

Compendio de casos de éxito en la implementación

**COMPENDIO DE CASOS DE ÉXITO
EN LA IMPLEMENTACIÓN
DE PLANES LOCALES DE
SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD
DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN**

de planes locales de sensibilización



SECRETARÍA DE ESTADO
DE INMIGRACIÓN
Y EMIGRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE INTEGRACIÓN
DE LOS INMIGRANTES



igualdad

Entidades Locales Participantes:

Ayuntamientos de Arona, Ávila, Castellón, Bilbao, Cambrils, Collado Villalba, Gijón, Ibiza, León, L'Hospitalet de Llobregat, Madrid, Málaga, Manlleu, Manresa, Reus, Salou, San Javier, Santa Coloma de Gramanet, San Sebastián, Tarancón, Tarragona, Terrassa, Torre-Pacheco, Vigo, Valencia, Valladolid y el Consorcio del Lago de Banyoles.

Expertos/as:

Carmen Cárdenas, José María Batlles, Macarena Vallejo, Marta Solé, Rosa Bada y Waltraud Müllauer.

Dirección y coordinación:

Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia: Nicolás Marugán Zalba, Rosa Iturzaeta Manuel y Antonio García Gómez

Colaboración:

CIDALIA, Consultoría técnica en diversidad, S.L.L.

Catálogo general de publicaciones oficiales

<http://www.060.es>



© Ministerio de Trabajo e Inmigración
Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración
Dirección General de Integración de los Inmigrantes
Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia
José Abascal, 39 28071 Madrid
Correo electrónico: oberaxe@mtin.es
Internet: <http://www.oberaxe.es>

Diseño y maquetación: José María Gómez Benito

NIPO: 790-10-155-9

Depósito legal: M-46138-2010

Impresión: Composiciones Tipográficas Alba. S.A.



Esta obra ha sido impresa en papel reciclado libre de cloro

Esta publicación ha recibido apoyo del Programa Comunitario europeo para el Empleo y la Solidaridad (2007-2013) de la Dirección General para el Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea. Este programa fue establecido para apoyar financieramente la implementación de los objetivos de la Unión Europea en el área del empleo y los asuntos sociales, tal y como quedó establecido en la Agenda Social y por lo tanto contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Lisboa en estos ámbitos.

El programa, con una duración de siete años, se dirige a todos los grupos de interés que puedan ayudar a dar forma al desarrollo de políticas y legislación en materia de empleo y asuntos sociales apropiadas y efectivas, entre los 27 estados miembros de la UE, EFTA-EEA, y países candidatos y PRE-candidatos.

La misión de PROGRESS es reforzar la contribución de la UE en el apoyo a los compromisos y esfuerzos de los Estados Miembro para crear más y mejores empleos y construir una sociedad más inclusiva. Para ello el PROGRESS:

- Proporciona análisis y asesoramiento político en las áreas PROGRESS;
 - Controla e informa sobre la implementación de la legislación y políticas de la UE en las áreas PROGRESS;
 - Promociona la transferencia política, aprendizaje y apoyo entre los estados miembros en los objetivos y prioridades de la UE;
 - Trasmite la visión de los grupos de interés y la sociedad en su conjunto.
- Para más información: http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html

"La información contenida en esta publicación no refleja necesariamente la posición y opinión de la Comisión Europea".

**COMPENDIO DE CASOS DE ÉXITO
EN LA IMPLEMENTACIÓN
● DE PLANES LOCALES DE
SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD
DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN**



1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	7
2. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	9
2.1 RESUMEN	9
2.2 METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN	11
3. VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS	19
3.1 PRINCIPIOS GENERALES	23
3.2 PAUTAS DE ÉXITO	27
3.3 PAUTAS DE GESTIÓN	30
3.4 PRINCIPIOS TRANSVERSALES	35
4. SELECCIÓN DE CASOS DE ÉXITO	41
5. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	71
5.1 PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS LOCALES COMO AGENTES DE SENSIBILIZACIÓN	72
5.2 PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA SENSIBILIZACIÓN PARA LA IGUALDAD DE TRATO Y LA NO DISCRINACIÓN	76
5.3 JUVENTUD E INMIGRACIÓN	81
5.4 CONVIVENCIA Y ESPACIOS PÚBLICOS	85
5.5 SENSIBILIZACIÓN PARA LA MEJORA DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	89
5.6 ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	94
6. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES	99
7. BIBLIOGRAFÍA	103



Una vez más el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes presenta otra publicación, enmarcado en el Programa Comunitario Europeo PROGRESS, que trata de promover actividades de sensibilización para la igualdad de trato y la no discriminación.

En esta ocasión, se trata de un compendio de casos de éxito que pueden servir de referente a todos aquellos actores que, en el ámbito de las entidades locales, intentan aplicar estrategias que ayuden a gestionar una sociedad tan rica y diversa como la española, tras varios años recibiendo personas procedentes de distintos lugares del mundo.

La gestión de la diversidad en el ámbito local es una disciplina que tiene mucho de novedosa y la sensibilización, entendida como se define en Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración, como un conjunto de acciones que pretende influir sobre los estereotipos y las percepciones del "otro", es una materia difícilmente mensurable. Por eso, la publicación de una serie de experiencias que han resultado positivas en distintos lugares, nos parece importante para que sirva de guía y ayuda para la convivencia entre las distintas culturas que pueblan nuestro país.

La selección de los casos que se recogen en este Compendio de casos de éxito en la implementación de planes locales de sensibilización en igualdad de trato, se ha hecho teniendo en cuenta distintos enfoques que abarcan un amplio espectro de lo que conocemos por sensibilización. Así, se han contemplado los distintos casos a la luz de un enfoque de género, de juventud, de uso de espacios públicos y de convivencia vecinal, y de acceso a los servicios públicos.

Esperamos que esta nueva herramienta del Proyecto Estrategias de Sensibilización para la Ciudadanía y la Integración (ESCI III): " Planes de Sensibilización: Experiencias de éxito en el entorno local", al igual que las publicaciones anteriores, sea de utilidad para todas aquellas personas involucradas en las políticas de sensibilización y la no discriminación y que el resultado sea una convivencia armoniosa en esta sociedad diversa que entre todos estamos creando.

Estrella Rodríguez Pardo

Directora General de Integración de los Inmigrantes



2.1. RESUMEN

El presente *Compendio de casos de éxito en la Implementación de Planes Locales de Sensibilización en Igualdad de trato y no Discriminación*, es el Producto Final del Proyecto ESCI III: Planes de Sensibilización: Experiencias de éxito en el entorno local. El Proyecto ESCI III está enmarcado en el Programa Comunitario para el empleo y la solidaridad social Progress (2007–2013) de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea y se inserta en uno de los cinco ámbitos de actividad del Programa Comunitario como es el de la *No discriminación y Diversidad*, cuyo objeto principal es apoyar la aplicación efectiva del principio de no discriminación y fomentar su integración en las políticas de la Comunidad mediante las siguientes acciones:

- Una mayor comprensión de la situación en materia de discriminación, especialmente mediante análisis, estudios y el desarrollo de estadísticas e indicadores, así como mediante la evaluación de la incidencia de la legislación, las políticas y las prácticas vigentes;
- El apoyo a la aplicación de la legislación de la Unión Europea (UE) en materia de no discriminación mediante un control eficaz, la formación de los profesionales y la creación de redes entre los organismos especializados en el ámbito de la lucha contra la discriminación;
- El refuerzo de la sensibilización, la difusión de información y el fomento del debate sobre los principales desafíos y aspectos políticos en materia de discriminación, así como la integración de la no discriminación en las políticas de la Comunidad;
- El desarrollo de la capacidad de las principales redes de la Comunidad (por ejemplo, de expertos nacionales o de ONG) para perseguir los objetivos políticos comunitarios.

El proyecto ESCI III se ha desarrollado en el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2009 y el 30 de noviembre de 2010 por el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (Obe-raxe), dependiente de la Dirección General de Integración de Inmigrantes de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Se presenta como una continuidad del trabajo realizado en el marco del Proyecto ESCI I: Estrategias de Sensibilización para la Ciudadanía y la Integración (2008), y del Proyecto ESCI II: Planes Locales de Sensibilización, que se desarrolló durante el año 2009. Las actividades del Proyecto ESCI II finalizaron con la publicación de la *Guía para el Diseño y la Elaboración de Planes Locales de Sensibilización en Igualdad de trato y no Discriminación*; la guía se ha distribuido de la siguiente manera: 2.100 ejemplares a entidades locales, 67 ejemplares a Comunidades Autónomas, 30 ejemplares a departamentos ministeriales, 350 ejemplares a ONGs y 38 a Defensores del Pueblo u órganos similares regionales. Esta distribución se ha hecho teniendo en cuenta el porcentaje de población inmigrante.

Con la finalidad de incorporar e involucrar a instituciones públicas y privadas y organismos locales y regionales en el desarrollo de acciones de sensibilización y de promoción de la igualdad de trato y la no discriminación, a partir de la elaboración de esta publicación, se inició la tercera etapa del ESCI (ESCI III), que ha tenido por objetivos su difusión y concreción en planes locales de sensibilización contra la discriminación por origen racial y étnico y a favor de la igualdad de trato y la identificación y evaluación de buenas prácticas y experiencias llevadas a cabo a nivel local.

RESUMEN

Con este nuevo proyecto, hemos pretendido avanzar hacia la mejora de la calidad de las estrategias utilizadas por las entidades locales en la sensibilización, a través del apoyo, seguimiento y tutoría en el diseño e implementación de Planes Locales de Sensibilización por parte de entidades locales, seleccionando casos de éxito y elaborando el presente compendio de buenas prácticas, que incluye un análisis de transferibilidad de las experiencias y definición de recomendaciones para la implementación de la herramienta en otros entornos.

Para ello hemos continuado trabajando con administraciones públicas, organizaciones sociales y agentes considerados clave para poder influir desde los niveles más cercanos a la ciudadanía en el diseño e implementación de políticas nacionales y europeas.

Los objetivos del Proyecto ESCI III pueden desglosarse de la siguiente manera:

Objetivo general:

Contribuir a mejorar el conocimiento sobre los aspectos positivos de una sociedad diversa para favorecer la convivencia y los procesos de integración social en los entornos locales, a través de la implementación de planes locales de sensibilización contra la discriminación por origen racial y étnico y a favor de la igualdad de trato, y la identificación de casos de éxito y modelos de referencia.

Objetivos específicos:

1. Difundir el proyecto y sus objetivos, e identificar entidades locales que estén implementando "Planes locales de sensibilización en igualdad de trato", que a través del conjunto de actuaciones y medidas propuestas ayuden a mejorar las percepciones y actitudes de la ciudadanía en relación a la diversidad.
2. Poner en marcha un seguimiento específico y acompañamiento del proceso, que apoye y facilite a las entidades locales la implementación de los Planes Locales de Sensibilización en Igualdad de Trato, así como sentar las bases para la identificación de casos de éxito.
3. Identificar los casos de éxito y buenas prácticas desarrolladas en España en la aplicación de Planes locales de Sensibilización en el ámbito local, tomando en cuenta al menos modelos de sensibilización que hayan incorporado o puesto el foco principal del plan en diversos aspectos como: Sensibilización con especial enfoque en temas de género; sensibilización con enfoque en ciudadanía joven; sensibilización con enfoque en convivencia vecinal y uso de espacios públicos; sensibilización con enfoque en el uso de los servicios públicos.
4. Elaborar y difundir un Compendio de Casos de éxito y buenas prácticas identificadas durante la implementación de Planes Locales de Sensibilización en Igualdad de trato, seleccionando casos modélicos que puedan constituirse en un referente para el resto de entidades locales.

Todas estas acciones se han realizado con la cooperación de un grupo de trabajo externo coordinado por el Observatorio Español del Racismo y Xenofobia (Oberaxe), y formado por el equipo técnico del propio Oberaxe, seis expertos/as especializados en políticas locales y metodologías de sensibilización y la consultora Cidalia, Consultoría Técnica en Diversidad S.L.L, es-

pecializada en diversidad y migraciones. Las seis personas expertas que participaron en el grupo de trabajo fueron:

- Rosa Bada, Directora de Derechos Civiles del Ayuntamiento de Barcelona,
- José M. Batlles, de la Diputación de Almería y Marta Solé de la Diputación de Barcelona, ambos propuestos como expertos por parte de la Federación Española de Municipios y Provincias-FEMP.
- Carmen Cárdenas, técnica del Plan de Empleo para colectivos vulnerables de Cruz Roja Española, Oficina Central.
- Waltraud Müllauer-Seichter, doctora en Antropología Social y Cultura, de la UNED.
- Macarena Vallejo, responsable de Inmigración, Derechos de Ciudadanía y Movimientos Sociales del Consejo de la Juventud de España.

2.2 METODOLOGIA DE ACTUACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el marco del proyecto específico Planes de Sensibilización: experiencias de éxito en el entorno local - ESCI III, el equipo de trabajo vinculado al proyecto desarrolló las siguientes actividades:

- a) la identificación, selección y contacto con las entidades locales que estuvieron interesadas en participar en el proyecto para el desarrollo de las dos acciones principales del mismo, como son:
- b) el desarrollo del proceso de asesoramiento técnico y acompañamiento de las entidades locales participantes en el proyecto, y
- c) la selección de experiencias y prácticas de éxito vinculadas a la sensibilización, tomando en consideración aquellas relacionadas especialmente con la sensibilización en temas de género, jóvenes, convivencia vecinal o uso de espacios públicos y el uso de los servicios públicos.

a) Identificación y selección de entidades locales participantes

La identificación, selección y contacto con las entidades locales interesadas en participar en el proyecto se efectuó de la siguiente manera:

- Fase 1.** Se realizó una primera selección de entidades locales basada en distintos principios:
- En primer lugar, se consideraron los criterios poblacionales como la presencia y representación de la población de origen extranjero en el municipio, su evolución entre 2004 y 2009 y la diversidad en cuanto a las nacionalidades presentes en el territorio.
 - En segundo lugar, se consideró la pluralidad de tipologías de entidades locales, tanto por tamaño poblacional como en cuanto a la representación territorial del conjunto de las Comunidades Autónomas.

Tomando en consideración estos criterios se hizo una selección de 165 municipios, pertenecien-

METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN

tes a veintitrés provincias y a las diecisiete Comunidades Autónomas, que concentraban el 85,19% del total de la población de origen extranjero en España (con datos del INE a diciembre de 2009).

Fase 2. Supuso la invitación a participar en el proyecto a las entidades locales seleccionadas y la creación de las bases de datos informativa de cada una. En total, se envió invitación a las 165 entidades locales identificadas.

Fase 3. Consistió en el seguimiento de las entidades locales invitadas para el establecimiento del grupo definitivo de municipios interesados en participar en el proceso de acompañamiento y selección de casos de éxito. Como criterio general, se seleccionaron aquellos municipios que estuvieran trabajando o mostraran interés en trabajar contra la discriminación por origen racial o étnico, con particular atención en los ámbitos de especial importancia definidos por el ESCI III.

Las entidades locales que confirmaron su participación fueron finalmente las siguientes:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROVINCIA	MUNICIPIO
Andalucía	Málaga	Málaga
Asturias	Asturias	Gijón
Baleares	Baleares	Ibiza
Canarias	Santa Cruz de Tenerife	Arona
Castilla La Mancha	Cuenca	Tarancón
Castilla y León	Ávila	Ávila
	León	León
	Valladolid	Valladolid
Cataluña	Barcelona	Manresa Santa Coloma de Gramanet L'Hospitalet de Llobregat Manlleu Terrassa
	Tarragona	Tarragona Cambrils Reus Salou
	Girona	Banyoles
Galicia	Pontevedra	Vigo
Madrid	Madrid	Madrid Collado Villalba
Murcia	Murcia	Torre - Pacheco San Javier
País Vasco	Vizcaya	Bilbao
	Guipúzcoa	San Sebastián
Valencia	Valencia	Valencia
	Castellón	Castellón

b) Metodología y contenidos del Asesoramiento Técnico a Municipios

Dada la diversidad y heterogeneidad de las entidades locales participantes en el Proyecto ESCI III, la primera característica del proceso de seguimiento y asesoramiento fue la del carácter individualizado del mismo en el marco de unos criterios comunes de actuación, cuyo eje principal fue la aplicación de la *Guía para el Diseño y Elaboración de Planes Locales de Sensibilización* elaborada durante la segunda fase del proyecto.

Los criterios comunes de actuación se basaron en las siguientes actividades:

- a) Identificación de aspectos previos para el inicio del seguimiento y el asesoramiento.
- b) Elaboración de un diagnóstico general del municipio.
- c) Elaboración de un diagnóstico específico.
- d) Elaboración de recomendaciones para el desarrollo del Plan de Sensibilización.

En resumen, la propuesta se orientó al desarrollo de un protocolo de trabajo basado en criterios comunes que permitiera definir un proceso de actuación con las entidades locales con resultados y productos similares y homologables (identificación de información básica a través de un cuestionario y elaboración de una ficha de diagnóstico general) y a través de metodologías y herramientas específicas que fuesen las más adecuadas en cada contexto local.

A fin de consensuar la metodología de trabajo que se desarrollaría durante las diferentes fases del proyecto, el equipo técnico realizó visitas individuales a los diferentes entes locales participantes. Esa interrelación con los responsables de las acciones en el ámbito local se convirtió en un elemento clave en el desarrollo del proyecto ESCI III, no solo al facilitar una mayor información y las tareas de coordinación con el grupo de trabajo, sino, por la importante implicación y participación mostrada por las/los técnicas/os y responsables de área de las entidades locales involucradas.

Diagnóstico general

La primera acción de la fase de seguimiento y asesoramiento se orientó al desarrollo de un diagnóstico general para cada entidad local participante en el proyecto, en el cual se sistematizaba la siguiente información:

TIPO DE INFORMACIÓN	DATOS	METODOLOGÍA
Datos sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Población total • Nº y evolución población de origen extranjero • % y evolución % población de origen extranjero • Distribución por nacionalidades • Distribución por sexo y edades 	Elaboración propia por parte del equipo técnico en base a los datos del Padrón Municipal de Habitantes del Instituto Nacional de Estadística

METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN

TIPO DE INFORMACIÓN	DATOS	METODOLOGÍA
Análisis de políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de actividades • Vinculación con Programa o Plan de Integración/ Convivencia o ciudadanía • Grado de transversalidad de las acciones (participación de otras áreas del ayuntamiento en las acciones desarrolladas) • Tipo de recursos utilizados • Fuentes de financiación (propias, subvenciones etc.) • Vinculación en las actividades de entidades sociales: Ong/ Asociaciones de inmigrantes 	<p>Elaboración realizada a partir de un breve cuestionario que se envió a los municipios participantes.</p> <p>Recopilación de documentos suministrados por las entidades participantes</p>
Observaciones y recomendaciones	Breve informe con la propuesta del equipo técnico para la realización del Plan de Sensibilización	Sugeridas por el Equipo Técnico del proyecto y el grupo de expertos

El diagnóstico inicial de cada una de las entidades participantes se elaboró por parte del Equipo Técnico del proyecto con la colaboración puntual de los técnicos y responsables de las entidades locales, a partir de la realización de un cuestionario, como un primer paso en la identificación de las posibles líneas de actuación a seguir, siendo un documento abierto y flexible a la reflexión en las siguientes fases de trabajo.

El diagnóstico inicial de cada una de las entidades participantes se elaboró por parte del Equipo Técnico del proyecto con la colaboración puntual de los técnicos y responsables de las entidades locales, a partir de la realización de un cuestionario, como un primer paso en la identificación de las posibles líneas de actuación a seguir, siendo un documento abierto y flexible a la reflexión en las siguientes fases de trabajo.

Diagnóstico específico

Una vez desarrollado el diagnóstico general, el siguiente objetivo fue el de establecer un diagnóstico específico con los técnicos y responsables de las entidades locales. Para ello, se realizó una visita a cada entidad local participante en el proyecto, a fin de:

- a) Contrastar con los responsables de las entidades locales el diagnóstico general elaborado por el equipo técnico del proyecto y profundizar en el mismo, en cuestiones como:
 - a.1) Análisis de prácticas y discursos sociales, es decir, la existencia de percepciones, prejuicios y estereotipos en el contexto social de referencia.
 - a.2) Conocimiento de actitudes y hechos discriminatorios en el municipio o entidad local: problemas de convivencia detectados, situaciones de discriminación, etc.
- b) Presentación de la metodología de trabajo virtual: se creó una modalidad de trabajo on – line (<http://www.esci3.com>) que sirvió, posteriormente, como plataforma de coordinación y de trabajo en red entre las entidades locales participantes y entre éstas y el Equipo Técnico del proyecto.
- c) Establecimiento de un plan y un calendario de trabajo con cada entidad local, que se desarrolló entre los meses de junio y octubre de 2010, y que se orientó a establecer conjuntamente, la identificación de acciones y experiencias de éxito en materia de sensibilización en

igualdad de trato y no discriminación que pasaron a ser evaluadas por el equipo técnico y el grupo de expertos con la finalidad de identificar buenas prácticas que pudieran servir como modelos de referencia.

Elaboración de recomendaciones para la elaboración de los Planes de sensibilización

Al cierre de la edición del presente compendio, se está elaborando un breve informe que contendrá una serie de propuestas y recomendaciones a fin de orientar y/o reforzar las actuaciones que en materia de sensibilización vienen desarrollando las entidades locales participantes en el proyecto.

Este informe está basado tanto en los diagnósticos generales y específicos elaborados por el equipo técnico del proyecto, como en las opiniones del grupo de expertos/as en relación a las prácticas valoradas durante la fase de identificación de casos de éxito.

c) Metodología de identificación y selección de casos de éxito

La fase de trabajo y la metodología aplicada en la identificación y selección de casos de éxito se basó de forma notable en el proceso de acompañamiento de las entidades locales participantes en el proyecto. Entre otras acciones, las visitas a las entidades locales permitieron tener un elevado conocimiento de las iniciativas y experiencias que se están desarrollando a nivel local, lo que facilitó la identificación de estas para la selección de los casos de éxito.

La metodología de identificación y selección de casos de éxito partió de la definición de dos conceptos clave, como son:

- a) el concepto de *sensibilización del Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2007 – 2010)* que ya se utilizó durante el proyecto ESCI II y que resalta la sensibilización como un proceso a largo plazo y como un conjunto de acciones que pretende influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos de las personas y de los grupos para provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas,
- b) y de la definición de buena práctica en el ámbito de la igualdad de trato y no discriminación, elaborada en el grupo de trabajo, como aquella actuación, metodología o herramienta desarrolladas en el ámbito de la sensibilización, que ha mostrado su capacidad para introducir transformaciones con resultados positivos en la eliminación de los factores de discriminación en el ámbito de la igualdad de trato por motivos de origen étnico y / o racial.

Partiendo de ambos conceptos, el grupo de trabajo, basándose en la metodología propuesta a la Comisión Europea, desarrolló una propuesta metodológica que estableció los criterios que servirían para la identificación y selección de las buenas prácticas, a partir del establecimiento de un grupo de variables agrupadas en cuatro ejes o dimensiones más generales. A partir de esas variables se identificaron un conjunto de indicadores para la selección /evaluación de las buenas prácticas en materia de sensibilización y no discriminación. En la siguiente matriz se pueden observar los ejes / dimensiones propuestos para la valoración de las buenas prácticas, así como, los criterios de valoración considerados en cada uno de ellos:

METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN

EJES	CRITERIOS	BAREMACIÓN
Principios generales	Innovación y creatividad Transferibilidad Perspectiva Integral	20%
Pautas de éxito	Impacto positivo Efectividad Eficiencia Sostenibilidad	30%
Pautas de gestión	Planificación Liderazgo Sistemas de medida y verificación	20%
Principios transversales	Implicación de la Ciudadanía Perspectiva de Género Perspectiva Intercultural Perspectiva de Edad	30%

El eje de *principios generales* valora fundamentalmente la incorporación de elementos innovadores y creativos en los proyectos y programas de sensibilización tanto en lo referente a las herramientas y métodos de gestión como al tipo de servicio que se presta. Asimismo, valora la posibilidad de una experiencia de permitir su repetición en contextos diferentes al de su creación, así como la capacidad para incorporar una visión integral de los factores sobre los cuales pretende actuar y la incorporación de distintos actores institucionales en el desarrollo de la iniciativa.

El eje sobre *pautas de éxito* valora la consecución de los objetivos establecidos, los efectos positivos observables y valorables de una iniciativa, la relación de los resultados obtenidos con los recursos utilizados y el grado de sostenibilidad de la iniciativa en la organización de la administración local y sus posibilidades de mantenimiento en el tiempo.

El eje sobre *las pautas de gestión* apunta a la valoración del establecimiento de un proceso de desarrollo comunitario que incluya la participación de la comunidad como aspecto clave en la planificación y desarrollo de las acciones, estimando la capacidad de los promotores de motivar e involucrar a actores relevantes en la ejecución de las mismas. Asimismo valora el establecimiento de sistemas de seguimiento y evaluación de las acciones llevadas a cabo y la supervisión de los efectos e impactos producidos en relación a los objetivos previstos.

El eje de *principios transversales* está referido a la valoración de aquellas acciones que contemplan las necesidades y las situaciones específicas de las mujeres y jóvenes desde una perspectiva transversal. Asimismo valora la implicación de la ciudadanía, bien a través de la intervención de entidades sociales relevantes asentadas en el territorio, bien a través de otros mecanismos de participación, en el diagnóstico de la situación, deliberación y diseño de políticas y desarrollo de las iniciativas de sensibilización, desde una perspectiva intercultural.

Luego de consensuadas las definiciones de cada uno de los criterios de valoración de las buenas prácticas, se propuso un conjunto de indicadores que permitieran valorar las distintas iniciati-

vas identificadas en función del sistema de baremación acordado por el grupo de trabajo. Con el objetivo de facilitar la recogida de información y la sistematización de la información, se propuso el desarrollo de una herramienta metodológica que, a modo de ficha, permitiera obtener la información relativa a los criterios de valoración de cada iniciativa o práctica.

Las fichas fueron elaboradas por el equipo de trabajo del proyecto ESCI III, y se organizaron por ámbitos de actuación: género, juventud, convivencia y espacios públicos y uso de servicios públicos. En total se sistematizaron 37 experiencias, las cuales fueron agrupadas y remitidas al grupo de expertos para su valoración, según la propuesta de indicadores previamente acordada.

La valoración realizada por cada experto/a y la sistematización global de las valoraciones otorgadas ha sido la metodología utilizada para la selección de las iniciativas y su inclusión en este Compendio de Casos de Éxito.

En el presente apartado se ofrece una reflexión acerca de las valoraciones efectuadas profundizando en los criterios que se han analizado en cada uno de los ejes establecidos en el proyecto. Si bien el objetivo del Proyecto ESCI III no es la realización de una evaluación exhaustiva de los proyectos de sensibilización, el proceso de trabajo desarrollado durante el proyecto sí nos ha permitido:

- a) el debate y el acuerdo sobre los criterios de valoración de los proyectos de sensibilización para su inclusión en el presente Compendio,
- b) disponer de una información y documentación relevante por parte de los municipios y entidades locales acerca de las acciones desarrolladas en sensibilización.

De esta manera, y sin pretender realizar una evaluación de los proyectos valorados, sí se ha considerado pertinente presentar los resultados genéricos de la valoración de los proyectos como un factor que permita continuar con el trabajo iniciado durante el Proyecto ESCI III ya que la valoración proporciona algunos datos de interés tanto para el conocimiento de las prácticas y experiencias de las entidades locales como para comenzar a discernir cuáles son los que podríamos definir como puntos fuertes y puntos débiles en estas prácticas y experiencias.

La identificación de los proyectos que desarrollan los municipios participantes en este proyecto se ha visto facilitada por anteriores fases de trabajo, en particular por la actividad de asesoramiento técnico a las entidades locales que ha incorporado la visita a todos los municipios participantes. Esta actividad previa nos permite considerar que se han identificado prácticamente la totalidad de las iniciativas de sensibilización desarrolladas por los municipios participantes. En este proceso de trabajo se registraron 72 iniciativas de sensibilización. De todas ellas se solicitó información en el inicio de la fase de identificación de buenas prácticas habiéndose obtenido información relativa a 64 proyectos de 20 municipios. De estas 64 iniciativas, teniendo en cuenta los objetivos del ESCI III, el equipo técnico seleccionó definitivamente 37 para su valoración como casos de éxito.

