

# Aproximación a las acogidas comunitarias:

claves para el diseño  
de itinerarios integrales

Abril 2024

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Diputación Foral  
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA  
ORAIN  
Es futuro



Este documento parte del trabajo transversal entre distintas áreas de la Diputación Foral de Gipuzkoa que plantea el II Plan Foral de Diversidad. Con este fin han colaborado la Red Elkarbizi, gestionada por la Dirección de Derechos Humanos y Cultura Democrática, y el Espacio Interinstitucional para la Participación Ciudadana, gestionado por la Dirección de Buen Gobierno e Innovación Político-Social, junto con las aportaciones del personal técnico de diversidad y migración y de participación ciudadana.

Se ha creado una mesa técnica de trabajo cuyo cometido principal ha sido la creación de una herramienta para el diseño de un itinerario de acogida integral comunitario.

La composición de esta mesa de trabajo ha sido la siguiente:

- Ainara Ormaetxea Harto, técnica de Migración y Diversidad del Ayuntamiento de Ordizia.
- Amaia Iturri Urkia, responsable de Migración y Diversidad de Tolosaldea Garatzen.
- Axier Baglietto Gabilondo, técnico municipal de Asteasu.
- Carolina Adarraga Santamaria, técnica de la Oficina de la Diversidad Cultural del Ayuntamiento de San Sebastián.
- Olatz Mujika González, técnica del Servicio de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de San Sebastián.
- Onintza Andres Aranzeta, técnica de Desarrollo Comunitario y Participación del Ayuntamiento de Oñati.
- Idoia Aldekoa Ondarra, asesora en materia de participación y transformación en Elhuyar.
- Idurre Zugazagasti Aja, asesora en materia de participación y transformación en Elhuyar.
- Itziar Eizaguirre Irureta, técnica de la Dirección de Derechos Humanos y Cultura Democrática de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Miren Arbelaitz García, técnica del Servicio de Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Junto con la participación en trabajos de contraste de:

- Edurne Aranbarri Andueza, técnica del Órgano para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Oihana Zunzunegi Etxeberria, técnica de la Dirección General de Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Olatz Elustondo Zubiria, técnica de la Dirección General de Igualdad Lingüística de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

# Índice

Este documento está organizado como sigue:

## **Presentación**

Se describe el objetivo y el público destinatario de la guía.

## **Caracterización del marco**

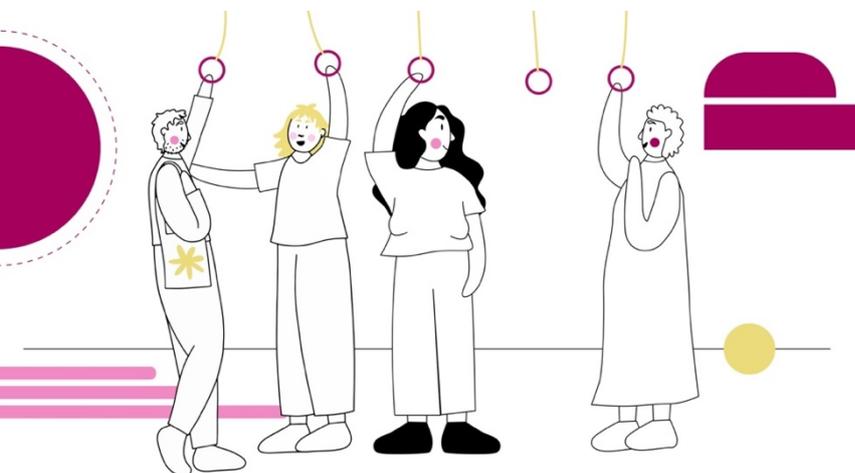
- a. Acogida y acción comunitaria: se recoge el marco conceptual en el que se fundamentan las preguntas clave para la reflexión; se detalla lo que entendemos por acogida y enfoque comunitario.
- b. Itinerarios de acogida integrales comunitarios: se explica qué se entiende por itinerario de acogida integral comunitario en aplicación de ambos enfoques.

## **Preguntas clave para la reflexión**

Se detallan las preguntas a responder y las claves en el diseño y desarrollo de itinerarios de acogida integrales comunitarios.

## **Glosario**

Se definen los principales términos que caracterizan el itinerario de acogida integral comunitario.



# Presentación



La Dirección General de Derechos Humanos y Cultura Democrática y la Dirección General de Buen Gobierno e Innovación Político-Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa responden juntas al reto de desarrollar la acogida público-comunitaria; e insisten en la necesidad de que el itinerario de acogida sea abordado de manera colectiva, reafirmando que la acogida debe ser de calidad e integral.

En este sentido, se pone el acento en **dos ideas principales**:

- El itinerario de acogida deberá incidir en la mejora de las condiciones de vida de los barrios y municipios, y en la construcción de una sociedad más inclusiva y cohesionada desde un enfoque basado en derechos humanos.
- Y, a su vez, deberá buscar y facilitar la implicación y el protagonismo de la ciudadanía.

Por tanto, el documento que se presenta además de explicar cómo entendemos los itinerarios de acogida integrales comunitarios, incluye preguntas clave para reflexionar sobre cómo incorporar el enfoque comunitario en el diseño y desarrollo de los itinerarios de acogida, incluyendo la perspectiva de género y el enfoque lingüístico.

No obstante, señalar que este documento **es un punto de partida** que surge de las aportaciones y reflexiones realizadas en el contexto actual y que está abierto a nuevas reflexiones y aportaciones. Por ello, en la medida en que los contextos cambien, complementen y enriquezcan los enfoques, se pretende una revisión y actualización continua del documento.

Las preguntas para la reflexión van dirigidas al personal técnico municipal de los municipios de Gipuzkoa en materias como la diversidad, la migración y la acogida, así como al personal técnico de otros departamentos forales que pueda verse implicado de forma transversal en los procesos de acogida.

# Caracterización del marco



## **a. Acogida y acción comunitaria**

Esta guía recoge preguntas para la reflexión en el diseño y desarrollo de itinerarios de acogida integrales comunitarios; y por ello, en primer lugar, consideramos necesario aclarar cómo entendemos ambos ámbitos: los itinerarios de acogida integrales, por un lado; y la acción comunitaria, por otro. Aunque el objetivo de este documento no es entrar en debates conceptuales, es cierto que existen diferentes formas de entender uno y otro, lo que hace necesario explicar y **aclarar el punto de partida** de la elaboración de la guía.

En cuanto a los itinerarios de acogida, nos basamos en documentos de referencia como las *Orientaciones para el diseño de las políticas de acogida local en la CAPV*, del Gobierno Vasco; el *II Plan Foral de Diversidad*, de la Diputación Foral de Gipuzkoa; *Ongi Etorri Ordiziara!* I Plan de Diversidad y Convivencia Cultural de Ordizia, del Ayuntamiento de Ordizia; el *Protocolo de Acogida a personas de origen extranjero de Usurbil*, del Ayuntamiento de Usurbil; y el documento de RECI – Kultur Arteko Hiriak, *Repensar la acogida desde la perspectiva intercultural*.

En cuanto a la acción comunitaria, se ha tomado como base el *Marco conceptual, estratégico y operativo de la acción comunitaria orientada a la acción pública de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de los ayuntamientos del territorio*, así como la *Guía operativa de evaluación de la acción comunitaria* del Ayuntamiento de Barcelona que la ha alimentado. Además, el artículo *Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual* de Ernesto Morales y Oscar Rebollo y el documento de RECI – Kultur Arteko Hiriak, *Competencias interculturales para cargos técnicos y políticos de la administración local*.

Más allá de estos documentos de referencia, las aportaciones realizadas por las personas de la mesa de trabajo también han sido tenidas en cuenta en la elaboración del trabajo de conceptualización.

## **Acogida: concepto**

Aportamos distintas definiciones con el fin de acotar nuestra perspectiva sobre el itinerario de acogida.

El Foro Vasco de Migración y Asilo realiza la siguiente propuesta:  
*“Se considera que la acogida es una fase inicial del proceso de integración/socialización de las personas migrantes que pueden naturalizarse definitivamente, así como de las personas solicitantes de protección internacional o refugiadas y apátridas.”<sup>1</sup>*

A partir de esta definición, vemos la necesidad de aclarar qué entendemos por acogida e inclusión y a quién nos referimos cuando hablamos de personas recién llegadas.

