ubica la oficina de la asociación Ekin Emakumeak (asociación que gestiona el servicio de acogida, orientación e información) no es muy accesible para explicar a personas que desconocen el municipio y no dominan el idioma. Por esto, se deben estudiar las vías para que las personas recién llegadas puedan acceder al servicio. Se propone convocar por oficio trimestralmente a una reunión a las personas recién llegadas y explicarles el servicio (estas reuniones pueden ser las que celebre el alcalde).

## **6.2. SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN**

### ***Obligaciones de la técnica***

- *Situar a la persona recién llegada en el municipio.* Exponerle la importancia del euskera y dar una serie de explicaciones sobre los pormenores de nuestra cultura, por medio de actos o sesiones específicas.
- *Informar de forma más específica de los recursos y servicios del municipio y exponer el funcionamiento de los recursos, ayudándoles a acceder a estos cuando así sea requerido.* Exponer la organización de los diferentes departamentos municipales, y en caso de requerir necesidades específicas, derivación a las mismas. Es importante disponer de información actualizada sobre las ofertas y servicios que disponen los agentes locales para poder responder a las necesidades específicas.
- *Dar orientación y según las necesidades derivarles a los diferentes servicios o recursos.*
- *Animarles a que participen en el programa del barrio y trabajar la socialización a través del idioma.*
- Promover la participación local y la aproximación a la cultura vasca.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.



### 6.2.1. ÁREA DE JUVENTUD

#### *Obligaciones de la técnica*

- El departamento de Juventud y la Oficina Juvenil ofrecerán información sobre los servicios dirigidos a la población infantil y juvenil a los jóvenes y familiar recién llegadas al municipio.
- Desde la Oficina Juvenil se garantizará la satisfacción de las necesidades informativas: trabajo, cursos, recursos locales, asociaciones, etc.
- Desde el departamento de Juventud y desde la Oficina Juvenil se ayudará a los servicios que trabajen de forma transversal con los recién llegados y se impulsarán los trabajos colectivos: Educadores de calle, servicio de sexología, la oficina juvenil, la ludotecas y los gaztetxokos.
- Desde la ludotecas y gazte txokos realizar visitas guiadas para las personas recién llegadas, por medio de las personas usuarias de los servicios. La frecuencia será concretada según las necesidades.
- Considerar el punto de vista de la diversidad en la oferta de los cursos de formación y otras actividades, identificando los deseos que puedan tener los recién llegados, sus preocupaciones y sus carencias.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. El prospecto del servicio estará publicado en la página web municipal.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

## 6.2.2. DEPARTAMENTO DE EUSKERA

### **Obligaciones del técnico**

- Conocimiento de la realidad de los recién llegados que se aproximen al Euskaltegi (idioma de origen, nivel de alfabetización, edad, necesidades, etc.) y trabajar con ellas y ellos la sensibilización con el euskera. Desde un principio se subrayará la importancia del conocimiento del idioma vasco (para la convivencia, para las relaciones, para la inserción social , para desarrollar estudios laborales...).
- Garantizar esta oportunidad a todas las personas que quieran aprender euskera. Se creará un documento conjunto que recoja la información relativa a las oportunidades existentes para aprender euskera en el municipio (Euskaltegi municipal, cursos de AEK, de barrio) y relativa a las subvenciones, y se llevará a cabo la difusión de esta información en el municipio.
- Fortalecer los espacios de práctica del euskera y de relación en euskera, en las clases de refuerzo dirigidas a la población infantil y juvenil.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

## 6.2.3. DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

### **Obligaciones de la técnica**

- Ofrecer información de los recursos para el empleo y derivar al servicio oportuno.
- Ofrecer información de los programas específicos de empleo y de desarrollo.

- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

#### *6.2.4. DEPARTAMENTO DE IGUALDAD*

##### *Obligaciones de la técnica*

- Además de la acogida personalizada, elaborar líneas para ofrecer una acogida sistematizada, por ejemplo, organizar visitas a Emakume Txokoa.
- Llevar a cabo actos para dar a conocer otras realidades (exposiciones, conferencias...).
- Ofrecer actividades a mujeres con realidades diferentes, con el objeto de facilitar o lograr el proceso de empoderamiento.
- Entender y hacer entender la igualdad de género como un derecho humano, e impulsar el desarrollo y empoderamiento de las mujeres, teniendo en cuenta las mujeres que viven en el municipio tendrán características, necesidades y deseos diversos.
- A la hora de trabajar la diversidad se incorporará el concepto de la igualdad en las dinámicas locales.
- Se impulsará la reflexión sobre las estrategias de acceso de las mujeres al servicio.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.

## 6.2.5. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL

### **Obligaciones de la técnica**

- Ofrecer a los recién llegados asesoramiento, valoración e información.
- El Ayuntamiento de Arrasate organizará sesiones de sensibilización y formación dirigida al personal técnico de Servicios Sociales, siendo el objetivo de estas sesiones ofrecer estrategias para la prestación de una buena acogida y un buen servicio. Es importante conocer las claves culturales de las personas usuarias de diferentes orígenes.
- Continuar gestionando el servicio de acogida, orientación e información desde el departamento de Bienestar Social y realizar su seguimiento.
- Generar estrategias y recursos para la integración.
- Continuar trabajando la diversidad con Elkar Hezitzen en las escuelas.
- Continuar trabajando el tema de la diversidad dentro del aula en cooperación con los centros docentes.
- Impulsar actividades y programas teniendo en cuenta el mapa de la realidad de la diversidad que ha sido elaborado por Aztiker. Garantizar que dichos datos se actualizan cada dos años (periodo bienal).
- Además de derivar al servicio de acogida, orientación e información las nuevas mujeres que llegan a los servicios sociales, también derivarlas al departamento de Igualdad.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

## 6.2.6. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN:

### **Obligaciones del técnico**

- Desarrollar programas de trabajo de la diversidad con el profesorado y el alumnado y realizar su seguimiento.
- Tener actualizados los protocolos de acogida de los centros docentes y recoger la información relativa a las dificultades que tienen los centros docentes para el desarrollo de estos protocolos.
- Escuchar las necesidades de los centros docentes y ayudar a encontrar las soluciones.
- Garantizar que el punto de vista de la diversidad se trabaja con transversalidad.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

## 6.2.7. DEPARTAMENTO DE CULTURA:

### **Obligaciones del técnico**

- Ofrecer espacios para el conocimiento cultural de las recién llegadas y llegados, darles oportunidades para que den a conocer sus culturas.
- Impulsar el intercambio de las distintas culturas, creando para ello actividades y espacios.
- Incorporar el punto de vista de la diversidad en el programa cultural mensual, teniendo en cuenta las distintas culturas existentes en el municipio.

- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

### 6.2.8. BIBLIOTECA

#### **Obligaciones de la técnica**

- Incorporar el punto de vista de la diversidad en el programa de la biblioteca.
- Detectar a la población que recientemente ha llegado, que llevan cierto tiempo residiendo en el municipio pero que no se han empadronado o bien que desconocen que existe el servicio de acogida, y dar cuenta de ello al servicio de acogida, orientación e información.
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

### 6.2.9. DEPARTAMENTO DE DEPORTES

#### **Obligaciones de la técnica**

- A la hora de especificar el programa de las actividades, incorporar el punto de vista de la diversidad.

- Además de los deportes habituales, realizar un intento para ofertar aquellos deportes que practican las distintas culturas que residen en el municipio.
- Garantizar las actividades deportivas dirigidas a las chicas.
  
- Tras responder a las necesidades específicas que corresponden al departamento, se derivará al servicio de acogida, orientación e información, para que reciban una acogida más integral. Los prospectos o folletos del servicio están disponibles en la página web municipal, en los apartados de “Alta en el Padrón” y “Ayuntamiento”.
  
- Se incorporará el punto de vista del género en el origen de los servicios y programas de todos los ámbitos, y en todos ellos se garantizará la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

#### 6.2.10. UDALTZAINGOA

- Etorri berriek jasotzen duten lehen inpresioa oso garrantzitsua da, beraz **enpatiaz eta sinpatiaz** zuzendu beharko da pertsona horrengana. Ahal den neurrian eroso sentiaraziz eta ongi etorriak direla adieraziz.
  
- Herrira heldu berri diren pertsonen lehen orientabideak eta informazioa ematea eta horien iradokizunak entzutea. Baliabide gida Udaleko Web orrian egongo da formatu digitalean, UDALA atalean edo ERROLDA ALTA tramiteen barruan, nahi edo behar izanez gero herritar berriari emateko.
  
- Istilu egoeretan jarrera arrazistak eta diskriminatzaileak salatu eta elkarren arteko errespetuzko jarrerak bultzatu.
  
- Herritar guztien eskubide guztiak bermatzea, eta eskubide urraketan aurrean ardurazko esku-hartzea garatzea.
  
- Elkarbizitza arazoan aurrean, errespetuan eta berdintasunean oinarritutako sentsibilizazioa lantzea.
  
- Heldu berriei *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.

- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

### 6.2.10. LA ALCALDESA

#### *Reuniones de bienvenida*

Las reuniones de bienvenida son espacios apropiados para poder dar una verdadera acogida integral y para dar a las nuevas vecinas y vecinos una orientación e información completa. Considerando que en el municipio de Arrasate está en marcha el servicio de acogida, orientación e información, en el que se da una acogida integral, se propone que el objetivo de estas reuniones sea otro.

Se propone que las reuniones de bienvenida sean anuales. Con este planteamiento, el objeto de estas reuniones sería reconocer a las nuevas habitantes, es decir, valorar la diversidad local e manifestarles que son bienvenidas.

Se propone organizar las reuniones con ambiente festivo, aunque se pueden celebrar también en cualquier fecha del año. Pensamos que el mejor día de la semana es el sábado por la mañana, ya que la mayoría de las personas no trabaja. Con antelación de 2 semanas, se remitirá la carta de invitación a todas las nuevas vecinas y vecinos, para avisarse con suficiente tiempo, incluidas las niñas y los niños, sea cual fuere su origen. En la carta, junto con el saludo de la alcaldesa, se les indicará que son bienvenidas, se realizará un pequeño reconocimiento de su carácter de ciudadana o ciudadano y se les invitará a que asistan a la reunión (se remite propuesta de una posible carta en el anexo de la página 37, para que sea incluida como modelo).

Pensamos que es adecuado que la carta sea remitida en nombre y representación de la alcaldesa y firmada por ella. **La carta debería redactarse en varios idiomas, a la hora de remitirla al receptor, deberá remitirse en euskera y en la lengua en que ella edo él hable.** En la carta donde se redacte en la lengua que no sea euskera, sería conveniente que el saludo fuera redactado en euskera, para comenzar a realizar pequeñas conexiones entre las dos lenguas. Se puede recurrir a los habitantes de diferentes orígenes para realizar las traducciones, por ejemplo solicitando ayuda a las personas que participan en el programa de barrio, asimismo impulsando la participación.



**Estaría bien celebrar el inicio de la reunión en el salón de plenos del Ayuntamiento, puesto que es un lugar de referencia en la casa consistorial, y así, la importancia de la ciudadanía quedaría públicamente reconocida.** Por otra parte, se lograría también romper la barrera entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.