En el siguiente cuadro, se indican los 37 proyectos valorados en esta fase del Proyecto ESCI III:

ENTIDAD LOCAL	NOMBRE DEL PROYECTO VALORADO	OBJETIVOS	DESTINATARIOS
Ávila	Programa de Sensibilización en Centros educativos	Crear en el aula un espacio de encuentro y convivencia entre los alumnos, que se base en la tolerancia y respeto mutuos	Alumnos/as de Educación Infantil. Primaria y Secundaria, matriculados en los centros educativos de la ciudad
	Programa integral de Lengua y Cultura españolas para personas inmigrantes	Favorecer la integración social y la participación en la ciudad de Ávila partiendo de la competencia lingüística	Población inmigrante en el municipio de Ávila
Consortio de Bienestar Social del Pla de l'Estany-Banyoles	Proyecto Intergeneracional e Intercultural de Intercambio de experiencias	Facilitar el contacto intergeneracional e intercultural con el fin de reducir el grado de desconocimiento mutuo entre las personas de edades y orígenes culturales diferentes	2 grupos de alumnos de 6º de primaria
	Proyecto intergeneracional para la recuperación de la Fiesta Mayor del barrio de Canaletas	Conseguir la reducción de los problemas de convivencia que existen entre los vecinos del barrio	Conjunto de la población del barrio de Canaletas

VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS

ENTIDAD LOCAL	NOMBRE DEL PROYECTO VALORADO	OBJETIVOS	DESTINATARIOS
Bilbao	Mujer, Salud y Violencia	Formación de grupos de mujeres jóvenes como agentes de difusión y de prevención en materia de salud, violencia, vivencia de la sexualidad e identidad cultural	Mujeres jóvenes, entre 17 y 35 años preferentemente
	Zineskola – Educación en valores	Sensibilizar a las madres y los padres de adolescentes para que colaboren conjuntamente con el profesorado en la educación de sus hijos/as en los valores de igualdad, respeto y tolerancia para favorecer la convivencia en la diversidad	Madres y padres del alumnado de 1º, 2º y 3º de la ESO de 10 centros educativos de Bilbao
	Programa Gureisia–Intervención en espacios públicos deportivos	Intervenir desde los planteamientos interculturales para la mejor gestión de la diversidad en los espacios públicos ocupados por las iniciativas no formales de ocio y deporte protagonizadas por las personas inmigrantes	Personas usuarias de los espacios deportivos municipales
Cambrils	Talleres de sensibilización sobre el fenómeno migratorio en los centros educativos	Favorecer la convivencia intercultural en los centros educativos	Jóvenes matriculados en 1º y 2º de la ESO
	Jóvenes Acompañantes	Facilitar la convivencia entre los alumnos recién llegados y el resto de alumnos de los centros educativos de secundaria	Jóvenes del municipio de Cambrils en los Centros de Educación Secundaria del Municipio
Castellón	Proyecto Estudiante - mediador	Favorecer la convivencia intercultural en los centros educativos	Comunidad educativa de un IES de Castellón
	Acercando Culturas	Favorecer la convivencia intercultural en el municipio de Castellón	Toda la población de Castellón
	Interculturalidad en el ámbito religioso	Acercamiento de las diferentes confesiones religiosas entre sí y favorecer el conocimiento de las mismas por parte de toda la población, autóctona y autóctona, de Castellón	Toda la población de Castellón
	Mesa Intercultural de la Mujer	Incentivar y apoyar la solidaridad entre mujeres pertenecientes a diversas culturas, promoviendo la creación de un grupo de acogida, organizado en torno a la Mesa Intercultural de la Mujer	Asociaciones de Vecinos/as, Colegios e Institutos Públicos o Concertados, Asociaciones de inmigrantes y comunitarios, AMPAS, Asociaciones de mujeres y otras personas interesados/as
	Proyecto de Igualdad y Autonomía	Sensibilizar y fomentar en los menores la participación equitativa de hombres y mujeres en las labores del hogar y fomentar la autonomía, respecto a las tareas del hogar	Menores no acompañados internados en los centros de recepción y acogida, titularidad de la Generalitat Valenciana
Collado Villalba	V Semana de Solidaridad	Promocionar una conciencia de ciudadanía global	Toda la ciudadanía, con especial énfasis en los jóvenes

VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS

ENTIDAD LOCAL	NOMBRE DEL PROYECTO VALORADO	OBJETIVOS	DESTINATARIOS
Donostia	Proyecto Comunicación "Donostia Elkarrekin". Para la realización de Campañas de Sensibilización sobre los flujos migratorios en la población de Donostia San Sebastián	Marcar ejes de comunicación sobre los que se sustenten las campañas y las acciones de comunicación dirigidas a sensibilizar a la población donostiarra con el fin de deconstruir los discursos que desvirtúan la realidad y pueden justificar actuaciones de hipocresía social	Toda la población de Donostia
Gijón	Jornadas contra el Racismo y la Xenofobia	Favorecer la integración entre todas las personas residentes en el municipio, con independencia de su pertenencia étnica o cultural, previniendo actitudes racistas o xenófobas	Toda la población de Gijón
León	León Plural y Diversa	Impulsar la sensibilización social para favorecer la integración de la población inmigrante	Toda la población de León
	Construyendo Ciudadanía	Promover una mejor comprensión de los procesos y fenómenos migratorios, destacando sus aportaciones y combatiendo prejuicios y estereotipos	El concurso se ha dirigido a publicistas, profesionales de medios de comunicación, jóvenes creadores/as y en general al conjunto de toda la población
Madrid	Dinamización de espacios públicos	Realizar actividades orientadas a favorecer la convivencia ciudadana, fomentar las relaciones sociales y el respeto mutuo entre las culturas e informar a los ciudadanos sobre el uso correcto de los espacios públicos	Toda la población de Madrid
	Servicio de orientación jurídica de extranjería municipal y para supuestos de racismo, xenofobia, transfobia y homofobia	Resolución de las consultas en las materias relacionadas con el servicio, tramitación y asesoramiento en los expedientes de Justicia Gratuita, y realización de actividades de sensibilización social	Personas o entidades que vean vulnerado su derecho a la igualdad de trato o sean discriminadas por motivos raciales, étnicos, culturales, religiosos y de orientación sexual
Málaga	Aula de Formación-Escuela de Ciudadanía y Convivencia	Mejorar la empleabilidad de las personas inmigrantes que viven en la ciudad de Málaga	Personas inmigrantes en edad laboral, de ambos sexos, residentes en el Distrito Centro de Málaga, que se encuentren desarrollando un itinerario de inserción sociolaboral
	Mundialito "Sin Fronteras"	Fortalecer la participación de las asociaciones de inmigrantes de la ciudad y su integración social a través de jornadas deportivas basadas en la diversidad y en una sana competencia	Participan equipos de fútbol representantes diferentes países y colectivos
Reus	Civismo y Convivencia	Sensibilizar sobre normas de convivencia y civismo en las comunidades de vecinos donde se han detectado situaciones de sobre-empadronamiento	Vecinos /as de un barrio de Reus

VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS

ENTIDAD LOCAL	NOMBRE DEL PROYECTO VALORADO	OBJETIVOS	DESTINATARIOS
San Javier	Taller de Integración en Muro	La participación de jóvenes con riesgo de exclusión con otros colectivos sociales	Jóvenes inmigrantes o no, interesados en el arte urbano
	Taller de Poster Art	La participación de jóvenes con riesgo de exclusión con otros colectivos sociales	
	Taller Sonidos de la Memoria	La participación de jóvenes con riesgo de exclusión con otros colectivos sociales	
Tarragona	En mi escalera nos entendemos	Contribuir a la mejora de la convivencia vecinal en su contexto intercultural actual a través de aprendizajes de participación y empoderamiento de las organizaciones de las escaleras de vecinos y vecinas	Vecinos / as de un barrio de Tarragona.
	Escampa	Mejorar la imagen pública de la inmigración y promocionar los aspectos positivos de una sociedad caracterizada por la diversidad	Población de Tarragona en general y en particular de los barrios de Sant Salvador Torreforta, Barris Maritims y Campclar
	Vamos a Hablar	Favorecer la comprensión por parte de la sociedad española del fenómeno migratorio, mejorar la convivencia intercultural valorando la diversidad y fomentando valores de tolerancia, y apoyar el conocimiento de las culturas de origen de las personas inmigrantes como fuente de enriquecimiento cultural de toda la sociedad	Jóvenes y mujeres reagrupados principalmente pero no exclusivamente, que desconocen completamente el idioma y su entorno inmediato, sus costumbres, cultura y normas cívicas fundamentales
	Y tú, ¿cómo lo haces?	Generar cambios de actitud con respecto a la población inmigrante	La población autóctona y los y las nacionales de terceros países que se incorporan al municipio
Terrassa	Fomento de la Convivencia	Mejorar la calidad social y urbanística del Distrito II de Terrassa	Vecinos /as de los barrios del Distrito II de Terrassa
Torre-Pacheco	Cuentas tú: un espacio intercultural de encuentro y participación ciudadana	Promover el intercambio cultural y la participación activa de jóvenes y mujeres inmigrantes residentes en el municipio de Torre Pacheco, mediante el uso de actividades de contenido tecnológico y audiovisual	Población infantil y juvenil residente en el municipio de Torre Pacheco, autóctona e inmigrante
Valencia	Divercinema. Cine para la convivencia intercultural	Fomentar la convivencia intercultural entre los escolares de la ciudad utilizando el lenguaje audiovisual como herramienta socioeducativa	La Exposición-taller de Juegos del Mundo está dirigida a los alumnos que cursan Tercer Ciclo de Primaria (5º y 6º) y Primer Ciclo de Secundaria (1º y 2º de ESO). El Largometraje está dirigido a los alumnos de Segundo Ciclo de la ESO (3º y 4º de ESO), Bachillerato, Ciclos formativos, CPPI y Universidades Populares
	Pasa La Bola: la integración está en tus manos	Reforzar entre la población de Valencia la educación en valores de integración, tolerancia, respeto, solidaridad y reconocimiento de las nuevas realidades culturales y sociales que ya hacen parte de su realidad	Familias de la ciudad de Valencia Alumnos de los centros escolares Miembros de la escuela de fútbol Miembros de las asociaciones de inmigrantes

PRINCIPIOS GENERALES

ENTIDAD LOCAL	NOMBRE DEL PROYECTO VALORADO	OBJETIVOS	DESTINATARIOS
Valencia	Carpeta Educativa	Hacer llegar al tejido educativo de la ciudad una serie de actividades dirigidas a toda la comunidad escolar para impartir a lo largo del curso con el fin de crear espacios y lugares de encuentro que permitan avanzar hacia la convivencia intercultural	Conjunto de la comunidad educativa de la ciudad de Valencia
Valladolid	VI Semana Intercultural	Favorecer la convivencia intercultural desde una perspectiva lúdica, participativa y de sensibilización social	Toda la población de Valladolid

Las 37 experiencias valoradas son heterogéneas, al menos desde dos perspectivas analíticas:

a) en primer lugar, corresponden a actuaciones de 18 entidades locales con características muy diversas desde el punto de vista del tamaño poblacional, tipo de municipios, recursos asociados a las actividades de sensibilización, etc. De esta manera, hemos propuesto una tipología de las entidades cuyos proyectos han sido valorados en este ámbito:

Más de 400.000 habitantes	Entre 200.000 y 400.000 habitantes	Entre 100.000 y 200.000 habitantes	Entre 50.000 y 100.000 habitantes	Entidades locales de menos de 50.000 habitantes
Madrid Valencia Málaga	Bilbao Gijón Terrassa Valladolid	Castellón Donostia León Reus Tarragona	Ávila Collado Villalba	Cambrils Banyoles San Javier Torre-Pacheco

b) las características de los proyectos también son muy diferentes, tanto por el tipo de actuaciones y destinatarios (algunas dirigidas al conjunto de la ciudadanía, otras actuaciones específicas en barrios del municipio o a grupos poblacionales concretos) como por el tipo de acción desarrollada. A continuación se presenta una breve síntesis de los distintos criterios valorados por cada eje, resaltando los aspectos más relevantes que se han hallado en el proceso de trabajo y que pueden permitir el desarrollo de propuestas y recomendaciones tanto para las entidades locales como para el conjunto de actores sociales implicados en el desarrollo de acciones de sensibilización en igualdad de trato y no discriminación.

La presentación de resultados se ofrece de manera genérica, es decir, sin profundizar en los resultados de las valoraciones obtenidas por cada municipio o entidad local, ya que se considera que el análisis global es más interesante desde la perspectiva de tendencias comunes en la sensibilización para la igualdad de trato y la no discriminación.

3.1. PRINCIPIOS GENERALES

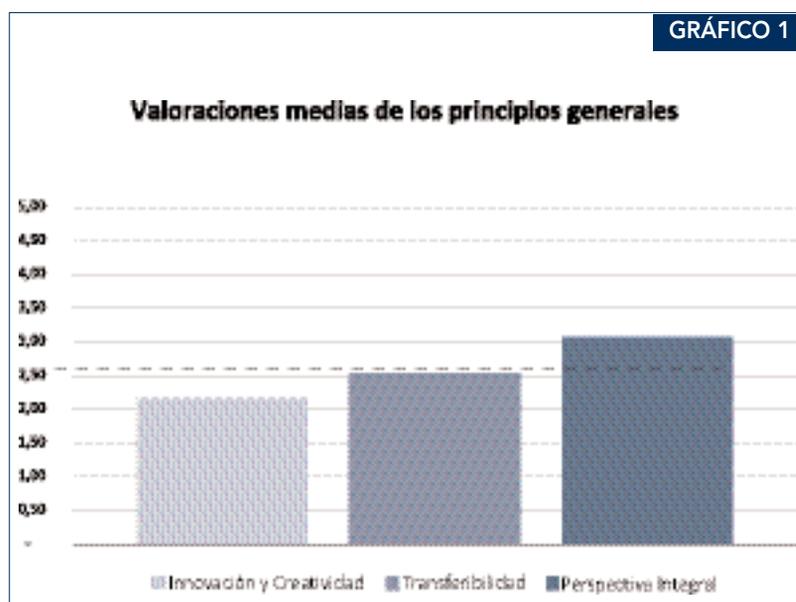
El análisis del eje de los Principios Generales nos ha permitido valorar tres aspectos en el desarrollo de las prácticas y experiencias locales:

PRINCIPIOS GENERALES

Criterios	Definición
Innovación y creatividad	Introducción, creación y/o mejora de elementos en un sistema mediante actuaciones realizadas tanto en lo referente a la gestión como al servicio que se presta, con el objetivo de perfeccionar su funcionamiento interno y con un impacto visible del resultado de dichas actuaciones.
Transferibilidad	La capacidad de una experiencia para permitir la repetición de sus elementos esenciales en un contexto distinto al de su creación con elevadas posibilidades de éxito.
Perspectiva Integral	La capacidad de una iniciativa para tener una visión integral de los factores sobre los que pretende actuar y la incorporación de distintos actores institucionales en el desarrollo de la iniciativa.

La valoración general de estos tres criterios para los 37 proyectos analizados la podemos observar en el gráfico 1.

24



El criterio mejor valorado de manera general (3,15 puntos sobre un máximo de 5) ha sido el de la perspectiva integral de los proyectos, es decir, la capacidad de implicar a otras áreas de gobierno en la acción y de tener una amplia visión sobre los factores en los que se pretende actuar.

En la *Guía para el Diseño y Elaboración de Planes Locales de Sensibilización*, ya se indicaba la

relevancia de la colaboración y cooperación con otras áreas municipales en las acciones de sensibilización¹, especialmente si estas estaban dirigidas hacia sectores poblacionales específicos. Este aspecto concreto de la integralidad ha aparecido en la valoración de las experiencias e iniciativas como el mejor puntuado.

Se debe resaltar que en el criterio de perspectiva integral también se valoraba la existencia de medidas o acciones dirigidas a la igualdad de trato y la no discriminación. Podemos afirmar que el discurso de igualdad de trato y no discriminación es prácticamente nulo o al menos no se hace explícito en las experiencias de sensibilización valoradas. Se abordan las acciones de sensibilización como un “acercamiento entre culturas”, por lo que se trata de facilitar la información sobre las características socioculturales de las comunidades inmigrantes mientras que los discursos y acciones de construcción de ciudadanía, igualdad de trato y no discriminación apenas aparecen en los proyectos e iniciativas valoradas. Se trata, por tanto, de uno de los aspectos más relevantes en los que profundizar en el futuro.

Sobre el criterio de Transferibilidad quizás sea necesario establecer una premisa: ninguno de los proyectos analizados incorporan este criterio en su formulación o en su evaluación. Es decir, los responsables políticos y técnicos no valoran esta posibilidad a la hora de poner en funcionamiento sus iniciativas. Sin embargo, el factor mejor valorado ha sido la posibilidad de adaptar las prácticas y experiencias a otros contextos sociales y territoriales. Por tanto, una mayor y mejor información, difusión y comunicación sobre las prácticas, experiencias, herramientas y técnicas utilizadas, etc. puede ser un instrumento relevante para el conjunto de las entidades locales que actúan en este ámbito de sensibilización dada la adaptabilidad y aplicabilidad de las distintas experiencias valoradas.

Es el criterio de Creatividad e Innovación el que aparece con un mayor margen de mejora en las acciones valoradas. En efecto, tanto desde la tipología de prácticas, como desde las metodologías utilizadas, se considera que es un aspecto en el que se puede claramente progresar a corto y medio plazo. Para ello, quizás el impulso del trabajo en red entre las entidades locales y un mayor conocimiento de las actividades y experiencias que incluya tanto los éxitos como las eventuales dificultades, podría representar una buena estrategia de trabajo para el desarrollo de acciones con un mayor componente de creatividad e innovación.

A continuación pasamos a resaltar los criterios mencionados en algunas iniciativas valoradas:

Criterios	Entidades Locales
Innovación y creatividad	La iniciativa de Tarragona <i>Y tú, ¿cómo lo haces?</i> propone una metodología muy creativa en el desarrollo de acciones que permitan a las asociaciones de vecinos y vecinas facilitar actividades de acogida

1. Guía para el Diseño y Elaboración de Planes Locales de Sensibilización, Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2009, páginas 67 y 77.

PRINCIPIOS GENERALES

Criterios

Entidades Locales

Innovación y creatividad

a la población recién llegada y darle a conocer el tejido asociativo de su entorno más inmediato. La utilización de soportes no habituales en la difusión de los mensajes de sensibilización dirigidos a la población tarraconense como abanicos, perchas para autobuses y alfombrillas para ratón de ordenador, también contribuyen a la creatividad de la iniciativa. La experiencia del Programa de Fomento de la Convivencia del Ayuntamiento de Terrassa tiene como objetivo mejorar la calidad de la convivencia de un distrito del municipio en el que se han producido conflictos y enfrentamientos con la diversidad en el centro de los choques. Se basa en la aplicación de una nueva metodología para abordar los conflictos sociales que tienen lugar en espacios públicos y en comunidades de vecinos; se trata de una metodología implementada progresivamente, fundamentada en el trabajo personalizado y de base desde la educación, la prevención, la dinamización de calle en los barrios, la participación de los residentes y la creación de espacios de interrelación que permitan romper con los tópicos y los estigmas negativos y el acercamiento entre las personas.

Transferibilidad

El proyecto del Ayuntamiento de Castellón, *Interculturalidad Religiosa*, tiene como objetivo el acercamiento a las distintas confesiones religiosas y el conocimiento de las mismas por parte de la población de Castellón. Para ello, se realizan conciertos de navidad, el festival de primavera y un foro intercultural religioso que se reúne con una periodicidad trimestral. La iniciativa *Civismo y Convivencia* del Ayuntamiento de Reus se basa en un proyecto piloto en un barrio de Reus, con el objetivo de trasladarlo a otros del municipio. A partir de la detección de pisos altamente ocupados, se elaboró un tríptico informativo sobre normas de convivencia y civismo que se repartió a todos los hogares del barrio. Se contó con la participación de vecinos y entidades del barrio para detectar los principales problemas de convivencia y civismo, a partir de los cuáles se editó un cartel y un tríptico en diferentes idiomas donde se reflejan y trabajan estas cuestiones.

Perspectiva Integral

La experiencia *Jóvenes Acompañantes* del Municipio de Cambrils tiene una elevada valoración de perspectiva integral al abordar la cuestión de los jóvenes de origen extranjero recién llegados a los

Perspectiva Integral

centros educativos con la implicación de la comunidad educativa a través de la formación de grupos de alumnos/as acompañantes y del diseño de una metodología y de unas actividades que permiten el conocimiento mutuo y la interrelación entre los jóvenes en el centro educativo, previniendo conductas de desmotivación, aislamiento o creación de grupos por nacionalidades de origen. En la iniciativa también participa un amplio grupo de agentes institucionales de la ciudad (Regidoria de Joventut, Àrea d'Ensenyament, Àrea d'Esports, Àrea de Cultura, Regidoria de Festes, Àrea de Participació ciutadana, Policia Local, Patronat Municipal de Turisme., Patronat Municipal de Radio i Televisió).

3.2. PAUTAS DE ÉXITO

El análisis del eje de las Pautas de Éxito nos ha permitido valorar cuatro aspectos en el desarrollo de las prácticas y experiencias locales:

Criterios	Definición
Efectividad	La consecución de los objetivos establecidos.
Impacto positivo	Efectos positivos observables y valorables de una iniciativa.
Eficiencia	Relación de los resultados obtenidos con los recursos utilizados en la iniciativa.
Sostenibilidad	Grado de internalización de la iniciativa en la organización de la administración local y posibilidades de mantenimiento en el tiempo.

El criterio mejor valorado en el eje de Pautas de Éxito es el de sostenibilidad (2'68 sobre 5). En este criterio se han valorado distintos factores: la posibilidad de mantenimiento de las distintas iniciativas, su grado de dependencia externa, fundamentalmente presupuestaria así como su incorporación o dependencia de Planes o Programas de actuación más amplios, especialmente Planes de Integración de Inmigrantes (con las particularidades tanto de denominación como de actuaciones).

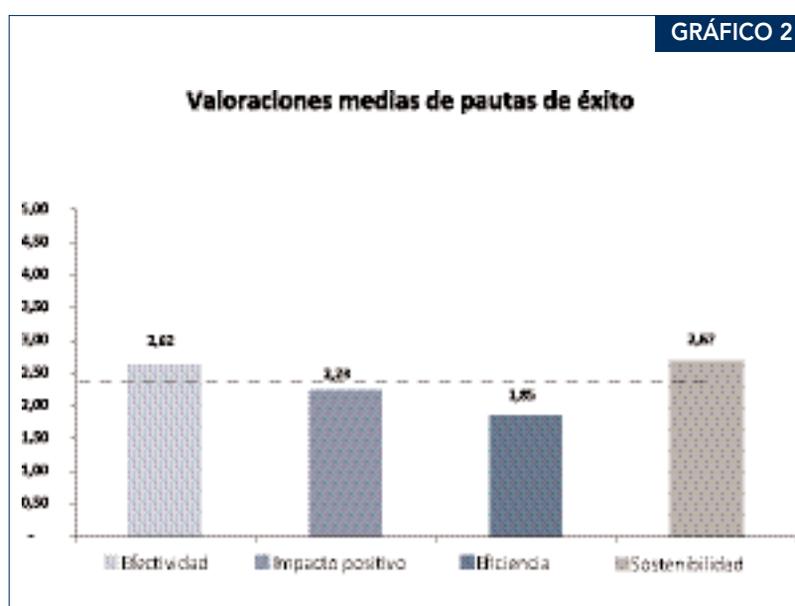
Dentro de este criterio de Sostenibilidad podemos resaltar dos aspectos que nos pueden indicar cómo las iniciativas de sensibilización se encuentran cada vez más interiorizadas en las políticas

PAUTAS DE ÉXITO

y acciones de los gobiernos de las entidades locales² :

- a) por una parte el grado de vinculación de las experiencias analizadas con Planes o Programas de Integración. En el desarrollo de modelos de valoración relacionales, este criterio podría estar conectado con el criterio de integralidad de las iniciativas de sensibilización pues nos indica, de manera indirecta, una visión amplia de las cuestiones a abordar.
- b) por otra parte, el mantenimiento en el tiempo y los años de experiencia de la iniciativa. Desde una perspectiva o modelo relacional, se debería considerar en el futuro cómo se relaciona este mantenimiento temporal con la introducción de técnicas y metodologías creativas e innovadoras.

El segundo criterio mejor valorado ha sido el de la efectividad, que está relacionado con la correcta definición de objetivos y su grado de consecución. A pesar de esta buena valoración de la efectividad de las experiencias analizadas, se debe indicar que esta se ha visto afectada por la poca información disponible en algunos casos acerca de la evaluación de los proyectos (sobre el que volveremos en el eje de Pautas de Gestión) y, consecuentemente, para valorar adecuadamente el grado de consecución de los objetivos. (Ver gráfico 2)



Esta misma reflexión se puede hacer extensiva al criterio de impacto positivo, relacionado, entre otros factores, con el grado de satisfacción de los participantes en el proyecto o con los efectos positivos y valorables de la iniciativa. Con toda seguridad, la poca información disponible en algunos casos valorados acerca de los resultados obtenidos ha influido sobre la valoración general.

2. La Guía para el Diseño y Elaboración de Planes Locales de Sensibilización ya destacaba la sensibilización como una estrategia adecuada para combatir la discriminación por motivos de origen racial y / o étnico pero no como una estrategia única sino integrada en una visión amplia de los factores que inciden en la generación de prejuicios y estereotipos hacia determinados colectivos y comunidades.

Desde el punto de vista de la eficiencia, este hecho se hace aún más significativo. Dado que el grado de eficiencia de un proyecto está relacionado con los recursos económicos destinados a este, nos hemos encontrado con muy poca información relativa a los presupuestos y recursos asignados a las experiencias, lo que ha dificultado desarrollar una valoración de la eficiencia de las mismas.

La estrategia en este campo seguramente está relacionada con la capacidad de generación de confianza entre los actores sociales e institucionales que están implicados en las actuaciones de sensibilización que permita compartir informaciones y documentaciones consideradas sensibles, como son los resultados de las evaluaciones de las experiencias y de los recursos asignados a las mismas.