Desde el punto de vista social y comunitario del que acoge, toda persona que llega al lugar es persona recién llegada. Sin embargo, no podemos tratar lo diferente como si fuera lo mismo. Estamos hablando de mujeres y hombres con necesidades muy diferentes, por lo que la acogida debe poner **en el centro a las personas más necesitadas**, las personas migradas, las solicitantes de protección internacional y las personas refugiadas y apátridas<sup>2</sup>.

Además, deben estar presentes las aspiraciones y expectativas de la persona recién llegada, que puede llegar con la intención de desarrollar su proyecto de vida aquí o simplemente cubrir una etapa más de su itinerario migratorio; incluso, aunque llegue con la intención de arraigarse, puede decidir, por diversas razones y con el paso del tiempo,

---

<sup>1</sup>Según el Glosario de Migraciones de la Organización Internacional para las Migraciones: *“No existe una definición universal del término migrante a nivel internacional. En la mayoría de los casos, este término incluye todos aquellos casos en los que la decisión de migrar es libremente tomada por la persona afectada, por razones de propia conveniencia personal y sin intervención de factores externos que obliguen a ello. Así, este término se aplica a las personas y sus familiares que se dirigen a otro país o región con el fin de mejorar sus condiciones sociales, materiales, familiares y/o perspectivas”.*

<sup>2</sup> Persona migrada: no existe una definición legal internacional de persona migrante; sin embargo, la persona migrada es una persona que se desplaza fuera de su país de origen, temporal o permanentemente, y por diversas razones, ni es solicitante de asilo ni refugiado.

Persona solicitante de asilo: persona que huye de su país, que solicita protección internacional en otro país frente a graves persecuciones y violaciones de derechos humanos, pero que todavía no puede ser considerada legalmente refugiada, ya que está a la espera del pronunciamiento sobre su solicitud de asilo.

Persona apátrida: persona que no tiene nacionalidad.

desarrollar su proyecto de vida en otro lugar. Por tanto, más allá de intenciones y expectativas, el papel de la comunidad debe ser **acoger y acompañar a todas las personas recién llegadas, ya sea a corto o largo plazo, sin perder de vista su proceso de socialización.**

Asimismo, hay que señalar que debemos ofrecer acogida a diferentes niveles, sea local, territorial y social, donde corresponde a cada cual desarrollar sus propias estrategias. En este documento en concreto, queremos **incidir a nivel local**, trabajando desde las políticas municipales y con la comunidad local.

La acogida está vinculada, tal y como se desprende del documento *Orientaciones para el diseño de las políticas de acogida local en la CAPV* del Gobierno Vasco, al proceso de acompañamiento a las personas que llegan a una sociedad de acogida. El objetivo de este proceso de acompañamiento es que las personas que llegan a un municipio/barrio, además de ver reconocida materialmente su condición de ciudadanía, puedan ejercer de forma efectiva los derechos y deberes inherentes a la misma. Este apoyo puede ser formal o informal, planificado o espontáneo, y realizado por agentes institucionales, sociales o de barrio.

Asimismo, la acogida es la primera fase del proceso de inclusión social y puede iniciarse antes o después de la llegada de las personas a la sociedad de acogida. También puede ocurrir que a la persona que vino hace años no se le haya hecho la acogida y acompañamiento que necesitaba, por lo que a pesar de los años tiene sentido recibirle en la actualidad.

En este contexto, es importante hablar de integración y de inclusión.

La **integración** es un proceso de aceptación individual y colectiva de las personas recién llegadas en una sociedad. Es decir, es un proceso bidireccional de adaptación entre las personas recién llegadas y la sociedad de acogida, cuya responsabilidad no solo recae sobre las primeras, sino también sobre el gobierno receptor, las instituciones y las comunidades.

Por ello, la **inclusión** es el proceso de mejora de las condiciones de participación en la sociedad de mujeres y hombres en desventaja por cualquier condición, promoviendo oportunidades, mejorando el acceso y

participación en los recursos y respetando los derechos. La inclusión persigue cambiar el sistema, que se adapte a las necesidades de las personas recién llegadas y que las acoja de forma no excluyente en condiciones de igualdad; también hace referencia a la capacidad o intención del propio sistema de tener en cuenta a las personas recién llegadas. Se trata, por tanto, de un proceso multidireccional.

Entre los condicionantes a la participación en la sociedad de las personas en situación de desventaja, el idioma es un elemento relevante a tener en cuenta; la importancia de las relaciones interpersonales y de la comunicación en el proceso de inclusión nos obliga a considerar la situación lingüística de la sociedad de acogida a la hora de definir el itinerario de acogida integral comunitario. El idioma y la cultura juegan un papel importante en el desarrollo integral de la comunidad, por lo que deben ser tenidas en cuenta en el desarrollo de las políticas de acogida.

Por tanto, la inclusión y la integración tienen como objetivo resolver los problemas relacionados con la exclusión de los grupos más vulnerables, promoviendo la igualdad de derechos y oportunidades. Sin embargo, las formas de hacer de una y otra son diferentes.

En este documento, en la medida en que se alinea con la intencionalidad de la acción comunitaria, **se ha priorizado utilizar la inclusión**. Porque la inclusión tiene en cuenta la diversidad y las necesidades y capacidades de las personas; ofrece herramientas y recursos para que cada cual sea protagonista de su propio proceso; se centra en el acompañamiento al empoderamiento tanto individual como comunitario; y considera a todos los agentes como iguales. Es más, la inclusión se vincula a la democracia, ya que implica mecanismos y metodologías de igualdad de oportunidades para que todas las personas tengan voz en ese proceso.

Así, podemos señalar que **la acogida y la inclusión van de la mano**. De hecho, una política de acogida no obtendrá resultados si no va acompañada de una política de inclusión; y viceversa, las políticas de inclusión serán más exitosas si existe una política de acogida. Es decir, una acogida digna y completa a personas recién llegadas puede contribuir a la inclusión, que es el fin último.

En síntesis, la acogida es una orientación y acompañamiento de primer momento, mientras que la inclusión es un proceso de décadas.

En general, la **política de acogida** se define como el conjunto de actitudes, discursos, actividades y recursos (información, formación y acompañamiento) puestos en marcha por una sociedad inclusiva cuando llegan las personas recién llegadas. Por tanto, esta acogida se produce a través de las instituciones, organizaciones sociales y ciudadanía, en la comunidad y en el territorio.

En este sentido, hay que tener presente que la persona recién llegada experimentará necesariamente una adaptación cultural, que será más sencilla o abrupta en función de factores como la motivación migratoria de la persona, la experiencia migratoria, las expectativas con respecto al territorio de destino, el conocimiento con la sociedad receptora, los conocimientos lingüísticos o la distancia cultural entre las culturas implicadas. Pero tampoco hay que olvidar que, si bien la sociedad receptora ofrece oportunidades y puede ser una sociedad de bienestar, las personas recién llegadas se encontrarán con una sociedad capitalista, machista y racista en la que todavía están presentes múltiples violencias y desigualdades.

Y si a todo ello se le añade el aspecto de integridad, se denomina **acogida integral** a aquella que responde a todas las necesidades de las personas recién llegadas en una primera fase de integración. Estas necesidades tienen que ver con aspectos materiales e inmateriales como la administración, el acceso a los servicios públicos, la participación social... Cuando hablamos de aspectos materiales nos referimos a las actividades y recursos que ponen en marcha los ayuntamientos a la hora de acoger, como las oficinas de acogida, las guías de acogida, etc. Cuando hablamos de lo inmaterial nos referimos a las prácticas, actitudes y discursos positivos de una sociedad de acogida hacia las personas recién llegadas.

Esta forma de entender la acogida prioriza la acogida local, que hace referencia no solo al entorno físico, sino también a la dimensión relacional del lugar, teniendo en cuenta las relaciones personales y sociales que tienen lugar y subrayando su importancia en la inclusión. Se pone la mirada en la **red de relaciones** de la comunidad, es decir, en las relaciones institucionales, técnicas, ciudadanía y agentes sociales que participan en la acogida. En esta red de relaciones jugará un papel importante el idioma, especialmente el euskera, ya que la sociedad que

comprende verbalmente y que comparte la lengua tendrá más facilidad para entenderse.

Esta forma de entender la acogida nos lleva a trabajar con enfoques concretos. Por ello, teniendo en cuenta la definición realizada, es imprescindible que en el diseño, desarrollo y evaluación de las políticas de acogida se tengan en cuenta las siguientes perspectivas:

- **Perspectiva de derechos:** el principal foco de atención de la acogida es la condición ciudadana; es decir, la facilitación de derechos y deberes desde la igualdad de trato y la no discriminación, siendo uno de esos derechos el acceso a los servicios públicos.
- **Perspectiva intercultural:** se trata de una gestión inclusiva de la diversidad que implica el reconocimiento y la asunción de las diferencias. En este sentido, el objetivo es favorecer la interacción positiva entre individuos y grupos y también el principio de igualdad y el respeto a la diferencia, buscando la interrelación, el diálogo crítico y la interacción.
- **Perspectiva comunitaria:** las políticas de acogida no se dirigen exclusivamente a los individuos; la comunidad de acogida es el sujeto y el marco de la intervención.

Las políticas de acogida deben incorporar a su vez tres enfoques básicos:

- **Perspectiva de género:** incorporar este enfoque supone recoger y analizar de forma específica las necesidades de acogida de las mujeres y asegurar que las acciones, recursos y servicios que se pongan en marcha responden a dichas necesidades.
- **Perspectiva de interseccionalidad:** la inclusión de este enfoque supone tener en cuenta en el diseño y desarrollo de las políticas de acogida las realidades particulares derivadas de las interacciones entre los factores de raza, sexo, género, clase, origen, idioma, discapacidad, religión, etc.
- **Perspectiva lingüística:** incorporar esta perspectiva supone adaptar las políticas lingüísticas a la diversidad lingüística que implican los procesos migratorios. La política lingüística debiera formar parte de las políticas de acogida. Desde la aceptación de la diversidad y la interculturalidad como base, y desde nuestro ecosistema, compartir el euskera y cultura vasca como punto de encuentro entre diferentes comunidades. En la medida que construimos un territorio plurilingüe

centrado en el euskera, dicha lengua será una de las claves y vías para lograr una sociedad más cohesionada. Asimismo, se atenderá a la diversidad lingüística en la construcción de un modelo de desarrollo basado en la igualdad y en los valores humanos.

Trabajar desde estas perspectivas nos lleva a una serie de pasos u orientaciones a seguir que, en la forma de desarrollarlas, pueden ser reforzadas en una u otra perspectiva, dando más o menos peso a cada una de ellas: más o menos integridad, respondiendo a las necesidades desde una perspectiva sectorial o solo a las necesidades específicas; más o menos servicios, prestaciones o recursos, desarrollando acciones puntuales o desarrollando una cartera de prestaciones; más o menos tejido social y más o menos implicación ciudadana en pro de una mayor o menor red de relaciones para la inclusión.

Este documento pretende poner la mirada en este último aspecto, desde una perspectiva comunitaria, en la creación y enriquecimiento del capital social de la comunidad (entre las personas recién llegadas, entre las personas de mismo origen, y entre las personas llegadas y autóctonas), entendiendo que ello favorece el camino hacia la inclusión, tanto desde el punto de vista de la sociedad de acogida como del de la persona recién llegada. En este sentido, el objetivo principal es recoger orientaciones para que la **comunidad sea un sujeto activo y completo en el itinerario de acogida.**

Para ello, sin embargo, es necesario aclarar qué es lo que se entiende por acción comunitaria.

## **Acción comunitaria: concepto**

Entendemos por **acción comunitaria** todas aquellas iniciativas y proyectos que abordan colectivamente los retos sociales y que proponen mejorar las condiciones de vida de los barrios y municipios y construir una sociedad más inclusiva y cohesionada, buscando y facilitando la implicación y el protagonismo de la ciudadanía.

**Intencionalidad de la acción comunitaria:** las acciones comunitarias son siempre acciones colectivas con objetivos colectivos y tienen una triple intencionalidad y estrategia:

### **1. Promover el empoderamiento de la población.**

Mejorar y reforzar la capacidad de las personas y agentes participantes, es decir, el empoderamiento y la construcción de la ciudadanía, con especial atención al empoderamiento de las mujeres como proceso de responsabilidad individual y colectiva. También podemos hablar aquí de pertenencia, capital social, relaciones estrechas, confianza, redes sociales, etc.

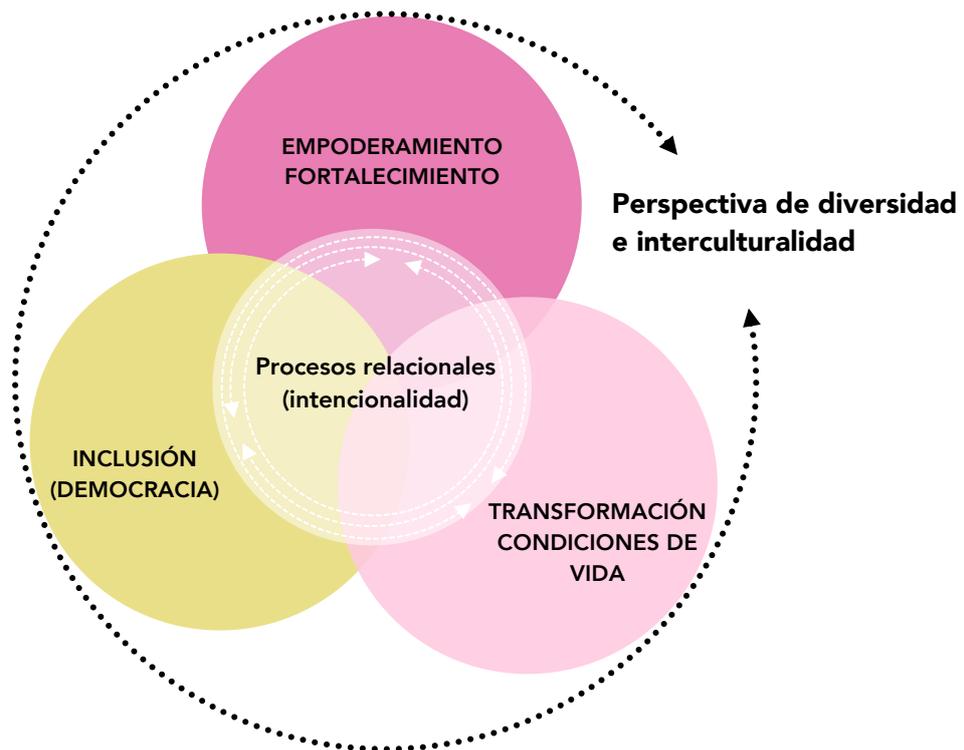
### **2. Lograr la inclusión.**

La inclusión hace referencia a la capacidad o intención de tener en cuenta la diversidad, las necesidades y las capacidades de mujeres y hombres durante el proceso. La acción comunitaria trabaja para que toda la población forme parte de los procesos de transformación, incorporando la diversidad y no excluyendo a nadie, utilizando mecanismos de igualdad de oportunidades y metodologías que permitan la voz de todas las personas. Es decir, pretende mejorar las condiciones de vida, incluyendo en los procesos a los grupos más vulnerables y promoviendo, asimismo, la participación activa de las mujeres en la comunidad.

### **3. Mejorar las condiciones de vida.**

La mejora de las condiciones de vida es el elemento último y motivador de la acción comunitaria. Esta mejora puede tener que ver con el cuidado, el hábitat y la vivienda, la salud, la educación, el empleo, el conocimiento de la lengua y, en general, el acceso a los recursos y espacios que sustentan una vida digna.

Son tres dimensiones interrelacionadas, que pueden darse en mayor o menor medida. El mecanismo o instrumento para abordar estas dimensiones se materializa dinamizando los procesos de relación entre los sujetos de esa comunidad. Tal y como sostiene Barbero<sup>3</sup>, las relaciones sociales son el objeto de la acción comunitaria.



Fuente: elaboración propia a partir de Barbero y Cortés.

La acción comunitaria, por tanto, orientada a las relaciones sociales y basada en la triple voluntad de empoderamiento, inclusión y mejora de las condiciones de vida de la población, es una **vía de cohesión social** en la que la diversidad debe ser tratada como una realidad transversal que afecta a todas las personas y a la sociedad.

Así, al esquema propuesto por Barbero, que engloba las tres dimensiones de la acción comunitaria, hemos añadido la perspectiva de diversidad e interculturalidad, que consideramos imprescindible en la acogida de las personas recién llegadas.

<sup>3</sup> Barbero, J.M. eta CORTÉS, F. Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 9788420647265.

En efecto, la gestión de la diversidad desde los principios básicos de la interculturalidad: igualdad, libertad e interacción positivas, contribuye a facilitar la construcción de la convivencia y la cohesión social local, entendiendo esta no solo como convivencia ciudadana, sino como convivencia plural e intercultural.

Asimismo, la interculturalidad es un enfoque y un proceso que requiere de una nueva forma de hacer políticas públicas que: garantice la igualdad y la equidad, reconozca la diversidad y promueva la interacción positiva y el diálogo intercultural, implicando a todos los agentes. Esta forma de hacer, sin embargo, requiere de nuevos elementos como es el desarrollo y ampliación de las capacidades interculturales.

La **competencia intercultural** es el conjunto de habilidades cognitivas, afectivas y conductuales para poner en marcha recursos psicológicos relevantes. A su vez, esta competencia proporciona otras competencias, tanto para responder de forma adecuada y eficaz a las demandas, retos y oportunidades que plantean las situaciones interculturales como para lograr una adecuada comunicación e interrelación eficaz con personas pertenecientes a otros "sistemas culturales".<sup>4</sup>

En definitiva, hablar de acción comunitaria es hablar de **empoderamiento**. Es decir, nos referimos al proceso que permite al sujeto (grupo de personas-comunidad) ganar autonomía, desarrollar capacidades de autonomía y mejorar las condiciones de vida mediante la adquisición de las mismas. La mejora de las condiciones de vida implica la cohesión social y la inclusión de colectivos vulnerables, dando cabida a la diversidad. El marco de la acción comunitaria nos dice que debemos analizarlo a nivel más micro (individuo), más general (comunidad) y de medios (grupos).

---

<sup>4</sup> Consejo de Europa (2018). Reference framework of competences for democratic culture – Volume 1. Context, concepts and model. Estrasburgo.

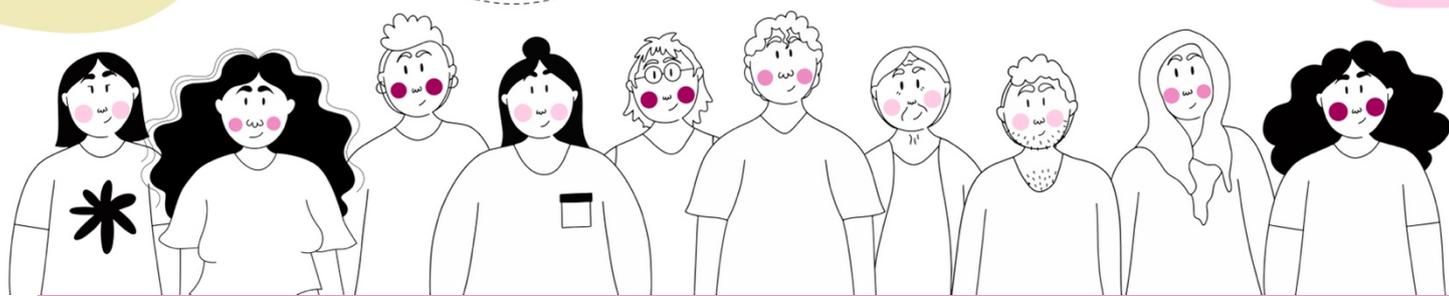
## **b. Itinerarios de acogida integrales comunitarios**

Los itinerarios de acogida integrales comunitarios **son procesos colectivos** que afectan a la comunidad en general y que deben ser atendidos de forma conjunta, poniendo la mirada en la persona recién llegada y también en quienes la acogen, en una comunidad que está dispuesta a acogerla.

Los itinerarios de acogida integrales comunitarios pretenden impactar en el empoderamiento individual y comunitario. Y lo hacen incidiendo en las capacidades relacionales; poniendo la mirada en la interacción, el diálogo y la cooperación entre las personas; estableciendo puentes entre las comunidades y fomentando la convivencia intercultural. En definitiva, aborda la dimensión relacional, mejorando las condiciones de vida, garantizando la igualdad en derechos, promoviendo la inclusión e incidiendo en la cohesión social.

# 3

## **Preguntas clave para el diseño de itinerarios de acogida integrales comunitarios desde las instituciones públicas**



La **metodología comunitaria** se basa en la promoción de las relaciones. El objetivo de esta metodología es construir comunidad y un liderazgo institucional cada vez más compartido con otras instituciones, servicios profesionales y ciudadanía organizada y no organizada, y generador de autonomía y responsabilidad.

Por ello, el **papel de la administración** será facilitador y/o constructivo en función de la situación de la comunidad local. Facilitar es hacer algo para que los demás lo hagan con autonomía a partir de sus propios proyectos, e implica dialogar, negociar, aceptar el compromiso de todas las partes y compartir el protagonismo.

Por otro lado, en contextos de debilidad del tejido social o de débil capital económico y social, la acción institucional debe adquirir un mayor protagonismo, un rol constructivo para integrar y liderar los proyectos necesarios en los servicios y equipamientos públicos.

El diseño de los itinerarios de acogida integrales comunitarios deberá realizarse teniendo en cuenta estos dos roles (¿Qué deberíamos potenciar o apoyar? ¿Qué reforzar? ¿Qué dejar de hacer? ¿Qué crear?). Para empezar a dar forma a este diseño proponemos una serie de preguntas clave divididas en 4 ámbitos:



Por tanto, a la hora de diseñar y desarrollar itinerarios de acogida integrales comunitarios debemos tener presentes **cuatro ámbitos**:

- El ayuntamiento y su rol.
- Las personas recién llegadas y su empoderamiento.
- La comunidad y su capacitación para la acogida.
- Los espacios y su intencionalidad.

En estos cuatro ámbitos de influencia planteamos una serie de **preguntas**. Las preguntas tienen como objetivo promover la reflexión, generar debate y, en particular, compartir qué es y cómo se puede hacer la acogida desde una perspectiva comunitaria.

Estas preguntas pretenden ser preguntas útiles y sugerentes en torno a los **recursos, soportes y herramientas** que se utilizan para llevar a cabo itinerarios de acogida integrales comunitarios, como son:

- **Diagnósticos de acogida:** herramienta básica que recoge las conclusiones sobre cómo es o ha sido la atención a las personas recién llegadas, donde se recogen y comparten los itinerarios de acogida integrales comunitarios. En el diagnóstico se pueden analizar tanto datos objetivos como datos cualitativos; respecto a estos últimos es importante preguntar a las personas recién llegadas cómo ha sido su experiencia de acogida, así como conocer las fortalezas y mejoras que encuentran en el proceso de acompañamiento por parte de la comunidad receptora. Tanto el diagnóstico como su lectura pueden hacerse de forma compartida, dando cabida a las personas protagonistas del proceso de acogida.
- **Planes de acogida:** planificación para cambiar, mejorar o transformar la realidad de acogida actual. Es el conjunto de objetivos y acciones para abordar los itinerarios de acogida de forma integral y desde una perspectiva comunitaria. Recoge actuaciones encaminadas a alinear las aspiraciones de las personas recién llegadas implicadas en los procesos de acogida, así como las de las entidades locales, agentes sociales e individuos de la comunidad de acogida.
- **Protocolos de acogida:** es el documento que define el procedimiento para asegurar la mejor organización entre las instituciones locales, agentes sociales y vecinos y vecinas implicadas en la acogida, con el objetivo de garantizar un proceso de acogida eficaz y digno para que

las personas recién llegadas se conviertan en vecinos y vecinas de pleno derecho.

- **Servicio de orientación:** vinculado a la herramienta del protocolo y cuyo elemento principal es la definición de una prestación técnica. Se informa y orienta a las personas recién llegadas sobre gestiones y trámites, facilitando el conocimiento de la realidad social, administrativa y cultural. Esta prestación en ocasiones constituye un nuevo servicio diferenciado, y en otras se realiza a través de otros servicios ya existentes.
- **Guías de acogida:** es un recurso de apoyo y acompañamiento cuyo objetivo es dar respuesta a las necesidades y dudas que surgen en los primeros momentos de llegada a la comunidad de acogida. Debe ser un recurso práctico y de fácil comprensión, que responda a la realidad sociolingüística de las personas recién llegadas y que tenga presentes los enfoques que se mencionan en la caracterización del itinerario de acogida integral comunitario: interseccionalidad, interculturalidad, lenguaje, perspectiva de género, etc.

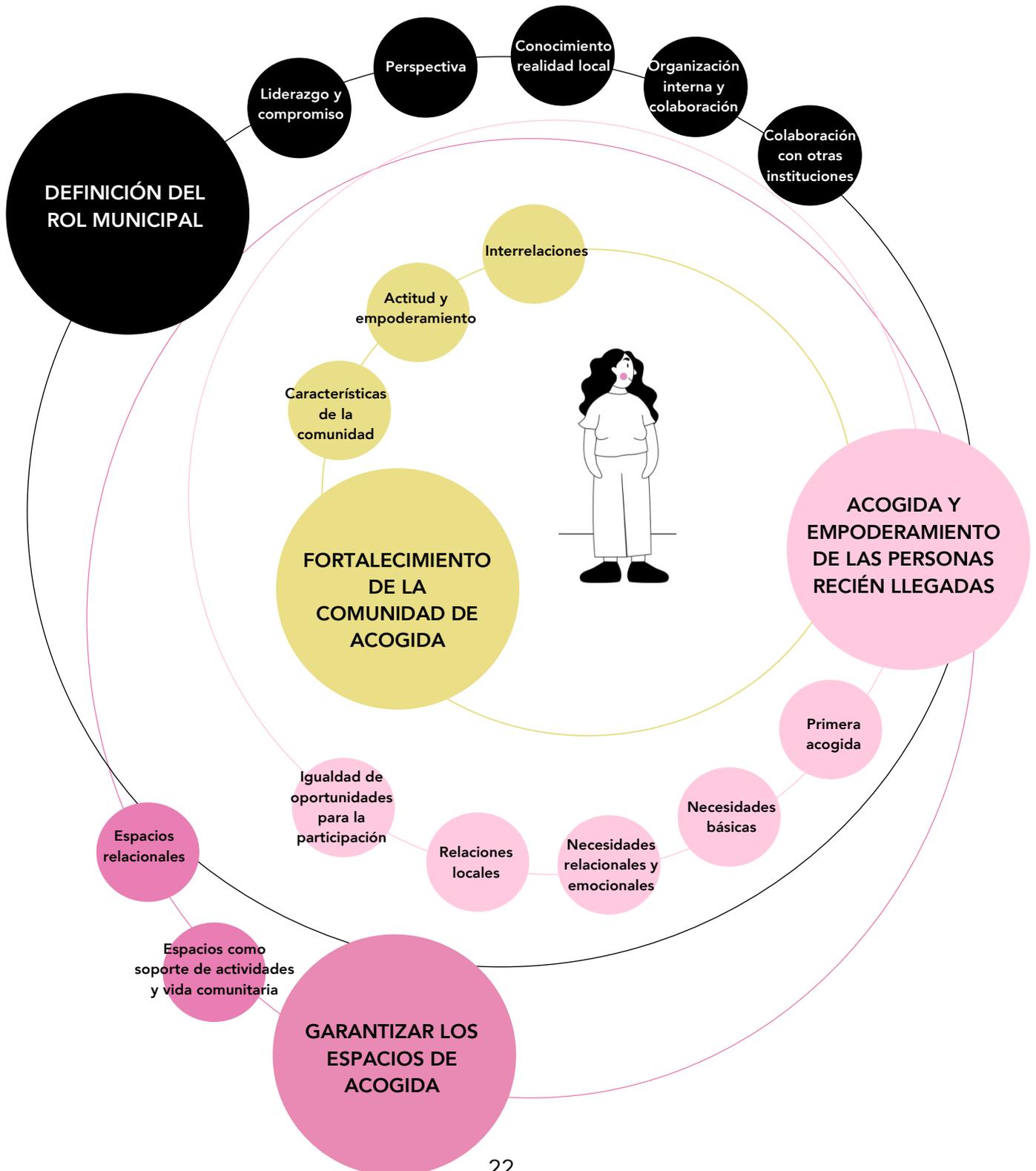
Asimismo, a la hora de plantear las preguntas, se ha procurado incorporar las **perspectivas** señaladas en la caracterización del itinerario de acogida integral comunitario (perspectiva de derechos, de interculturalidad, comunitaria, de género, de interseccionalidad y lingüística).

Por último, queremos subrayar tres ideas:

- En la medida en que las preguntas pretenden responder a realidades y situaciones diversas, puede que no todas resulten útiles para todos los casos.
- Se pueden utilizar diferentes herramientas (sociogramas, guías de recursos, mapas de agentes, entrevistas, sesiones de debate...) para ayudar a pensar y promover reflexiones más colectivas.
- Y, aunque son preguntas para que el personal técnico municipal reflexione sobre el tema, tanto las personas recién llegadas como toda institución, agente e individuo de la sociedad de acogida deberían de participar en el diseño y desarrollo de itinerarios de acogida integrales y comunitarios, siendo fundamentales tanto las mujeres y hombres que ya viven el proceso de acogida, como las personas representantes de las instituciones y agentes locales que tienen un papel directo en la misma.

## Preguntas clave para el diseño de itinerarios de acogida integrales comunitarios desde las instituciones públicas

A continuación, se presenta el **esquema** de las preguntas que se proponen; **y su detalle**.



## Ámbito de influencia

## Definición del rol municipal

El compromiso y la mirada de la entidad local hacia el itinerario de acogida integral y comunitario; el conocimiento de la realidad local; la organización interna de la entidad local para responder a la acogida; la colaboración con otras instituciones.

## Liderazgo y compromiso

¿Cuál es el **compromiso** municipal en la acogida de las personas recién llegadas? ¿Es un compromiso político y técnico? ¿Cómo se materializa ese compromiso? Es decir, ¿existe una política de acogida de personas recién llegadas? ¿Qué **acciones, recursos, estructuras, actitudes y discursos** incluye? ¿Existen partidas económicas junto con la política de acogida para la acogida de personas recién llegadas?

¿Qué lugar ocupa la acogida, como primer paso hacia la inclusión, en las políticas de inclusión promovidas por el ayuntamiento?

¿Ha realizado el ayuntamiento alguna declaración institucional de este compromiso? Asimismo, ¿el ayuntamiento dispone de una **estrategia de comunicación unificada** dentro de las políticas de acogida de mujeres y hombres recién llegados? ¿Se ha trabajado con los medios de comunicación en la construcción de actitudes y discursos positivos?

## Perspectiva

¿Cómo es la **mirada** del ayuntamiento hacia la acogida? ¿Cómo se define la acogida? ¿Se consideran sujetos políticos a las personas recién llegadas? ¿Se incorpora el enfoque de **derechos humanos y diversidad** desde la centralidad de las personas y la **perspectiva de género**? ¿Se trabaja para identificar y superar las múltiples vulneraciones? ¿Se trabaja desde una perspectiva **intercultural**?

¿Dispone el ayuntamiento de una **estrategia de acción comunitaria**? ¿Se abordan los retos sociales del municipio desde una perspectiva comunitaria?

¿Existe un marco común caracterizado para que los departamentos e instituciones puedan contemplar la acogida de las personas recién llegadas?

¿Se reflexiona sobre cómo abordar las **políticas lingüísticas desde una perspectiva intercultural y de promoción del euskera** en las políticas de acogida de las personas recién llegadas?

## Ámbito de influencia

## Definición del rol municipal

El compromiso y la mirada de la entidad local hacia el itinerario de acogida integral y comunitario; el conocimiento de la realidad local; la organización interna de la entidad local para responder a la acogida; la colaboración con otras instituciones.

### Conocimiento de la realidad local

¿Conoce el ayuntamiento la comunidad local? ¿**Conoce la realidad de los agentes y asociaciones locales**? ¿Conoce la contribución de agentes locales, asociaciones, individuos, etc. a la política de acogida de personas recién llegadas? ¿Y se tiene en cuenta a la hora de diseñar y desarrollar las políticas de acogida?

¿Cuál es la relación de los departamentos municipales y, en consecuencia, del personal técnico municipal con la comunidad local? ¿Existe relación directa? En caso afirmativo, ¿cuál es el perfil de las asociaciones y agentes?

¿**Qué relación tienen los departamentos y servicios municipales con las personas recién llegadas**? ¿Y con las **asociaciones** que trabajan con personas recién llegadas? ¿Cómo son las formas de relacionarse? ¿Se promueven acciones o proyectos para ampliar la red de relaciones de las personas recién llegadas? ¿Cuentan los departamentos y servicios municipales con datos sobre personas recién llegadas (número de personas usuarias de los servicios, detección de necesidades según procedencia...)? ¿Y se recogen y sistematizan? ¿Se clasifican por sexo? ¿Desde el punto de vista interseccional?

### Organización interna y colaboración

¿**Quién participa en la definición** de la política de acogida? ¿Se trabaja el tema de forma corresponsable y sostenible? ¿Qué enfoques se tienen en cuenta en la definición de las políticas de acogida?

¿**Quién recibe** en el ayuntamiento a las personas recién llegadas? ¿Existe colaboración entre departamentos y servicios para dicha acogida? ¿Y cómo es? ¿Cuáles son los espacios de relación entre estos departamentos y servicios?

¿**Con qué rol** trabaja el personal técnico municipal? ¿Las formas de trabajo del personal técnico municipal son facilitadoras o constructivas? ¿El personal técnico municipal trabaja para facilitar las relaciones y crear comunidad?

¿Se ofrece a la representación municipal y al personal técnico **capacitación** para la adquisición de competencias dentro de los enfoques que se mencionan en la caracterización del itinerario de acogida integral comunitario y acompañamiento a personas recién llegadas?

**Ámbito de influencia**

**Definición del rol municipal**

El compromiso y la mirada de la entidad local hacia el itinerario de acogida integral y comunitario; el conocimiento de la realidad local; la organización interna de la entidad local para responder a la acogida; la colaboración con otras instituciones.

**Colaboración con otras instituciones**

¿Cómo es la **relación y colaboración con las instituciones (centros educativos, sanitarios...)** que pueden tener influencia en la acogida de las personas recién llegadas? ¿Qué tipo de entidades son? ¿Trabajan desde una perspectiva comunitaria?

## Ámbito de influencia

### Acogida y empoderamiento de las personas recién llegadas

Características de la primera acogida a las personas recién llegadas; recursos para cubrir las necesidades básicas; recursos para atender las necesidades relacionales y emocionales: redes relacionales abiertas a las personas recién llegadas y posibilidades de participación.

¿**Quién y cómo se recibe** a las personas recién llegadas? ¿Está planificada la intervención o servicio de acogida? ¿Están organizados los medios para satisfacer las necesidades materiales de la persona recién llegada? ¿Se trabaja desde las capacidades dentro de los enfoques que se mencionan en la caracterización del itinerario de acogida integral comunitario?

¿**Qué perfil predomina** entre las personas recién llegadas? ¿Por qué predominan esos perfiles?

¿La acogida **responde a las situaciones y peculiaridades de las personas** recién llegadas? ¿Se identifican las múltiples vulneraciones que sufren las personas recién llegadas y se ponen los medios para superarlas? ¿Se tiene en cuenta la **perspectiva de género y la interseccional**?

¿Se pregunta a la persona recién llegada sobre los siguientes aspectos: motivos migratorios; trayectoria migratoria; **expectativas respecto al país o territorio de llegada; el conocimiento de la comunidad** a la que ha llegado; conocimiento del euskera...?

¿Se pregunta a la persona recién llegada por su lengua de origen o materna? ¿Sobre las demás lenguas que habla o comprende? ¿Y sobre su conocimiento de la lengua y cultura de la sociedad receptora? ¿Existe un registro de las lenguas que se hablan en la comunidad?

¿Se pregunta a las personas recién llegadas quién ha sido su primer contacto en su llegada? ¿Se les pregunta si han tenido **contacto con las entidades locales**? Y en caso afirmativo, ¿cómo han sido las primeras relaciones con las instituciones? ¿Se recogen las opiniones e impresiones de las propias instituciones? ¿Se les explica la situación del euskera, su proceso de revitalización y su valor social? ¿Se les presenta el beneficio que puede tener el euskera como ascensor social o laboral?

¿**Qué información** se facilita a las personas recién llegadas? ¿**Quién** les informa? ¿**Cómo**? ¿En qué soporte de comunicación? ¿Cómo es la guía de recursos y soportes de acogida? ¿Qué información se recoge en ella?

## Primera acogida

## Ámbito de influencia

### Acogida y empoderamiento de las personas recién llegadas

Características de la primera acogida a las personas recién llegadas; recursos para cubrir las necesidades básicas; recursos para atender las necesidades relacionales y emocionales: redes relacionales abiertas a las personas recién llegadas y posibilidades de participación.

¿Qué **medios** se ofrecen para **analizar y mejorar las condiciones de vida** de la persona recién llegada? ¿Se deriva a los **servicios y prestaciones** correspondientes? ¿Qué tipo de información se les ofrece?

¿Se analiza si los recursos y servicios que se ofrecen para vivir dignamente (alimentación, salud, vivienda, educación, empleo...) satisfacen las necesidades de las personas recién llegadas? ¿Se promueve el empoderamiento para mejorar las condiciones de vida de la persona recién llegada?

## Necesidades básicas

¿Se tienen en cuenta los determinantes de la salud en la acogida? ¿Se desarrollan acciones que permitan abordar una visión preventiva e integral de la salud?

¿La guía de recursos que se ofrece a las personas recién llegadas recoge la existencia, **funcionamiento y obligaciones de los servicios básicos**? ¿Se les presentan las asociaciones de personas del mismo origen, agentes y asociaciones locales? ¿Se informa del medio físico?

¿Los **recursos y soportes son legibles y accesibles**? ¿En qué idioma se ofrecen? ¿Se hace **referencia al euskera** y a la variable de diversidad lingüística?

## Ámbito de influencia

### Acogida y empoderamiento de las personas recién llegadas

Características de la primera acogida a las personas recién llegadas; recursos para cubrir las necesidades básicas; recursos para atender las necesidades relacionales y emocionales: redes relacionales abiertas a las personas recién llegadas y posibilidades de participación.

## Necesidades relacionales y emocionales

¿Qué **medios** existen para satisfacer las **necesidades relacionales, comunitarias** y de arraigo de la persona recién llegada? ¿Existe una estrategia para trabajar el **aspecto relacional y emocional** en paralelo a la satisfacción de las necesidades básicas? ¿Se valora la fortaleza de la persona recién llegada y se promueve el trabajo a partir de dicha fortaleza? ¿Se **trabaja desde fortalezas e intereses**, y no tanto desde necesidades?

¿Se dedica tiempo al **proceso de duelo** dentro de los procesos migratorios de las personas recién llegadas? ¿Se ofrecen **recursos para ayudar en el proceso de duelo**?

¿Se dedica tiempo al proceso de arraigo de las personas recién llegadas? ¿Se ponen los medios para que se sientan miembros de la comunidad y se arraiguen en ella?

¿En los recursos y soportes que se ofrecen a las personas recién llegadas se **recogen las redes, espacios y dinámicas de relación**?

## Relaciones locales

¿Se aprovechan los **espacios entre iguales** para el empoderamiento de las personas recién llegadas?

¿Se facilita el **acceso** a las redes de relaciones locales a las personas recién llegadas?

¿Se le informa de las **aportaciones que ofrecen personas individuales, vecinos y agentes y asociaciones locales a la acogida** de las personas recién llegadas? ¿Y se facilita el acceso a agentes y asociaciones locales para el empoderamiento de la persona recién llegada?

## Ámbito de influencia

## Acogida y empoderamiento de las personas recién llegadas

Características de la primera acogida a las personas recién llegadas; recursos para cubrir las necesidades básicas; recursos para atender las necesidades relacionales y emocionales: redes relacionales abiertas a las personas recién llegadas y posibilidades de participación.

## Igualdad de oportunidades para la participación

¿Se ofrece a las personas recién llegadas la **posibilidad de participar en las políticas y proyectos dirigidos a ellas** o que les afectan directamente? ¿Se tiene en cuenta su realidad y necesidades para promover la participación de las personas recién llegadas? ¿Se ponen medios para fomentar y facilitar la participación? ¿Se les informa de los siguientes espacios de participación (por ejemplo, casas de las mujeres, asociaciones deportivas y de tiempo libre, asociaciones de euskera...)?

¿Existen **mecanismos que garanticen la igualdad de** oportunidades para la participación de las personas recién llegadas en las políticas de acogida, en los espacios y mecanismos de participación? ¿Estos espacios de participación reflejan la diversidad social local? ¿Se recogen datos de las diferentes variables (sexo, edad, origen...)? ¿Está sistematizado?

¿Se ponen medios para el proceso de euskaldunización de las personas recién llegadas? ¿Se adaptan estos medios a las necesidades y condiciones de vida de las personas migrantes? Además, ¿se ofrecen medios y herramientas para la **gestión de la diversidad lingüística**?

## Ámbito de influencia

## Fortalecimiento de la comunidad de acogida

La actitud y el empoderamiento de la comunidad de acogida hacia las personas recién llegadas; relaciones entre agentes locales de acogida de personas recién llegadas, asociaciones, vecinos y vecinas.

## Características de la comunidad

¿Existen asociaciones o agentes locales que realizan la acogida? ¿Cómo se realiza la acogida? ¿Y a quién se acoge?

¿Existe sensibilización sobre la **acogida en las asociaciones deportivas, culturales y recreativas**? ¿Y respecto al idioma? ¿Son conscientes del papel que pueden jugar como espacios informales en la adquisición de la lengua?

¿Existen asociaciones, **agentes o dinámicas que agrupan a personas migradas**? ¿Y que agrupan a las de la misma procedencia o cultura? ¿Alguna conformada exclusivamente por mujeres? ¿Cuál es el papel de estas asociaciones y agentes?

¿Se desarrollan **proyectos de acompañamiento** que se enmarquen en el proceso de acogida de las personas recién llegadas? ¿Cómo son? ¿El acompañamiento es individual, es decir, a través de una persona referente o mentora, o desde una perspectiva comunitaria, de auzolan?

¿Existen o han existido problemas o conflictos sociales? ¿A qué colectivos sociales afecta? ¿Cómo se gestiona y canaliza? ¿Desde qué perspectiva se realiza la **gestión del conflicto**?

## Ámbito de influencia

### Fortalecimiento de la comunidad de acogida

La actitud y el empoderamiento de la comunidad de acogida hacia las personas recién llegadas; relaciones entre agentes locales de acogida de personas recién llegadas, asociaciones, vecinos y vecinas.

## Actitud y empoderamiento

¿Cuáles son las **prácticas, actitudes y discursos** de la sociedad respecto a la acogida de las personas recién llegadas? ¿Cuáles son las **prácticas, actitudes y discursos para desempoderar a personas recién llegadas**? ¿Hay trabajo especializado sobre discursos y actitudes **contra los prejuicios y los rumores**?

Reconociendo y aceptando la diversidad lingüística, ¿existe un discurso unificado que adopta al euskera como lengua principal de comunicación entre las personas hablantes?

¿Se sensibiliza para tomar conciencia de que la acogida de las personas recién llegadas es **responsabilidad de todos y todas**?

¿Se visibiliza el papel y la contribución de los agentes y asociaciones locales y de personas a nivel individual y vecinos y vecinas en la acogida?

¿Se crean las **condiciones para responder colectivamente a los retos sociales locales**? ¿En la acogida de las personas recién llegadas se ponen los medios para que los agentes y asociaciones locales, personas a título individual y los vecinos y vecinas puedan aportar? ¿Se establecen mecanismos de diálogo y colaboración permanente?

¿Se ofrece **capacitación** tanto a agentes y asociaciones locales como a personas individuales y vecinas para adquirir competencias dentro de los enfoques que se mencionan en la caracterización del itinerario de acogida integral comunitario y acompañamiento a personas recién llegadas?

## Ámbito de influencia

### Fortalecimiento de la comunidad de acogida

La actitud y el empoderamiento de la comunidad de acogida hacia las personas recién llegadas; relaciones entre agentes locales de acogida de personas recién llegadas, asociaciones, vecinos y vecinas.

¿Existen **relaciones o interacciones** entre agentes y asociaciones locales que quieren contribuir a la acogida de personas recién llegadas? ¿Se promueve una dinámica de conocimiento mutuo entre agentes y asociaciones locales? ¿Organizan **acciones conjuntas**? ¿Cuál es la característica común de colaboración o aspecto compartido? ¿Quién participa en estas acciones? ¿Se refleja la diversidad social del municipio? ¿Y dentro de las asociaciones se refleja la diversidad social?

## Interrelaciones

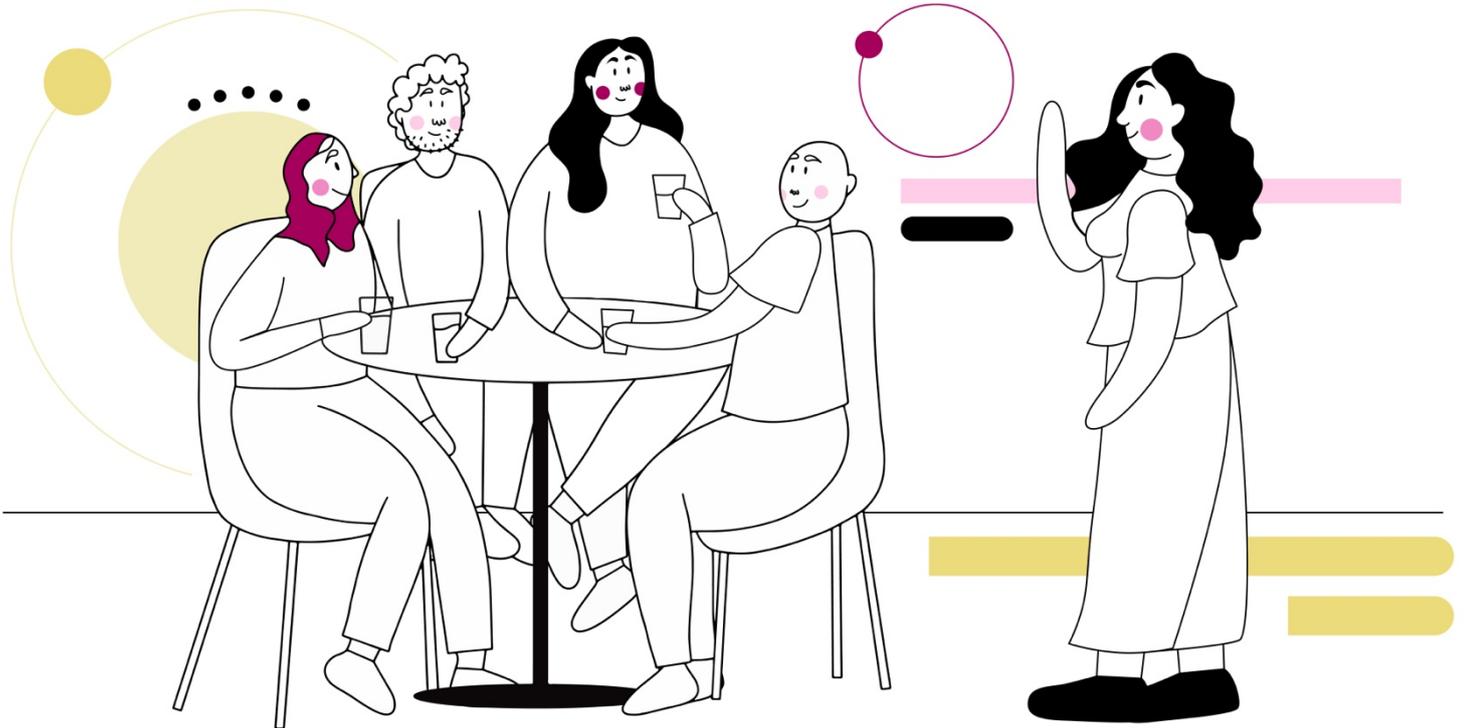
Teniendo en cuenta la diversidad del municipio, ¿qué se hace para que se den **relaciones entre diferentes**? ¿Se promueve una dinámica de conocimiento mutuo entre vecinos y vecinas? ¿Las convocatorias son abiertas o ponemos intención en buscar la diversidad?

¿Se reflexiona sobre cómo gestionar la diversidad lingüística en las propuestas de conocimiento mutuo entre diferentes? ¿Se ofrecen medios y herramientas para la **gestión de la diversidad lingüística**?

<p><b>Ámbito de influencia</b></p>	<p><b>Garantizar los espacios de acogida</b></p> <p>Los espacios como facilitadores de la vida comunitaria y lugares relacionales.</p>
<p><b>Los espacios como soporte de las actividades y facilitadores de la vida comunitaria</b></p>	<p>¿Cuáles son los <b>espacios e infraestructuras públicas</b> locales? ¿Cuál es su uso? ¿Y quién los utiliza? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son los <b>servicios y equipamientos</b> locales? ¿Qué oferta tienen? ¿A quién se dirigen? ¿Y <b>quién los utiliza?</b> ¿<b>Por qué y para qué?</b></p> <p>¿Se incorpora la perspectiva comunitaria en el diseño y prospección de espacios públicos, infraestructuras, equipamientos y servicios públicos locales?</p>
<p><b>Espacios relacionales</b></p>	<p>¿Los espacios y estructuras públicas, los servicios y equipamientos, son lugares de relación y conocimiento mutuo entre diferentes? ¿Y los servicios y equipamientos de los agentes privados, así como los espacios e infraestructuras, son <b>un lugar de encuentro y de conocimiento entre diferentes?</b> ¿Existe una casa de mujeres? ¿O un lugar de encuentro en el que solo se reúnen mujeres?</p> <p>¿Se refleja <b>la diversidad social del pueblo</b> en estos espacios públicos y privados? ¿Son lugares de encuentro entre diferentes? ¿Se dan <b>relaciones entre las personas recién llegadas y los agentes y asociaciones locales, individuos y vecinos y vecinas?</b></p> <p>¿Estos espacios, infraestructuras, servicios y equipamientos están pensados para la acogida? ¿Cómo se realiza la acogida? ¿Los espacios que se utilizan u organizan para la acogida de las personas recién llegadas son cercanos y adaptados a sus necesidades?</p> <p>¿Se realiza una gestión lingüística adecuada en estos espacios?</p> <p>¿Se trabajan las posibilidades de ampliar las relaciones y colaboraciones entre las diferentes personas que se dan con frecuencia en los centros locales, así como los vínculos para el desarrollo comunitario, la comunidad o el pueblo?</p> <p>En la medida en que <b>las fiestas</b> son capaces de fortalecer la comunidad, ¿cómo son? ¿Se incluye la realidad cultural local? ¿Quiénes participan? ¿Son reflejo de la diversidad social local? ¿Y quién las organiza? ¿Existe colaboración entre agentes locales y grupos sociales?</p>

# 4

## Glosario



- **Itinerarios de acogida integrales comunitarios:** son procesos colectivos que afectan a la comunidad en general y que deben ser atendidos de forma conjunta, poniendo la mirada en la persona recién llegada y también en quienes la acogen, en una comunidad que está dispuesta a acogerla.
- **Acogida:** proceso de acompañamiento a las personas que llegan a una comunidad, a través del cual se les dota de los recursos necesarios para su desarrollo autónomo y en igualdad de oportunidades, mediante el reconocimiento formal de su condición de ciudadanía y el ejercicio efectivo de los derechos y obligaciones inherentes a la misma.
- **Persona recién llegada:** desde el punto de la comunidad que acoge, toda persona que llega es persona recién llegada. Sin embargo, no podemos tratar lo diferente como si fuera lo mismo. Estamos hablando de personas con necesidades muy distintas, por lo que la acogida debe poner en el centro a las personas más vulnerables, las personas migradas, las personas solicitantes de protección internacional y las personas refugiadas y apátridas.
- **Integración:** proceso de aceptación individual y colectiva de las personas recién llegadas en una sociedad. Se refiere a las personas recién llegadas y al proceso bidireccional de adaptación entre sociedades que conviven.
- **Inclusión:** proceso de mejora de las condiciones de participación social de las personas en desventaja por cualquier condición, que promueve oportunidades, mejora el acceso y participación en los recursos y respeta los derechos. Hace referencia a la capacidad o intención de tener en cuenta a las personas recién llegadas.
- **Política de acogida:** se define como el conjunto de actitudes, discursos, actividades y recursos (información, formación y acompañamiento) puestos en marcha por una sociedad inclusiva para las personas recién llegadas.

- **Acogida integral:** responde a todas las necesidades de la persona recién llegada para que la inclusión se dé en su conjunto y que aglutine todos los aspectos, materiales e inmateriales, necesarios para ello.
  
- **Perspectivas**
  - **Perspectiva de derechos:** marco conceptual en el que se construyen las políticas públicas para garantizar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos humanos, incluyendo tanto el marco metodológico como el ético.
  - **Perspectiva intercultural:** consiste en reconocer la diversidad de realidades sociales y culturales y aceptar las diferencias; es decir, realizar una gestión inclusiva de la diversidad.
  - **Perspectiva comunitaria:** enfoque que busca y promueve la capacidad de las personas para relacionarse y construir vínculos, para que juntas hagan cosas que sirvan para mejorar sus vidas.
  - **Perspectiva de género:** metodología y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres.
  - **Perspectiva de interseccionalidad:** busca no olvidar las diferentes realidades (sexo, raza, religión, etc.) para trabajar de manera convergente contra las discriminaciones; y en este sentido, identificar las interrelaciones de las exclusiones es clave para poder superarlas y eliminarlas.
  - **Perspectiva lingüística:** reconocimiento de la realidad sociolingüística a nivel local, reconociendo el valor del euskera en el ámbito local y las políticas lingüísticas como parte integrante de toda política pública.
  
- **Acción comunitaria:** todas aquellas iniciativas y proyectos que abordan colectivamente los retos sociales y que proponen mejorar las condiciones de vida de los barrios y municipios y construir una sociedad más inclusiva y cohesionada, buscando y facilitando la implicación y el protagonismo de la ciudadanía.

- **Empoderamiento:** creencia en el poder de la persona y del grupo, y capacitación para ejercerlo. Es decir, valorar y reconocer a las personas y grupos como sujetos con capacidad de actuación.
- **Relaciones sociales:** relaciones entre personas, agentes, instituciones, servicios, etc. que forman parte de una iniciativa o proyecto, atendiendo a la intencionalidad de estas relaciones y a las formas de realizarlas.
- **Cohesión social:** capacidad de una sociedad para garantizar el bienestar de todos sus sujetos, superar las opresiones múltiples y evitar la exclusión, buscando la convivencia en una sociedad diversa y plural.
- **Diversidad:** es una realidad transversal que afecta a todas las personas y a la sociedad y pone en valor la pluralidad de personas diversas.
- **Competencias interculturales:** conjunto de habilidades y actitudes para poner en marcha recursos psicológicos relevantes para responder de forma adecuada y eficaz a las demandas, retos y oportunidades que suponen las situaciones interculturales.