Estructuración de la reunión:

**Duración:** Hora y media máximo.

**Participantes:** La alcaldesa, otro concejal (garantizar que sea mujer).

- La alcaldesa tomará la palabra. Estaría bien que asistiera otra persona como representación del gobierno municipal, por ejemplo otro concejal del equipo del grupo municipal, y si fuera posible, una mujer, con el objeto de garantizar la paridad. Tener una presencia de las mujeres por parte de los políticos, que puede ser el principio de un cambio de punto de vista en las personas de diferentes orígenes.
- La alcaldesa realizará un breve discurso de reconocimiento del carácter de ciudadana o ciudadano, invitándoles a participar en las dinámicas locales.
- respecto a la lengua que sea utilizada en la reunión, la primera palabra será en euskera, con el objeto de garantizar la presencia del euskera y su importancia. Para que las personas de diferentes orígenes puedan entender el mensaje, se debería pensar el modo de realizar la traducción. Aprovechando que en el programa de barrio participan personas de diferentes orígenes, quizás sería apropiado utilizar la ayuda de estos participantes para realizar la traducción.
- Sacar una fotografía todas juntas fuera de la casa consistorial. Sería adecuado colgar la fotografía en la página web municipal, para que la ciudadanía pueda informarse del proyecto y para que las personas recién llegadas tengan un recuerdo de la reunión. También estaría bien difundir el proyecto a través de los medios de comunicación comarcales.

## 7. RETOS

Pensamos que hay que recalcar la importancia del convenio existente en Arrasate entre el Ayuntamiento y la asociación Ekin Emakumeak. Durante años la asociación es el órgano que se encarga de llevar a cabo este servicio de acogida, orientación e información.

Durante el proceso de inicio del Protocolo de Acogida, desde el padrón se ha concretado la ruta para llegar al servicio de acogida, orientación e información, asimismo también se ha tratado el tema de la diversidad con los diferentes departamentos, considerando que es un tema de carácter transversal. De cara al futuro, es muy importante continuar con el convenio suscrito entre el Ayuntamiento y la asociación Ekin Emakumeak, para seguir realizando esta acogida a las personas recién llegadas.

Por otra parte, teniendo en cuenta las lagunas que se han analizado con el personal técnico municipal junto con los distintos agentes locales, a continuación se relacionan los retos a llevar a cabo en un futuro:

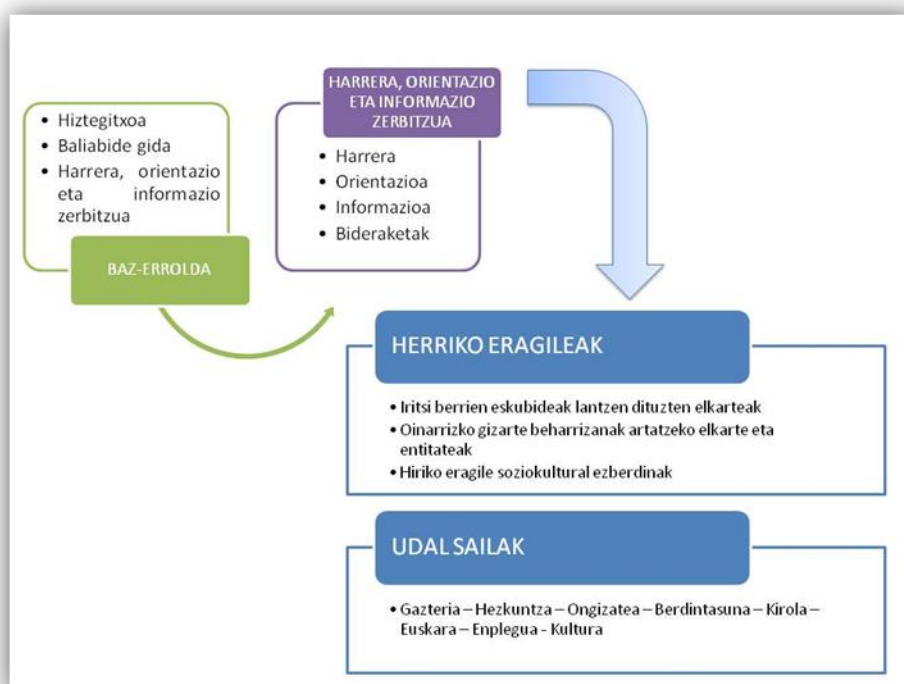
- Hay que recalcar que los agentes han detectado la necesidad de crear una red entre estos, y que estiman que es necesario trabajar en colaboración con el ayuntamiento para la creación de esta red.
- Impulsar la colaboración para trabajar el tema de la diversidad a nivel local con los agentes locales y departamentos municipales, y llevar a cabo conjuntamente actividades y programas. Tener conocimiento del trabajo que desarrolla cada uno de ellos.
- Se considera importante la incorporación de los policías municipales en el protocolo de acogida municipal; por tanto, debería realizarse un estudio lo antes posible.
- Corregir y mejorar la guía incorporada a este protocolo. Tras llevar a cabo lo anterior, mostrar el Protocolo en la página web municipal, para que de esta manera cualquier persona pueda imprimirla.
- Es importante realizar una reflexión profunda en torno a las estrategias de acceso a las mujeres, para lograr la participación de estas mujeres y tengan un carácter activo.
- Teniendo en cuenta que el servicio municipal de acogida, orientación e información está muy lejos del BAZ, y que el local no se encuentra a la vista, se propone aprovechar los

locales municipales existentes al lado del BAZ (Garibai Etxea) para ofrecer el servicio de acogida.

- Además de mostrar la lista de los servicios locales en la guía de recursos, que todos estos servicios aparezcan ubicados en un pequeño mapa, con el objeto de facilitar la ubicación.
- El Ayuntamiento deberá garantizar que la asociación Ekin Emakumea tenga a su disposición los recursos técnicos necesarios para poder realizar la acogida.
- Dejar bien definidas las funciones del servicio de acogida, orientación e información y de los distintos departamentos municipales, para evitar duplicidades y tener claras las funciones de cada uno de ellos.
- A tal objeto, algunos miembros estiman que serían de gran ayuda la creación de un organigrama.
- Continuar con los datos actualizados respecto a los habitantes. La nacionalidad no hace un fotografía de la diversidad, es el origen lo que hay que tener en cuenta. Es importante que el Ayuntamiento tenga actualizados los datos.
- El Ayuntamiento de Arrasate debería subrayar la importancia de la figura de la técnica de diversidad e impulsar el reto de cumplimiento de dicho puesto a jornada laboral completa.

## 8. FLUXOGRAMA

Fluxograma de coordinación; diagrama que representa todos los pasos del Protocolo de Acogida.



## 9. COORDINACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para garantizar la eficiencia del Protocolo de Acogida, es importante trabajar la coordinación entre el personal técnico, concejales y agentes de Arrasate y trabajar en equipo en la gestión de la diversidad.

Por otra parte, deberá revisarse el Protocolo de Acogida con la frecuencia que establezca el Ayuntamiento; nuestra propuesta sería realizar dos revisiones anuales. Se propone ofrecer un espacio de tiempo a la diversidad y al Protocolo de Acogida en las comisiones existente en la actualidad en el Ayuntamiento; sin embargo, sería lo más adecuado la creación de una comisión específica para tratar los temas relacionados con la diversidad y la acogida.

Se debe garantizar la integridad y la calidad de la acogida ofertada, cuando deba ser completada y adecuándose a las nuevas situaciones. Los criterios a considerar en esta revisión serían las siguientes:

- Confirmar que las nuevas habitantes reciben la acogida, en caso contrario cambio de metodología.
- Confirmar que cada técnica o técnico cumple sus funciones.
- Garantizar la participación de los agentes para completar la acogida institucional.
- Recibir la opinión de las nuevas habitantes, respecto a la acogida, y adecuarla a sus necesidades.

## 10. CONCLUSIONES

El fenómeno de la diversidad de origen es tan vieja como la historia de nuestro pueblo. Las dinámicas migratorias han marcado la historia de hombres y mujeres, y las razones que causan estos movimientos de personas suelen ser diferentes: culturales, sociales, políticas y, sobre todo, económicas. A causa de las diferentes razones, la razón principal para migrar suele ser la mejora de las condiciones de vida de las personas o de la familia.

Por los flujos migratorios, hay mucha gente de distintos orígenes que vive en Gipuzkoa y en el País Vasco. Debido a los movimientos migratorios causados por las necesidades y al desarrollo industrial ocurrido en el País Vasco, se ha impulsado que las personas de distintos orígenes convivan en el mismo espacio.

La gestión de la diversidad de origen y cultura es un tema complejo, y hay que tratarlo con mucho cuidado. Todas las personas tenemos derecho a vivir con dignidad y, a pesar de haber nacido en cualquier parte del mundo, tenemos todo el derecho del mundo a ir a cualquier parte en busca de esta vida digna. En este sentido, y respetando la identidad propia de cada persona, todas las personas que hayan decidido vivir en el País Vasco son ciudadanas vascas, a pesar de haber nacido en otra parte del mundo, y a toda la ciudadanía vasca se debe garantizar los mismos derechos, responsabilidades, obligaciones y oportunidades, sea cual fuere nuestra raza, sexo, creencia, étnia, identidad, origen o nacionalidad. Y esto es una labor de los organismos públicos.

La gestión de dicho fenómeno es un reto para toda la sociedad y para las administraciones públicas, sobre todo, para los ayuntamientos. En este sentido, es obligatoria la puesta en marcha del protocolo de acogida, y la elaboración de un discurso sobre la acogida y convivencia, con el objeto de marcar las líneas básicas de trabajo y desarrollar el trabajo diario, para que todas aquellas personas que tienen que gestionar la diversidad dispongan de un recurso adecuado. Siendo el tema de la diversidad de origen y cultura un tema transversal, corresponde al persona técnico y agentes de casi todos los ámbitos: Agentes del campo socio-económico, de la cultura vasca, de la educación, etc. La diversidad tiene que abarcar a todos los campos y al tramitarse las líneas transversales, además de interiorizar los valores, hay que tener en cuenta que estas afectan a la organización, relaciones y actitudes jendartearen.

Para gestionar la diversidad de origen y de identidad de los municipios, es fundamental una formación idónea continua de quienes tengan esta función y de quienes han de adoptar los oportunos acuerdos. Para gestionar nuestra diversidad debemos crear nuestro propio modelo, es necesario capacitarnos, compartir experiencias y conocer también otras de otros países.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Arrasate
- Sitio web de la Dirección General de Migración y Diversidad de la Diputación Foral de Gipuzkoa: [www.gipuzkoaanitza.net](http://www.gipuzkoaanitza.net)
  - Udalانيتz, mapa de la diversidad, Aztiker, realizada por la investigación social aplicada.

- Eustat, Instituto Vasco de Estadística. [www.eustat.eus](http://www.eustat.eus)

## 12. ANEXOS

25 de mayo de 2015

### REUNIÓN CON LOS AGENTES DE ARRASATE

Durante estos últimos años se han producido grandes cambios dentro de la sociedad de Gipuzkoa. Debido a los procesos migratorios de las personas, la diversidad de nuestros territorios se ha intensificado de forma considerable, debido a varias razones. Dentro de la Diputación Foral de Gipuzkoa, fue creado el departamento de Diversidad y Migración, y dentro de esta "Udalanitz Sarea" constituida gracias a la participación de técnicas y técnicos, y políticos de los diferentes ayuntamientos de la provincia.

Desde un principio el objeto de este espacio ha sido realizar un trabajo en torno a esta diversidad considerable que se da en la sociedad. Ha sido una larga trayectoria, en la que, considerando todas las aportaciones, se ha formulado una "guía de acogida". Dentro de este proceso, en el Alto Deba se detectó una gran carencia respecto a este tema; por tanto, para la elaboración del protocolo de acogida se ha recibido la ayuda de dos técnicas desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre.

Esta movilidad de personas ha impulsado también la llegada de nuevos habitantes a la comarca del Alto Deba. Además, se han producido también cambios de residencia de la población vasca, y asimismo movimientos que se han producido dentro del estado español de unas zonas a otras. Es necesario que nos demos cuenta de la riqueza de esta nueva realidad y trabajar el tema de la diversidad. La responsabilidad de la gestión de esta diversidad corresponde al Ayuntamiento. Pero, además, la participación de los agentes locales tiene una especial importancia, puesto que el municipio es el ámbito natural de acogida.

En esta reunión se ha pretendido conocer las iniciativas que los agentes de Arrasaten desarrollan en torno a la diversidad e identificar las dificultades que han encontrado para ello.

#### Agentes reunidos:

- Maite Laso, directora de Arrasateko Institutua.

- Leire Estevez, miembro de la asociación Ekin Emakumeak.
- Aizpea Otxandiano, miembro de la asociación Txatxilipurdi.
- Djamila Zereiby, Euskadin Emakume Musulmanak integratzeko Elkartea (IMME).
- Maitane Igartua, Elkarhezitzen.
- Un/a pakistaní que hace dos años vino a vivir al municipio de Arrasate.

Actividades y dificultades que las entidades asociativas desarrollan en la actualidad en torno a la diversidad:

**La asociación Txatxilipurdi:** Con la ayuda de la diputación han puesto en marcha dos proyectos para tratar la diversidad. El primero tiene como objeto el conocimiento mutuo entre familias, pero después de varios intentos no ha tenido éxito. El segundo, es el origen de una página web que reúne juegos de diferentes orígenes, que en la actualidad solamente se publica en euskera, pero en adelante se pretende publicar también en varias lenguas. Por otra parte, también se han puesto en contacto con los de los Barrios, con el objeto de realizar estas traducciones. Txatxilipurdi subraya la necesidad de este Protocolo de Acogida.

**Asociación Ekin emakumeak:** Tienen en marcha dos proyectos sobre la diversidad. El servicio de acogida, orientación e información dirigido a las nuevas vecinas y vecinos, que se desarrolla a través de un convenio suscrito con el Ayuntamiento de Arrasate, y el programa de Barrio. Expone que las personas que se aproximan al servicio de acogida, orientación e información llevan ya un tiempo residiendo en el municipio. No se ha logrado desde el principio que dicha conexión se produzca entre el empadronamiento y Ekin emakumeak. Por otra parte, también tienen en marcha el programa de Barrio, siendo este un espacio que trata la integración a través del euskera.

**Instituto de Arrasate:** El objetivo de la escuela es la escolaridad y la integración, respecto a la diversidad. En la actualidad todo el nuevo alumnado (siendo de orígenes variados) se matricula en el modelo D, siendo el grupo de referencia euskaldun (vasco-parlante). Con el euskera reciben una ayuda extraescolar. Los dos primeros años dirigido desde Educación, y posteriormente, en caso de ser necesario, impartida por la propia escuela. Disponen de un protocolo de acogida, que ponen en marcha, sobre todo, para aquellas alumnas y alumnos que llegan fuera de plazo (últimamente la mayoría). Maite señala que, a menudo, la escuela es el primer lugar donde buscan información tras llegar a vivir al municipio de Arrasate (cuando son familias recién llegadas), y desde la escuela son derivadas a otros recursos.

**ElkarHezitzen:** El tema de la diversidad se trata, sobre todo, en escuelas-ikastolas, y asimismo en las actividades que se desarrollan junto con otras asociaciones. Rompen prejuicios y desarrollan iniciativas en torno al banco del tiempo, este último fundamentado en la ayuda mutua.

**Euskadin Emakume Musulmanak integratzeko Elkartea (IMME):** Djamila es quien trabaja en Arrasaten con las mujeres musulmanas. Ofrecen servicios de apoyo e interpretación, y han creado espacios de aprendizaje tanto del castellano como del euskera.

#### **Temas tratados:**

- La diversidad en Arrasate
- El proceso y objetivos del Protocolo de Acogida
- La perspectiva de la población en torno a la diversidad
- Los beneficios de la diversidad para la población
- La participación de los agentes en el municipio respecto a la diversidad y la convivencia

#### **Ideas y propuestas:**

- Se estima importante constituir la red de agentes, con el objeto de compartir las actividades que desarrollan las distintas asociaciones en torno a la diversidad, para compartir experiencias, promover el trabajo en equipo, valorar los casos, etc.
- Para tener una acogida eficaz es necesaria la organización y la coordinación.
- Es necesario trabajar el conocimiento mutuo, la convivencia y las relaciones.
- Es importante que la diversidad sea tratada en todas las escuelas-ikastolas, y que no sea centralizada en una única escuela-ikastola.
- ¿Qué hacer con aquellas personas que no se empadronen?
- Ante la realidad de la diversidad, más que negación existe una despreocupación. La sociedad no valora la diversidad.
- Es importante sensibilizar a la ciudadanía en relación con los beneficios que comporta la diversidad al municipio .



- Se deberían impulsar iniciativas más que para la integración para la inclusión. En localidad hay pocos espacios para que se de el conocimiento mutuo y la convivencia.
- Manifiestan que desde que en el Ayuntamiento existe la figura de la técnica de diversidad el trabajo y las relaciones entre la diversidad y los distintos agentes ha mejorado considerablemente. No obstante, existen dificultades debido a sus horas de trabajo reducidas, y señalan la necesidad que esta figura tenga una jornada laboral completa.

Se valora como verdaderamente interesante la sesión desarrollada con los distintos agentes de Arrasate. Se estima que se generó un espacio idóneo para tratar el tema de la diversidad, y se ha pensado compartir todo lo señalado en la reunión con todas vosotras y vosotros.

Es importante difundir este mensaje, y considerar las próximas citas. El tema de la diversidad es amplio, todos tenemos un lugar en él, ¡ánimate y participa!

## REUNIÓN CON LOS AGENTES DE ARRASATE

El proceso del Protocolo de Acogida de Arrasate sigue su curso. Desde la reunión celebrada en el mes de mayo se han dado varios pasos, y para ello se os ha convocado a una segunda reunión.

Como siempre, queremos informaros de todo lo conversado en la cita, para que quienes no asistieron a la reunión dispongan de toda la información.

La reunión tuvo la siguiente estructura:

- Los pasos dados o reuniones celebradas en el proceso de creación del Protocolo de Acogida, asimismo compartir varios puntos acordados con el personas técnico municipal con los distintos agentes.
- Reflexiones y propuestas en torno a los puntos especificados en el Protocolo de Acogida del Ayuntamiento.
- A partir del mes de septiembre, el ayuntamiento tendrá la responsabilidad de realizar el seguimiento a este protocolo, y en la medida que la participación de los agentes es imprescindible, cómo crear una mesa de coordinación que tenga la responsabilidad de tal cometido.
- Difusión con los agentes de la información relativa a los pasos a dar de cara al futuro.

### **Agentes reunidos:**

- Un miembro de la asociación Txatxilipurdi.
- La técnica de AED.
- Una miembro de la asociación Ekin emakumeak.
- Un miembro del grupo Ziorla Kenpo.
- Un miembro de Judo Klub Arrasate.

Desde la primera reunión celebrada con los agentes en el mes de mayo, se han dado varios pasos en esta constitución del protocolo. Con la información recogida en las reuniones celebradas con la técnica y los agentes, nosotras presentamos una propuesta del protocolo al personal técnico municipal. Tras tratar dicha propuesta con ellas, llegamos a una serie de acuerdos, con el objeto de concretar el modo de esta primera acogida por parte del Ayuntamiento, en el momento en que una persona que llega a residir en Arrasate se empadrona en el Ayuntamiento.

Se acordó que el punto de partida para la puesta en marcha de este protocolo se ubicase en el BAZ, ya que es donde se lleva a cabo el empadronamiento, y aunque no todas, casi todos los habitantes primero pasan por el BAZ, para realizar el empadronamiento en una vivienda de Arrasate.

Desde ese momento, se comenzaría a tratar la actitud respecto a las recién llegadas, es decir, que la nueva habitante sienta desde el primer momento que es bienvenida en Arrasate.

En este primer momento se le repartirán dos documentos: Unos diccionarios de euskera y traducciones de 35 lenguas, para que perciban la presencia del euskera desde un principio, y una guía de los recursos locales. Con estos dos pequeños pasos, esta primera ubicación o acogida quedaría garantizada.

Desde esta se derivaría a la recién llegada al servicio de acogida, orientación e información, y se hablará con ellas de la importancia de asistir a este servicio. Se deberá explicarles que se dará una acogida integral, siempre adecuada a sus necesidades. Por consiguiente, llegados a este punto, la asociación Ekin Ekakumeak será el agente que se encargará de realizar dicha acogida.

Respecto a este borrador, se ha recibido diversas propuestas por parte de las participantes:

- En esta guía de recursos, además de repartir la relación de servicios locales, todos estos servicios serán situados en un pequeño mapa, para facilitar su ubicación.
- Que para que la asociación Ekin Emakumea pueda realizar esta acogida deberá tener a su disposición los recursos técnicos que sean necesarios.
- *Dejar bien definidas las funciones del servicio de acogida, orientación e información y de los distintos departamentos municipales, para evitar duplicidades y tener claras las funciones de cada uno de ellos. A tal objeto, algunos miembros estiman que serían de gran ayuda la creación de un organigrama.*

- Que la guía de recursos que será repartida en el BAZ esté disponible también en otros servicios; por ejemplo, en el polideportivo, en la biblioteca, en las escuelas... para que una persona recién llegada que no disponga de la guía, pueda conseguirlo en estos servicios. Afloraron las ventajas de ser una guía informatizada, para que pueda imprimirse en el momento. Por otra parte, en caso de realizarse algún cambio, considerar que dicho cambio debería realizarse en todos los servicios.

También se habló de la importancia de crear una mesa entre el ayuntamiento y los agentes para llevar a cabo este Protocolo de Acogida. Por un lado, realizar un seguimiento del protocolo, para adaptarlo y adecuarlo, y por otro, para hablar sobre la diversidad.

Quedó claro que los agentes y el ayuntamiento deberán reunirse en una misma mesa, que no se puede desarrollar una labor paralela en este campo. Algunas asociaciones están ya coordinadas, pero entre otras muchas no hay ni coordinación ni conocimiento mutuo. Otra de las responsabilidades de esta mesa sería esto último.

Respecto a este tema, se presentó otra propuesta. Crear otro equipo o espacio en relación con la diversidad, como existe el equipo de Euskalgintza en el Ayuntamiento de Arrasate. Se hablará con la técnica para se den cuenta de la importancia de la creación de este espacio. Se ha propuesto que sea la técnica de Diversidad quien se responsabilice de ello; es decir, de la creación del equipo, de ponerse en contacto, de concretar la frecuencia de las reuniones, de decidir el orden del día... En esta mesa participaría los agentes locales y la técnica de diversidad, y esta se encargaría de transmitir todo lo tratado en la reunión al resto del personal técnico municipal. Como propuesta, pensamos que sería apropiado que esta reuniones se celebrasen trimestralmente.

Finalmente, se expuso el trabajo a desarrollar en el futuro. Para el 10 de septiembre deberemos tener dispuesto el protocolo para su puesta en marcha; por tanto, las labores a realizar hasta esta fecha son las siguientes:

- Compartir las propuestas recibidas por los agentes con la técnica e incorporarlas a nuestra propuesta final.
- Tratar el tema del proyecto con el nuevo equipo de gobierno, puesto que la voluntad política es necesaria para llevar a cabo todo esto.
- Elaborar un informe que finalice el proyecto.

- Proponemos realizar una presentación del protocolo junto con el Ayuntamiento. Si no hubiese tiempo para ello, algunos de los agentes que asistieron a la reunión manifestaron su voluntad para hablar con el ayuntamiento y realizar una presentación de cara al municipio. Es importante que la ciudadanía tenga información de todo esto, para que con todo lo que podamos aportar por nuestra parte, se preste una acogida integral.

Consideramos verdaderamente necesario e interesante el proceso llevado a cabo con los agentes de Arrasate durante este periodo de tiempo. Es importante tener en cuenta a los agentes en este proceso, y para esto también sea así en un futuro, intentaremos crear los recursos necesarios.

Sin otro particular, queremos animaros a que participéis en este proceso de sacar a la luz la riqueza de la diversidad y que se difunda en el municipio la importancia que tiene este protocolo.

Gracias por vuestra participación!

## Zerbitzu batzuen telefono zenbakiak, baliagarriak izango zaizkizuenak.

*A continuación, les informamos sobre algunos servicios de gran interés para las personas recién llegadas a nuestro municipio.*

### Erroldatzea / Empadronamiento

Erroldatzea da izena ematea erroldan. Derrigorrezkoa da oinarrizko eskubideak izateko: osasun txartela, gizarte laguntzak, eskolaratzea... Es imprescindible inscribirse en el padrón del ayuntamiento para hacer efectivos algunos derechos: tarjeta sanitaria, ayudas sociales, escolarización...

- **BAZ (Biztanleen Arreta Zerbitzua) / BAZ (Servicio Atención Ciudadana).** Arano eta Garcia maisu-maistrak 8, .....**943 25 20 00**

Astelehenetik egubakoitzera arte: 8:30 - 19:00. Zapatuan: 9:00 - 13:00 / Lunes - viernes: 8:30 - 19:00. Sábado: 9:00 - 13:00

### Harrera, Orientazio eta Informazio Zerbitzua / Servicio de acogida, orientación e información

Arrasate herrira heldu den bizilagun berriari harrera egitea eta herriko baliabideen informazio orokorra ematea. Servicio de acogida al nuevo ciudadano e información sobre los recursos del pueblo.

- **Harrera zerbitzua / Servicio de acogida.** Pablo Uranga, 4 (Ekin Emakumeak elkarte).....**943 79 83 70**

### Osasuna eta gizarte zerbitzuak / Salud y Servicios Sociales

Osasun etxean osasun txartela egingo dizute, eta medikua izendatu. Ospitalera joango gara larrialdi kasuetan bakarrik. Gizarte Zerbitzuak: informazioa, aholkularitza, balorazioa, prestazioen kudeaketa, elkarbitzita programak, egoitzaren kudeaketa, etab.

*En el Centro de Salud le tramitarán la tarjeta sanitaria y le asignarán su médico/a. Sólo iremos al hospital en casos de emergencia. Servicios Sociales: información, asesoramiento, valoración, gestión de prestaciones, programas de convivencia, gestión de residencia, etc.*

- **Anbulatorioa / Ambulatorio.** Nafarroa etorbidea z/g .....**943 03 52 50**

- **Debagoieneko ospitalea / Hospital del Alto Deba.** Nafarroa etorbidea z/g .....**943 03 53 00**

- **Gizarte zerbitzuak / Servicios Sociales.** Txaeta kalea, 3.....**943 25 20 07**

### Kultura zerbitzuak / Servicios Culturales

- **Kulturate kultura etxea eta liburutegia / Casa de la Cultura y Biblioteca KulturAte,** Azoka kalea,1.....**943 25 20 08**

### Aukerak euskara ikasteko /Opciones para aprender euskara

- **Auzoko programa / Programa Auzoko.** Programa bat euskaratik urrun daudenak euskarara hurbiltzeko. Programa para acercar al euskera a las personas lejanas al idioma.....**943 79 83 70**

- **Udaleko Euskara zerbitzua / Departamento municipal de Euskera**.....**943 25 20 08**

- **Udal Euskaltegia / Euskaltegi municipal.** Arimazubi plaza, 2.....**943 79 70 77**

- **AEK Euskaltegia / Academia de Euskara AEK.** Garibai, 14.....**943 77 03 69**

### Kirola / Deporte

- **Udaleko Kirol zerbitzua / Servicio Municipal de Deportes**.....**943 77 16 77**

- **Kiroldegia / Polideportivo.** Elkano kalea, 27.....**943 77 16 77**

### Haurrak eta gazteak / Niños/as y Jóvenes

- **Gazte bulegoa / Oficina de información juvenil.** Biteri Etorbidea, 3.....**943 25 20 65**

- **Ludotekak / Ludotecas.** Okendo 4, Usaetxe Plaza 6, Galizia 1A.....**943 25 20 88**

- **Gazte txokoak / Gazte Txokos.** Pablo Uranga 6, Elkano 10, Erguin 27, Kurtzetxi 2.....**943 25 20 88**

- **Gaztetxea / Gaztetxe.** Otorla Lizentziaduna, 10bis.....**943 25 20 88**

- Entsegu lokala musika taldeentzat / Locales de ensayo para grupos musicales. Otolara Lizentziaduna kalea, 10bis.....943 25 20 88

## Garraio publikoa / Transporte público

- Hiri garraioa / Transporte Urbano. [www.leintz.com](http://www.leintz.com).....902 10 12 10
- Lurraldebus, zerbitzu publikoak / Servicios públicos de autobuses [www.lurraldebus.eus](http://www.lurraldebus.eus).....943 41 52 08
- MUGI txartela eskuragai prentsa saltokietan edo Internet bidez / La tarjeta MUGI en venta en Internet o en los puestos de prensa: [www.mugi.eus](http://www.mugi.eus). Gipuzkoako Tarifa sistema da bateratua, eta aukera ematen du garraio publiko guztietan euskarri bakarrarekin bidaiatzeko / Es el sistema tarifario unificado que permite viajar en los principales medios de transporte guipuzcoanos con un único soporte.

## Hondakinen kudeaketa / Gestión de residuos

Arrasaten hondakinak jatorrian sailkatzen dira: plastikoa (edukiontzi horia), beira (berdea), papera eta kartoia (urdina), errefusa (grisa) eta organikoa (marroia). En Arrasate la basura se separa en el origen: plástico (contenedor amarillo), vidrio (verde), papel y cartón (azul), rechazo (gris) y orgánico (marrón).

- Hondakinen bulegoa / Oficina de residuos. Arano eta Garcia maisu-maistrak kalea, .....943 79 70 36
- Hondakinen kudeaketa, Debagoieneko mankomunitatea / Gestión de residuos, Mancomunidad del Alto Deba. Nafarroa etorbidea, 17.....943 79 33 99

## Emakumea eta berdintasuna / Mujer e Igualdad

Heziketa eta informazio gunea emakumeentzat, sustatzen duena emakumeen integrazioa eta partaidetza bizitza eremu guztietan. Espacio de formación e información para mujeres que fomenta la integración y la participación de las mismas en todos los ámbitos de la vida.

- Emakume Txokoa. Emakumeentzako zerbitzuak / Servicios para la mujer. Jose Luis Iñarra, 10.....943 79 41 39

## Lege aholkularitzako bulegoa / Oficina de asesoramiento jurídico

SOS Arrazakeriak, lege aholkularitza, egunean 10:00-14:00 eskaintzen du. SOS Racismo ofrece asesoramiento jurídico los jueves de 10:00 a 14:00.

- Lege aholkularitzako bulegoa / Oficina de Asesoramiento Jurídico. Herriko plaza nagusia, 1.....943 25 20 00

## Udaltzaingoa / Policía Municipal

- Udaltzaingoa / Policía Municipal. Nafarroa etorbidea, 23.....943 25 20 10
- Ertzaintza. Gipuzkoa etorbidea, 2.....943 53 47 20

ARRASATEKO UDALA - Herriko plaza nagusia 1.  
20500 Arrasate (Gipuzkoa) Tel.: 943252000 -  
[www.arrasate.eus](http://www.arrasate.eus) / [udala@arrasate.eus](mailto:udala@arrasate.eus)

**FOLLETOS DEL SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN**

**Harrera, informazio eta orientazio zerbitzua**

Service de acogida, orientación e información  
Service provided of orientation et information  
Reception, guidance and information service  
خِدْمَاتُ التَّوَسُّعِ وَالْمَعْلُومَاتِ

¿Ie du zaren herrialdeaz ezagutu nahi duzu?

¿Do you want to learn more about the country you have come?

هذه الجريدة التي رسالية التي في  
من تريد التعرف على

¿Zer informazio, zerbitzu, Arrasateko zerbitzuak eta zerbitzuak geroztik informazio jakiteko nahi duzu?

Do you need information about your rights, job, resources and services of Arrasate?

هل تحتاج إلى مزيد من المعلومات حول الحقوق والموارد والخدمات في Arrasate؟

Vous êtes-vous en savoir plus sur le pays où vous êtes?

¿Quieres conocer mejor el país a que has llegado?

**Ordutegia**

Monrion - Mondragón  
Colindaban - التوتويونا

Aerobuses 9:00 - 18:00  
Autobuses 9:00 - 18:00  
Aerobuses 9:00 - 18:00

Non gaudete?

¿Necesitas información sobre tus derechos, trabajos, recursos y servicios de Arrasate?

Mundutik Arrasatera, Arrasatetik mundura!

ekin

ARRASATEKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGON

Estimada vecina o vecino:



Bienvenidas y bienvenidos al municipio de Arrasate!

Has decidido ser mondragonés o arrasatearra (pertenecer al municipio de Arrasate). En nuestro pueblo estamos residiendo vecinas y vecinos de muchos lugares de diferentes orígenes, y queremos conocer y compartir la cultura, costumbres y lenguas de todas y todos, convivencia fundamentada en el respeto y en el reconocimiento mutuo. Es importante también tener en cuenta la diversidad, para la construcción de este municipio entre todas y todos. Para ello es necesario impulsar el conocimiento mutuo de todos los habitantes del municipio, pasando de esto al reconocimiento mutuo, para llegar a una adecuada convivencia.

Reconocemos que la diversidad es uno de los bienes más enriquecedores que existente en nuestra localidad, y estamos absolutamente convencidos de que aprendiendo mutuamente obtendremos aún más riqueza. Queremos constituir una comunidad construida con la participación de todas las personas y que nuestro proyecto local esté fundamentado en la solidaridad.

Te invito a que participes en el acto que se celebrará en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Arrasate para darte la bienvenida y tengamos conocimiento mutuo.

Estaremos esperándote (fecha)

La alcaldesa de Arrasate.

En Arrasate, ( fecha )