Criterios	Entidades Locales
<p>Impacto positivo</p>	<p>La experiencia del proyecto del Ayuntamiento de Bilbao, <i>Mujer, Salud y Violencia</i>, ha tenido un notable impacto sobre el grupo de personas destinatarias del proyecto. Surgido en la necesidad, planteada desde el Consejo municipal de las mujeres de Bilbao, de trabajar en el ámbito de la salud sexual y reproductiva mediante acciones de prevención, información y formación, el programa consiste en formar a mujeres jóvenes para que se conviertan en personas de referencia en sus propios entornos, colectivos o ámbitos sociales en los que participen. El interés suscitado ha producido que haya el doble de mujeres formadas de las inicialmente previstas y se haya planificado una nueva fase de la formación para el año 2010.</p> <p>El objetivo de la iniciativa de <i>Dinamizadores de Espacios Públicos</i> del Ayuntamiento de Madrid consiste en la prestación a los vecinos de la Ciudad de Madrid de aquellas actividades, acciones y trabajos orientados a favorecer la convivencia ciudadana fomentando las relaciones sociales interculturales, sensibilizando a los vecinos en el uso correcto de espacios públicos, en el respeto mutuo entre las culturas y en la necesidad de construir un espacio común en que todos los ciudadanos puedan adecuadamente convivir. La presencia de un equipo de 51 dinamizadores en los 21 distritos de la ciudad de Madrid ha permitido el desarrollo de un elevado número de actividades en los barrios y la posibilidad de coordinar las acciones con distintos tipos de organizaciones sociales presentes y activas a pequeño o mediano espacio.</p>
<p>Eficiencia</p>	<p>La experiencia <i>Cuentas tú</i> del Ayuntamiento de Torre-Pacheco se trata de un proyecto de sensibilización y de promoción de la participación de jóvenes y menores. Las actuaciones realizadas en este Programa han fomentado el intercambio cultural y la participación</p>

PAUTAS DE GESTIÓN

Criterios	Entidades Locales
Eficiencia	<p>activa de jóvenes y mujeres de origen inmigrante residentes en el municipio de Torre-Pacheco, mediante el uso de actividades de contenido tecnológico y audiovisual.</p> <p>La utilización de metodologías y herramientas innovadoras y creativas se ha mostrado como un aspecto clave para fomentar el interés y la motivación de los jóvenes en participar en las actividades del proyecto, lo que ha permitido un alto grado de cumplimiento de los objetivos de la experiencia.</p>
Sostenibilidad	<p>El <i>Programa de Sensibilización en Centros Educativos</i> del Ayuntamiento de Ávila tiene su origen en la necesidad detectada de abordar la prevención de la aparición de conductas intolerantes o xenófobas entre los niños y jóvenes. Se trata de un programa de actividades diversas a desarrollar en coordinación con los Centros educativos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria, cuyo objeto principal es abordar la sensibilización de los alumnos acerca de la diversidad étnica y cultural presente en las aulas, así como la prevención del racismo y la intolerancia.</p> <p>El programa se coordina con las áreas de Juventud, Infancia, Animación, Mujer, Acción Básica e Inclusión Social, Participación, Empleo, Cultura y Deportes, Estadística y se desarrolla ininterrumpidamente desde el curso educativo 2005/06 con la financiación exclusiva del Ayuntamiento de Ávila, lo que indica el grado de inclusión de la iniciativa en la agenda municipal.</p>

3.3 PAUTAS DE GESTIÓN

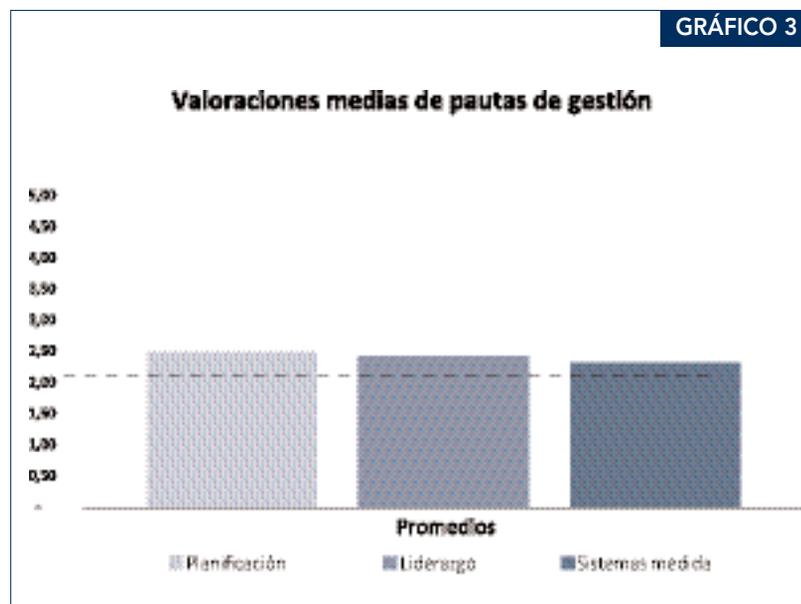
En el análisis del eje de las Pautas de Gestión, aparecen tres criterios que permite la valoración del contenido de las prácticas y experiencias locales presentadas.

Estos criterios son los siguientes:

Criterios	Definición
Planificación	<p>Establecimiento de un proceso de desarrollo comunitario que parta de una concepción dinámica del mismo y por tanto incluya la participación y la implicación de la comunidad como aspecto clave.</p>

Criterios	Definición
Liderazgo	Capacidad de los promotores de una iniciativa para desarrollarla según los objetivos previstos mediante el fomento de la participación y la motivación de los actores implicados.
Sistema de medida y verificación	Establecimiento de sistemas para el seguimiento y evaluación de las medidas llevadas a cabo y el control de los efectos producidos por dichas actuaciones en relación a los objetivos previstos.

En este eje cabe resaltar que ninguno de los tres criterios valorados ha logrado superar el “aprobado” siendo la media de valoración de 2’41 puntos sobre 5. (Ver gráfico 3)



a) En el caso de los sistemas de medida y verificación, se debe señalar que la práctica totalidad de experiencias analizadas disponen de distintos sistemas de medición de las iniciativas desarrolladas. Sin embargo, también es cierto que estos sistemas de medida, en la totalidad de las experiencias analizadas, se corresponden con el desarrollo de indicadores cuantitativos de medición específicos para cada iniciativa.

Del análisis de las experiencias no cabe inferir la existencia o la reflexión acerca de sistemas de medición y de verificación específicos más allá de los indicadores ad hoc para cada iniciativa lo que dificulta considerablemente la posibilidad de establecer la efectividad, la eficiencia y el impacto positivo de las mismas así como la posibilidad de comparación con otras experiencias.

En este sentido, en el marco del Proyecto ESCI III, se ha promovido una reflexión inicial acerca de los sistemas de medición y verificación proponiendo un debate acerca de los criterios e in-

PAUTAS DE GESTIÓN

dicadores que pueden ser considerados a la hora de evaluar una experiencia de sensibilización en el ámbito de la igualdad de trato y la no discriminación. Se ha elaborado un documento de trabajo y de reflexión que propone un modelo, basado en la experiencia de trabajo de las distintas fases del Proyecto ESCI, que puede ser adaptado o servir de orientación a los gobiernos locales en su actuación en el ámbito de la sensibilización.

- b) En lo referente al criterio de planificación, se debe considerar que este proyecto parte de una visión de la sensibilización como un conjunto de acciones con un marco común y compartido para alcanzar los objetivos planteados, es decir, como una estrategia planificada de actuación (de ahí la propuesta de una Guía para la elaboración de Planes Locales de Sensibilización).

En la valoración de este criterio se han considerado los factores siguientes: la existencia de diagnósticos, la metodología aplicada en los mismos y la existencia de un calendario concreto de actuaciones así como su grado de cumplimiento y de los imprevistos surgidos durante su desarrollo. Entre estos factores destacan positivamente el hecho de disponer de cronogramas de actuaciones y actividades bien definidas aunque no en todos los casos se disponga de información adecuada acerca de los imprevistos y eventuales dificultades en el desarrollo de estos calendarios, lo que representaría una gran oportunidad para el aprendizaje y la adquisición de experiencia.

Con los datos disponibles en el marco del Proyecto ESCI III, es en el ámbito de la existencia de diagnósticos así como de los métodos y técnicas aplicados, en el que parece existir una clara posibilidad de mejora de las prácticas de las entidades locales. En efecto, la gran mayoría de experiencias analizadas no parece que se sustenten en un diagnóstico de la situación sobre el que pretenden incidir sino que parecen fundamentarse en el conocimiento de la realidad de los profesionales que intervienen en el proyecto.

Por supuesto, el conocimiento de los profesionales no se basa en la intuición, sino en un conjunto de criterios e informaciones muy útiles y muy válidas, en muchas oportunidades derivados de la experiencia y el conocimiento directo de las situaciones sobre las que se incide. De hecho, uno de los factores que más ha valorado el equipo técnico del ESCI III durante la fase de visitas a las entidades locales ha sido el grado de compromiso y de implicación de los profesionales de los gobiernos locales. Sin duda, es uno de los principales activos de los que se dispone para el impulso de acciones de sensibilización.

Por ello, se considera extraordinariamente oportuno no sólo contar con la profesionalidad y experiencia de los equipos humanos, sino también trabajar en la aplicación de herramientas y técnicas que permitan apoyar los criterios actuales en los que se basan las iniciativas de sensibilización.

Criterios

Entidades Locales

Planificación

El Proyecto de Comunicación Donostia–Elkarrekin del Ayuntamiento de Donostia–San Sebastián, se basa en la realización de un exhaustivo estudio – diagnóstico acerca de las percepciones, valo-

Criterios	Entidades Locales
<p>Planificación</p>	<p>res y actitudes de la población donostiarra hacia la población migrante que reside en el municipio. A partir del estudio, se identifican discursos y se elabora una tipología de la población donostiarra hacia la que se dirigen las actividades del Proyecto de Comunicación que están planificadas mensualmente entre el año 2008 y el 2010. Además, el Proyecto se encuentra vinculado al Plan de Actuación en Inmigración en el que se contempla el desarrollo de acciones de comunicación dirigidas a la población donostiarra.</p> <p>La experiencia del Ayuntamiento de Castellón, <i>Estudiantes mediadores</i>, tiene como objetivo fundamental mejorar la convivencia intercultural en los centros educativos de la ciudad. Para ello, se actúa con la comunidad educativa en la formación de jóvenes mediadores que operan entre iguales con el objeto de mejorar la comunicación y la convivencia, impulsar la participación e implicar a la comunidad educativa en la prevención de conflictos. El proyecto se basa en un estudio – diagnóstico que sirvió de base tanto para el análisis de las actitudes y percepciones hacia la población extranjera como para el desarrollo del I Plan de Inmigración (cuyo período de vigencia fue 2006 – 2009) y en el que se inserta la experiencia del <i>Proyecto Estudiantes mediadores</i>.</p>
<p>Liderazgo</p>	<p>La experiencia <i>Jornadas contra el Racismo y la Xenofobia</i> del Ayuntamiento de Gijón consiste en la celebración del día 21 de marzo, Día contra el Racismo y la Xenofobia, a través de la organización de unas jornadas que comprenden diferentes actuaciones de carácter comunitario que se planifican a lo largo del año, desarrollándose, principalmente, durante el mes de marzo.</p> <p>El impulso para la organización de las Jornadas le corresponde al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Gijón que constituye un grupo de trabajo formado por un amplio y diverso grupo de entidades públicas y privadas.</p> <p>El proyecto <i>Carpeta Educativa</i> del Ayuntamiento de Valencia se enmarca dentro del I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración y forma parte de las actividades que integran el programa de convivencia: “Valencia, mosaico de culturas” y cuyo fin primordial es promover la interculturalidad en la ciudad desde la perspectiva de la prevención y el conocimiento mutuo y dentro del cual se diseñan distintos proyectos con acciones de sensibilización en distintos ámbitos y que den respuesta a la nueva realidad de la inmigración.</p>

Criterios	Entidades Locales
Liderazgo	<p>El objetivo del proyecto es hacer llegar al tejido educativo de la ciudad una serie de actividades dirigidas a toda la comunidad escolar: profesorado, alumnado y padres, para impartir a lo largo de todo el curso escolar con el fin de crear espacios y lugares de encuentro que permitan avanzar hacia el horizonte de la convivencia intercultural. En él se recogen las experiencias de siete entidades de la iniciativa social que con anterioridad han realizado actividades en Centros Educativos de la ciudad.</p> <p>El proyecto la carpeta "Tots a una por la diversidad" se desarrolla desde el Centro de Apoyo a la Inmigración junto con siete entidades de la iniciativa social. Las organizaciones sociales son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Asociación Valenciana de Apoyo al Refugiado (AVAR)- Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad- Movimiento contra la Intolerancia- Asociación Civil Jarit- Valencia Acoge- La Casa Grande- Aracova
Sistema de medida y verificación	<p><i>El Proyecto intergeneracional para la recuperación de la Fiesta Mayor del barrio de Canaletas del Consorcio de Bienestar Social de Plan del Lago de Banyoles se basa en el diagnóstico del Plan Local de Inclusión Social (PLIS) que indica que el barrio de Canaleta presenta problemáticas relacionadas con la convivencia, con el uso de los espacios públicos y lúdicos, entre otros. A partir de la identificación de las graves dificultades de convivencia en el barrio de Canaleta en Banyoles, se propone la recuperación de la fiesta mayor del barrio, y en consecuencia un abanico de actividades diversas de interés, para seguir una línea de intervención participativa e intergeneracional, donde se impliquen los diferentes agentes sociales del territorio.</i></p> <p>Para conocer los resultados del Proyecto, se ha diseñado una exhaustiva metodología de seguimiento y evaluación que implica tanto a los profesionales como a los participantes en el proyecto.</p> <p>El Servicio de orientación jurídica de extranjería municipal y para supuestos de racismo, xenofobia, transfobia y homofobia del Ayuntamiento de Madrid se desarrolla a partir de un Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid, y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y se establece la prestación de un servicio para atender las consultas en materia de extranjería, racismo, xenofobia, transfobia y</p>

Criterios	Entidades Locales
Sistema de medida y verificación	homofobia, y para la tramitación de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita en los casos en los que esta es necesaria y cuando se produce el cumplimiento de los requisitos legalmente establecido. El Colegio de Abogados desarrolla un seguimiento íntegro de todos los casos detectados así como una completa memoria de evaluación de las acciones efectuadas.

3.4 PRINCIPIOS TRANSVERSALES

El análisis del eje de las Pautas de Gestión nos ha permitido valorar cuatro aspectos en el desarrollo de las prácticas y experiencias locales:

Criterios	Definición
Implicación de la ciudadanía	Participación de la ciudadanía, bien a través de las entidades sociales del territorio bien a través de otros mecanismos de participación, en el diagnóstico de la situación, deliberación y diseño de políticas y desarrollo de las iniciativas de sensibilización.
Perspectiva de género	Se contemplan las necesidades y las situaciones específicas de las mujeres, especialmente migrantes, en el desarrollo de la iniciativa.
Perspectiva intercultural	Grado de inclusión de la perspectiva intercultural en el desarrollo de la iniciativa.
Perspectiva de edad	Se contemplan las necesidades y las situaciones específicas de los distintos grupos de edad implicados en el desarrollo de la iniciativa.

El criterio mejor valorado de manera general (3,22 puntos sobre un máximo de 5) ha sido el de perspectiva intercultural. Debemos relacionar esta valoración con el hecho que se indicaba previamente de que la mayoría de las iniciativas se orientan desde la perspectiva de “acercamiento cultural” por lo que no es sorprendente que en este criterio la valoración haya resultado elevada.

No cabe duda de que existen elementos positivos en esta valoración pero también podemos destacar un posible riesgo en esta perspectiva que podemos definir como culturalismo, es decir, de hacer

PRINCIPIOS TRANSVERSALES

depender de la variable cultural factores que no están relacionados con ella. En este sentido, llamamos la atención sobre la oportunidad de desarrollar enfoques multidimensionales que son especialmente relevantes en el ámbito de la igualdad de trato y la no discriminación. El segundo criterio mejor valorado ha sido el de la perspectiva de edad. En el desarrollo del equipo de trabajo del Proyecto ESCI III se propuso la valoración de este criterio como un elemento que es necesario incluir en el desarrollo de iniciativas de sensibilización, especialmente cuando estas están referidas a la no discriminación y la edad aparece como un factor clave en este aspecto.

Podemos indicar que probablemente la valoración final del criterio haya estado por encima de lo previsto inicialmente por el equipo de trabajo. Es posible que sea debido al significativo número de iniciativas valoradas dirigidas a jóvenes, bien en el ámbito educativo bien en espacios informales. 11 de las 37 experiencias están dirigidas a jóvenes y tienen una mejor valoración global en este aspecto ya que contemplan o definen de manera más clara las necesidades y situaciones específicas de este grupo de edad. No obstante, salvo algunas excepciones, las iniciativas valoradas no incluyen aún las necesidades específicas de distintos colectivos por grupos de edad. Seguramente es este un criterio sobre el que aún no se ha planteado una reflexión más amplia en las acciones de sensibilización pero desde la experiencia del Proyecto ESCI II, consideramos que debería incluirse en el diseño de actividades y acciones de los distintos grupos de edad.

Son, sin embargo, las bajas valoraciones de los criterios de implicación de la ciudadanía y la perspectiva de género los que quizás más han sorprendido al equipo de trabajo del Proyecto ESCI III. En efecto, desde el Proyecto ESCI II se definía la sensibilización no sólo como una estrategia de actuación planificada sino también como “un instrumento de desarrollo comunitario que promueva cambios de las actitudes y de las prácticas sociales a través de la participación de la comunidad y sus distintos actores”³.

A la luz de la valoración de las experiencias analizadas parece claro que este es un ideal del que aún nos encontramos a cierta distancia en nuestras prácticas y experiencias a nivel local. En efecto, mientras que, en la inclusión de otras áreas municipales parece que se está avanzando significativamente, no parece que en la participación de otros actores sociales de la comunidad (entendida esta como el conjunto de personas que habitan en el mismo territorio con ciertos lazos e intereses en común)⁴ suceda lo mismo.

Desafortunadamente, no podemos ofrecer ningún tipo de razón o de motivo por el que esto sucede así ya que el Proyecto ESCI III tenía como uno de sus objetivos la identificación y selección de iniciativas sensibilización y no trataba de profundizar en las causas de los buenos o malos resultados. No obstante, el equipo técnico considera necesario llamar la atención sobre este aspecto y a profundizar en los motivos de la baja implicación y participación de la ciudadanía en el diseño, desarrollo y evaluación de las experiencias de sensibilización.

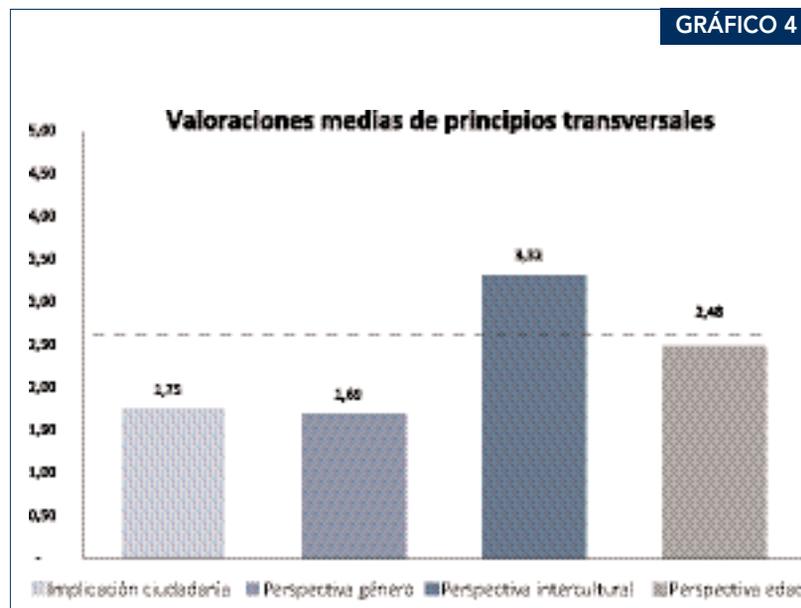
3. Ver Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración, Ministerio de Trabajo e Inmigración.

4. Ver Guía para el diseño y elaboración de Planes Locales de Sensibilización, página 26

Para finalizar, también es destacable la baja valoración de la perspectiva de género en las experiencias analizadas. En primer lugar, debemos reseñar que únicamente dos iniciativas de las 37 estaban dirigidas a mujeres. Estas dos iniciativas son las que han obtenido una mejor valoración global en perspectiva de género, mientras que en el conjunto de experiencias apenas se disponía de información relativa a este criterio.

A modo de hipótesis, podríamos indicar que probablemente la amplia difusión en los gobiernos locales de Áreas de Igualdad pueda incidir sobre las iniciativas que se desarrollan desde otras Áreas municipales, en este caso, la responsable de las políticas de inmigración.

La valoración general de estos cuatro criterios para los 37 proyectos analizados la podemos observar en el gráfico 4.



Criterios	Entidades Locales
<p>Implicación de la ciudadanía</p>	<p>La VI Semana Intercultural del Ayuntamiento de Valladolid engloba toda una serie de actividades, dirigidas al conjunto de la población vallisoletana, y encaminadas a la sensibilización y la convivencia intercultural. Se trata de un proyecto que cuenta con una perspectiva lúdica, participativa y de sensibilización social, compartiendo experiencias que generan un mutuo conocimiento entre la sociedad de acogida y los nuevos ciudadanos. La iniciativa forma parte del I Plan Municipal para la Integración de la población Inmigrante (2005-2008) y además, ha sido incorporada a la planificación anual en inmigración en el año 2009. En la metodología utilizada prima la participación de los agentes sociales: las programaciones son presentadas al</p>

Criterios

Implicación de la ciudadanía

Entidades Locales

Consejo de Personas Inmigrantes de la ciudad, donde distintos agentes (asociaciones de personas inmigrantes, ONG de ayuda a personas inmigrantes, sindicatos, administraciones...) están representados. Se mantienen reuniones periódicas de cara a preparar distintas actividades dentro de la semana con los agentes implicados en su desarrollo, retroalimentado el diálogo e incorporando las propuestas técnicas y económicamente viables.

El proyecto *Divercinema, cine para la convivencia intercultural* del Ayuntamiento de Valencia es uno de los modos en que la ciudad expresa su adhesión a la celebración del Día Mundial de la Tolerancia (16 de noviembre). Su finalidad es fomentar la convivencia intercultural entre los escolares de la ciudad utilizando el lenguaje audiovisual como herramienta socioeducativa.

En la II edición se han realizado distintas actividades dirigidas a los escolares de la ciudad que pretenden convertirse en herramienta didáctica para educar en los valores de solidaridad y aceptación y tolerancia de lo diferente.

La actividad, propuesta y financiada por la Concejalía de Bienestar Social e Integración, el Ministerio de Trabajo e Inmigración y la Fundación Bancaja está coordinada a través del Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI-AMICS) y ha contado con la colaboración de un amplio y diverso grupo de instituciones públicas y organizaciones sociales.

Perspectiva de género

El Aula de Formación-Escuela de Ciudadanía y Convivencia del Ayuntamiento de Málaga tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de las personas inmigrantes que están desarrollando itinerarios de inserción sociolaboral en distintas entidades sociales de la ciudad de Málaga. Para ello, se realizan acciones de dos tipos.

- Por un lado, y dirigido a las personas inmigrantes, cuatro acciones formativas anuales relacionadas con distintos sectores laborales en expansión de la ciudad de Málaga.
- Por otro, y dirigida a los agentes implicados (administraciones públicas, empresarios y entidades sociales), unas jornadas de formación y reflexión anuales sobre "Diversidad y mercado laboral".

Entre los destinatarios del proyecto destacan las actividades dirigidas a mujeres con cargas familiares o en riesgo de exclusión social, estando la perspectiva de género implícita en el desarrollo de todas

Criterios	Entidades Locales
<p>Perspectiva de género</p>	<p>las acciones del proyecto. La experiencia <i>Igualdad y Autonomía</i> del Ayuntamiento de Castellón se fundamenta en un breve análisis sobre la situación de los jóvenes en los centros de recepción y acogida en la ciudad de Castellón en el que se constata que hay un colectivo de jóvenes bastante significativo que después de pasar por los centros de recepción y/o de acogida, necesita una atención especial para conseguir, por una parte, su autonomía en las labores del hogar, y por otra concienciar de que estas labores no son exclusivas de la mujeres. Para ello, se han diseñado unos módulos formativos de 50 horas en total con los objetivos de sensibilizar y fomentar en los menores la participación equitativa de hombres y mujeres en las labores del hogar y fomentar la autonomía, respecto a las tareas del hogar.</p>
<p>Perspectiva intercultural</p>	<p>El taller <i>Sonidos de la memoria</i> del Ayuntamiento de San Javier se incluye en la programación de actividades del Proyecto Imagina 2009. Se trata de un taller-intervención con jóvenes de origen extranjero entre 10 a 14 años con el objetivo de rescatar la memoria sonora de estos jóvenes poniéndolos en contacto con sus países de procedencia. En el taller han participado jóvenes ecuatorianos, colombianos, etc. y ha finalizado con la creación de una instalación artística que han podido visitar los jóvenes de la localidad y sus familiares y amigos.</p> <p><i>El Proyecto Intergeneracional e Intercultural de Intercambio de experiencias</i> del Consorcio de Bienestar Social de Plan del Lago de Banyoles es una iniciativa piloto del Plan de Ciudadanía e Inmigración y del Servicio de Prevención de las situaciones de Dependencia. El proyecto tiene como objetivo facilitar el contacto intergeneracional e intercultural con el fin de reducir el grado de desconocimiento mutuo entre las personas de edades y orígenes culturales diferentes. Para ello se forma un grupo de unas 6 a 10 personas mayores autóctonas y otro de niños/as de 12 años y orígenes culturales diferentes. Estos dos grupos entran en contacto, en el marco de un centro educativo y el entorno acotado de un aula, para compartir experiencias relacionadas con la infancia, la historia del territorio, el tiempo de ocio o las relaciones interpersonales en dos momentos históricos diferentes.</p>
<p>Perspectiva de edad</p>	<p>La experiencia <i>Ciudadanía e Interculturalidad</i> del Ayuntamiento de</p>

PRINCIPIOS TRANSVERSALES

Criterios

Entidades Locales

Perspectiva de edad

León tiene como objetivo promover una mejor comprensión de los procesos y fenómenos migratorios, destacando sus aportaciones y combatiendo prejuicios y estereotipos promocionando los aspectos positivos de una sociedad caracterizada por la diversidad. Para ello ha organizado el concurso "Carteles, Relatos hiper - breves y Mensajes de Textos" dirigido a tres franjas de edad distintas: mayores de 16 años, mayores de 18 años y de 12 a 16 años. El tema de los trabajos ha versado sobre la integración de las personas inmigrantes en la ciudad de León y se han valorado, además de la calidad de las obras, la utilización de un lenguaje igualitario, positivo y abierto a la riqueza de la diversidad cultural.

La V Semana de la Solidaridad del Ayuntamiento de Collado Villalba se inserta en el Proyecto de Acciones locales para la sensibilización y la movilización social. El objetivo es promocionar una conciencia de ciudadanía global y para ello durante la Semana se organizan distintos tipos de actividades dirigidos a grupos de edad diferenciados.

El desarrollo del Proyecto ESCI III nos permitió identificar un importante conjunto de actuaciones, proyectos y programas que vienen siendo desarrollados por las diferentes entidades locales en materia de integración social, sensibilización y convivencia intercultural. Establecer una clara delimitación entre esas grandes categorías de intervención social, estrechamente vinculadas a los procesos de construcción de una sociedad diversa y multicultural, no es tarea fácil, y mucho menos la de seleccionar aquellas experiencias y prácticas específicas en materia de sensibilización, por ser ésta un área transversal de especial relevancia.

La metodología para la valoración y la selección de los casos de éxito ha sido desarrollada en el capítulo anterior. No obstante, cabe destacar que inicialmente, en este proyecto se planteaba la identificación y selección de casos de éxito en cuatro ámbitos determinados:

- Género.
- Jóvenes.
- Convivencia y Uso de Espacios Públicos.
- Acceso a Servicios Públicos.

Una de las principales dificultades es el hecho de que las categorías no son mutuamente excluyentes y que puede haber iniciativas que puedan ser incluidas en más de una categoría por las características bien de sus objetivos bien de sus actuaciones concretas, más allá de lo expresado en sus objetivos. Por tanto, debemos de partir del hecho de que la realidad es siempre más diversa y compleja, por lo que las categorías de análisis no pueden ser espacios cerrados, sino más bien todo lo contrario.

El proceso de trabajo con las entidades locales participantes en el proyecto ha permitido conocer como las prioridades de las entidades locales participantes se desplazan hacia el ámbito de jóvenes y el de convivencia y espacios públicos.

La selección de casos de éxito en el Proyecto ESCI III está influida por ambas circunstancias. Tras la sistematización y valoración de 37 experiencias, se acordó la selección de seis proyectos:

- *PROGRAMA DE "FOMENTO DE LA CONVIVENCIA"*. Ayuntamiento de Terrassa.
- *PROGRAMA DE "DINAMIZACION DE ESPACIOS PUBLICOS"*. Ayuntamiento de Madrid.
- *PROGRAMA "MUJER, SALUD Y VIOLENCIA"*. Ayuntamiento de Bilbao.
- *"SEMANA INTERCULTURAL"*. Ayuntamiento de Valladolid.
- *PROGRAMA "CUENTAS TÚ"*. Ayuntamiento de Torre-Pacheco.
- *PROYECTO DE COMUNICACIÓN "DONOSTIA ELKARREKIN"*. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONVIVENCIA

A continuación, presentaremos cada una de las experiencias seleccionadas, destacando el contexto socio demográfico del municipio en la cual se inserta, los aspectos que han hecho de estas prácticas una experiencia relevante, sus objetivos, metodología de intervención, de seguimiento y evaluación de impacto, población beneficiaria y recursos utilizados. Asimismo destacamos aquellos factores que son relevantes en materia de aprendizaje y transferibilidad.

■ PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONVIVENCIA. Ayuntamiento de Terrassa

En los últimos 5 años (2004-2009) la población de origen extranjero en Terrassa se ha duplicado, lo que significa que la tasa de incremento en la ciudad ha sido muy superior a la registrada en el conjunto de los municipios de la provincia de Barcelona. En este período, la población extranjera ha pasado de un 8% a representar el 15%, en un contexto de crecimiento de la población española residente en el municipio. Ambos hechos han producido que la población se haya incrementado en este período en casi 22.000 personas, lo que significa que ha crecido en algo más del 10%.

En cuanto a la presencia por nacionalidades, la característica más relevante es la concentración de población marroquí que representa más del 41% del total de la población extranjera en Terrassa. Junto a los marroquíes, la población ecuatoriana (10%) es la más representativa, mientras que del resto de nacionalidades ninguna supera el 5% del total de población extranjera.

42

En Terrassa las actividades de sensibilización dependen del *Programa de Fomento de la Convivencia* que se ha desarrollado principalmente desde el Servicio de Ciudadanía y Derechos Civiles, juntamente con otros servicios, entidades e instituciones de la ciudad. Sin dejar de realizar el trabajo formativo e informativo (preventivo) que se venía realizando y que continúa siendo necesario, y sin dejar de ofrecer los servicios de atención básicos, el ayuntamiento se ha planteado fortalecer los vínculos entre la población nacional y la extranjera e incidir así en las relaciones sociales que mantienen las personas, reforzando la convivencia intercultural.

El Ayuntamiento no ha desarrollado específicamente un Plan o Programa de Inmigración y Ciudadanía, pero ha establecido algunos programas importantes relacionados con el objetivo de mejorar la convivencia, desarrollando acciones como el *proyecto Fomento de Redes entre entidades* y el *proyecto Fomento de Redes Sociales entre vecinos*.

Actualmente, el área responsable de estas actuaciones es el área de Ciudadanía y Derechos Civiles. En un futuro próximo se incorporará Servicios Sociales a fin de realizar conjuntamente un trabajo comunitario en diferentes zonas de la ciudad.

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

En el Distrito II de Terrassa, compuesto por los barrios de Can Anglada, Montserrat, Vilardell y Torrensana, confluyen una serie de factores que determinan una segregación territorial a dos niveles: por una parte entre las distintas unidades vecinales, lo que provoca un desarrollo por separado de gru-

pos sociales en un territorio reducido y próximo, por otra parte se da una desintegración de la zona oriental respecto al resto del área urbana de Terrasa. Esta situación ha generado un contexto de conflicto social permanente relacionado con dificultades sociales, económicas y urbanísticas propias de los suburbios periféricos y degradados pero también por una problemática de convivencia asociada a las diferencias étnicas de la población. Es por ello que el programa ha priorizado el desarrollo de un proyecto que en el marco del "fomento a la convivencia" ha permitido y reforzado el trabajo en red garantizando no sólo la mejora en la convivencia social, sino potenciando el trabajo en red entre las diferentes entidades sociales e institucionales.

¿En qué consiste esta experiencia?

Breve descripción de la iniciativa

Dentro del Plan de Barrios: Intervención Integral en el Distrito 2 de Terrasa, se ha desarrollado entre otros, un Programa de carácter transversal, que se denomina Plan de Fomento de la Convivencia.

El Ayuntamiento de Terrasa organiza su gestión sectorialmente en Áreas Municipales y en Institutos Municipales (externos). Estos dos tipos de órganos sectoriales son los que tienen el poder de decisión y gestionan los diferentes programas del Plan de Barrios del Distrito II.

Así pues, cada área o instituto municipal han aportado un responsable (a tiempo parcial) y un técnico (a tiempo completo) encargados de desarrollar los diversos programas relacionados con sus competencias. En el caso del Programa de Fomento de la Convivencia, el área responsable es el Servicio de Ciudadanía y Derechos Civiles, que coordina a la vez el Programa de Acogida a los Recién Llegados.

Los técnicos de todos los programas trabajan juntos en la Oficina del Plan de Barrios, ubicada en el barrio de Can Anglada, y que se ha creado especialmente para la gestión y desarrollo del proyecto de intervención integral.

Para conseguir sus objetivos el Plan prevé una actuación integral de carácter urbanístico, económico y social sobre el conjunto del territorio priorizando los colectivos con más dificultades (población infantil y juvenil, personas mayores, inmigrantes) y utilizando como ejes transversales de actuación aquellos elementos que tienen un mayor impacto en la transformación del distrito (igualdad de género, cultura, promoción de la actividad económica a partir de los núcleos actuales de atracción de la actividad comercial y de restauración, y lucha contra la marginalidad social).

Objetivo general

Mejorar la calidad social y urbanística del Distrito II.

PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONVIVENCIA

Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">- Potenciar la “ciudadanía cívica” y abordar los conflictos de convivencia en los espacios públicos y comunitarios de los edificios, principalmente desde la prevención.- Potenciar las redes asociativas formales e informales (especialmente entre los recién llegados), fomentando el conocimiento mutuo entre los vecinos como elementos de apoyo para la prevención y mediación de conflictos de convivencia.- Sensibilizar a los miembros de los servicios, instituciones y entidades presentes en el distrito sobre el hecho migratorio.
Agentes implicados en su puesta en marcha	Responsables políticos Personal técnico Entidades sociales Comunidades de Vecinos
Descripción de la metodología de intervención	<p>Se ha desarrollado la aplicación de una nueva metodología para abordar los conflictos sociales que tienen lugar en espacios públicos y en comunidades de vecinos; se trata de una metodología implementada progresivamente, basada en el trabajo personalizado y de base desde la educación, la prevención, la dinamización de calle en los barrios, la participación de los residentes y la creación de espacios de interrelación que permitan romper con los tópicos y los estigmas negativos y el acercamiento entre las personas.</p> <p>Las necesidades, propuestas y acciones del Programa se han definido conjuntamente en diversas sesiones de un grupo de trabajo, del que surgieron los ámbitos de trabajo del programa.</p> <p>El Programa de Fomento de la Convivencia es uno de los Programas puestos en Marcha en el Plan de Barrios, Proyecto de Intervención Integral en el distrito 2 Can Anglada, Montserrat, Torre Sana y Vilardell, pero juega un papel fundamental a la hora de abordar la prevención de conflictos en los espacios públicos y los espacios comunitarios de los edificios, por lo que tiene carácter transversal a todos los demás programas del Plan de Barrios, de modo que los responsables colaboran y asesoran a todos los demás Programas: Participación, Acogida a los recién llegados, Fomento del Comercio y la Restauración, Jóvenes, Cultura, Deportes y Personas Mayores.</p>
Contenidos de la iniciativa	Ámbitos de trabajo del proyecto: 1) Comunidades de vecinos y vecinas

Contenidos de la iniciativa

Se ha elaborado la Guía para la buena convivencia en las comunidades de vecinos y vecinas. El equipo de información del Programa explica casa por casa el Programa de Fomento de la Convivencia. Se ha creado el Servicio de orientación y asesoramiento sobre la Ley de Propiedad Horizontal (SOLPH), en convenio con el Colegio de Abogados de Terrassa. Hacen tareas de apoyo para la constitución de Comunidades vecinales en las escaleras donde no existen.

Se han editado materiales para las Comunidades vecinales: cartel para la buena convivencia entre vecinos y vecinas, dossier sobre la Ley de la propiedad horizontal que se han utilizado y explicado en las sesiones formativas sobre la Ley impartidas por el propio SOLPH.

Paralelamente se ha llevado a cabo el proyecto "Trabajemos la convivencia trabajemos la prevención": se presentan de manera clara las normas básicas de actuación en caso de emergencia, y se dan consejos para evitar accidentes domésticos más habituales. El proyecto busca la actitud responsable de los vecinos y vecinas y que la información sobre los posibles riesgos permita, no solo reforzar la seguridad de la familia sino también de toda la comunidad vecinal, fomentando la interrelación y la convivencia entre los vecinos y vecinas.

2) Espacios públicos

El equipo de informadores detecta los principales puntos de conflicto y registra las dinámicas de los grupos más presentes en los mismos, para poder elaborar propuestas de intervención a los espacios públicos. También se contacta con aquellos agentes sociales y líderes comunitarios que pueden hacer aportaciones en la resolución de los conflictos relacionados con el uso de los espacios públicos.

En el espacio público se han realizado actividades formativas (cursos de lengua) y participativas (taller de danzas del mundo, teatro social sobre la relación de género).

Se han realizado intervenciones sobre las aglomeraciones (a través de carteles informativos colgados en los comercios e interviniendo directamente sobre las aglomeraciones formadas en la calle cuando estas impedían el paso de los peatones).

3) Formación e información

Se han organizado varios cursos gratuitos de catalán, castellano y árabe oral básico. También se han llevado a cabo dos charlas en la Escuela de Adultos sobre la convivencia a las comunidades vecinales y la Ley de la propiedad horizontal.

PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONVIVENCIA

Contenidos de la iniciativa

Además, se ha realizado un ciclo de 7 conferencias llamado "Diálogos", donde varios expertos desde diferentes disciplinas han aportado numerosos puntos de vista sobre el hecho migratorio. Se han realizado varios módulos educativos para jóvenes inmigrantes que quedan fuera del sistema educativo normalizado.

4) Fomento de la participación y el voluntariado

Se trata de fomentar la incorporación de voluntarios con ganas de participar en acciones de dinamización del barrio y proyectos para la integración y el entendimiento de los vecinos (Taller de Radio, Taller de Cocinas del Mundo, Las Tertulias de Can Anglada, Taller debate Cataluña-América Latina, "Construimos la Convivencia: conoce tus vecinos y vecinas del Senegal").

Aparte, el equipo de informadores ha ido explicando el Plan de Barrios a los vecinos y comerciantes del distrito, y también se han llevado a cabo cinco charlas informativas en las que se han detectado las inquietudes de los asistentes.

Se han realizado también charlas de sensibilización sobre las conductas impropias hacia las mujeres (relacionadas con la actividad del Teatro Social).

46

Características de la población destinataria de la iniciativa

Vecinos de los barrios del distrito 2.

Recursos destinados a la iniciativa

Recursos Humanos: 30 personas (responsables y técnicos)
Proyecto cofinanciado por la Generalitat de Catalunya, Ayuntamiento de Terrassa y Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Breve descripción del sistema de seguimiento/evaluación de la iniciativa

Se lleva a cabo un doble seguimiento del programa. Por un lado, desde la Oficina del Plan de Barrios, y de la otra del Servicio de Ciudadanía y Derechos Civiles del Ayuntamiento de Terrassa. También se realizan reuniones quincenales entre la responsable del Programa y el responsable de Cruz Roja.

El Plan de Barrios del Distrito II se fundamenta en dos tipos de coordinación:

a) Coordinación intra-programas. Es la coordinación dentro de las propias áreas e institutos municipales.

b) Coordinación inter-programas. Existen dos órganos de coordinación inter-programas, que son el equipo de técnicos (de todos

**Breve descripción
del sistema de
seguimiento/evaluación
de la iniciativa**

los programas del Plan), que se reúne cada 15 días de manera ordinaria, a pesar de que también se hacen reuniones extraordinarias por temas concretos con los técnicos implicados y el equipo de responsables (de todos los programas del Plan).

Durante el desarrollo del programa este seguimiento ha permitido detectar dificultades y plantear soluciones a las mismas:

1. Se han detectado dificultades a la hora de abordar la convivencia de manera global dentro de la administración y de trabajar transversalmente.
2. Dificultades en la primera acogida de los recién llegados
3. Existencia de rumores y percepción que el Ayuntamiento sólo beneficia los inmigrantes.
4. La dificultad de permeabilidad de las entidades autóctonas hacia la integración de los extranjeros no comunitarios a las mencionadas asociaciones.

Muchas de las soluciones se aplicaron a medida que el desarrollo del Programa de Fomento de la Convivencia planteó determinados obstáculos que no habían sido previstos en la fase de diseño:

1. Por un lado, impulso de cursos para facilitar las competencias lingüísticas. De la otra, puesta en marcha de una oficina integrada de acogida donde se da información personalizada a las personas recién llegadas y se orientan en tres ámbitos: social, laboral y de convivencia.
2. Se han desarrollado acciones de formación y sensibilización sobre el hecho migratorio: cursos de formación a los técnicos municipales (cursos de árabe oral, Ciclo "Diálogos", talleres de conocimiento y aprendizaje de las diversas realidades que conviven en la ciudad...). En el ámbito de ciudad, se ha realizado la exposición "Quién somos", una mirada sobre la importancia del fenómeno migratorio en Terrassa.
3. Desarrollo de campañas de contra-argumentación y sensibilización sobre el hecho migratorio. También se han organizado actividades en el marco de la exposición "Quién somos" que tienen como finalidad combatir los prejuicios y estereotipos.
4. Intermediación y dinamización de la red asociativa, incluyendo acciones de proximidad para facilitar la incorporación de extranjeros a las asociaciones de vecinos, de comerciantes, etc.

**Breve descripción del
sistema de transferencia
previsto**

A nivel de transferencia, el Programa de Fomento de la Convivencia se puede aplicar en otros barrios, pero siempre teniendo en cuenta las especificidades de cada lugar.

PROGRAMA DE FOMENTO DE LA CONVIVENCIA

Breve descripción del sistema de transferencia previsto

La continuidad de las medidas de fomento de la convivencia requiere que las personas, la administración, las comunidades de vecinos/as y las entidades asuman como positivas las nuevas maneras de afrontar los conflictos de convivencia y que las utilicen una vez finalice el Plan de Barrios. Para la ciudadanía, uno de los retos más importantes por ejemplo es la aceptación de recién llegados como miembros de pleno derecho a las asociaciones de vecinos/as. Para la Administración Pública, después de este proceso en el que se ha facilitado que responsables políticos y técnicos interaccionen mucho más para llevar a cabo su tarea, el reto es interiorizar esta nueva manera de trabajar más transversal y que las iniciativas que se han emprendido pasen a formar parte de la acción municipal.

Resultados obtenidos con relación a la eliminación/reducción de la situación de discriminación que dió lugar a la propuesta

La valoración de consecución de objetivos que hace el Municipio no es cuantitativa pero sí describen los resultados obtenidos:

A nivel de realización de las acciones, se han obtenido buenos resultados. La creación de espacios de intercambio (ej. Taller de Cocinas del Mundo, las Tertulias de Can Anglada, Juegos intergeneracionales del Mundo) o la participación en espacios de relación ya existentes (ej. Almuerzos de la Gente mayor) ha resultado especialmente efectiva a la hora de desmontar tópicos y aumentar el nivel de relación entre los habitantes del distrito.

Respecto al trabajo conjunto y transversal del Ayuntamiento, se ha avanzado notablemente en la dirección de desarrollar programas integrales conjuntos.

Aun así, a nivel de impacto general, los resultados del Programa de Fomento de la Convivencia se tendrían que hacer visibles a medio-largo plazo, tanto a nivel de disminución del nivel de conflictividad en los espacios públicos y comunidades de vecinos/as del distrito, como nivel de gestión municipal (más transversal y sensibilizada con el hecho migratorio).

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Perspectiva Integral** por desarrollar un proyecto que ha integrado el carácter urbanístico, económico y social en el conjunto del territorio, estableciendo como objetivo prioritario a los colectivos con más dificultades y la lucha contra la marginalidad social, utilizando como ejes transversales de actuación aquellos elementos que tienen un mayor impacto en la transformación del distrito: igualdad de género, cultura y promoción de la actividad económica.
- **Perspectiva Intercultural** al potenciar la creación de redes asociativas formales e informales (es-

pecialmente entre los recién llegados), fomentando el conocimiento mutuo entre los vecinos como elementos de apoyo para la prevención y mediación de conflictos de convivencia

- **Innovación** por fomentar la incorporación de voluntarios en las acciones de dinamización del barrio y en el desarrollo de proyectos para la integración y el entendimiento de los vecinos; y por incorporar a los agentes sociales y líderes comunitarios que pueden hacer aportaciones en la resolución de conflictos, abordando los conflictos de convivencia en los espacios públicos y comunitarios de los edificios, principalmente desde la prevención.
- **Sostenibilidad** por ser una iniciativa que se ha desarrollado desde el año 2004 y que ha establecido un proceso de planificación y metodología de intervención que ha permitido el aprendizaje y desarrollo de nuevas acciones a partir de los resultados del seguimiento y evaluación realizados durante su ejecución.

■ PROYECTO DE DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS. Ayuntamiento de Madrid

En los últimos diez años la población inmigrante de Madrid se ha multiplicado por diez. En el año 2009, más de medio millón de personas, cerca del 17% de la población de la ciudad, eran extranjeros procedentes de 183 países distintos. Las personas procedentes de Hispanoamérica representan el 57% de los extranjeros residentes en la ciudad, seguidos por los de la Unión Europea, que suponen el 24,3%. Los asiáticos, representan el 8% y los africanos, el 7,6%. Por nacionalidades, el colectivo más numeroso es el de los ecuatorianos, seguido por rumanos, bolivianos, peruanos y colombianos. Los ciudadanos de estos seis países representan el 53,8% de los extranjeros residentes en Madrid. Otros colectivos especialmente significativos son los marroquíes, los dominicanos, los paraguayos y los brasileños.

Las tasas de feminidad más elevadas entre los colectivos nacionales corresponden a la población inmigrante más reciente en la ciudad, tanto de colectivos europeos no comunitarios (Rusia y Ucrania) como los procedentes de Sudamérica que han llegado en los últimos años (Bolivia y Paraguay). Frente a esta dinámica, la política municipal en materia de inmigración se inicia a finales de los 90, y adquiere forma planificada en 2004, con la aprobación del I Plan Madrid de Convivencia Social Intercultural, el cual fue objeto de una evaluación que fue publicada en 2007.

En la actualidad, es el II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural (2009 – 2012) el que establece las líneas de actuación en materia de integración social y convivencia, e incluye una línea de actuación específica dedicada a la sensibilización y lucha contra el racismo.

La unidad responsable es el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en concreto, la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo, si bien existe una estrecha coordinación con otras direcciones generales del área que desarrollan políticas sociales cuyos destinatarios son en buena medida inmigrantes. También hay acuerdos específicos con otras Áreas y unidades

PROYECTO DE DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

municipales vinculadas con la inmigración como Empleo, Vivienda, Atención al Ciudadano y Policía Municipal.

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

El proyecto además de realizar un conjunto de actividades, acciones y programas orientados a favorecer la convivencia ciudadana e intercultural en diferentes espacios urbanos de la ciudad de Madrid, ha permitido el desarrollo de una metodología de intervención que integra la dinamización vecinal y comunitaria con las herramientas de la mediación social intercultural.

Asimismo, el desarrollo de las múltiples actividades vinculadas al proyecto ha permitido mejorar la transversalidad de la gestión desarrollada entre la Dirección General de Inmigración y Cooperación, con los otros departamentos del Área de Servicios Sociales, los Centros Sociales de los 21 distritos de la ciudad, garantizando una mejora en la red de servicios públicos y promoviendo la participación de la población, la relación con las entidades sociales y asociaciones de inmigrantes y de vecinos.

¿En qué consiste esta experiencia?

Breve descripción de la iniciativa

El proyecto incluye un conjunto de actividades, acciones y trabajos orientados a favorecer la convivencia ciudadana fomentando las relaciones sociales interculturales, sensibilizando a los vecinos en el uso correcto de espacios públicos, el respeto mutuo entre las culturas y la necesidad de construir un espacio común en que todos los ciudadanos puedan convivir.

Entendiendo por espacio público los lugares de encuentro cuyo mantenimiento corresponde al ámbito de la administración municipal: plazas, zonas verdes, parques, jardines, calles; el servicio cuenta con un equipo de 51 dinamizadores (2009) con formación en interculturalidad, dinamización social, mediación e intervención comunitaria. Para la realización de su trabajo utilizan una metodología de intervención basada en el análisis, conocimiento y diagnóstico de los distritos y en el diseño de acciones que fomenten la participación activa de la población.

El servicio tiene un marcado carácter territorial. Para el diseño del mismo reestructura Madrid en tres zonas: Norte, Centro y Sur. Los dinamizadores están ubicados en los 21 distritos de la ciudad. El equipo de dinamizadores de espacios públicos se coordina con los responsables de los servicios sociales para que su actuación sea coherente con los planes y programas de carácter distrital. Además se trabaja coordinadamente con el resto de los profesionales (equipos de zona de servicios sociales, educadores sociales, dinamizadores vecinales etc) interviniendo de manera integral en el territorio.

PROYECTO DE DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Objetivo general	Realizar actividades, acciones y programas orientados a favorecer la convivencia ciudadana, fomentar las relaciones sociales y el respeto mutuo entre las culturas e informar a los ciudadanos sobre el uso de los espacios públicos (II Plan Madrid de Convivencia intercultural).
Objetivos específicos	Utilizar una metodología de intervención basada en el análisis, conocimiento y diagnóstico de los diferentes espacios urbanos de Madrid para el diseño de acciones que fomenten la participación activa de la población. Promover una línea transversal de acción que ayude a prevenir actitudes racistas y xenófobas.
Agentes implicados en su puesta en marcha	<p>La entidad ejecutora del Programa ha sido la Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Madrid (CEAR - Madrid), organización social que desarrolla actividades de acogida, atención social y jurídica y campañas de sensibilización en diferentes ámbitos. dirigidas a personas inmigrantes y refugiadas.</p> <p>Agentes productores/Reproductores: La ejecución del Servicio se articula con otras Direcciones del Ayuntamiento de Madrid, como por ejemplo, Samur Social, con los Centros Sociales de cada uno de los 21 Distritos. Asimismo, las acciones se coordinan con dinamizadores vecinales, educadores sociales, asociaciones de inmigrantes y demás entidades sociales/Ong que llevan a cabo actuaciones a nivel local y distrital.</p>
Descripción de la metodología de intervención	<p>Se utiliza una metodología activa que, partiendo del análisis, conocimiento y diagnóstico de las características de la zona donde se vaya a operar, promueve la participación de la población y combina los elementos de la mediación intercultural con la dinamización comunitaria.</p> <p>Las fases de la actuación del dinamizador comunitario han sido:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico de la situación de convivencia del distrito.- Planificación del programa de actuaciones.- Puesta en marcha y ejecución del programa.- Evaluación continuada de la situación convivencia del Distrito. <p>La metodología se apoya además en las siguientes características: Se actúa promoviendo siempre una línea transversal de acción: prevenir actitudes racistas y xenófobas.</p> <p>En las actuaciones específicas que realicen los dinamizadores comunitarios especializados en mediación se trabaja de acuerdo a</p>

PROYECTO DE DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

Descripción de la metodología de intervención

los principios generales: ayuda a las partes, protagonismo de estas, equidistancia, neutralidad del mediador.

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos está ubicado en los veintiún distritos de la ciudad de Madrid siendo su ámbito de actuación el comunitario, esto es:

- Zonas verdes y espacios de ocio (parques, jardines).
- Espacios Deportivos:
- Plazas y calles en las que por su naturaleza urbanística se configura como un punto de encuentro o reunión.

Además el Servicio de Dinamización de Espacios Públicos cuenta con una sede central ubicada en el distrito Centro. Desde esta sede se realiza la gestión del dispositivo y sirve como lugar de reunión del equipo de trabajo.

Contenidos de la iniciativa

Cada dinamizador comunitario elabora mensualmente un plan de trabajo individual, teniendo en cuenta las directrices transmitidas por el Jefe de Sección de Programas del Distrito, quien se encarga de su supervisión. Este plan, que se entrega una semana antes de su realización, y contiene al menos:

- Objetivos
- Actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos.
- Cronograma
- Previsión de horas de trabajo destinadas a reuniones de coordinación con otros profesionales en el Centro de Servicios Sociales y con los coordinadores de la entidad adjudicataria, así como la previsión de horas destinadas a trabajo comunitario.

La elaboración del plan de trabajo mensual, se realiza en el tiempo destinado a la coordinación con el Centro de Servicios Sociales del Distrito.

Características de la población destinataria de la iniciativa

Todos los vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid.

Recursos destinados a la iniciativa

Recursos Humanos:

- 1 Coordinadora general.
- 2 Coordinadores de equipos de trabajo
- 51 Dinamizadores comunitarios.
- 1 Auxiliar administrativo

Recursos destinados a la iniciativa

Recursos financieros:
- Programa financiado por la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Breve descripción del sistema de seguimiento/evaluación de la iniciativa

Se ha elaborado una Memoria Final (2009) donde se especifican todas las actuaciones realizadas en cada uno de los 21 Distritos de Madrid: Se describe por cada distrito, la selección de los espacios de intervención/ las actividades realizadas/ la relación con los recursos (institucionales y sociales) del Distritos y los espacios de Coordinación.

Implicación de la ciudadanía

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos centra su trabajo en la calle, en el trabajo cotidiano con los vecinos y vecinas, en su entorno, en sus momentos de ocio y tiempo libre.

El trabajo de observación de las dinámicas relacionales entre vecinos y vecinas de diferentes orígenes en los diferentes barrios y distritos es continuo.

La permanencia en calle ocupa el 80% del trabajo realizado por los miembros del equipo de dinamizadores y dinamizadoras y eso supone muchas horas de trabajo hablando con los vecinos/as, orientando sus necesidades, derivando a recursos y creando espacios de encuentro vecinal positivos.

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Planificación.** Las acciones desarrolladas están estrechamente relacionadas con los objetivos del II Plan Madrid de Convivencia Intercultural. Las acciones a desarrollar en cada uno de los espacios públicos parten de una metodología que incluye el análisis, conocimiento y diagnóstico de las características de cada distrito, del espacio donde se va a operar, promoviendo al mismo tiempo la participación de la población.
- **Perspectiva Integral.** La iniciativa incorpora para su desarrollo la participación de los diferentes actores institucionales. El servicio ha contado un equipo de 51 dinamizadores (2009) con formación en interculturalidad, dinamización social, mediación e intervención comunitaria que ha coordinado su trabajo con los centros sociales de los 21 distritos de la ciudad. Las acciones se coordinan con dinamizadores vecinales, educadores sociales, asociaciones de inmigrantes y demás entidades sociales/ONGs que llevan a cabo actuaciones a nivel local y distrital.
- **Transferibilidad** por utilizar una metodología que, partiendo del análisis, conocimiento y diagnóstico de las características de la zona donde se va a operar, promueve la participación de la

PROGRAMA DE MUJER, SALUD Y VIOLENCIA

población y combina los elementos de la mediación intercultural con la dinamización comunitaria. Es un programa que centra su trabajo en la calle, en el trabajo cotidiano con los vecinos y vecinas, y su entorno, en los momentos de ocio y tiempo libre, lo que hace fácilmente transferible la experiencia a otros contextos locales.

- **Eficiencia.** El programa ha cumplido los objetivos planteados adecuándose los recursos al cumplimiento de los mismos y garantizando la realización de las diferentes acciones establecidas para el fomento de la convivencia intercultural y el uso de espacios públicos.

■ PROGRAMA MUJER, SALUD Y VIOLENCIA. Ayuntamiento de Bilbao

La población de origen extranjero en la ciudad de Bilbao se ha duplicado entre los años 2004 a 2009, representando el 8,5% de la población total (27.976 personas). Cerca del 48% de la población de origen extranjero proviene de América Latina, destacando la presencia de la población de origen boliviano (17,21%) y de nacionalidad colombiana (13,19%); y en menor medida, ecuatorianos y paraguayos. Rumanos y marroquíes representan el 8,02% y 7,20%, respectivamente. También tienen una relativa presencia senegaleses y argelinos, poniendo en evidencia la diversidad de origen de la población inmigrante.

54

El ayuntamiento de Bilbao viene desarrollando un conjunto de actuaciones en el marco del 'Programa de Inmigración' con la finalidad genérica de favorecer la integración y la convivencia ciudadana en la diversidad en el municipio de Bilbao. Se pretende responder desde el Ayuntamiento, como Administración Pública más próxima a la ciudadanía, a la responsabilidad de atender la nueva y compleja realidad de la inmigración dentro de un objetivo de cohesión social y de promoción de convivencia en la diversidad, diseñando una estrategia común para la articulación de las políticas públicas en materia de integración de las personas inmigrantes extranjeras desde el consenso y con la participación de todos los sectores implicados.

El programa de inmigración ha desarrollado tres líneas de acción estratégicas: Atención Social a personas inmigrantes extranjeras, Convivencia Intercultural y Participación social. Los agentes implicados en la integración y en la promoción de la convivencia intercultural son tanto las personas inmigrantes extranjeras como las personas autóctonas, así como las instituciones, y por tanto el Programa de Inmigración ha tenido como destinatarios finales de sus actuaciones a las tres partes implicadas.

Recientemente desde el Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía del Ayuntamiento se ha elaborado un Plan de Convivencia que actualmente está en consideración por el pleno del Municipio para su aprobación.

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

El Programa "Mujer, Salud y Violencia" se viene desarrollando desde el año 2008 como una acción de carácter preventivo, que basa su práctica en una metodología que cumple dos objetivos funda-

mentales: formación para la auto-ayuda y rápida transmisión de conocimiento entre la ciudadanía. Lo novedoso se encuentra en la organización de espacios de sensibilización en los que cada uno tiene personalidad propia y contenidos elaborados "a la carta" según las personas participantes en torno a los temas principales del programa: Identidad de las mujeres, conocimiento del cuerpo unido a la salud, anticoncepción, prevención de la violencia.

Entre las herramientas de intervención desarrolladas la perspectiva de género e intercultural es de suma importancia. Dada la gran diversidad de grupos de procedencia a los cuales va dirigida la acción ésta puede ayudar a superar las barreras habituales en relación a rutinas sanitarias que, en muchas ocasiones están acompañados por barreras idiomáticas.

La experiencia inicial ha generado un efecto multiplicador de gran relevancia, desde el punto de vista de la participación ciudadana.

¿En qué consiste esta experiencia?

<p>Breve descripción de la iniciativa</p>	<p>El programa consiste en la formación (no superior a 20 horas) de un grupo de mujeres jóvenes, para que ellas a su vez se conviertan en personas de referencia de sus propios entornos, colectivos o ámbitos sociales en los que participen y así, éstas, convertidas en agentes de salud o agentes de prevención, den a conocer, de una manera multiplicadora los conocimientos adquiridos en dicha formación generando espacios de debate y encuentro entre mujeres mediante la organización de talleres para abordar con ellas cuestiones relacionadas con la salud, la violencia, la vivencia de la sexualidad, la identidad cultural y sexual, la maternidad, y otros temas que se consideren de interés para las participantes.</p> <p>Las agentes, por tanto, incentivan a la participación generando espacios de reflexión en diferentes espacios del municipio y utilizando diferentes estrategias y recursos para conseguirlo.</p>
<p>Objetivo general</p>	<p>Formación de grupos de mujeres jóvenes como agentes de difusión y de prevención en materia de salud, violencia, vivencia de la sexualidad e identidad cultural.</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incidir directamente en un número de 300 personas e indirectamente en muchas más a través de los medios de comunicación - Contribuir a la mejora de la salud y el autoconocimiento - Apoyar la creación de espacios de participación de las mujeres residentes en Bilbao de diferentes orígenes.

PROGRAMA DE MUJER, SALUD Y VIOLENCIA

Objetivos específicos

- Contribuir al empoderamiento de las mujeres como agentes de cambio y como mediadoras de este ámbito y la administración.
- Mostrar otra imagen de las mujeres inmigradas como sujetos pasivos y dependientes.
- Incorporar la sensibilidad de las mujeres con discapacidad al programa, adaptando materiales y modificando estereotipos.

Agentes implicados en su puesta en marcha

Se trabaja con diferentes asociaciones de manera continuada desde 2008. Se aprovechan los encuentros para transmitir pautas claras de actuación ante situaciones de violencia donde Policía Municipal y el Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Bilbao trabajan conjuntamente para llevar a cabo una adecuada atención a víctimas de violencia.

Descripción de la metodología de intervención

Cursos de formación no superiores a 20 horas de las agentes de salud. Estas se convierten en agentes multiplicadores de los conocimientos y habilidades adquiridas en dicha formación.

Fases del programa:

- Preparación previa y difusión del programa.
- Relación con las Asociaciones de inmigrantes y de apoyo a los inmigrantes.
- Difusión a través de los Servicios Sociales y de los medios de comunicación.
- Realización de artículos del Programa desde el Área de Igualdad y Cooperación, preparando frases-guion claves sobre violencia y sexualidad para la realización de cuñas publicitarias en la radio.
- Impartición de la formación: selección de un grupo de 30 mujeres.
- Realización e impresión de la Guía multilingüe de Mujer, Salud y Sexualidad (como continuación de la 1ª editada).

Contenidos de la iniciativa

Talleres adaptados a cada grupo de origen. Cada agente de salud deberá organizar encuentros y espacios para aumentar la autogestión sexual y reproductiva.

Micro-observatorios de salud: estos son espacios de salud organizados en un "marco no formal" pero igual de valioso, ya que se adapta a los horarios y los lugares que el destinatario necesita y al que las administraciones no pueden adaptarse

Transmisión oral: como herramienta básica para el conocimiento de la realidad de las mujeres.

Características de la población destinataria de la iniciativa

- Mujeres jóvenes, entre 17 y 35 años preferentemente
- Colectivos preferentes a los que va dirigido:
- Mujeres procedentes del Magreb
- Mujeres que no pudieron participar en el Programa anterior por no haber plazas.

Recursos destinados a la iniciativa

- Recursos Humanos: El área de Igualdad, Cooperación e Inmigración lleva la gestión y coordinación del programa. Han participado 19 agentes de salud.
- Recursos Financieros: el proyecto cuenta con una subvención concedida por el Ministerio de Trabajo e Inmigración y con recursos propios.

Breve descripción del sistema de seguimiento/evaluación de la iniciativa

Existe una memoria de actuaciones. Los datos se han extraído de la memoria anual realizada por el Área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía.

Resultados obtenidos con relación a la eliminación/reducción de la situación de discriminación que dió lugar a la propuesta

Durante el año 2009 se han organizado un total de 18 acciones de sensibilización, llevadas a cabo por 19 agentes de salud del conjunto de agentes que recibieron la formación durante el último trimestre del año 2008. La población destinataria participante en las dinámicas de sensibilización, han sido, en su mayoría mujeres, aunque en alguno de los grupos, dirigido a población adolescente se ha trabajado con grupos mixtos.

De los materiales elaborados, tanto en la preparación como en el desarrollo de los encuentros, en octubre se publicó la "Guía para mujeres", traducida a 8 idiomas, con el objetivo de llegar al mayor número posible de mujeres y con el objetivo de informar y sensibilizar en cuestiones tan importantes como la salud sexual y la prevención de la violencia que sufren las mujeres en el marco de las relaciones de pareja.

Entendiendo esta guía como un instrumento de apoyo para la transmisión de informaciones de interés para todas las mujeres del Municipio, siendo además una herramienta para la transmisión oral de dicha información por parte de las agentes de salud del programa. En el último trimestre del año se ha impartido, al igual que en la pasada edición, formación a 35 mujeres de 15 nacionalidades diferentes como agentes de salud con la misma vocación que en la edición anterior.

PROGRAMA DE MUJER, SALUD Y VIOLENCIA

Impacto de género

La población destinataria participante en las dinámicas de sensibilización, 228 personas en total, han sido, en su mayoría mujeres, aunque en alguno de los grupos, dirigido a población adolescente se ha trabajado con grupos mixtos. Se han elaborado guías traducidas a 8 idiomas, con el objetivo de llegar al mayor número posible de mujeres. Se ha ofrecido en el 2009, formación a 35 mujeres de 15 nacionalidades diferentes como agentes de salud con la misma vocación que en la edición anterior.

Implicación de la ciudadanía

El Programa se coordina con diversas asociaciones de inmigrantes y entidades sociales: han participado una media de 60 asociaciones y 35 agentes de salud que a su vez se convierten en movilizados.

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Perspectiva de género:** El programa cumple con el objetivo de contribuir con el empoderamiento de las mujeres como agentes de cambio y como mediadoras en el ámbito de la salud y prevención de la violencia y la administración. Además la perspectiva de género ha incluido la participación de grupos mixtos, de hombres y mujeres jóvenes.
- **Innovación y creatividad:** El Programa desarrolla una metodología novedosa al permitir la participación de la mujer inmigrante como agente multiplicador de las acciones de prevención que son objeto del programa. La metodología de trabajo implementada permite una fácil difusión y propagación de las acciones garantizando el carácter preventivo del proyecto.
- **Transferibilidad:** la metodología de intervención desarrollada y la publicación de la "Guía para mujeres", que ha sido traducida a ocho idiomas, permite reproducir la experiencia a fin de sensibilizar en cuestiones tan importantes como la salud sexual y la prevención de la violencia, desde una perspectiva intercultural
- **Liderazgo:** El área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía ejerce el liderazgo y coordinación del proyecto garantizando una importante participación de las asociaciones de inmigrantes y las entidades sociales, así como la implicación de otras áreas de actuación a nivel local, asegurando la transversalidad y sostenibilidad del programa.

■ VI SEMANA INTERCULTURAL. Ayuntamiento de Valladolid

Valladolid, capital de la provincia homónima y capital de la Comunidad Autónoma de Castilla y León cuenta, según los datos del padrón de 2009, con 317.864 habitantes. El 6% de la población es de origen extranjero, habiéndose multiplicado por 3 en los últimos 5 años, pasando de 9.347 personas en 2004 a casi 20.000 en el 2009. A ello también contribuye el descenso registrado en la población española que en este mismo período descendió en prácticamente 15.000 personas, lo que significa un descenso en términos relativos de un 4,50%.

Según datos del padrón municipal, y por nacionalidad de origen, en Valladolid residían, en 2009, 3.881 personas de Bulgaria y 2.490 originarios de Rumanía, quienes en total representan un 32,73% de la población de origen extranjero. La población originaria de Marruecos representa un 10,9%. En el caso de América Latina, el colectivo más significativo sobre el total de la población extranjera es el de los brasileños/as (8,05%), seguido de colombianos/as (7%) y ecuatorianos/as (6,3%).

Las actuaciones en materia de sensibilización y lucha contra la discriminación y la xenofobia han estado vinculadas al desarrollo del I Plan Municipal para la integración de la población inmigrante 2005-2008 (<http://www.aytovalladolid.net/inmigracion/plan.php>) del que se ha realizado una evaluación. Actualmente está en fase de aprobación el II Plan Municipal de Integración.

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

El proyecto, liderado por el Área de Bienestar Social, Empleo y Familia del Ayuntamiento de Valladolid viene desarrollándose desde hace 6 años de manera ininterrumpida con un alto nivel de participación de las organizaciones sociales de la localidad así como un alto grado de participación de la ciudadanía en las actividades desarrolladas en el marco del proyecto. Esta experiencia incide de manera notable en dar a conocer la diversidad presente en el municipio. Su desarrollo se ha incorporado a la agenda de actuaciones anuales en Inmigración del Centro de Atención al Inmigrante y el Servicio Municipal de Acción Social, lo que influye de manera decisiva tanto en su sostenibilidad como en su impacto sobre la población pucelana.

¿En qué consiste esta experiencia?

Breve descripción de la iniciativa

La celebración de la *Semana Intercultural del Ayuntamiento de Valladolid* engloba toda una serie de actividades, dirigidas al conjunto de la población vallisoletana encaminadas a la sensibilización y la convivencia intercultural. Se trata de un proyecto que cuenta con una perspectiva lúdica, participativa y de sensibilización social, compartiendo experiencias que generan un mutuo conocimiento entre la sociedad de acogida y los nuevos ciudadanos.

La *VI Semana Intercultural* se desarrolló entre el 21 y el 28 de septiembre de 2009 y la celebración de la *VII Semana*, se ha desarro-

VI SEMANA INTERCULTURAL

**Breve descripción
de la iniciativa**

llado entre el 25 de septiembre y el 5 de octubre de 2010. Se cuenta con la participación de los distintos colectivos de inmigrantes y el resto de la población del municipio de la ciudad. Esta actuación forma parte del I Plan Municipal para la Integración de la población Inmigrante (2005-2008), y además ha sido incorporada a la planificación anual en inmigración en el año 2009.

Objetivo general

Favorecer la convivencia intercultural desde una perspectiva lúdica, participativa y de sensibilización social.

Objetivos específicos

- 1- Descubrir y apreciar la riqueza de los distintos grupos humanos.
- 2- Considerar la diversidad como valor.
- 3- Comprender, respetar y valorar las características de otras culturas como forma de adaptación a contextos diferentes.
- 4- Propiciar el respeto y el diálogo entre personas de distintas nacionalidades.
- 5- Establecer espacios de encuentro entre distintos grupos.
- 6- Sensibilizar a la población en general de los aportes culturales, sociales, económicos, etc. de la interculturalidad.
- 7- Compartir conocimientos y generar buenas prácticas.

**Agentes implicados en
su puesta en marcha**

- Área de Bienestar Social, Empleo y Familia del Ayuntamiento de Valladolid. La gestión recae en el Servicio Municipal de Acción Social, del que depende el Centro de Atención al Inmigrante; su equipo técnico es el responsable de la ejecución de la planificación municipal en materia de inmigración y convivencia.
- Servicio de Acción Social, programa de iniciativas juveniles, Instituto Municipal de Empleo.
- Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo.
- Concejalía Especial de Participación Ciudadana.
- Junta de Castilla y León; cofinancia con el Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Otros agentes implicados: Asociaciones de inmigrantes de la ciudad, Organizaciones sociales (ONGs, Sindicatos...), Organizaciones Culturales (Casa de la India, Fundación de la Lengua Española, Centro cultural chino, músicos, compañías teatrales,...). Centros educativos. Centros de personas mayores, Centros cívicos, Bibliotecas municipales...

Descripción de la metodología de intervención

En la metodología utilizada prima la participación de los agentes implicados: las programaciones son presentadas al Consejo de Personas Inmigrantes de la ciudad, donde distintos agentes (asociaciones de personas inmigrantes, ONGs de apoyo a personas inmigrantes, sindicatos, administraciones...) están representados. Se mantienen reuniones periódicas de cara a preparar distintas actividades dentro de la semana con los agentes implicados en su desarrollo, retroalimentando el diálogo e incorporando las propuestas técnica y económicamente viables. Además, en su gestión se sigue la sistematización por parte del equipo de trabajo del Centro de Atención al Inmigrante responsable del impulso de la actuación.

Contenidos de la iniciativa

A lo largo del desarrollo de las distintas Semanas Interculturales se ha contado con una amplia muestra de actividades dirigidas a distintos sectores de la población, tanto autóctona como inmigrante. La programación de la VI Semana Intercultural incluye conciertos, rutas culturales, la celebración de los bicentenarios de la independencia de países latinos, mesas redondas cívicas, etc.

Características de la población destinataria de la iniciativa

Se trata de un proyecto dirigido a toda la población de Valladolid: niños, mayores, jóvenes y adultos.

Recursos destinados a la iniciativa

- Recursos Humanos:
Técnicos del Centro de Atención al Inmigrante, dependiente del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Valladolid. (Licenciada en Derecho, Dos Trabajadoras Sociales y Técnico de Empleo).
Técnicos del Ayuntamiento (Juventud, Cultura y Turismo).
- Recursos Materiales:
Infraestructura de las oficinas del Centro de Atención al Inmigrante y otros recintos municipales (salones de los centros cívicos, centro de personas mayores). Espacios cedidos por las escuelas. Plazas de la ciudad.
- Recursos Económicos:
Con presupuesto propio del Ayuntamiento de Valladolid y la cofinanciación de la Junta de Castilla y León y del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en distintas ediciones.

VI SEMANA INTERCULTURAL

Breve descripción del sistema de seguimiento/evaluación de la iniciativa

Todas las actuaciones de este proyecto son evaluadas. Se lleva a cabo una evaluación en proceso y una evaluación final en la que se recoge el impacto de las actividades realizadas.

La evaluación del proceso es cuantitativa a partir de las aportaciones de los técnicos municipales y de los agentes implicados en las actividades. La evaluación final trata de observar el impacto de la actividad desarrollada, para ello se pasan cuestionarios de evaluación a los participantes de la jornada técnica, lo que permite una evaluación cuantitativa (número de participantes) y cualitativa (valoración de la misma). En las demás actuaciones se realiza una evaluación cuantitativa, a través del número de participantes y cualitativa por los profesionales (profesionales de los colegios, profesionales de los centros de personas mayores), participantes actuaciones y técnicos municipales.

Implicación de la ciudadanía

Existe una elevada implicación de diferentes colectivos (mayores, jóvenes, asociaciones, etc.) y organizaciones sociales de la ciudad en la planificación y desarrollo de la Semana Intercultural.

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Perspectiva Integral.** La iniciativa de la Semana Intercultural incorpora una visión integral desde al menos tres tipos de acciones: en primer lugar, por la implicación activa de un relevante número de áreas municipales del municipio; en segundo lugar, porque desde su inclusión como una acción en el Plan Municipal de Integración ha pasado a formar parte de la agenda anual de actuaciones del Departamento de Inmigración y, en tercer lugar, porque junto a las actividades lúdicas programadas durante el desarrollo de la Semana se encuentran también las acciones de formación y reflexión dirigidas al personal técnico / experto que interviene en el ámbito de la diversidad.
- **Sostenibilidad.** La Semana Intercultural se desarrolla de manera ininterrumpida desde hace siete años con un elevado nivel de participación de la ciudadanía vallisoletana. Junto con este hecho, también se debe destacar su incorporación a la agenda anual de actuaciones del Departamento de Inmigración que, sin duda, favorece la sostenibilidad técnica y económica de la experiencia.
- **Implicación ciudadana..** El desarrollo de la Semana Intercultural se basa en el diseño participativo de la programación anual. Para ello, con el liderazgo del Centro de Atención al Inmigrante, la propuesta de trabajo anual se discute en el Consejo de Personas Inmigrantes de la Ciudad, consejo sectorial de inmigración de la ciudad de Valladolid en el que se encuentran presentes las organizaciones sociales y las instituciones que actúan en el ámbito migratorio en la

ciudad. De esta forma, se refuerza no sólo la metodología participativa en el diseño de la Semana Intercultural sino que se potencia y legitima la actuación del Consejo.

- **Perspectiva intercultural.** La semana intercultural promueve la comprensión, el respeto y la valoración de otras culturas, propiciando el respeto y el diálogo intercultural.

Además, en el diseño de las diferentes actividades programadas prima la participación de diferentes entidades y agentes sociales, teniendo una importante intervención el Consejo de Personas Inmigrantes de la ciudad, el cual agrupa a diferentes asociaciones de inmigrantes, ONGs de apoyo, sindicatos y la administración local.

■ PROYECTO "CUENTAS TÚ": UN ESPACIO INTERCULTURAL DE ENCUENTRO Y PARTICIPACION CIUDADANA". Ayuntamiento de Torre-Pacheco, Murcia

Torre-Pacheco es un municipio de la Región de Murcia, enclavado en el Campo de Cartagena. Tiene una extensión de 189,4 Km. cuadrados lo que supone el 1,6 % de la superficie total regional. Limita al norte con el término municipal de Murcia; al oeste con este último y el término municipal de Fuente Álamo; al sur con el de Cartagena; y al este con los municipios de San Javier y Los Alcázares.

Los datos del Padrón Municipal de 2009 nos indican que Torre-Pacheco es un municipio de 31.495 personas de las cuales un 28% son personas de origen extranjero y cuya población ha pasado de 5.500 personas en 2004 a las casi 9.000 de la actualidad.

De los 8.772 extranjeros residentes en el municipio, 3.969 son de origen marroquí y 2.207 ecuatorianos, siendo éstas las nacionalidades de mayor representatividad dentro del conjunto de la población de origen extranjero (45,25% y 25,16% respectivamente). Cabe destacar que del Reino Unido residen 761 personas, siendo la tercera nacionalidad de mayor presencia (8,61%).

No existe en el municipio un Plan de Integración, Convivencia Intercultural o Ciudadanía: se prevé el diseño de un Plan Local de Integración para el año 2011. Las actividades que se realizan en materia de sensibilización, se coordinan y gestionan a través del Programa de Inserción Social.

Los diversos proyectos son coordinados por el Instituto Municipal de Servicios para la Acción Social, organismo autónomo dependiente del Ayuntamiento de Torre Pacheco que desarrolla el Programa de Inserción Social. Desde este Programa se coordina y gestiona el Proyecto de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes.

Este Proyecto integra, a su vez, varios proyectos en materia de vivienda, educación, salud, empleo y participación social. Con carácter anual, se desarrollan proyectos específicos como el de "Cuentas Tú": un espacio de encuentro y participación ciudadana" o "Más que una imagen" que forman parte de iniciativas innovadoras en materia de integración de la población de origen inmigrante.

PROYECTO “CUENTAS TÚ”

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

El uso de la imagen y la comunicación audiovisual como un instrumento para la participación, el intercambio intercultural y la promoción de valores entre jóvenes del municipio de Torre-Pacheco le otorgan a esta iniciativa un elevado grado de creatividad e innovación en el desarrollo de acciones de sensibilización.

Junto a la metodología de intervención, la alta difusión de las actividades a un amplio conjunto de la población ha permitido promover cambios de actitudes hacia la población de origen extranjero residente en el municipio.

¿En qué consiste esta experiencia?

Breve descripción de la iniciativa	Se trata de un proyecto de sensibilización y de promoción de la participación de jóvenes y menores, fomentando el intercambio cultural y la participación activa de jóvenes en el municipio de Torre-Pacheco, mediante el uso de actividades de contenido tecnológico y audiovisual.
Objetivo general	Promover el intercambio cultural y la participación activa de jóvenes y mujeres inmigrantes residentes en el municipio de Torre-Pacheco.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">a) Implementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en las estrategias de inserción socioeducativas de los Centros de enseñanza del municipio de Torre Pacheco.b) Promover la participación activa de la población inmigrante en la vida del municipio mediante el uso del lenguaje audiovisual.c) Promover actitudes, conductas y cambios sociales positivos que fomenten la participación de los nacionales de terceros países.
Agentes implicados en su puesta en marcha	Concejalía de Bienestar Social, Sanidad e Inmigración, Concejalía de Educación, Centros educativos del municipio, Radio local, Televisión autonómica.
Descripción de la metodología de intervención	El uso de la imagen y de la comunicación audiovisual ha permitido integrar en cada una de las actividades del proyecto, múltiples disciplinas artísticas que ofrecieron espacios de encuentro donde los

**Descripción de
la metodología
de intervención**

jóvenes pudieron conocerse mejor, expresarse de forma creativa, compartir sus experiencias, transmitir sus deseos o plantear iniciativas conjuntas a partir de la realización de proyectos como la producción de un vídeo clip, spot social, etc.
Esta información puede ampliarse a través de la web <http://www.andoenredando.es/cuentastu>

**Contenidos de
la iniciativa**

Se desarrollaron las siguientes actividades integradas en dos Centros públicos de Educación Primaria del municipio de Torre-Pacheco.

- “Aula Virtual”, La finalidad del Aula virtual fue la de fomentar en los Centros Educativos de educación primaria del municipio de Torre Pacheco, materias relacionadas con temas sociales de actualidad como la convivencia, la amistad, interculturalidad, formas de expresión, etc. Para más información sobre esta actividad <http://www.andoenredando.es/aula>.
- Tele-Dima. La finalidad de esta actividad fue la de ofrecer un espacio innovador (un stand que simula una nave espacial) donde los menores pudieron registrar sus propios mensajes y manifestar sus deseos a Dima, una extraterrestre que se dirige a la tierra y contacta con los jóvenes para interesarse por nuestras costumbres, nuestra forma de ser, etc. Esta actividad se realizó conjuntamente con la actividad de Aula Virtual.
- Dos Talleres de Stop-Motion en el Colegio Concertado “Virgen del Pasico”. El objetivo de esta segunda actividad fue el de integrar la diversidad cultural, la comunicación y la educación en valores, a través de pequeños proyectos audiovisuales. El resultado de esta actividad fue la grabación de tres clips audiovisuales a partir de tres historias creadas por los propios jóvenes.
- Taller de Creación musical de Hip-Hop y Taller de Creación de Spot-Social. El resultado de estas dos actividades fue la grabación de un video clip y de un spot-social, donde han participado los propios alumnos/as de los Talleres. En estas actividades los jóvenes diseñaron letras musicales, mensajes sociales, etc. en los que estuvieron presentes aspectos tan importantes como la prevención de conductas racistas o xenófobas, la convivencia intercultural, la participación, etc.
- DVD promocional de las actividades del Programa. El Técnico de Imagen y sonido elaboró un DVD promocional de las actividades del Programa donde se recogen todas las imágenes y documentos gráficos que resumen las actividades del mismo.

PROYECTO “CUENTAS TÚ”

Características de la población destinataria de la iniciativa

Población infantil y juvenil residente en el municipio de Torre-Pacheco, autóctona e inmigrante (principalmente de Ecuador y Marruecos). Unos 785 beneficiarios directos, aunque las actividades de difusión han llegado a más de 35.000 personas.

Recursos destinados a la iniciativa

Recursos humanos:
- 1 técnico de inserción.
- 1 técnico de imagen y sonido.
- 2 mediadores sociales.
Recursos técnicos:
- Se subcontrató el servicio de varias empresas especializadas en el sector audiovisual.
Recursos económicos:
- Esta actividad ha sido financiada por el Fondo Europeo para la Integración, por el Ministerio de Trabajo e Inmigración a través de la DG de Integración de los Inmigrantes y por el Ayuntamiento de Torre-Pacheco

Breve descripción del sistema de seguimiento/evaluación de la iniciativa

La evaluación de las actividades se llevó a cabo atendiendo tanto a la valoración subjetiva de los profesionales y técnicos del Programa como a la de los propios jóvenes, quienes pudieron, a través de cuestionarios, evaluar a los docentes, materiales, y al equipo directivo de los Centros e Institutos donde se realizaron estas actividades.

Resultados obtenidos con relación a la eliminación/reducción de la situación de discriminación que dió lugar a la propuesta

Dado el carácter innovador de las actuaciones desarrolladas a través del Programa se ha experimentado un alto nivel de participación de los destinatarios del Programa como ha quedado constatado por el importante número de participantes.
Las actuaciones del Programa nos han permitido aumentar no sólo la participación activa de los nacionales de terceros países, sino la creación de redes sociales que son el germen de movimientos asociativos, así como la demanda de nuevas actividades de contenido tecnológico con la que los jóvenes se encuentran plenamente identificados.

Implicación de la ciudadanía

La población destinataria se ha implicado desde el comienzo de la actividad, participando activamente, tanto a nivel particular como a través de asociaciones juveniles, centros educativos, etc.

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Innovación.** La iniciativa del Ayuntamiento de Torre – Pacheco destaca, fundamentalmente, por la innovación y la creatividad al incorporar el uso de la imagen y la comunicación audiovisual como un instrumento para la participación, el intercambio intercultural y la promoción de valores entre jóvenes del municipio. La creatividad tanto de la metodología como de las herramientas utilizadas en la experiencia ha permitido una alta motivación de los jóvenes para participar cuyo resultado más evidente ha sido el aumento de los jóvenes extranjeros y la creación tanto de movimientos asociativos como de nuevas actividades lideradas por el Programa de Inserción Social.
- **Perspectiva Integral.** El desarrollo de la iniciativa se basa en la cooperación entre distintos agentes institucionales públicos pertenecientes a distintas áreas municipales así como en la incorporación de agentes privados cuya participación activa en acciones de sensibilización no es muy frecuente, como la radio local y la televisión autonómica de la Región de Murcia.
- **Efectividad.** El desarrollo de metodologías y herramientas innovadoras y creativas ha tenido como resultado el aumento de los jóvenes participantes, particularmente de origen extranjero, por lo que se ha conseguido alcanzar en un alto grado los objetivos del proyecto.
- **Perspectiva de edad.** En el desarrollo de las actividades, la población destinataria se ha implicado desde el inicio del proyecto participando activamente en el diseño y desarrollo de las acciones, través de asociaciones juveniles, y en los centros educativos, involucrándose, además en el proceso de evaluación del proyecto.

■ PROYECTO DE COMUNICACIÓN DONOSTIA “ELKARREKIN”. Ayuntamiento de Donostia - San Sebastián

San Sebastián (en euskera Donostia, y oficialmente Donostia-San Sebastián) es la capital de la provincia de Guipúzcoa, en la Comunidad Autónoma del País Vasco. La población del municipio es de 185.510 habitantes, de los cuales 12.018 son personas de origen extranjero, lo que representa un 6,5% del conjunto de la población. En los últimos 5 años la población de origen extranjero se ha duplicado en el municipio. En cuanto a la distribución por nacionalidades, ecuatorianos y colombianos son los principales colectivos en Donostia – San Sebastián (10,33 y 8,63% respectivamente), seguidos de rumanos, marroquíes y portugueses.

En 2005 se implantó un Plan de inmigración para el período 2005-2007 denominado *Donostia Elkarrekin*, que actuaba sobre 6 áreas: acogida, vivienda, empleo, educación, salud y sensibilización. Desde 2004-2005, fecha en la que el Ayuntamiento se incorporó a la red de acogida del Gobierno Vasco en materia de Inmigración y se elaboró el Plan de inmigración, comenzó a desarrollarse el *Programa de Mediación social e Intercultural*. Una de las principales áreas de trabajo de este Programa es la de sensibilización. Las actividades que se desarrollan en este programa son:

PROYECTO DE COMUNICACIÓN DONOSTIA “ELKARREKIN”

- Jornadas barriales en las que se da a conocer los datos sobre inmigración, modos de vida, motivos de su venida, etc.
- Estudios/diagnósticos sobre los diferentes colectivos de personas inmigradas
- Mediación en la resolución de conflictos
- Edición de diferentes Publicaciones
- Plan de comunicación "La ciudad de los vecinos"

¿Por qué es relevante esta iniciativa?

El proyecto de Comunicación del Ayuntamiento de Donostia – San Sebastián se basa en la realización de un *Estudio sobre la percepción, valores y actitudes de la población donostiarra hacia la inmigración*. A partir de este diagnóstico se determinaron distintos discursos negativos hacia la población inmigrante que permitieron diseñar las acciones a desarrollar desde el municipio.

Por otra parte, la realización del estudio/diagnóstico se basó en una colaboración institucional con el Gobierno Vasco, a través del Ikuspegi (Observatorio Vasco de la Inmigración) y con la Universidad del País Vasco que permitió optimizar los recursos que cada institución podía ofrecer.

Todo ello facilitó la planificación de las actividades a desarrollar con una mayor garantía de conocimiento de acerca de las percepciones y actitudes hacia la población inmigrante.

¿En qué consiste esta experiencia?

Breve descripción de la iniciativa

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián dispone de un Plan de Actuación en Inmigración. En él se contempla la necesidad de desarrollar acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a la sociedad donostiarra con el objeto de mejorar su percepción, actitudes y comportamiento ante el fenómeno de la inmigración y de combatir y corregir los prejuicios y estereotipos negativos que se tengan de grupos de personas, autóctonas o extranjeras, y que se puedan dar en ella.

Es dentro del área de Sensibilización e Interculturalidad donde se enmarca el Estudio sobre la "Percepción, valores y actitudes de la población donostiarra hacia la inmigración" (acción 43 del Plan), una investigación en la que han participado el propio Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (entidad que la lidera y la subvenciona), la Universidad del País Vasco (UPV-EHU) e Ikuspegi (Observatorio Vasco de Inmigración), representantes de asociaciones y entidades de la ciudad vinculadas con la realidad migratoria.

El objetivo del estudio es delimitar cuáles son los ejes, las claves y las estrategias de comunicación que el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián está utilizando para conseguir los distintos niveles de integración (familiar, laboral, económica, social,...) en la vecin-

PROYECTO DE COMUNICACIÓN DONOSTIA “ELKARREKIN”

Breve descripción de la iniciativa	dad de todos sus ciudadanos y ciudadanas en aras de la construcción, fortalecimiento y desarrollo de una ciudad multicultural e inclusiva, propia de nuestra época.
Objetivo general	Marcar ejes de comunicación sobre los que se sustenten las campañas y las acciones de comunicación dirigidas a sensibilizar a la población donostiarra con el fin de deconstruir los discursos que desvirtúan la realidad y pueden justificar actuaciones de hipocresía social.
Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none">1. Modificar las actitudes negativas y reforzar las positivas.2. Acceder a aquellas personas con actitudes aún no definidas para lograr de ellas una percepción positiva.3. Acceder a los grupos de población con mayor influencia social para reforzar sus actitudes positivas (o modificarlas si son negativas o indefinidas), de forma que aseguremos un liderazgo de opinión a favor de la inmigración.
Agentes implicados en su puesta en marcha	Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián Medios de comunicación.
Descripción de la metodología de intervención	<p>El estudio de percepción aportó datos muy concretos sobre las variables de los grupos que se establecieron en función de su nivel de rechazo a la población inmigrante y de los ámbitos en que se producía tolerancia o intolerancia:</p> <ul style="list-style-type: none">- El mayor sector de la población tiene una postura denominada “ambivalente aperturista” (70%).- A mayor nivel socio-educativo menor rechazo y por el contrario a menor nivel, mayor rechazo. <p>La selección del público permitió realizar una valoración sobre el consumo de medios de comunicación para elegir aquellos que más certeramente van a llegar a él.</p> <p>A partir de las características de los grupos de rechazo a la población inmigrante y de sus perfiles de consumo de medios, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián seleccionó la radio como preferente entre los de gran difusión, aunque determinadas acciones requirieron medios complementarios.</p> <p>Los medios complementarios por los que optaron fueron elegidos</p>

PROYECTO DE COMUNICACIÓN DONOSTIA “ELKARREKIN”

Descripción de la metodología de intervención

por su ámbito local o por ser medios directos que se dirigen a una base de datos o a un colectivo localizado (profesores/as, escolares, administradores de fincas...). Al ámbito local responden todos los exteriores como: Dvbus, marquesinas, carteles, rotulación de autobuses. También los que permiten contratar la cobertura local como: encartes en el periódico con edición en Donostia, televisiones locales... Respecto de los medios directos se dirigen a personas concretas o se distribuyen en ámbitos donde se encuentran estas personas y son por lo general medios impresos o grabados: folletos, cuadernos informativos, documentos, merchandising, DVD...

Contenidos de la iniciativa

Las actividades del Proyecto de comunicación se desarrollan entre el 2008 y el 2010 y dispone de una programación mensual durante el período citado.

Características de la población destinataria de la iniciativa

Conjunto de la población donostiarra.

¿Qué se puede aprender de esta iniciativa?

- **Planificación.** El proyecto de Donostia-San Sebastián se caracteriza por un buen trabajo de planificación desde la fase del diagnóstico de la situación. La realización del estudio sobre la percepción, valores y actitudes de la población donostiarra hacia la inmigración permitió identificar los discursos y actitudes hacia la población inmigrante y también detectar distintos grupos de población con el objetivo de dirigir los mensajes de manera específica hacia este grupo.
- **Innovación.** Es una iniciativa con un elevado grado de creatividad e innovación al basarse en acciones de comunicación partiendo de la determinación de la población donostiarra en grupos en función de sus percepciones y actitudes hacia la población inmigrante y el diseño de acciones diferenciadas tanto en contenidos de los mensajes como en tipo de acciones.
- **Sostenibilidad.** Este Proyecto se viene desarrollando desde el año 2007 hasta la actualidad con una programación muy detallada de las acciones y de los espacios donde intervenir con la difusión de mensajes acerca de la convivencia intercultural.
- **Impacto positivo.** El tipo de acciones previstas por el proyecto al incidir directamente sobre los discursos negativos hacia la población inmigrante, genera un importante efecto sobre las percepciones y actitudes de la población siendo una experiencia a resaltar en materia de sensibilización.

Presentación

La selección de las cuatro áreas de actuación guarda relación con los resultados de los proyectos ESCI I y II desarrollados durante los años 2008 y 2009 y que finalizaron con la publicación de la Guía para la elaboración de planes locales de sensibilización en la que se establecieron las causas más frecuentes de discriminación y se identificaron las áreas de intervención sobre las que los gobiernos locales pueden desarrollar actuaciones efectivas en materia de igualdad de trato y no discriminación.

De esta forma, todo el proceso de trabajo del Proyecto ha estado orientado por los cuatro ámbitos de actuación citados, tanto en la identificación de entidades locales participantes como en la selección de las iniciativas y experiencias realizadas en el nivel local. También la selección de las personas que han participado en el grupo de expertos/as estuvo influida por la necesidad de contar con personas cuyas trayectorias y experiencias hubiesen estado vinculadas a los distintos ámbitos de actuación mencionados. Así, cada una de las personas participantes en el grupo de expertos/as tiene una relación directa con cada uno de los ámbitos de actuación del proyecto:

Waltraud Müllauer, experta en temas de intervención sobre espacios públicos.

Macarena Vallejo, experta en proyectos y programas de intervención juvenil.

José M. Batlles, de la Diputación de Almería y Marta Solé de la Diputación de Barcelona, participaron en calidad de expertos en materia de acceso a los servicios públicos a nivel local, Rosa Bada, experta en materia de normativa antidiscriminatoria y de derechos humanos, con amplia trayectoria profesional en la administración local.

Carmen Cárdenas, experta en materia de género e inserción laboral.

A las citadas personas, les solicitamos una reflexión acerca de cada uno de los ámbitos de actuación del Proyecto ESCI III que se incluyen en el presente capítulo. Cada una de las contribuciones que presentamos a continuación, ofrece una breve reflexión, que refleja sus puntos de vista, en los ámbitos mencionados relacionándolos con la discriminación por motivos origen étnico y / o racial, y con la sensibilización y teorizando sobre las razones por las que los gobiernos locales deben implementar acciones de sensibilización en cada uno de los ámbitos de actuación.

El capítulo se inicia con una introducción general de Waltraud Müllauer acerca de la relevancia de la sensibilización sobre la igualdad de trato y la no discriminación en las entidades locales como marco en el que situar los ámbitos de actuación. Prosigue con las contribuciones del conjunto de expertos /as: Carmen Cárdenas en género; Macarena Vallejo en juventud; Rosa Bada en convivencia y espacios públicos y Marta Solé y José Batlles en acceso a los servicios públicos. Se ha optado por mantener las dos visiones en este ámbito ya que proceden de dos contextos sociales y territoriales diferentes, la Diputación de Barcelona y la Diputación de Almería, que enriquecen el debate y la reflexión sobre este ámbito de actuación.

5.1 Prevención de la discriminación y el papel de los gobiernos locales como agentes de sensibilización

Waltraud Müllauer

Políticas de prevención de la Discriminación

La discriminación y sus efectos como desigualdad social están en la base de la exclusión social, pero, como todo proceso social anómico, la discriminación también puede prevenirse a partir de las siguientes consideraciones:

1. Diversidad no es sinónimo de desigualdad. La primera es una condición empírica de la realidad; la segunda es un fenómeno social derivado de unas representaciones, discursos y prácticas humanas sociales concretas que niegan ciertas condiciones, derechos, accesos a determinados colectivos y personas en comparación con otras. El reconocimiento de la diversidad no implica necesariamente la desigualdad, que es fruto de unas prácticas políticas, económicas, ideológicas, culturales, muy concretas, y que siempre pueden cambiarse, ser de otra manera (Ramírez Goicoechea: 2010). Es en esta posibilidad donde reside la condición para transformar, redefinir, mejorar, implementar determinadas políticas sociales y actitudes civiles. Por último, desigualdad y discriminación son procesos que se constituyen mutuamente. Se practica desigualdad porque se discrimina, cuando se discrimina, se practica desigualdad.
2. El reconocimiento de la propia diversidad interna de lo que se considera la sociedad "mayoritaria", "autóctona", etc., es un principio básico para deshacer el presupuesto de que lo diferente es exterior a la propia sociedad desde la que se define quién y cómo es el "Otro". La diversidad no viene "de fuera", es constitutiva de toda relación interpersonal e intergrupala.
3. No es posible prevenir la discriminación y la desigualdad sólo con políticas liberales de reconocimiento cultural. Es preciso ahondar en los factores políticos, económicos e ideológicos que generan rechazo y exclusión social, trabajando en contacto con todos los ámbitos, agencias e instituciones implicados (Dietz: 2003).
4. La administración y regulación de la diversidad en sus repercusiones económicas, sociales, culturales, ha de realizarse desde la garantía de los derechos humanos de todos los miembros de la sociedad, sin generar fracturas sociales entre los diversos colectivos ni competencia por los recursos. Por eso es imprescindible la co-optación de todos en un proyecto común de convivencia justa y respetuosa de la diversidad, promoviendo, a la vez, todo aquello que nos es común.
5. Una correcta planificación de la prevención exige localizar, neutralizar y redefinir aquellas percepciones sociales que asocian la diversidad con algo negativo, amenazante, desestabilizador.

PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS LOCALES...

Deconstruir las representaciones y discursos públicos y privados basados en prejuicios, errores, desconocimiento, es una labor imprescindible para encarar con eficacia toda política de prevención de la discriminación y la desigualdad. La variedad cultural social humana, personal y colectiva, su reconocimiento y aprecio no es un problema a resolver sino una oportunidad para el intercambio, la formación, la convivencia. El prejuicio y el estigma asociado a lo diverso por desconocido genera incompreensión, miedo, rechazo, violencia, aspectos negativos para el desarrollo personal y social de los miembros de cualquier colectividad.

6. Los Otros no han de ser percibidos como problema ni asociarse necesariamente con marginación o destitución social. Por otro lado su victimización dificulta su participación activa y plena en su entorno. Su inclusión social pasa también por darle y que se apropien de una voz y agencia autónoma (García Canclini: 2005).
7. Es imprescindible visibilizar los procesos y lugares sociales ocultos y tácitos de discriminación. Sólo así podrán abordarse acciones generales y específicas así como concienciar a la población sobre la posibilidad de su cambio.
8. Es fundamental implicar a todos y todas los y las ciudadanos/as en la consecución de una sociedad más justa y equilibrada, que aprovecha toda la riqueza y posibilidades que ofrece la diversidad humana que la caracteriza.
9. Es necesario un conocimiento preciso y profundo del mapa de la diversidad social global a nivel jerárquico de convivencia y organización político-administrativa de que se trate: barrio, localidad, provincia, comunidad autónoma, Estado. La información cuantitativa y cualitativa (i.e. etnográfica) es fundamental para conocer la realidad humana social de que se trate a la hora de diseñar y planificar acciones para prevenir situaciones y prácticas de discriminación.
10. La información proporcionada por sistemas expertos (administraciones, instituciones académicas, de investigación, etc.) no es suficiente para el análisis de la diversidad social. El conocimiento no se reduce a la información. Es necesario integrar las voces de los directamente implicados para la configuración del mapa semántico re-estructurador de actitudes, representaciones y prácticas para con los demás.
11. Información y conocimiento no son suficientes para la prevención. Además de la localización de los principales ámbitos de producción y objetivación de prácticas y representaciones discriminatorias es necesario involucrar todos aquellos dominios y agencias de producción de relación social, significado y evaluación afectiva. Sólo así podrán diseñarse políticas eficaces de sensibilización y actuación contra la discriminación.

Municipios y gobiernos locales

Los municipios y gobiernos locales son fundamentales en la prevención de la discriminación y la desigualdad en la sensibilización de la población y en la implementación de políticas y acciones es-

PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS LOCALES...

pecíficas en la mayoría de los ámbitos cotidianos de vida de sus ciudadanos. En sintonía con los valores y directrices de la UE, los municipios y gobiernos locales son instrumentos capitales en la implementación de los objetivos de bienestar social y calidad de vida promovidos desde las instituciones comunitarias europeas.

El espacio público urbano compartido es uno de los principales y más próximos escenarios de relacionalidad intercultural y de la diversidad social. Este espacio se ha mostrado como una localización privilegiada para implementar acciones dirigidas al reforzamiento de la cohesión social ciudadana basada en la igualdad y en el respeto.

La relevancia del dominio local en la era de los procesos de globalización se ha mostrado decisiva a la hora de dotar de significado a la experiencia del ciudadano.

- A. **El ámbito laboral.** Con políticas específicas de promoción de empleo tanto para la población considerada como autóctona como no, sin división de género, edad, orientación sexual, estilos de vida, en estrecha relación con las empresas y centros de trabajo, así como con las autoridades y regulaciones de la Comunidad Autónoma y el Estado; también en relación con la promoción del respeto a la diversidad religiosa y cultural dentro del propio puesto y ámbito de trabajo.
- B. **El ámbito educacional.** Con políticas de prevención de actitudes racistas, xenófobas, homófobas, patriarcales, etc., en estrecha coordinación con las instituciones escolares. También mediante actividades de formación extracurricular en centros cívicos compartidos y específicos, entre los que se incluyen enseñanza de idiomas (tanto del español para extranjeros como de sus lenguas para españoles), destrezas sociales, destrezas institucionales, etc.
- C. **El ámbito residencial.** Los municipios y gobiernos locales pueden generar planes y proyectos de integración territorial local, de promoción de la inserción residencial de todos sus ciudadanos, siguiendo directrices de bienestar, salubridad y calidad de vida, requisito de la inserción social local y la convivencia ciudadana. Políticas de promoción de la vivienda, de equipamiento urbano, educacional, comercial, paisajístico, etc. y su accesibilidad generalizada a toda la población, contribuyendo decididamente a la relacionalidad positiva y en términos de igualdad entre todos los habitantes.
- D. **El ámbito de ocio y promoción** de valores de respeto, reconocimiento y evaluación positiva de la diversidad y de la solidaridad, mediante programas de actividades, encuentros e intercambios para todas las edades.
- E. **El ámbito administrativo, político y civil local.** No sólo mediante el empadronamiento y el ejercicio al derecho de voto local sino también mediante la incorporación de personas y colectivos en los propios servicios y actividades de gestión de la vida local.
- F. **La dinamización del patrimonio humano** del municipio es uno de los roles imprescindibles

que una administración local puede cumplir para la realización de una sociedad más justa, igualitaria, libre y diversa en este nuevo siglo.

Toda sociedad moderna ha de basarse en los principios de convivencia e igualdad si quiere constituirse como un entorno de paz, seguridad y bienestar, propicio para su desarrollo sostenible a largo plazo y en el conjunto de otras sociedades.

5.2 Perspectiva de género en la sensibilización para la igualdad de trato y la no discriminación

Carmen Cárdenas

Introducción

Al igual que ocurre en otras líneas de la intervención social, la sensibilización para la igualdad de trato y la no discriminación ha de contemplar la igualdad entre hombres y mujeres como uno más de sus ejes de actuación. Son muchos los motivos para no olvidarnos de la igualdad entre hombres y mujeres cuando abordamos la promoción de la igualdad y la no discriminación; citamos a continuación dos de los más evidentes:

- a) La igualdad, efectiva y real, entre hombres y mujeres dista mucho de ser una realidad. Por el mero hecho de ser mujer, más de la mitad de la población es o puede ser objeto de algún tipo de discriminación. Una de las discriminaciones más extendidas es la diferencial salarial (la desigual retribución percibida por hombres y mujeres por un trabajo de igual valor o equivalente y sin que sea atribuible a ninguna otra causa), que está presente en todos los países del mundo⁶. Pero también: las mujeres participan en menor medida del empleo remunerado, mantienen peores condiciones laborales, tienen una menor presencia en los espacios de decisión ya sean políticos o económicos, tienen un menor acceso a los recursos públicos, al transporte, a los servicios sociales, a la vida en el barrio, en la comunidad... Aunque no siempre sea de una forma manifiesta, muchos elementos y mensajes de nuestro imaginario colectivo siguen vinculando a la mujer con el ámbito de lo privado. Incluso cuando, como ha ocurrido en nuestra sociedad, la mujer ha dado el salto al espacio público, al mundo del trabajo, podríamos decir que ha sido a costa de sí misma: de interiorizar sin cuestionar la doble, y en ocasiones triple, jornada, de asumir que la conciliación de la vida personal y profesional tiene que ver sobre todo con las mujeres, de dar por hecho que si alguien tiene que dejar el trabajo para cuidar de los hijos o de los padres, es ella...
- b) La condición de mujer intensifica o agrava procesos o situación de discriminación originados por otros motivos, es lo que habitualmente se denomina "doble discriminación". Las barreras a las que con mucha frecuencia se enfrentan las personas inmigrantes o con algún tipo de discapacidad, por citar sólo dos ejemplos, son aún más altas cuando se trata de mujeres. De la misma manera, las mujeres en situación de dificultad social son más vulnerables que los hombres en la misma situación, como hace ya tiempo que muchas entidades vienen constatando, la feminización de la pobreza es un fenómeno que viene de lejos...

⁶ Ministerio de Igualdad – Ministerio de Trabajo e Inmigración.- (2.010) "La brecha salarial: realidades y desafíos: las desigualdades salariales entre mujeres y hombres. España 2.009". Colección EME (economía, mujer, empresa).

En resumen no es posible trabajar en pro de la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación olvidando que en nuestra sociedad, haber nacido con uno u otro sexo todavía determina en buena medida algunas circunstancias y posibilidades en la vida de una persona. Es evidente que el trabajo para conseguir una sociedad cada vez más justa e igualitaria necesita de un esfuerzo conjunto por parte de administraciones, agentes y actores sociales, los ciudadanos y ciudadanas, y en este esfuerzo y recorrido conjunto las entidades municipales han de jugar un papel fundamental. La administración local es la más cercana a la ciudadanía, gestiona directamente el entorno en el que discurren nuestras vidas, los espacios en los que ocurren las manifestaciones que nos muestran hasta qué punto la igualdad está presente, o no, en nuestra sociedad. Por su cercanía con las y los ciudadanos la administración local tiene un conocimiento más preciso de su realidad, un conocimiento fundamental para diseñar e impulsar estrategias eficaces en materia de intervención social, incluida la sensibilización.

Algunas orientaciones metodológicas⁶

En el caso de la sensibilización para la igualdad de trato y la no discriminación, la diferente realidad de hombres y mujeres puede abordarse desde la doble perspectiva que hace ya tiempo la Unión Europea estableció para llevar a la práctica el principio de igualdad entre hombres y mujeres:

- a). Incorporando transversalmente dicho principio⁷ en el conjunto de las iniciativas municipales.
- b). Desarrollando iniciativas de sensibilización para la igualdad entre hombres y mujeres (igualdad de género, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, igualdad de trato⁸) ya se trate de proyectos centrados específicamente sobre este tema, o de iniciativas específicas incorporadas en proyectos de carácter más amplio.

A continuación se apuntan de forma muy esquemática algunas pistas relativas al desarrollo de iniciativas de sensibilización, organizadas en función de las diferentes fases del proyecto.

1 En la concepción y definición inicial del proyecto:

- Tener en cuenta que ninguna intervención social es neutra: o se promueve intencionadamente la igualdad entre mujeres y hombres o, aunque sea de forma involuntaria, se refuerza el status quo y, por tanto, se perpetúan las desigualdades existentes.

⁶ Elaborado a partir de: Cruz Roja Española (2.007).- " Orientaciones para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de Empleo". Oficina Central. Documento interno.

⁷ En ocasiones también se alude a este principio como el principio de igualdad de género. El concepto de género hace referencia a los estereotipos, roles sociales, condición y posición adquirida, comportamientos, actividades y atributos apropiados que cada sociedad en particular construye y asigna a hombres y mujeres. Desde el punto de vista de la intervención social, es importante tener en cuenta que estas características pueden variar a lo largo del tiempo, son jerárquicas y definen diferentes modelos de comportamiento para los hombres y las mujeres.

⁸ Aunque en muchas ocasiones estos términos se utilizan como sinónimos no son equivalentes. La Comisión Europea ha editado diferentes documentos que pueden resultar de utilidad, por ejemplo "100 Palabras para la Igualdad. Glosario de términos relativos a la igualdad entre mujeres y hombres".

PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA SENSIBILIZACIÓN PARA LA IGUALDAD DE TRATO...

- Diseñar una estrategia integral que no sólo se centre en las dificultades específicas de las mujeres, sino que también trabaje con los agentes que de una u otra forma están contribuyendo a esa desigualdad.
- No olvidar que la condición de mujer intensifica las consecuencias de un proceso de discriminación.
- Siempre que sea posible buscar el contraste y la cooperación con organismos oficiales de igualdad, asociaciones de mujeres y entidades especialistas en género, que trabajen en el municipio.

2 El diagnóstico o el análisis de la realidad que todo proyecto de sensibilización hay de tener como punto de partida, es necesario prestar una especial atención a tres cuestiones estrechamente interrelacionadas:

- Desagregar los datos por sexo.
- Analizar, desde una perspectiva de género, las diferencias reveladas por los datos. Para ello es necesario contar con una formación específica, de no ser así corremos el riesgo de hacer una lectura errónea de los datos que hayamos obtenido.
- Analizar las necesidades de las mujeres y hombres con quienes queremos trabajar.

3 La identificación de grupos con los que queremos trabajar:

- Pensar en las mujeres como protagonistas reales de nuestra actuación, y no sólo como "destinatarias", y actuar en consecuencia.
- No dar por hecho que conocemos sus expectativas, necesidades, dificultades, sino generar espacios para que ellas mismas las expresen y tomar sus manifestaciones como punto de partida de nuestra actuación.

4 El establecimiento de los objetivos.

De acuerdo con el diagnóstico realizado y con las necesidades detectadas, nuestros objetivos deben promover la igualdad de trato y/o de oportunidades entre mujeres y hombres y, por tanto, mejorar la posición de las mujeres, en aquellos ejes que hayamos decidido abordar. Es importante tener en cuenta que:

- No hay objetivos neutros por lo que se deben explicitar las repercusiones positivas respecto a la promoción de la igualdad que se espera con cada objetivo.
 - No se puede presuponer que el mero hecho de hacer algo fomentará la igualdad, es necesario hacer explícito aquello en lo que se pretende intervenir para favorecer la igualdad.
- Cualquier objetivo ha de ser coherente con el análisis de la realidad, claro, coherente y realista.

5 La definición de actividades:

- En función de cuál sea el eje del proyecto, sus principales contenidos o ideas fuerza, es necesario incorporar actuaciones que aborden la situación específica de la mujer en ese ámbito, y en la medida de lo posible que generen orientaciones para el cambio.
- Siempre que sea posible, incorporaremos espacios dirigidos de forma específica a hacer visible la realidad de las mujeres, su contribución al desarrollo colectivo, su aportación a nuestro día a día, y poner en valor esa aportación que todavía permanece tan oculta en nuestro discurso social.

- No dar por hecho que algunas actuaciones interesan más a hombres o más a mujeres. Intentar que nuestros propios estereotipos no sesguen, por ejemplo, las estrategias elegidas para la difusión de nuestras actuaciones.
- Intentar que nuestras actividades o actuaciones no perpetúen los roles estereotipados.
- Facilitar, en la práctica, el acceso de las mujeres a las iniciativas que propongamos. Por ejemplo, no olvidar que suelen ser las mujeres sobre quienes recae el peso de la conciliación, algo que no siempre se tiene en cuenta en la planificación de muchas actividades.
- Muchos proyectos de sensibilización hacia la igualdad de trato incluyen iniciativas formativas, generalmente en el ámbito de lo no formal (talleres, seminarios...). En este sentido, es muy importante dar cabida a las actuaciones formativas dirigidas a reforzar y empoderar a las asociaciones de la promoción de la participación social de las mujeres, haciendo especial énfasis en la sensibilización sobre los derechos de las mujeres como derechos humanos.
- Igualmente no es infrecuente que los proyectos de sensibilización incorporen algún estudio o investigación. Es importante que la investigación se centre no sólo en describir la realidad sino, especialmente, en analizar las causas y procesos que afectan de forma diferente a hombres y mujeres.

6 En los materiales y soportes de difusión:

- Es necesario evitar imágenes que refuercen roles y actitudes tradicionalmente asignados a mujeres y a hombres.
- Siempre que sea factible se emplearán imágenes que rompan con estos estereotipos y que reflejen la contribución de la mujer al desarrollo de nuestra sociedad. Este aspecto es importante ya que si bien es cierto que nos hemos acostumbrado a un lenguaje oral y escrito "políticamente correcto", esto no ocurre con nuestro lenguaje icónico. No es infrecuente ver imágenes que resultan contradictorias con el mensaje que se transmite en un lema o slogan.

7 En los recursos:

- Como ya se ha dicho es importante que en el proyecto cuente, al menos, con el contraste por parte de personas expertas en materia de género en caso de no haber ninguna en el equipo responsable del mismo.
- En los presupuestos debe quedar reflejado el dinero que se dedica a desarrollar actuaciones especialmente significativas para la promoción de la igualdad y para la implementación del principio de igualdad, al que podemos llamar "presupuesto específico de igualdad". Un ejemplo serían los gastos asociados a un taller en materia de igualdad.

8 En el seguimiento y la evaluación.

Los indicadores que, en función de los objetivos planteados, hayamos previstos para la evaluación del proyecto (de realización, de resultado y de impacto) han de incluir indicadores que nos ayuden a ver si realmente se está produciendo algún cambio en la situación de las mujeres.

- Indicadores de contexto: aquellos que nos sirvieron para diagnosticar la diferente realidad de hombres y mujeres.
- Indicadores de realización: por ejemplo, hombres y mujeres que han participado en las diferentes actividades.

PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA SENSIBILIZACIÓN PARA LA IGUALDAD DE TRATO...

- Indicadores de resultado: miden los efectos directos e inmediatos que el proyecto ha producido en hombres y mujeres.
- Indicadores de impacto: miden las consecuencias que el proyecto ha tenido en relación con los indicadores de contexto que, en el diagnóstico, nos describieron las diferencias entre hombres y mujeres.

Junto con la puesta en práctica de estas orientaciones, es también muy importante tener presente que no estaremos incorporando el principio de igualdad entre hombres y mujeres si:

- Pensar que la igualdad viene de una igual participación numérica entre hombres y mujeres.
- Nos limitamos a repetir a lo largo de nuestro discurso los términos mujeres, sexo, género e igualdad sin más... Es necesario conocer en qué consiste el principio de igualdad y saber aplicarlo en los proyectos, y esto debe quedar reflejado en las propuestas que formulemos, en su ejecución y en su seguimiento y evaluación.
- Nos limitamos a desagregar nuestros datos por sexo: hemos de analizar la diferente situación y posición de los grupos y hombres a quienes queremos hacer partícipes de nuestras actuaciones.
- Seguimos considerando a las mujeres como un "colectivo" homogéneo: las mujeres somos la mitad de la población y entre nosotras la diversidad es tan amplia como la que puede existir entre los hombres quienes, curiosamente, casi nunca son considerados un colectivo. Es necesario conocer las particularidades de los grupos de mujeres con los que vamos a trabajar.
- Trabajamos con o nos dirigimos sólo a las mujeres, sin tener en cuenta que en los procesos de discriminación de los que son objeto, intervienen otros muchos actores.
- Olvidamos que la aplicación del principio de igualdad necesita de la cualificación y formación de las y los profesionales responsables de esta aplicación.

5.3 Juventud e inmigración

Macarena Vallejo

La sociedad española ha experimentado grandes cambios en las últimas décadas, pasando de ser un país de emigración a ser un país destino para la inmigración. Este cambio en la tendencia migratoria está vinculado al desarrollo político, económico y social que nuestro país ha sufrido en los últimos años. De esta forma, podríamos entender los flujos migratorios como uno de los procesos que más ha transformado y transformará nuestra sociedad en los años venideros y una de las grandes apuestas como elemento estratégico para el desarrollo social y económico.

España ha tenido diferentes etapas respecto a los flujos migratorios en las últimas décadas, produciéndose cambios en torno al volumen de población de origen extranjero y países de procedencia. Pero un altísimo porcentaje de esta población se corresponde con personas jóvenes que toman la decisión de inmigrar en edades de un ciclo vital que debería caracterizarse por el comienzo de la estabilización. Por otra parte, nos encontramos con diferentes perfiles dentro de la población de origen extranjero joven al margen de su país de procedencia. En algunos casos, es la persona la que toma la decisión de inmigrar aspirando a nuevas oportunidades o por una motivación económica; en otros, la persona viene arrastrada por el proceso migratorio de sus congéneres. En ningún caso será la pobreza extrema la que lleve a iniciar el proceso migratorio, sino que serán las personas más preparadas y con mejores condiciones las que se decidan a emprender la "aventura" que supone dejarlo todo para volver a construir su vida en otro lugar. Por tanto, se trata de personas jóvenes, con un perfil fuerte, emprendedoras y con capacidad y preparación para integrarse rápida y fácilmente en la sociedad de acogida. Por otro lado, en la mayoría de las ocasiones el proyecto migratorio no es individual sino familiar o colectivo, y consiste en un acontecimiento que va a suponer el mantenimiento de parte de la sociedad de origen, y en el que el propio colectivo ha realizado una inversión grupal. Así, el perfil de la persona que migra será el considerado "más capaz" por el colectivo, que normalmente se corresponde con una persona joven y con las capacidades ya citadas.

En cualquiera de las situaciones o escenarios donde la persona joven migrante se desarrolla van a conjugarse unos condicionantes culturales y sociales que le llevará a experimentar una tensión entre la uniformidad y la diferencia. Mientras que en la sociedad de acogida hay personas de su misma edad que les hace desear, incluso, la asimilación con sus iguales; las diferencias económicas, sociales o culturales les hace difícil la integración. Así, al contrario de lo que debería suponer la riqueza de la diversidad cultural, son precisamente estas diferencias las que generan situaciones de discriminación del colectivo durante su proceso de integración.

Por otra parte, en los últimos tiempos debido al contexto de crisis económica se ha creado un discurso político y social que fomenta el miedo a la inmigración; entendiéndola como foco de delincuencia, inseguridad ciudadana, restricción en el acceso a servicios públicos y competencia en

JUVENTUD E INMIGRACIÓN

puestos de trabajo. Este discurso ha calado en diferentes estratos sociales y ha hecho que en los últimos años la inmigración se haya convertido en unos de las principales preocupaciones de la sociedad española; lo que a su vez incrementa en ocasiones las actitudes racistas y xenófobas.

Las diferencias económicas, sociales y culturales pueden hacerse aún más patentes en el ámbito local que es el espacio por naturaleza donde el sujeto se desarrolla y desenvuelve. Por lo tanto, debe darse desde la administración local un cuidado especial de las políticas que se ponen en marcha para favorecer la igualdad de trato y la no discriminación. No sólo se trata de impulsar políticas específicas para el colectivo migrante, sino de que la perspectiva intercultural sea un enfoque integral al conjunto de políticas que se planifican y ejecutan. Asimismo, para la prevención de conflictos así como para la verdadera integración de todas las personas y colectivos que forman parte de la sociedad es esencial la sensibilización. Ello es especialmente relevante en las personas jóvenes, pues la construcción del futuro de la sociedad debe hacerse de manera conjunta por todas las partes y sujetos que lo integran.

Dicho lo anterior, en lo que a la juventud migrante respecta, la discriminación se focaliza en tres ámbitos fundamentales en los cuales habrá que ejercer una mayor atención:

1 Sistema educativo

82

El sistema educativo es un agente de socialización y, por ello, posee una labor integradora. Los y las jóvenes migrantes no comparten rasgos de identidad homogéneos; sus culturas, religiones, costumbres o metas son tan heterogéneos como los de la población autóctona. Sin embargo, el sistema educativo tiende a homogeneizar las necesidades de la población migrante ciñéndose a criterios temporales. Se suele obviar que uno de los retos más importantes de la educación es conseguir un sistema de calidad que responda a las premisas de igualdad de oportunidades, desde el respeto a la diversidad y la formación en valores de ciudadanía. Esta apuesta es trabajo de todos y todas, pero fundamentalmente de las administraciones públicas que pretende forjar un camino de transformación social hacia la plena ciudadanía. Para ello es esencial educar en valores, fomentar una actitud de respeto, establecer pautas de convivencia, abanderar el diálogo como solución pacífica de situaciones de conflicto, etc. En definitiva, es esencial que la educación tanto formal como no formal esté basada en una perspectiva intercultural. En la apuesta y el reto de contribuir a la educación intercultural, y por ende, a la mejora de la convivencia, las administraciones públicas estatales y locales deben trabajar en el marco de la sensibilización. Sensibilizar a la población y al grupo de iguales es una garantía para avanzar en la construcción de una sociedad intercultural e integradora.

2 Mercado de trabajo

Los y las jóvenes migrantes, al igual que la población autóctona, tienen especial dificultad para acceder al mercado laboral, pero además sufren una doble discriminación debido a su diferencia de origen. Así, por lo general, mientras que la población autóctona no accede o abandona puestos de trabajo no deseados, la población migrante viene a cubrir esas necesidades, sin que se les tenga en cuenta el bagaje formativo y laboral previo. Además, las condiciones laborales son aún más precarias

cayendo en ocasiones en prácticas abusivas. Por otra parte, la situación de crisis actual está afectando, de manera significativa, al colectivo migrante y, especialmente, a los y las jóvenes. Así, a la falta de ofertas de empleo en los sectores generalmente ocupados por migrantes (construcción, hostelería y otras áreas del sector servicios), ha de añadirse el aumento de despidos de trabajadores extranjeros en estos sectores. A ello se le suma que, por lo general, se han incorporado más tarde al mercado laboral y tienen un mayor índice de temporalidad en empleos con poca cualificación. Por lo tanto, en la situación de crisis actual se hace necesario un esfuerzo desde las administraciones públicas, especialmente de las locales, que faciliten traspasar de la visión utilitarista de las necesidades del mercado de trabajo hacia una visión de ciudadanía global que garantice la igualdad de oportunidades.

3 Disfrute del ocio y tiempo libre

El disfrute del ocio y tiempo libre es un elemento clave en los procesos de integración de los y las jóvenes migrantes. La juventud migrante comparte con la juventud autóctona la necesidad de poder disfrutar de su tiempo libre de una manera ociosa. Sin embargo, sus condicionantes sociales, laborales, familiares o culturales les dificulta compartir espacios con ésta, que basa su ocio en la cultura de consumo. Así, la diversidad cultural y la exclusión social, les lleva a crear espacios de socialización propios y segregados que suponen una diferenciación con sus iguales. Además, estos espacios etnoculturalmente diferenciados, sin suponer un enfrentamiento con la sociedad de acogida, por lo general generan susceptibilidades en la población autóctona que puede llevar a ver cómo “sospechosas” las prácticas que estos jóvenes realizan. Pueden establecerse así nuevos prejuicios y estereotipos vinculados a dichos jóvenes. En este sentido, para el desarrollo de una ciudadanía plena, y por ende, la integración y no discriminación en la sociedad de acogida de la juventud migrante, la participación es un elemento clave. Esta participación debe darse a todos los niveles y en cada uno de los ámbitos, o de lo contrario, no será una integración e igualdad plena. Participando activamente y diseñando y construyendo conjuntamente la sociedad es la única manera de sentirse parte de la misma.

En resumen, la creciente multiculturalidad de nuestros barrios y ciudades está poniendo a prueba la capacidad de las instituciones y comunidades locales para integrar a los nuevos vecinos y, especialmente, a la juventud migrante. Estos retos deben ser abordados desde los ámbitos de la sensibilización, dirigidos a provocar cambios en los imaginarios colectivos sobre el papel que juega la juventud migrante. Pero la convivencia intercultural también conlleva implícitamente la necesidad de favorecer la integración social y la mejora de las condiciones de vida de las personas y colectivos que integran la comunidad. Es vital, por tanto, que las instituciones públicas locales incorporen en sus programas y acciones la nueva realidad social, cubriendo así las necesidades del conjunto de su población.

Algunas reflexiones para la intervención

La mayoría de las políticas públicas locales referidas a los procesos migratorios y a la diversidad social están destinadas a mostrar y reconocer la existencia de una sociedad multicultural. El reconocimiento de esta diversidad tiene valor en si mismo, pues no se puede gestionar algo que no se

JUVENTUD E INMIGRACIÓN

reconoce, pero es conveniente y necesario avanzar en esta dirección para generar mecanismos y procesos de igualdad de trato y no discriminación. En este sentido, las políticas locales deben buscar, en último término, el empoderamiento de sus residentes para el ejercicio con todas las garantías y en toda su plenitud de su condición de ciudadanos o ciudadanas. Este hecho debe ser aún más acuciante y primordial para nuevos vecinos y vecinas.

Por otra parte, existe una falsa percepción social de que la juventud es incapaz de ejercer derechos, asumir responsabilidades y ser participantes activos del desarrollo local. Esta percepción se agrava para aquellos sujetos a los que no se les reconoce en igualdad de condiciones que a los nacionales. Por ello, independientemente de la acción, metodología, actividad o programa propuesto por un municipio para la sensibilización en igualdad de trato y no discriminación, esta debería contemplar dos elementos complementarios: por un lado, el reconocimiento del joven migrante como un ciudadano de plenas garantías que forma y formará parte de la sociedad; y por otro, como un sujeto activo para la construcción de la misma y las políticas locales. Así, la participación de la juventud inmigrante en el desarrollo local y en la formulación de políticas y medidas de locales favorecerá la integración. Además de los dos elementos anteriormente señalados, hay otros que también deben ponerse de relieve:

- La juventud inmigrante es tan heterogénea como la autóctona. No reconocer esta diversidad en el marco de una intervención es tanto como negarla; y por lo tanto, no atender a las diferentes necesidades, visiones, preferencias, pautas y roles sociales, sensibilidades, etc.
- Las Administraciones Locales deben integrar y desarrollar políticas públicas que de forma integral incorporen una perspectiva intercultural, intergeneracional y de género.
- Estas políticas locales no deben ser puestas en marcha únicamente por la administración, sino que debe también involucrarse a organizaciones civiles, colectivos sociales y el más amplio abanico de actores posible.
- Reconocer al joven migrante como un sujeto de derechos y deberes que ejerce su condición de ciudadano en el municipio.
- Facilitar y establecer los mecanismos por los cuales la juventud inmigrante, en el marco de su integración y de la construcción de una sociedad intercultural, asuma un rol protagonista y estratégico participando en el desarrollo de su localidad.
- Promover procesos organizativos y de fortalecimiento de entidades juveniles como espacios de participación ciudadana.
- Llevar a cabo iniciativas que tengan como trasfondo el desarrollo comunitario y el empoderamiento del colectivo. Sin duda estos tipos de iniciativas no tienen efectos directos y sus implicaciones son relevantes a medio y largo, pero es un tipo de aprendizaje que capacita a los y las jóvenes migrantes.
- Diseñar estrategias especiales para aquellos grupos excluidos desde un enfoque de inclusión y desde prácticas intergeneracionales.
- Establecer objetivos, indicadores y mecanismos de evaluación claros para ajustar las políticas, evaluar los avances en materia de no discriminación y mejorar la trasmisión de información.

5.4 Convivencia y espacio público

Rosa Bada

La ciudad es, hoy, el espacio de todos los encuentros, y, por tanto, de todas las posibilidades. También es el terreno de todas las contradicciones y de todos los peligros: en el espacio urbano, de fronteras inciertas, aparecen todas las discriminaciones (...) al mismo tiempo, se esbozan y multiplican prácticas cívicas y sociales de solidaridad.
Preámbulo de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad
(Saint-Denis, 2000)

La ciudad es, en primer lugar, espacio público, espacio de ciudadanía, y los gobiernos locales, como agentes activos de los Derechos Humanos, deben garantizar la igualdad de su uso.

El espacio público es la identidad de la ciudad. En sus calles y plazas circulamos, vivimos, trabajamos, nos exponemos, nos disolvemos en el anonimato... a veces nos empujan, a veces empujamos... En él realizamos infinidad de prácticas que se mezclan y entrecruzan, convirtiendo la calle, a cada paso, en un lugar de encuentro y de conflicto: ¡lo mejor y lo peor al mismo tiempo!

En nuestros territorios, independientemente de su tamaño o de su situación geográfica, surgen las mismas preguntas: ¿a quién pertenece la calle?, ¿quién decide?, ¿quién controla?, ¿quién vigila?, ¿cómo compatibilizar las necesidades de todos los habitantes, de los recién llegados, de los que están de paso, de los comerciantes?, ¿cómo facilitar el uso del espacio público?... En definitiva: ¿cómo compartir la calle?.

Las calles son espacio de cohabitación, de identidad, espacios comunitarios, de encuentro y de intercambio, de conflicto y de concertación, y en ellas se deberían dar las condiciones idóneas para la cohabitación, la seguridad y la accesibilidad universal, evitando cualquier expresión de segregación para garantizar la convivencia.

Cada uno de nosotros hemos de poder reconocernos en el espacio urbano, vivirlo como un espacio de proximidad, a la vez que vivir en interrelación con el otro. La calle es nuestra... ¡¡de todos!!

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y en derechos...” Todos los individuos y todas las instituciones tenemos la responsabilidad de velar por el respeto universal y efectivo de los derechos y las libertades fundamentales, y el espacio público deja de serlo si no es espacio de derechos.

Los derechos humanos sólo tienen sentido cuando adquieren contenido político: no son los derechos de los seres humanos en la naturaleza, son los derechos de los seres humanos en sociedad, en relación con sus semejantes, y son derechos que requieren la participación de quienes los poseen.

CONVIVENCIA Y ESPACIO PÚBLICO

Los derechos humanos dependen tanto de que los ejercitemos cada uno individualmente, como del reconocimiento de que todos los demás son igualmente poseedores de derechos. La experiencia demuestra que no deberíamos “permitirnos el lujo” de una ciudadanía pasiva, y una persona sin derechos es un ciudadano pasivo... la ciudadanía no es simplemente algo que conceden las autoridades, es algo que uno mismo debe conquistar.

La ciudadanía activa se ejercita a través de los diversos canales de participación, entre los que destaca el trabajo en concertación entre los entes públicos y el tejido asociativo. Hay múltiples ejemplos de trabajo en red, colaborativo, impulsado desde los gobiernos locales, como el de Gijón, con la organización de sus jornadas anuales antirracistas, o la iniciativa que lidera Castellón en el ámbito del diálogo interreligioso.

Tenemos que aspirar a hacer realidad en todos los rincones de nuestros territorios los principios de dignidad y de igualdad de todos los ciudadanos y todas las ciudadanas sin distinción de raza, origen étnico, género, edad, creencias, orientación sexual o condiciones físicas o psíquicas.

La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes: la no discriminación en el espacio público se basa en este derecho reconocido. Pero, ¿cómo garantizar mejor?, ¿cómo actuar mejor?, ¿cómo gobernar para construir territorios inclusivos?

86

En diciembre de 2009, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) presentó los resultados de una encuesta realizada a 23.500 ciudadanos y ciudadanas de la Unión Europea pertenecientes a grupos de minorías étnicas o raciales e inmigrantes. Surgían cuestiones que hacen necesaria una profunda reflexión que oriente nuestras políticas a favor de la igualdad: el 12% de personas encuestadas afirmaban haber sido víctima de un hecho delictivo discriminatorio en los últimos doce meses, y un 37%, de una situación discriminatoria. Pero estas cifras, que son muy graves, quizás no son las más preocupantes: el 46% de los encuestados, desconocía que existiera una legislación que prohíbe toda discriminación por razón de raza/ pertenencia étnica en lugares de pública concurrencia (tiendas, restaurantes, etc.) y el 82% de las personas que declaraban haber sido víctimas de discriminación no habían denunciado los hechos (el 64% por la convicción de que la denuncia no iba a cambiar nada). En el 80% de las respuestas se expresaba el desconocimiento de alguna organización o servicio que proporcionara ayuda o asesoramiento a las víctimas de discriminación.

Por colectivos, los niveles más altos de discriminación tenían como víctimas a los gitanos, seguidos por norteafricanos y subsaharianos: todas y todos ellos, habitantes de nuestras ciudades.

Ante esta realidad, no podemos inhibirnos, y hace ya unos años que los gobiernos locales hemos asumido nuestra responsabilidad en la promoción y la garantía de derechos.

Las dificultades de hacer reales los derechos reconocidos en los diversos instrumentos internacionales, sumada a nuestra posición de proximidad respecto a la cotidianidad de las personas nos permite que juguemos un papel indispensable.

Los municipios no podemos ser indiferentes a las políticas públicas de derechos humanos, ni podemos asumir una posición subalterna del Estado o de los gobiernos autonómicos o regionales, porque muchas de las vulneraciones de estos derechos, incluida la discriminación, se producen en nuestros territorios y exigen de nuestra implicación activa y determinada.

La discriminación racial no es un ente abstracto, sino un problema social que afecta a muchas personas en su vida cotidiana. Muchos de nuestros conciudadanos ven vulnerados sus derechos, son discriminados, o agredidos en su dignidad, por razón de su origen, color de piel, etnia, cultura o religión. Y estas situaciones se repiten en diferentes espacios que frecuentan en su vida diaria: en el trabajo, en la comunidad de vecinos, en la escuela, en los espacios de ocio, en la calle... Estas manifestaciones de discriminación atentan contra la convivencia e hipotecan el futuro colectivo de nuestros territorios.

Es indiscutible que en los últimos años nuestras ciudades han avanzado en la lucha contra el racismo y la discriminación (políticas, programas, planes, actuaciones, redes internacionales como la Coalición de Ciudades contra el Racismo y la Xenofobia, etc.) pero, a pesar de los progresos, la discriminación, es decir, la negación del valor fundamental de la igualdad, continúa produciéndose más a menudo de lo que sería deseable.

Nuestros territorios deben ser lugares en los que cada persona que los habita pueda proyectarse y desarrollarse personalmente de manera completa e integrada, sintiéndose incluida, incorporada, perteneciente a un colectivo sin renunciar a su identidad más íntima; ¿Tiene toda la ciudadanía las mismas oportunidades de expresar sus creencias en el espacio público?, ¿son nuestras calles igual de seguras para todas y todos?, ¿podemos expresar nuestras preferencias, o nuestra afectividad con la misma tranquilidad?, ¿está garantizada de igual manera la accesibilidad y la movilidad para todas y todos?

Necesitamos seguir avanzando en la construcción de un espacio público de calidad que va más allá - somos conscientes - del diseño urbanístico, de los servicios, que tiene su núcleo en un determinado ambiente ciudadano de respeto y de aceptación de la diversidad como un factor social positivo ("el aire de la ciudad os hará libres"). Y, concretamente, debemos dotarnos de una estrategia de combate contra el racismo y la discriminación por origen étnico que involucre a todos los niveles de la administración y que dé respuesta a la realidad de la ciudadanía: los derechos humanos pueden ser nuestro mejor instrumento.

En esta estrategia el papel de la sensibilización y la educación en ciudadanía, en derechos, es del todo fundamental. Hemos aprendido que al hablar de discriminación, cada uno de nosotros interpretamos el término de manera diferente, que el hecho discriminatorio se basa en nuestras vivencias personales: la vulneración de nuestros derechos, o la desigualdad de trato, que se produce al percibir a alguien como diferente (que es lo que definimos como "discriminación") podemos vivirla en primera persona, todos y todas somos susceptibles de generar discriminación y también de sufrirla.

Por eso, la educación para la convivencia (educación en derechos, en ciudadanía) requiere de

CONVIVENCIA Y ESPACIO PÚBLICO

actuaciones que afecten a toda la población (incluidos los servidores públicos), aunque, obviamente requieran un diseño adecuado a las características de los beneficiarios. La educación para la convivencia no puede ser un objetivo dirigido exclusivamente a determinados colectivos o generaciones. Avanzar hacia una sociedad inclusiva, en contextos de diversidad y diferencia, exige no únicamente formar ciudadanas y ciudadanos que luchen por sus derechos, sino capaces, también, de reconocer la diferencia – que no la desigualdad – como factor de progreso, y que estén dispuestos a luchar por los derechos de los demás con el fin de evitar la discriminación a toda costa.

Son muchos los gobiernos locales que ya han asumido su responsabilidad en este ámbito, a veces, más allá de sus competencias clásicas, e iniciado actuaciones, como en el caso del Ayuntamiento de Ávila con el Programa “Crecemos juntos, crecemos tolerantes”, o el de Valencia, con diversas actividades que trabajan a favor de la igualdad desde el ámbito escolar, u otros que, como el caso de Málaga, lo hacen desde los programas de inserción sociolaboral, o Tarragona, que apuesta por la proximidad de las comunidades vecinales para avanzar en la construcción de territorios realmente inclusivos.

Las políticas de sensibilización y/o educación contra el racismo y la xenofobia, y contra la no-discriminación en general, deberían ofrecer recursos sobre el conocimiento de los derechos y su exigencia, así como capacidad de asumir los propios deberes para participar activamente en la comunidad, reconociendo al otro (muchas veces al diferente) como interlocutor válido a la hora de buscar soluciones justas para la convivencia.

En las ciudades se hacen necesarios los actos de denuncia, de solidaridad, los servicios de garantías (defensores locales, justicia de proximidad, programas de prevención, mecanismos de resolución alternativa de conflictos, etc.) pero sobretodo, resulta fundamental contar con una ciudadanía que promueva gobiernos y políticas capaces de apostar decididamente en favor de la justicia, la equidad y la no discriminación en un contexto de convivencia en la diversidad.

La igualdad de trato y de oportunidades es un valor ético de nuestros territorios, y la promesa de no-discriminación que recoge la Declaración Universal de Derechos Humanos puede negarse, suprimirse, o simplemente continuar sin cumplirse, pero no muere... Los gobiernos del Siglo XXI, también los locales, ya no podemos justificarnos ante nuestra ciudadanía únicamente como proveedores de servicios, sino por nuestra capacidad de garantía de los derechos fundamentales.

5.5 Sensibilización para la mejora del acceso a los servicios públicos

José M. Batlles

En las siguientes líneas se plantean unas reflexiones que, lejos de pretender sistematización ni atisbo alguno de cientificismo, en el mejor de los casos pretenden aportar alguna luz sobre las situaciones que se nos presentan a diario y que, a veces por falta de tiempo u otras razones, no podemos tratar.

Dicen los terapeutas que el primer paso para la resolución de un problema es el reconocimiento de que se tiene.

Respecto a los temas sociales, que son los que nos ocupan, como en cualquier otro ámbito, hemos de ejercitarnos, siempre, en la crítica, pero especialmente en la autocrítica. Las instituciones públicas lo son en la medida en que sirven al público. Los empleados públicos, y aquí incluyo no sólo al personal de la administración, sino muy especialmente a los cargos electos, han de procurar evitar no sólo la aparición de problemas en la sociedad, sino atenderla de la mejor forma posible.

Parece claro que, aún más cuando existen problemas, es necesaria la capacidad de articular los medios para la solución de los mismos. Esta capacidad viene determinada, fundamentalmente, por dos factores: grado de implicación y margen de maniobra política para la toma de decisiones, por un lado, y, por otro, la legitimación de los técnicos encargados de afrontar las medidas para la solución de las situaciones problemáticas. Todo ello, refrendado por la adjudicación de los medios y recursos necesarios.

Un segundo momento será el del tratamiento. Para ello, independientemente de aquellas medidas que puedan articularse para la prevención de las carencias o problemas, hemos de enfocar la solución desde la base.

La base, aparte de estar formada por la gestión pública (que, lógicamente, podrá ser más o menos acertada), también la conforma la ciudadanía. Evidentemente la una influye sobre la otra y viceversa, son interdependientes. En cualquiera de los casos, y afectando a este tándem, es un elemento muy condicionante el grado de cultura política en su sentido etimológico (polis), es decir, cultura de ciudad, cultura ciudadana y de ciudadanía, de participación y de implicación y reconocimiento mutuo de la capacidad de mejorar la sociedad que la población crea y los electos representan. No se trata de una política de clientelismo, sino del reconocimiento de un respeto y una legitimación mutuos, un feed-back o retroalimentación recíproca que garantiza a la población la solución a sus necesidades, y al político la confianza por parte de la ciudadanía.

Por otra parte, también es cierto que hay tratamientos muy difíciles, costosos e inciertos en cuanto a resultados. Hay problemáticas sociales muy "enquistadas" y que necesitan de una especial y muy

SENSIBILIZACIÓN PARA LA MEJORA DEL ACCESO.....

cuidada atención, y en las que gran parte de las posibilidades de éxito dependerán de la persona o personas afectadas.

La aceptación de la presencia del problema de la discriminación de la población de origen extranjero en el acceso a los servicios públicos, para que sirva de preámbulo al tratamiento, ha de estar compartida tanto por los electos, los técnicos, como por la población. Sólo en el caso de que así sea, se dispondrá de una base sólida sobre la que actuar. Si uno o más de estos elementos no enfocan el problema como tal, resultará más difícil su solución.

Razones por las que es preciso actuar

La discriminación en el acceso de la población inmigrada a los Servicios Públicos. puede, por tanto, provenir de uno o varios de los elementos citados más arriba, y, por supuesto, puede ocurrir tanto por acción como por omisión.

Las personas que actúan, deliberadamente o no, contribuyendo a generar opiniones y/o hechos desfavorables, o bien omitiendo acciones necesarias para la solución de los problemas (por diversas razones, fundamentalmente formativas), tanto ciudadanos como ciudadanos "servidores" públicos, contribuyen a la creación, al mantenimiento, si no al empeoramiento de dichas situaciones.

La actuación, pues, es necesaria y también puede provenir de cualquiera de estos elementos, aunque, puestos a elegir, lo más adecuado política, técnica y socialmente es que confluyan todos en el reconocimiento del problema y en el diseño, ejecución y valoración de las medidas de solución. En cualquier caso, la población habrá de ser el referente para la administración tanto en lo que surja de ella como en lo que se pretenda hacerle llegar. Su implicación, en todo momento, habrá de ser una constante, especialmente en los casos más complicados de resolver y que más graves consecuencias presenten.

En relación a las experiencias analizadas, es cierto que el planteamiento expreso del fomento del acceso a los Servicios Públicos no aparece reflejado. Este aspecto es muy indicativo del estadio en el que se encuentra tanto la población como las Administraciones Locales y supralocales. La dotación de los Servicios Públicos no siempre compete a la administración local y parece claro que esto puede suponer un freno (o excusa) en muchas ocasiones.

A veces, a la población puede dar la impresión de que no actúan o, en caso contrario, que sólo lo hacen a favor de los inmigrantes. Por tanto, sigue habiendo falta de información, formación y, lógicamente, aparecen malas interpretaciones y las consecuentes resistencias a la asunción de los derechos de las personas inmigradas en cuanto al acceso a los recursos compartidos con la población autóctona. Es evidente que la población total ha aumentado, aunque no siempre ha ido aparejada una redimensión de las dotaciones públicas.

Otro aspecto a destacar es la posibilidad de ejercer el derecho al voto por parte de las personas migradas. Se trata de un proceso largo, dificultoso y con muchas limitaciones, todavía.

De las prácticas estudiadas, cabe destacar Cambrils, con su proyecto de Jóvenes Acompañantes, y Terrassa, con el trabajo a favor de la consecución de una mayor permeabilidad de la ciudadanía en cuanto al acceso de la población migrada a los servicios públicos o el "aprendizaje" de los electos a trabajar de forma transversal a este respecto. Sin embargo, Cambrils plantea una metodología que hace que los/as jóvenes alumnos/as acompañantes sean mediadores/as (enfoque comunitario) entre los recién llegados y los recursos de la ciudad, tanto públicos como privados (entidades ciudadanas colaboradoras, para que sean conocidas).

Este proceso de formación (un curso específico al alumnado) y de guía favorece el conocimiento con más profundidad del idioma así como también facilita el conocimiento de los servicios y de los centros ubicados en la ciudad, a veces de forma casi "obligada", ofreciendo a la pareja de alumnos/as (si no disponen otra cosa) la elección de algunos de los recursos de entre otros planteados. De esta experiencia podría extrapolarse una posible y necesaria línea de trabajo, pensando en las entidades, tanto privadas como especialmente las públicas.

Las instituciones, y los que en ellas trabajamos, pretendemos que la sociedad acepte, trabaje y conviva interculturalmente, pero el modelo de la propia administración no está ni mucho menos generalizado en cuanto a su composición multicultural o plurinacional. Los equipos han de estar formados por personas de diversas procedencias nacionales y/o formativas, y, por supuesto, de diversas entidades, para que la ciudadanía pueda apreciar el valor añadido de este ejemplo.

Relevancia de la sensibilización

Desde el momento en que la Administración Pública se plantea cualquier tipo de medida de sensibilización, con los objetivos que le resulten pertinentes, ésta ha de asumir, de una vez por todas y sin complejos, que, independientemente del carácter político y técnico del trabajo a realizar, ha de diseñarse e implementarse con parámetros mucho más humanos o "humanizados". Si pretendemos la consecución de determinados objetivos, a partir de la interacción con y entre la ciudadanía, surtirán los efectos deseados en la medida en que todos estemos en las mismas condiciones de partida, de desarrollo y de final.

Según la Real Academia Española de la Lengua, sensibilizar es hacer sensible. Dotar de sensibilidad o despertar sentimientos morales...

En relación a la población (no sólo al individuo), hablar de sensibilización es hablar de hacer sensible a un grupo en relación a otro (si es desde la administración, normalmente a un grupo en mejores condiciones que otro). Hacer consciente del papel de unos respecto a otros (incluso acerca de la responsabilidad). Ello implica una intencionalidad, un objetivo. Lógicamente, también un problema. Incluso la asunción de la internalidad del mismo, pero también su externalidad: el que lo tiene frente al que lo observa.

Estamos hablando de "sensibilidad". Sensibilidad ante las cosas que afectan a "los demás". Supone la alterización del individuo frente al colectivo, a la sociedad, a la ciudadanía. Pero también a

SENSIBILIZACIÓN PARA LA MEJORA DEL ACCESO.....

la inversa: la permeabilidad propia de cada individuo, frente a los demás, también le hace blanco de actuaciones en materia de sensibilización. Todos somos personas. Por ello "sensibles" y, por tanto, objeto de sensibilización.

De este modo, esta "relación" de unos en función de otros nos lleva a una interdependencia biunívoca y permanente, en tanto que los cambios que podamos introducir en el papel de unos para que afecten a otros, provocan nuevas necesidades de cambio y de ajuste continuo para todos.

Respecto al papel de cada cual, tanto desde el punto de vista del ciudadano afectado por un determinado problema, como desde el del ciudadano ajeno al mismo, el del profesional de lo social o de otros ámbitos relacionados, o, especialmente, el de los cargos electos, parece oportuno pensar que, necesariamente, estará en uno de los tres estadios siguientes si pretendemos seguir hablando de "sensibilización":

- Ser consciente de la existencia de un problema, necesidad o carencia.
- Ser consciente de la magnitud del mismo: Interesarse por conocerlo más activamente.
- Ser consciente de la posible y necesaria implicación e intervención por parte de todos: cuando el problema de un individuo o grupo pasa a tener un impacto social, la solución ya no dependerá tanto del individuo sino de la sociedad y de sus representantes.

92 También podemos dar a la sensibilización una significación de "respeto", pues tratamos de conseguir que sea el ciudadano el que cambie para que pueda cambiar cosas, ya sea en relación a otros como a sí mismo. Confiamos en él. Confiamos en nosotros mismos. El ciudadano pasa por un proceso de empoderamiento (formación, autoformación,...) que le hace capaz, se "siente" capaz de desempeñar un rol activo (retroalimentación) y voluntario en su sociedad. Pero necesita legitimidad, necesita ser reconocido.

De esta idea pasamos directamente al concepto de participación. Las iniciativas encaminadas a la implementación de medidas de sensibilización, por simple lógica, evolucionan a la participación; adquieren "vida propia". La primera intención es estimular el contacto y la interacción entre grupos y personas. Provoca cambios que, en cualquier caso, conviene conocer, entender y asumir, y, por supuesto, afectan a todos y de todos dependen.

Implicación de los gobiernos locales

Aunque, por ejemplo, la nueva Ley 5/2010 de la Autonomía Local de Andalucía supone un incremento de garantía de la autonomía local y, por tanto, de competencias, así como reconoce una mayor capacidad de gestión presupuestaria, todavía las Entidades Locales están supeditadas (en muchos casos), como mínimo a normativas autonómicas en relación a asuntos como los servicios sociales, inmigración, igualdad, etc. Por ello los ayuntamientos no tienen aún demasiado margen de movimiento a este respecto.

Sin embargo, también es cierta la conocida frase de que es la administración más próxima al ciu-

dadano y la que más posibilidad de intervención tiene. De ahí la importancia de considerar si no tiene suficiente capacidad o competencias para la resolución de estas temáticas, al menos sí que la tiene para actuar como interlocutor legítimo con otras administraciones superiores, especialmente en lo referente a dotaciones económicas a través de acuerdos, convenios, subvenciones o cofinanciaciones.

Estos acuerdos de colaboración interinstitucional han de servir, al menos, para ofrecer:

- A los Servicios Públicos. una opción para ser redimensionados y dotados de los medios y recursos suficientes en función de las nuevas demandas y necesidades. Así como la cualificación progresiva de los técnicos y los electos para un mejor funcionamiento.
- A los ciudadanos y ciudadanas la información y formación suficientes como para hacer evolucionar las situaciones conflictivas, muchas veces equivocadas por desconocimiento y, por tanto, por la aparición de prejuicios, en situaciones de convivencia deseables. Pero, para ello, es necesaria su legitimación ante la administración no como simples destinatarios de actuaciones, sino como promotores y co-responsables de las mismas. Especialmente en estos momentos de crisis que radicaliza las situaciones problemáticas.

En resumen y a modo de conclusión: al plantearnos el diseño de acciones de sensibilización, si bien han de ser consideradas un medio para la consecución de determinados fines, también hemos de otorgar un valor finalista a la propia sensibilización. Fundamentalmente por cuanto supone un proceso en el que, independientemente de los destinatarios, de la temporalización, de los objetivos, de la metodología, de los recursos económicos, técnicos y humanos. La sensibilización tiene un valor en sí misma: poner en juego la defensa de los valores de las personas, así como la compartición de intereses. Es necesario ser permeables para conocer, valorar, transferir e implementar las buenas prácticas tanto de las diferentes entidades públicas como privadas. Hemos de conseguir actitudes y valores conceptuados como tales por la ciudadanía, promovidos o respaldados por la administración, y por tanto compartidos, para que puedan ser considerados como socialmente sostenibles.

5.6 Acceso a los Servicios Públicos

Marta Solé

Previo a la reflexión acerca del desarrollo de acciones de sensibilización en igualdad de trato y no discriminación por parte de la administración local es importante identificar, por un lado, los factores de cambio social y, por el otro, señalar los principales actores que inciden en la configuración de las percepciones de la ciudadanía.

En los últimos años, en paralelo al crecimiento de la población inmigrada en España, las distintas administraciones públicas han tejido un importante catálogo de actuaciones tanto en el ámbito legislativo como en el ejecutivo.

Y es que el tema no es baladí, si bien históricamente las migraciones han devenido un factor de cambio poblacional de primer orden, la internacionalización de los flujos migratorios producida a lo largo de los últimos veinte años y, muy especialmente, a partir del año 2000, ha tenido una incidencia clave en la actual configuración social y poblacional de los pueblos y ciudades.

Las nuevas poblaciones han contribuido a dar forma a la actual configuración del paisaje urbano con la apertura de comercios o la sustitución de los existentes, la expansión de creencias y de formas de expresar la religiosidad, la adopción de pautas diferentes de ocupación del espacio público, nuevas formas de relación y un largo etcétera. Modificación que se ha producido simultáneamente a otros cambios como el aumento de la individualización, nuevas estructuras familiares, nuevas pautas residenciales, en definitiva, un conjunto de cambios que contribuyen a la generación, en una parte de la población, de una sensación de extrañeza acerca de su espacio cotidiano de referencia.

Por extensión, estos cambios también han impactado en las administraciones, especialmente en las locales, por su proximidad con la ciudadanía, conllevando a la necesidad de repensar los recursos y servicios a las nuevas demandas ciudadanas.

Así mismo, acompañando a las percepciones generadas fruto de las vivencias o del aprendizaje están las que nos llegan a partir de los medios de comunicación que contribuyen, poderosamente, en la interpretación que las personas hacemos acerca de nuestro entorno inmediato.

La atención a la diversidad por parte de la administración local

En este contexto, las administraciones, especialmente la local, tienen el reto de encontrar el equilibrio entre el respeto a la diversidad y la construcción de una sociedad local con identidad (Serra, A.; Belil, M., 2001), en donde el conjunto de la ciudadanía se sienta identificada y reconocida por el resto de sus conciudadanos. Aspecto clave para la convivencia y la cohesión social en los municipios.

La adecuación de los servicios a la nueva realidad social y poblacional es esencial para garantizar un trato en igualdad de condiciones para el conjunto de la población y evitar que merme la calidad de los servicios prestados y, por extensión, la generación de situaciones de competencia por los recursos⁹. Este ajuste de los servicios tiene que realizarse en términos cuantitativos (redimensionando los servicios y las ayudas de carácter no universal a la nueva realidad poblacional) y cualitativos (mediante la adaptación a las nuevas necesidades, demandas y especificidades del público destinatario).

Actualmente las administraciones locales afrontan una nueva etapa en la gestión del hecho migratorio. Si bien, en un primer estadio, estuvo centrada en las acciones de recepción y acogida que tenían como finalidad garantizar la normalización en el acceso de la población inmigrada a los recursos y servicios municipales, ahora, aunque esta etapa no está completada, pierde peso específico a favor de acciones de promoción de la convivencia, la igualdad y la ciudadanía. Transformación asociada al asentamiento de la población y a la modificación de la tipología de llegada (incremento del reagrupamiento familiar).

La atención a la diversidad debe partir de una visión estratégica de ciudad con acciones orientadas al conjunto de la población, a la ciudadanía, desde la óptica de la igualdad, el respeto, la prevención y la capacitación.

Las políticas de ciudadanía pretenden corregir las situaciones de desigualdad derivadas de la diferencia por origen, sexo, edad... En el ámbito local adoptan una importancia vital al asociar la ciudadanía a la residencia, una ciudadanía que reconoce al conjunto de los ciudadanos como vecinos y vecinas del municipio, con igualdad de deberes y obligaciones.

Las actuaciones a desarrollar se deben trabajar desde una óptica integral, que contemple el conjunto de áreas municipales. La planificación de las actuaciones es otro elemento básico, ya sea en términos temporales (corto y largo plazo) o de modalidad de actuación (planes estratégicos, programas transversales, pactos políticos...).

Finalmente, estas estrategias tienen que contemplar la evaluación de las actuaciones implementadas para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y actuaciones planteadas.

Las estrategias locales de sensibilización

La identificación de los ejes generadores de desigualdad es clave, puesto que actúan como base de las situaciones de discriminación, a la vez que permiten orientar la estrategia de actuación a seguir.

La sensibilización intercultural debe actuar sobre las percepciones de las personas y aspirar a conseguir, por un lado, la reducción y reconstrucción de estereotipos, ayudando a superar la visión

⁹ *Living Together: Ciudadanía Europea contra el Racismo y la Xenofobia. Decálogo e informe final comparativo y comprensivo. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid.*

ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

problematizada del fenómeno de la inmigración, favoreciendo conductas positivas en relación con las personas inmigrantes. Y por el otro, promover una toma de conciencia acerca de la existencia de prácticas discriminatorias y de la necesidad de reducir en nuestra sociedad dichas prácticas (Ministerio de Trabajo e Inmigración-Cruz Roja, 2007).

Las actuaciones en el ámbito de la sensibilización parten de una doble vertiente, una educativa y la otra preventiva/proactiva y se desarrollan en paralelo a las políticas de acogida, convivencia e integración que se despliegan desde la administración local.

Así mismo, en su diseño es necesario tener presente dos ámbitos clave de actuación, la intervención directa sobre los hechos y la intervención sobre la prevención (Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia, 2009).

Las estrategias de sensibilización tienen que acompañar el conjunto de planes, programas y acciones desarrollados desde las administraciones locales, incidiendo dentro de la propia organización diseñando actuaciones específicas en los espacios de interacción y encuentro (espacio público, plazas, comunidades de vecinos).

Actualmente, a escala local, el diseño e implementación de planes locales de sensibilización en igualdad de trato y no discriminación es todavía una práctica muy incipiente, si bien las estrategias se desprenden de planes de actuación más generales, pero no de planes específicos.

Aspectos clave y actores

Previo al diseño de las acciones de sensibilización es de vital importancia disponer de una identificación de los actores implicados, aquellos que inciden en la expansión o contención de la rumorología, así como de los grupos diana (es bien sabido que determinados grupos de población soportan mayores índices de rechazo o de intolerancia)¹⁰.

Las estrategias a implementar pueden ser variadas. Dentro de la propia estructura municipal, un grupo de actuaciones deben orientarse al trabajo con el personal técnico y electo de la administración local. Cea d'Ancona (2007) señala que "sin duda, los discursos políticos y los mensajes que nos transmiten a través de los medios de comunicación son, en parte, responsables de la imagen que se tiene de la inmigración y cuando es negativa, de su rechazo". De modo que es necesario, entre la clase política del municipio, llegar a consensos para evitar la utilización política de la inmigración (pactos políticos de las distintas fuerzas representadas).

¹⁰ En el informe 2009 sobre *Evolución del Racismo y la Xenofobia en España* (Cea d'Ancona, M^a Ángeles; Vallés, Miguel, S. - 2010) la población gitana figura como uno de los grupos étnicos con mayores índices de discriminación en Europa (los datos se desprenden de un informe de la Agencia Europea de Derechos Humanos). Así mismo, la población marroquí y, por extensión, las personas musulmanas seguidas de la población rumana aparecen como dos de las nacionalidades extranjeras o grupos de población que suscitan mayores índices de rechazo entre la población española.

Otro ámbito clave es la formación del personal (técnico y electo), especialmente del responsable de la atención a la ciudadanía. Es importante trabajar en torno a estrategias de comunicación que mejoren la comprensión con los usuarios, adaptar la atención que se ofrece a la ciudadanía, así como el manejo de habilidades comunicativas para gestionar posibles conflictos y adoptar un papel activo en la prevención y extensión de rumores. Tener presente el rol de legitimador que ejercen como representantes municipales se traduce en la necesidad de trabajar en discursos y estrategias de comunicación compartidas por el conjunto de la organización.

En los momentos de incertidumbre son necesarias las acciones de pedagogía y sensibilización, de modo que se deben reforzar las actuaciones dirigidas a la ciudadanía, con la incorporación de la sociedad civil en el diseño e implementación de las actuaciones.

Reconocer el papel que desarrolla la sociedad civil organizada como difusores y amplificadores de la información (especialmente de aquellas con mayor contacto o capacidad de influencia, como son las asociaciones de comerciantes, las asociaciones de vecinos, etc.).

Las estrategias de sensibilización pasan por promover acciones de formación específicas; desarrollar acciones de sensibilización social (talleres, exposiciones, espacios de encuentro e interacción), etc. Si bien es cierto que las corporaciones locales son una pieza fundamental en el diseño de estrategias de sensibilización, este fenómeno traspasa los límites y recursos municipales. Los ayuntamientos no pueden trabajar solos, siendo clave la coordinación y la colaboración entre los distintos niveles administrativos (interinstitucional) y agentes que interactúan en el territorio.

Revisión de experiencias

En la identificación de experiencias para la elaboración del compendio sorprendió, en un primer momento, la falta de experiencias específicas de sensibilización en el ámbito de acceso a los servicios públicos. Después de un amplio debate desde el equipo técnico se gestó la idea que podía ser debido a la inexistencia de planes locales específicos en la materia, puesto que las estrategias de sensibilización se trabajan de forma transversal desde los distintos planes municipales (igualdad, convivencia, juventud,...). Éste aspecto dificulta disponer de una visión integral de las estrategias desarrolladas, puesto que están siendo abordadas desde ámbitos de trabajo específicos y diferenciados.

Así mismo, el desglose en apartados de las estrategias desarrolladas provoca que se minimice el impacto de éste ámbito específico, al ser vinculadas al ámbito de convivencia y espacios públicos.

A lo largo del análisis se pone de manifiesto la necesidad de desarrollar estrategias de sensibilización planificadas y desde una óptica integral, puesto que las experiencias analizadas se desprenden de planes específicos y no disponen de una óptica integral de ciudad.

El desarrollo del Proyecto ESCI III ha permitido la identificación de la práctica totalidad de las iniciativas y experiencias desarrolladas por veintisiete entidades locales pertenecientes a dieciocho provincias y a doce Comunidades Autónomas

En definitiva, si bien con el conjunto de entidades locales y experiencias en sensibilización participantes en el Proyecto ESCI III no se pueden desarrollar unas conclusiones representativas para el conjunto de los municipios españoles, no es menos cierto que se dispone de una información relevante y significativa sobre un grupo revelador de entidades locales que, por sus características territoriales y poblacionales, presencia de población de origen extranjero y experiencia y trayectoria en planes y programas de integración, etc., sí pueden aportar algunos elementos para una reflexión acerca del desarrollo de acciones de sensibilización a nivel local en España así como para identificar algunas tendencias comunes en las dinámicas locales en el ámbito de la sensibilización.

En este apartado se retoman las principales conclusiones de la valoración de los proyectos y se transforman en propuestas y recomendaciones prácticas que puedan orientar la toma de decisiones. El objetivo fundamental es mejorar en el desarrollo de algunos de los aspectos clave vinculados con el desarrollo de acciones de sensibilización a nivel local desde una perspectiva constructiva y práctica.

Para ello, partimos de dos premisas:

- a) En la inmensa mayoría de las entidades locales participantes, la sensibilización aparece como una estrategia de actuación clave e integrada en el conjunto de acciones realizadas en el ámbito de la gestión de la diversidad.
- b) Uno de los factores principales para el desarrollo de cualquier iniciativa es el capital humano. En este sentido, el Proyecto ESCI III quiere destacar la gran aportación de los equipos de trabajo con los que ha tenido la oportunidad de colaborar y resaltar no sólo su profesionalidad sino su grado de compromiso e implicación en un contexto social y económico difícil.

Ambos factores son dos pilares extraordinarios e imprescindibles para continuar trabajando con mayor ímpetu, si cabe, en el avance de las iniciativas de sensibilización. En este sentido, y con la intención de ofrecer unas posibles líneas de actuación en el futuro inmediato, se proponen las siguientes cinco recomendaciones:

1. Incorporar en las iniciativas de sensibilización, el discurso y la acción sobre la igualdad de trato y la no discriminación. Consideramos muy relevante profundizar no sólo en el conocimiento entre los colectivos que residen en un mismo territorio sino avanzar en la comprensión de los derechos humanos, igualdad de oportunidades y de incorporar la perspectiva antidiscriminatoria en las iniciativas de sensibilización a nivel local.
2. Impulsar el trabajo en red entre las entidades locales que permita:
 - Mejorar el acceso a la información sobre las iniciativas y experiencias desarrolladas en distintos contextos sociales y territoriales.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

- Difundir y ampliar el conocimiento sobre estas iniciativas y experiencias.

3. Profundizar en la aplicación de herramientas y técnicas, especialmente en dos aspectos clave:
 - En el desarrollo de los diagnósticos a nivel local así como en una mayor y mejor planificación de las acciones de sensibilización, incorporando los factores que inciden en eventuales situaciones de discriminación. En este sentido, la formación aparece como un aspecto relevante que permitiría reforzar las actuaciones de los equipos de trabajo a nivel local. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda la utilización del e – learning como método tanto de facilitar el seguimiento de la formación como para la difusión de la misma en un mayor espectro de entidades locales participantes.
 - En el impulso de una metodología de seguimiento y evaluación de las acciones de sensibilización que permita medir el impacto de las acciones realizadas y orientar las políticas locales en relación a los resultados obtenidos en su aplicación.

El desarrollo del Proyecto ESCI III ha permitido desarrollar de manera incipiente este debate acerca de los métodos, criterios e indicadores para la evaluación de las acciones de sensibilización. Se propone continuar profundizando en este ámbito, especialmente complejo, con el objetivo de ampliar las perspectivas y proponer un modelo de seguimiento y evaluación que pueda servir de referente al conjunto de entidades locales que actúan en el área de la sensibilización.

4. Promover una mayor implicación de la ciudadanía en las iniciativas de sensibilización. En el proceso de trabajo del Proyecto ESCI III, se ha destacado como un valor en sí mismo la participación tanto de las organizaciones e instituciones sociales de la comunidad como de la población en su conjunto, afirmando que “sin la articulación de mecanismos de participación de la sociedad civil, la eficacia de las políticas públicas podría ser menor”.¹¹
5. Estimular la inclusión de la perspectiva de género en las iniciativas y experiencias de sensibilización. Sólo dos de los proyectos valorados en el proceso del Proyecto ESCI III estaban explícitamente dirigidos a la mujer.
A modo de hipótesis, podemos considerar que la existencia de Departamentos o Áreas municipales específicas de Igualdad en la mayoría de las entidades locales ha podido influir en la baja incidencia de proyectos dirigidos a mujeres desde los Departamentos o Áreas de Inmigración.

Sin embargo, durante el proceso de valoración y en los criterios transversales, también se valoraba la perspectiva de género en todos los proyectos. Y la baja valoración obtenida, de manera general, puede explicarse por no haber obtenido la información suficiente, pero también porque no se intuía una clara perspectiva de género en la mayoría de las iniciativas.

¹¹ Ver la *Guía para el Diseño y la Elaboración de Planes Locales de Sensibilización*, páginas 67 y 68

Considerando la especial situación de vulnerabilidad de las mujeres migrantes, la inclusión de la perspectiva de género en las experiencias de sensibilización es un aspecto a reforzar en el futuro de las iniciativas locales.

A modo de conclusión, y para finalizar este apartado del Compendio de Casos de Éxito, sugerimos a las autoridades locales desarrollar e incorporar en las agendas políticas locales, acciones de políticas públicas de igualdad de trato y no discriminación, de la misma manera que se han incorporado a las agendas municipales acciones y políticas públicas concretas sobre igualdad de género o de sostenibilidad.

Ayuntamiento de Barcelona. "Revista Barcelona Societat" nº 18. Julio 2010

BANDRES, José Manuel. Discurso inauguración VI Conferencia Europea Ciudades por los Derechos Humanos. Ginebra, diciembre 2008.

BORJA, J. Ciudadanía y espacio público (www.laciudadviva.org)

Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad. Saint-Denis, mayo 2000

CEA D'ANCONA, M.A. (2007): Inmigración, racismo y xenofobia en la España del nuevo contexto europeo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

CEA D'ANCONA, M.A; VALLÉS, M. (2009). Evolución del racismo y la xenofobia en España (informe 2009). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

COMISION EUROPEA CONTRA EL RACISMO Y LA INTOLERANCIA, ECRI. (2010) Borrador IV Informe de monitorización Estado Español.

CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA. (2005) Bases para una política de juventud. Madrid.

CRUZ ROJA ESPAÑOLA (2007). "Orientaciones para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de Empleo". Oficina Central. Documento interno.

DIETZ, G. (2003), Multiculturalismo, interculturalidad y educación: una aproximación antropológica. Granada: Universidad de Granada.

DIRECCION GENERAL DE JUSTICIA, LIBERTAD Y SEGURIDAD DE LA COMISION EUROPEA. (2010) Oficinas de Publicaciones de la Unión Europea. Manual sobre la integración para responsables de la formulación de políticas y profesionales. Luxemburgo

Exposición "La rue est à nous... tous!" Institut pour la vie en mouvement. Paris, abril 2007. Marzo-mayo 2010 Colegio de Arquitectos de Cataluña, Barcelona.

GARCIA CANCLINI, N., (2005) Diferentes, desiguales, y desconectados: mapas de la interculturalidad. Barcelona: Gedisa

GLASER, BARNEY G & STRAUSS, ANSELM L., (1967), The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research. Chicago.

HALL, S. & DU GAY, P. (2003), Cuestiones de identidad cultural. Buenos Aires: Amorrortu

HUNT, Lynn (2009). La invención de los Derechos Humanos. Tusquets, Barcelona

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

MARTINEZ, L.; LEAL, C. y BOSCH, S. (2007). El viaje de Ana. Historias de inmigración contadas por jóvenes. Consejo de la Juventud de España. Madrid.

MARTINEZ, L.; TUTS, M. y POZO, J (2007). Formación en educación intercultural para asociaciones juveniles. Consejo de la Juventud de España. Madrid.

MINISTERIO DE IGUALDAD – MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN.- (2.010) "La brecha salarial: realidades

BIBLIOGRAFÍA

y desafíos: las desigualdades salariales entre mujeres y hombres. España 2.009". Colección EME (economía, mujer, empresa).

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES – Cruz Roja (2007) Pistas metodológicas para la sensibilización intercultural. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION, Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007 – 2010. Madrid

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. Orden MTIN/1459/2010, de 28 de mayo, por la que se crea la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. Secretaría de de Estado de Inmigración y Emigración. Dirección General de Integración de Inmigrantes. (2009) Guía para el diseño y la elaboración de planes locales de sensibilización. Madrid.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. *Living Together: Ciudadanía Europea contra el Racismo y la Xenofobia*. Decálogo e Informe final comparativo y comprehensivo. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid.

MORA CASTRO, A. (2007) "Inmigración, servicios públicos e integración social". Médicos del Mundo. *Cuadernos de Trabajo Social* 25. Vol. 20, pág. 25-34.

PAJARES, M.; PELAEZ, C.; MAS, F.; BENITEZ, J .R.; ARGOTE, R.; HERNANDEZ, R. y BERDON, J. (2008). Segundo libro Blanco de la Integración Sociolaboral de Refugiadas, Refugiados e Inmigrantes. Ciudadanía y Derechos. Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

POZO; J. VALTIERRA, B. y MARTINEZ, L. (2005). Hacia un modelo asociativo intercultural. Consejo de la Juventud de España. Madrid.

RAMIREZ GOICOECHEA, E. (2010), Etnicidad, Identidad, Interculturalidad. Teorías, conceptos y procesos de la relationalidad grupal humana. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

RUBIO GARCIA, J. A. (2007). Ciudamundeando. *Cuadernos* 1 y 2. Acsur Las Segovias. Madrid.

SERRA, A.; BELIL, M. (2001): Mòn local i diversitat. Estratègies polítiques i serveis municipals per a la integració de persones immigrants no comunitàries. Diputació de Barcelona. Barcelona.

ZAPATA, R. (2009). Polítiques de ciutadania. Discurs públic sobre la gestió local de la diversitat. Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Diputació de Barcelona. Barcelona.



**COMPENDIO DE CASOS DE ÉXITO
EN LA IMPLEMENTACIÓN
● DE PLANES LOCALES DE
SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD
DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN**