

[www.biltzen.org](http://www.biltzen.org)

Memoria  
2020

# #biltzen

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

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGIKO ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES



<b>Contexto</b>	<b>3</b>
<b>Quiénes somos</b>	<b>4</b>
<b>Cómo trabajamos</b>	<b>5</b>
<b>Qué hacemos</b>	<b>6</b>
<b>Servicios</b>	<b>7</b>
Formación	7
Fortalecimiento asociativo y participación social	9
Promoción de la diversidad y la convivencia en el ámbito comunitario	10
Información, documentación y conocimiento especializado	11
Asesoría	12
<b>Proyectos</b>	<b>13</b>
Eraberean	14
Aholku Sarea	15
Adi!Covid	16
Acompañamiento en dispositivos de emergencia para personas sin hogar durante el confinamiento domiciliario por la pandemia de covid19	17
Migracovid Sarea	18

# Contexto

La pandemia mundial por covid-19 así como los estados de emergencia sanitaria y alarma decretados en marzo y octubre de 2020 marcan irremediabilmente la naturaleza de la actividad desarrollada durante el presente año.

En este contexto es importante destacar dos aspectos: el primero es el relativo a la dificultad evidente de llevar a cabo algunas de las actuaciones ordinarias del servicio por las propias restricciones impuestas por las autoridades, y el segundo tiene que ver con el surgimiento de nuevas necesidades extraordinarias cuya atención ha sido señalada como prioritaria por la Dirección de Política Familiar y Diversidad y por la Viceconsejería de Políticas Sociales de Gobierno Vasco.

Se trata por lo tanto de una situación extraordinaria que ha requerido un planteamiento del servicio y de los trabajos realizados también extraordinarios, pero, no obstante, igualmente ajustados a la propia literalidad de la filosofía del servicio. Cabe recordar que “la actividad de Biltzen se define desde la filosofía de la ‘orientación al cliente’, por la cual los servicios se deberán configurar y definir en función de las necesidades y demandas de las diferentes entidades que los reciben (...) pero, del mismo modo, en tanto que herramienta de las políticas y estrategias de la Dirección [asegurando] el alineamiento constante con sus políticas y estrategias”.

# Quiénes somos

Somos un **servicio de titularidad pública**, adscrito al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Nuestra misión es contribuir a:

- **La integración y el disfrute de los derechos de la ciudadanía** por parte de todas las personas residentes en Euskadi, con independencia de su origen, lengua y religión.
- El avance permanente en la capacidad de la sociedad vasca para **gestionar positivamente y en clave inclusiva la diversidad cultural y la convivencia** entre los diferentes grupos culturales que la conforman.
- La promoción de la sensibilización y la creación de **herramientas y recursos para la lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia**, así como cualquier otra forma de intolerancia y odio hacia la diferencia.



# Cómo trabajamos

Desde nuestra creación en 2004 somos un **servicio de ámbito autonómico** de la CAPV y lo hacemos atendiendo a las siguientes señas de identidad:

- **Servicio de segundo nivel:** actuamos preferentemente con agentes, no con destinatarios últimos.
- **Subsidiariedad:** atendemos a las diferentes legitimidades de los agentes con los que trabajamos.
- **Complementariedad:** reforzamos las competencias, las capacidades y los recursos de esos agentes, empoderándolos, no sustituyéndolos.
- **Impulso de modelos colaborativos y de trabajo en red:** promovemos la interlocución y colaboración entre la responsabilidad pública y la iniciativa social, entre diferentes actores de la sociedad civil, etc.
- **Innovación:** impulsamos experiencias piloto, nuevos programas y herramientas en los ámbitos conectados con su misión y en colaboración con otros agentes.
- **Trabajo a escala:** intentamos sistematizar conocimiento y experiencias propias y de terceros, transformándolas en programas estables con un modelo de gestión eficiente.



75

Organizaciones  
sociales

3.720

Personas que han  
participado en alguno  
de nuestros programas

175

Administraciones  
y organismos  
públicos que han  
hecho uso de  
nuestros servicios y  
programas

# Qué hacemos

Combinamos diferentes líneas de actuación aportando nuestro **conocimiento técnico especializado y nuestro contacto con la realidad** de agentes, servicios y destinatarios a:

- **El diseño, despliegue y evaluación de las políticas y planificaciones de referencia** en la CAPV en materia de gestión de la diversidad, Igualdad de Trato y No Discriminación, lucha contra el racismo y la xenofobia.
- **La incorporación de las perspectivas** de la interculturalidad, la diversidad, la no discriminación a las políticas sectoriales.
- **La adecuación de normativas, itinerarios de atención y prácticas profesionales** a la diversidad existente en la sociedad vasca.
- El **desarrollo** de organizaciones, agentes profesionales, etc. y de sus **competencias**.
- La **creación de programas, recursos y metodologías de intervención**, tanto de manera autónoma como en colaboración con terceros.
- **El fortalecimiento de las organizaciones** en torno a las que se vertebran los diferentes colectivos culturales.
- La **generación de conocimiento especializado**.



Desarrollo y  
gestión de  
servicios

**1.700**  
Horas

Desarrollo y gestión  
de servicios y  
programas estables

**15.000**  
horas

Desarrollo y  
colaboración  
en proyectos de  
innovación

**3.000**  
horas

Asistencia al  
Departamento de Empleo  
y Políticas Sociales para el  
despliegue de las políticas  
de gestión de la diversidad

**4.000**  
Horas

Agenda transversalización  
de las políticas de  
diversidad con otros  
departamentos y  
organismos del Gobierno  
Vasco

**34**  
líneas de trabajo en  
colaboración

**2.500**  
Horas

# Servicios

## FORMACIÓN

Desarrollamos las competencias de instituciones, organizaciones y agentes para gestionar la diversidad a través de una oferta estable de formación especializada en los ámbitos de las migraciones, el pueblo gitano, la perspectiva intercultural y la igualdad de trato y no discriminación.

Las modalidades de formación que trabajamos son:

- **Oferta propia:** jornadas.
- **Integrada** en los circuitos y estructuras sectoriales: planes de formación de Berritzegunes, plan formativo de la Academia de Policía y Emergencias del País Vasco, oferta de planes de formación interna de Osakidetza, Universidad del País Vasco etc.
- **Concertada** con entidades locales, organizaciones del tercer sector, etc.

63  
Acciones formativas

295  
Horas de formación

1.715  
Personas participantes

3.200  
Horas

3  
Organizaciones  
sociales atendidas

16  
Administraciones  
y organismos  
públicos atendidos



Este es uno de los ámbitos del servicio que **más negativamente afectado se ha visto por las medidas de control y no expansión del nuevo coronavirus** decretadas por las autoridades. Las restricciones de movilidad, reunión y aforos han limitado fuertemente la posibilidad de realizar acciones de formación presencial, que son las que principalmente se desarrollan desde Biltzen. **Especialmente en los primeros meses de la pandemia**, las administraciones y entidades sociales con las que teníamos programadas las formaciones pidieron cancelarlas o posponerlas hasta que las condiciones permitieran su impartición.

Además de las propias limitaciones y restricciones, el público destinatario de nuestras acciones en este ámbito (fundamentalmente personal técnico de administraciones públicas y entidades sociales) tuvo que **reorientar su trabajo y esfuerzos a la atención a las personas y colectivos vulnerabilizados**, dificultando mucho la ejecución de dichas acciones formativas. Esto ha llevado en muchos casos, a adecuar tanto el contenido de la formación impartida a cuestiones que sí que tenían una conexión directa con sus necesidades más inmediatas vinculadas a la pandemia (por ejemplo, claves para el trabajo con jóvenes sin referentes familiares de origen magrebí) como en el formato, impulsando la impartición **on-line**.



## FORTALECIMIENTO ASOCIATIVO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Contribuimos, a través de la colaboración con otros agentes y estructuras, a la promoción y fortalecimiento del tejido asociativo que trabaja en los ámbitos de la diversidad cultural, la convivencia y la ciudadanía en pie de igualdad como agentes activos de transformación social.

Las actividades que realizamos desde nuestro servicio son:

- **Programa de fortalecimiento asociativo** dirigido a asociaciones de personas migradas y de personas gitanas.
- **Acompañamiento y asistencia técnica** para el diseño de proyectos asociativos, de intervención social, cultural, socioeducativa, etc.
- **Soporte técnico** a espacios de coordinación, trabajo en red, etc.



Participación y  
fortalecimiento  
asociativo

**800**

Horas dedicadas

**10**

Organizaciones  
sociales atendidas

## PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

Participamos en la gestión positiva de las relaciones entre personas y grupos en el ámbito comunitario, combinando estrategias preventivas de sensibilización a toda la ciudadanía y estrategias de regulación de la conflictividad, priorizando la activación y empoderamiento de agentes en el propio terreno:

- **Promoción** y/o **gestión** directa de programas y actuaciones de sensibilización dirigidos a públicos diversos en los espacios de referencia comunitarios: centros escolares, equipamientos de juventud, culturales, centros cívicos, etc.
- Actuaciones de **acompañamiento a agentes locales** para la gestión de la convivencia en el ámbito comunitario.
- **Acompañamiento** en procesos orientados a la adecuación de **normativas** de gestión de equipamientos y espacios, de metodologías de intervención, etc.
- **Promoción** y apoyo a actuaciones de reconocimiento y visualización de la diversidad cultural.

### Sensibilización

### Otras actuaciones

11

Actuaciones

12

Actuaciones

6

Organizaciones  
sociales

4

Administraciones  
atendidas

5

Administraciones  
atendidas

950

Horas dedicadas

900

Horas dedicadas

7

Organizaciones  
sociales atendidas

## INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y CONOCIMIENTO ESPECIALIZADO

Trabajamos en la creación y divulgación de conocimiento especializado en los ámbitos de referencia de Biltzen, combinando acciones de prospección, elaboración de materiales, divulgación, apoyo a la investigación, etc:

- Elaboración de **informes** técnicos y jurídicos en los ámbitos de referencia de Biltzen: gestión de la diversidad, igualdad de trato y no discriminación, extranjería, etc.
- Elaboración y difusión de **guías**, materiales y soportes especializados en estos ámbitos.
- **Programas** informativos dirigidos a la ciudadanía.
- **Colaboración** con universidades, investigadores/as, etc. en el diseño, análisis y difusión de estudios e investigaciones.
- **Servicio de traducciones** a los principales idiomas de los colectivos culturales minoritarios presentes en la CAPV.



**10**  
Colaboraciones  
en estudios e  
investigaciones

**1**  
Organizaciones  
sociales atendidas

**12**  
Sesiones informativas/  
225 participantes

**11**  
Administraciones  
y organismos  
públicos atendidos

**10**  
Informes técnicos  
jurídicos, etc

**900**  
Horas

**32**  
Soportes traducidos  
a 11 idiomas

## ASESORÍA

Desarrollamos, tanto de manera directa como en colaboración con terceros, referencias para el acompañamiento a agentes políticos y técnicos, así como a la ciudadanía en general, en materia de gestión de la diversidad, Igualdad de Trato y No Discriminación, diseño y adecuación de itinerarios de integración social, etc.

- **Asesoría** jurídica en materia de **extranjería**.
- **Asesoría** jurídica en materia de Igualdad de Trato y No Discriminación.
- **Asesoría** para la incorporación de la perspectiva intercultural.

Los ámbitos de aplicación son: políticas públicas, planificaciones, adecuación de normativas, diseño de servicios y programas, desarrollo de proyectos de intervención social, cultural, educativa, etc.

3.179

Consultas/casos

1.986

Particulares

1.139

Profesionales

4.510

Horas de dedicación

98

Administraciones  
y organismos  
públicos atendidos

50

Organizaciones  
sociales atendidas

# Proyectos y participaciones estratégicas

Además de los servicios y programas estables, **Biltzen participa y/o promueve en colaboración con terceros algunos otros servicios y proyectos especialmente relevantes**, bien por su carácter innovador, por las temáticas que abordan, por su alcance territorial y dimensión a escala, por el capital relacional que generan, etc...

Todos ellos tienen **carácter estratégico y prioritario**, puesto que contribuyen a ordenar nuestra acción en relación a terceros actores y a proyectarla a futuro.

De todos los que se han desarrollado en 2020 una selección de los relevantes podría ser la que sigue:



## ERABEREAN

**Red para la igualdad de trato y no discriminación** impulsada desde el Departamento de Política Familiar y Diversidad de Gobierno Vasco. Trata de poner en valor el **trabajo en red desde las miradas LGTBI+, migrante y gitana** destacando el trabajo que desde las instituciones y el tercer sector se está realizando en este ámbito.

En este sentido las **asociaciones** que, junto con el Departamento, forman parte de la Red y cuyo ámbito de trabajo se centra en alguna de las tres miradas citadas, actúan como **“antenas”** desde las que se detectan posibles casos de discriminación, atendiendo también a quien contacte con ellas por esta misma razón.

El **objetivo** no es sólo es **atender** a estas personas que refieren casos de posible **discriminación** de la forma más inmediata y concreta posible, sino **también sensibilizar** al conjunto de la sociedad mediante la **creación de materiales de divulgación, realización de campañas publicitarias, formación de agentes**, etc. desde

<http://www.euskadi.eus/rederaberean>



# eraberean

TRATU-BERDINTASUNAREN ALDEKO ETA  
DISKRIMINAZIOAREN AURKAKO SAREA

RED PARA LA IGUALDAD DE TRATO  
Y NO DISCRIMINACIÓN



## AHOLKU-SAREA

Aholku Sarea es la red de asistencia jurídica en materia de extranjería promovida por Gobierno Vasco en colaboración con entidades del tercer sector.

El objetivo es facilitar la regularización de la población extranjera en general, así como evitar su irregularidad sobre venida, contribuyendo o intentando facilitar el ejercicio del derecho a la vida en familia:

- **Autorización de residencia** por circunstancias excepcionales.
- **Autorización de estancia** por estudios y su prórroga.
- **Menores extranjeros.**
- **Residencia de larga de duración.**
- **Régimen comunitario.**
- **Renovaciones.**
- **Modificaciones de autorizaciones.**
- **Reagrupación.**



## ADI!COVID

La iniciativa Adi!Covid surge en el año 2020 con la llegada de la pandemia y el establecimiento de medidas al respecto de la misma.

En ese contexto **se identificó por parte de Biltzen y el Departamento de Empleo y Políticas Sociales la necesidad de hacer accesible la información publicada por los diferentes departamentos de Gobierno Vasco** al mayor número de personas posible, para lo cual **se estableció una red de adaptación y traducción de la normativa publicada a 8 idiomas (castellano, euskera, inglés, francés, árabe, rumano, ruso y portugués).**

La **difusión fue virtual** (publicaciones online en los perfiles de **Facebook** del servicio, así como por grupos y listas de difusión de **whatsapp**) y las publicaciones respondían a los **principios de ligereza visual** (hacer accesible la información a la población de origen extranjero de una manera rápida y sencilla) **y facilidad en su difusión** (se buscaba crear un repositorio de infografías que ayudasen a que éstas circularsen lo más rápido posible).



## ACOMPAÑAMIENTO EN DISPOSITIVOS DE EMERGENCIA PARA PERSONAS SIN HOGAR DURANTE EL CONFINAMIENTO DOMICILIARIO POR LA PANDEMIA DE COVID19

El pasado 24 de marzo de 2020 en el **marco del confinamiento domiciliario por la alarma sanitaria**, Biltzen entra a realizar labores de **acompañamiento a las instituciones locales y entidades sociales que gestionan los dispositivos de alojamiento de emergencia** creados para atender a las personas en situación de sinhogarismo.

Ese acompañamiento se realizó hasta junio de 2020 en que cerraron los dispositivos y sumaron **51 actuaciones en 14 dispositivos de 3 municipios de Bizkaia** atendiendo a unas **525 personas**. Con carácter **previo** se realizó un **diagnóstico** pormenorizado de la situación en cada dispositivo en el que se incorporó la opinión de las propias personas alojadas.

Se trató de una **intervención larga, compleja y** extraordinariamente **exigente en lo técnico**, con multitud de agentes institucionales, sociales y religiosos involucrados que ha obtenido una **valoración muy positiva por todas las partes implicadas**.



**14**  
Dispositivos

**3**  
Municipios

**51**  
Actuaciones

**525**  
Personas

## MIGRA COVID SAREA

En el contexto de pandemia y emergencia sanitaria, Biltzen recibió el **encargo urgente y prioritario de iniciar una colaboración estrecha con la Dirección de Salud Pública ante la constatación de una afección específica y significativa en la población migrante vulnerable.**

La estrategia definida es la **creación de una red de intervención rápida y específica con el objetivo de preservar la salud de dicha población**, a la vez que la de la población en general.

Es así, como **en torno a un centenar de entidades sociales, locales y sanitarias, articuladas alrededor de las trece Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI) de Osakidetza se han constituido en Migra COVID Sarea**, red que viene trabajando coordinadamente a través de reuniones presenciales y virtuales y canales de comunicación permanentes vía electrónica y telefónica.

Entre otras, se vienen realizando **acciones informativas y de sensibilización ante la detección de brotes, programación de cribados** poblacionales, necesidad de **aislamientos y cuarentenas**, así como **habilitando** temporalmente **dispositivos** para la **realización de PCR**, permitiendo un canal de **comunicación telefónico** para las personas, facilitando la **derivación de casos y contactos** y gestionando situaciones sanitarias y/o sociales urgentes.



**106**

Entidades sociales,  
locales y sanitarias

**250**

Consultas telefónicas  
antedidas

**22**

Comunicaciones

**8**

Idiomas

**33**

solicitudes de gestión e  
intermediación

## CONTACTO

[biltzen@biltzen.org](mailto:biltzen@biltzen.org)

Atención jurídica a **profesionales**: **944 001 809** – [juridika@biltzen.org](mailto:juridika@biltzen.org)

Atención jurídica a **particulares** (gratuito): **900 840 890**

### Horario:

De 9:00h a 17:30h

#### Biltzen Bizkaia

Carretera Basurto-  
Kastrexana, 70  
48002 Bilbao  
tel.: **944 001 900**  
[biltzen@biltzen.org](mailto:biltzen@biltzen.org)

#### Biltzen Gipuzkoa

C/ Gurutzegi 12  
20018 Donostia- San  
Sebastián  
tel.: **688 648 745**  
[biltzen@biltzen.org](mailto:biltzen@biltzen.org)

#### Biltzen Álava

Portal del Rey, 3.  
Dpto. 11  
01001 Vitoria-Gasteiz  
tel.: **945 203 661**  
[biltzen@biltzen.org](mailto:biltzen@biltzen.org)



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



[www.biltzen.org](http://www.biltzen.org)

Memoria  
2020

# #biltzen

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

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGIKO ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES