



III Plan

Castelló Ciutat Intercultural





Ayuntamiento de
Castelló de la Plana



III PLAN

CASTELLÓ
CIUDAD
INTERCULTURAL

2019
2023

Propuesta de III Plan Castelló Ciudad Intercultural.

Dirección política:

José Luis López Ibáñez. Concejal de Bienestar Social, Dependencia y Juventud.

Dirección técnica:

Rosa Perea Ramos. Jefa del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad.

Redacción:

Rosa Perea Ramos. Jefa del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad.

María Limonge Seguer. Mediadora Intercultural del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad.

Maquetación:

M.^a Ángeles Salvador Monfort. Administrativa del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad.

Colaboradores/as municipales:

Diana Florentina Dobre.

Germán Fernández Pinto.

María José Del Campo.

Mohamed Benzagur.

Patricia Pérez Mañes.

Pedro Gallego Lainez.

Ana Rubert Mondragón.

Colaboradores/as externos/as:

Aitor Blanco Cordón.

Iván Donoso Mateu.

Julia Jarabo Aguado.

Mehdi Nifaoui.

Natividad Jarque Escudero.

Ramón Jarque Hernández.

Renato Brancati.

Valentina Lema Meinero.

Viviana González Marlatto.

Proceso participativo de elaboración:

El III Plan se ha elaborado recogiendo **aportaciones** de la ciudadanía de Castelló de la Plana, agentes sociales, departamentos municipales y Foro Municipal de Convivencia Social Intercultural trasladadas por diversos medios durante todo el proceso.

El borrador del III Plan ha sido **validado** por:

1.- Agentes Sociales de la Ciudad: Asociaciones, Fundaciones, ONGs, Entidades religiosas, en fecha 25 de febrero de 2019:

- ACCEM
- AFANIAS Castelló
- Amnistía Internacional
- Asociación Abid Han Asparuh
- Asociación Acción contra el Hambre
- Asociación Alcer Castalia
- Asociación Amigos Mira España
- Asociación ARRELS
- Asociación Arte Blanco
- Asociación ANTUPAINCO
- Asociación Ayudemos al Grao
- Asociación Certeza
- Asociación Contigo Perú
- Asociación Cultural China en Castellón
- Asociación Cultural Gastronómica Musical de Torreblanca
- Asociación Cultural Kozomba élite Castellón
- Asociación de Personas Trabajadoras del Hogar de Castellón
- Asociación de Escuelas Solidarias
- Asociación Latino Americana. ASLAMEC
- Asociación Luz para Todos
- Asociación del Máster de Estudios de la Paz. UJI
- Asociación Gitana de Castellón
- Asociación Hispano Americana “Un solo corazón”
- Asociación Huellas Callejeras
- Asociación Igualdad Humanitaria
- Asociación Jóvenes Entusiastas de la Cultura Japonesa
- Asociación Malí
- Asociación Mahatma
- Asociación protectora Amigos de los animales de Castellón

- Asociación Rett
- Asociación Síndrome Down Castellón
- Asociación del Teléfono de la Esperanza de Castellón
- Asociación de Venezolanos Activos en Castelló
- Asociación Viva Cuba
- Cáritas Interparroquial de Castellón
- Centro Cristiano Asamblea de Dios
- Centro Islámico Nur
- Comunidad Bahá'í de Castellón
- Cruz Roja Castellón
- Fundación Acción contra el Hambre
- Fundación Apip Acam
- Fundación María Luisa de Moreno
- Fundación Punjab
- Fundación Secretariado Gitano
- Iglesia Adventista Española
- Iglesia Adventista Rumana
- Iglesia del Evangelio Pleno
- ILÉWASI ONGD
- Instituto Hispano Rumano de Castellón
- Obra Social Marillac
- Oxfam Intermón Castelló
- Parroquia Ortodoxa San Nicolás
- Sociedad de San Vicente Paúl
- Sons of God Ministeries

2.- Consejo Municipal de Bienestar Social: Pleno del Consejo de 7 de marzo de 2019.

INDICE

PRIMERA PARTE

1. INTRODUCCIÓN	12 pág.
2. FUNDAMENTACIÓN	13 pág.
2.1. Técnica.	
2.2. Normativa.	
3. ELABORACIÓN DEL PLAN - METODOLOGÍA	31 pág.
3.1. Fase de Participación	
3.2. Fase de Investigación	
4. CONTEXTUALIZACIÓN - DEMOGRAFÍA, VISIBILIDAD E IMPACTO DE PLANES ANTERIORES	34 pág.
4.1. Análisis demográfico.	
4.2. Diversidad y Visibilidad.	
4.3. Impacto Planes Anteriores.	

SEGUNDA PARTE

1. PRINCIPIOS INSPIRADORES Y MISIÓN	52 pág.
2. ESTRUCTURA	54 pág.
2.1. Estrategia de Inclusión.	
2.2. Mediación	
2.2.1. Mediación Preventiva.	
2.2.2. Mediación Creativa.	
2.2.3. Mediación Transformadora.	
2.3. Gobernanza Multinivel. Estrategia Participativa.	

TERCERA PARTE

1. APUNTES METODOLÓGICOS	66 pág.
2. EVALUACIÓN	68 pág.

CUARTA PARTE

RECURSOS	82 pág.
-----------------------	---------

QUINTA PARTE

VIGENCIA	85 pág.
-----------------------	---------

PRIMERA PARTE

1. Introducción

2. Fundamentación

3. Elaboración del Plan

4. Contextualización

1

INTRODUCCIÓN

La diversidad de culturas sigue enriqueciendo, cada vez más y mejor, las diferentes formas donde se edifica el desarrollo y progreso de la ciudadanía.

La adecuada gestión de esa diversidad debe constituir un claro compromiso político que permita optimizar las estructuras de gobernanza y los mecanismos de participación ciudadana adecuados para fortalecer la convivencia intercultural.

En el año 2006, el Ayuntamiento de Castelló de la Plana aprobó el “I Plan de Inmigración y Convivencia Social (2006-2009)”, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades derivadas de la llegada de personas procedentes de otros países.

Estas necesidades se situaban en el ámbito de la acogida y normalización de los servicios así como en la integración, entendida como un proceso de adaptación mutua que afecta a todas las personas que forman la sociedad.

En 2012, tras esta primera etapa y, en respuesta al nuevo contexto social derivado del descenso de flujos migratorios, del retorno de personas extranjeras a sus países de origen o búsqueda de mayores oportunidades en otros, así como la decisión de parte de la población migrada de fijar su residencia en Castelló de la Plana, se aprobó el II Plan denominado “Plan Castellón Ciudad Intercultural (2012-2016)” que abordó el reto de consolidar el proceso de la convivencia intercultural como una estrategia inclusiva en la que todas las personas contribuyen a la construcción de la sociedad y se sienten parte corresponsable de ella contando, para ello, con las mismas oportunidades, derechos y deberes.

En ambos planes, el trabajo en red y las sinergias establecidas con entidades sociales, públicas y privadas, tanto a nivel local como provincial, autonómico, estatal y supra estatal han sido clave para el cumplimiento de los objetivos previstos y, a su vez, causa y consecuencia de la admisión de Castelló de la Plana en la Red de Ciudades Interculturales (RECI) en el año 2014.

La adhesión a esta iniciativa del Consejo de Europa, en el marco del proyecto Intercultural Cities, nos permite mantener un trabajo de búsqueda y mejora constante de fórmulas de cohesión social bajo las premisas de aprender, proponer, compartir y enseñar con el resto de ciudades RECI.

La **cohesión social** es precisamente la **misión del III Plan Castelló Ciudad Intercultural**, formulada como el actual reto en nuestra andadura hacia la consolidación de un Castelló intercultural.

2

FUNDAMENTACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA.

La **convivencia intercultural** en nuestra ciudad ha sido un reto donde se han puesto en juego nuevas fórmulas de acción coparticipativas e impulsoras de la corresponsabilidad, promoviendo que las personas culturalmente diversas alcancen una incorporación plena, libre y armónica.

El **Ayuntamiento de Castelló de la Plana** apuesta por la **interculturalidad** como **modelo de gestión de la diversidad cultural** sirviéndose, para ello, de **la mediación como herramienta** tal y como se desprende de los dos planes anteriores.

El III Plan, a partir de un equipo interdisciplinar, reconoce y promueve la mediación profesionalizada, la educación intercultural y el fomento de habilidades sociales para una comunicación asertiva y enriquecedora.

La experiencia nos ha demostrado que el contacto, los espacios de encuentro, la colaboración entre las personas y la mejora de los canales de comunicación, pueden cambiar la percepción que tenemos unos/as de otros/as. El conocimiento mutuo y el reconocimiento son pilares básicos para las relaciones sociales y favorecen la gestión positiva de los conflictos.

Las relaciones entre personas son y han sido siempre conflictivas. La posibilidad de que surja el conflicto es un hecho natural y una realidad que hay que tener en cuenta. No obstante, no podemos decir que esto sea negativo puesto que sin estos conflictos no habría evolución; obviarlos o esperar a que se resuelva por sí mismo sería una irresponsabilidad. Es curioso que la mayoría de estos conflictos, generalmente invisibles, sean fruto de un desconocimiento, especialmente en el ámbito de la diversidad cultural, del que derivan todo tipo de prejuicios, estereotipos y rumores, que desembocan en la ausencia de reconocimiento entre las partes.

Afrontamos los conflictos según nuestra percepción de los mismos, el tema, nuestros valores, el entorno y, en definitiva, la forma en la que estamos “entrenados/as, programados/as, educados/as” para ver el mundo.

En este sentido, Ting-Toomey y G. Oetzel definen el conflicto como *“la percibida o real incompatibilidad de valores, expectativas, procesos resultados entre dos o más partes provenientes de culturas diferentes, acerca de temas sustantivos o de la relación...”*.¹

¹ TING-TOOMETY, S, y G. OETZEL, J. “Managing Intercultural Conflicts Effectively” Cap 7. 2001. Sage Publications

Como se ha mencionado anteriormente, **Castelló de la Plana**, desde el I Plan aprobado en 2006, **apuesta por la mediación como modalidad de intervención** y, en concreto, por **la mediación intercultural como perfil profesional para acompañar el proceso de prevención y gestión del conflicto, en general, y el de origen cultural, en particular.**

En este sentido, la **Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana**, (en adelante, Ley 24/2018) en su artículo 4, define la *Mediación* como “Aquel procedimiento en el que dos o más partes implicadas en un conflicto o litigio ... intentan alcanzar, de manera voluntaria y por sí mismas, con comunicación y diálogo, un acuerdo satisfactorio sobre la resolución de su controversia, con la asistencia de una o varias personas mediadoras profesionales”. Asimismo, en cuanto al ámbito de aplicación, el Preámbulo de esta Ley establece que *“Resulta idónea la implantación de los procedimientos mediadores en multitud de ámbitos tan aparentemente heterogéneos como pueden ser el familiar, el sanitario, el medioambiental, el cooperativo, el empresarial, el comunitario o el administrativo, por poner solo algunos ejemplos. La gran flexibilidad que caracteriza el procedimiento de mediación favorece su utilización extensiva en todos los sectores de la actividad humana en los que interese una solución autocompositiva que permita el mantenimiento de las relaciones entre las partes”*.

Desde esta conceptualización, partiendo de la diversidad cultural existente en las sociedades actuales la mediación, como procedimiento de transformación positiva de conflictos, deviene esencial para su adecuada gestión. En este sentido, podemos considerarla incluida en “la multitud de ámbitos ... heterogéneos” a los que se refiere la Ley 24/2018 aunque, tal como especifica en su Preámbulo, tendrá carácter supletorio en el ámbito de la mediación intercultural previamente regulada en la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 15/2008).

La *Mediación Intercultural*, según Carlos Giménez, es *“una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación efectiva y la comprensión mutua, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales e institucionales etnoculturalmente diferenciados”*.²

² GIMÉNEZ ROMERO, Carlos, “La naturaleza de la mediación intercultural”. En: *Migraciones. Conferencias, Ponencias y Comunicaciones libres del Congreso Internacional de Mediación Familiar*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, Departamento de Justicia, Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Nº2, 1997, p.142

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

A nivel municipal, el Ayuntamiento de Castelló de la Plana, en fecha 18 de mayo de 2009, junto a la Generalitat Valenciana, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, las tres Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de Valencia y Alicante, suscribió el Pacto Local por la Integración de las Personas Inmigrantes, en el que se pone en valor la mediación como instrumento de acercamiento entre culturas, los beneficios de la misma en la prevención, abordaje y resolución de conflictos. Asimismo, establece que *“las administraciones públicas fomentarán la figura del mediador intercultural”*.

La experiencia como ciudad culturalmente diversa, las corrientes teóricas y las buenas prácticas de otras ciudades nos llevan a reconocer y promover la mediación como instrumento para el logro de una comunicación asertiva y enriquecedora, y en su ámbito intercultural, como base para la construcción de la estrategia intercultural de la ciudad y herramienta clave para el alcance de nuestra misión última: Castelló Ciudad Intercultural.

En este sentido, es importante poner de manifiesto que la mediación intercultural, transformadora en sí misma, comprende tres enfoques que resultan complementarios entre sí: el preventivo, el transformativo y el creativo.

Por ello, **el III Plan se estructura en torno a tres pilares, de los cuales el central corresponde a la Mediación, constituyendo los otros dos la Estrategia de Inclusión y la de Gobernanza Multinivel**. Pilares que, inspirados en el principio de transversalidad, se desarrollan desde una perspectiva a la que se ha denominado Estrategia de Convivencia Intercultural. Todo ello articulado en torno al Sistema de Gestión de la Calidad, entendido como un compromiso con la ciudadanía que, desde un enfoque integral, abarca los niveles contextual, de intervención y de evaluación continua.

De aquí que, *la Mediación*, como pilar del III Plan, incluya los tres enfoques mencionados que se conceptualizan a continuación.

La mediación preventiva, tiene como fin anticipar las herramientas necesarias para evitar las consecuencias negativas derivadas de una falta de comunicación y comprensión entre personas con códigos culturales diferentes, es decir, con la ciudadanía en su conjunto.

La mediación transformadora, interviene en la regulación y resolución de conflictos y tensiones, responsabilizando a las partes para que sean el motor de su propio cambio.

La mediación creativa, es un concepto vivo e inacabado. Es el arte de diseñar procesos estratégicos que, a través de la reflexión, den respuesta a nuevos espacios de acción donde el/la mediador/a se convierte en catalizador/a de un proceso dinámico que culmina con el establecimiento de nuevas oportunidades.

Al conceptualizar los tres enfoques anteriores no pretendemos definir la mediación como algo estático, rígido y permanente en el tiempo sino que entendemos que son conceptos vivos en sí mismos de los que emanan nuevas estrategias de intervención mediadora.

De los objetivos específicos formulados para cada uno de estos tres enfoques emanarán los programas, proyectos y acciones que, referidos a una temporalización concreta, generalmente anual, estarán diseñados como estrategias específicas para facilitar la comunicación y la comprensión entre personas culturalmente diversas.

Por otra parte, la orientación de las políticas públicas hacia la recepción y acogida de las personas migradas ha supuesto un desafío positivo y una oportunidad para la ciudad de Castelló de la Plana, cada vez más solidaria con las necesidades de la población culturalmente diversa.

Así, *la Estrategia de Inclusión*, como pilar del presente Plan, incluye y conceptualiza como línea de actuación al Área de Acogida y Normalización del segundo. Esta modificación en la estructura se fundamenta, no solo en el descenso de los flujos migratorios sino sobre todo en las necesidades subyacentes de las personas en situación o riesgo de exclusión social derivada, entre otras, de la grave crisis económica y humanitaria a la que Castelló de la Plana no ha sido ajena.

Por ello, el III Plan, además de las medidas previas de atención social especializada derivada de contextos culturales diversos, incorpora otras medidas específicas tendentes a dar una respuesta adecuada, a nivel social y jurídico, a la acogida e inclusión social de las personas que, habiendo solicitado protección jurídica internacional, llegan a nuestra ciudad. Medidas derivadas de la declaración de Castelló de la Plana como Ciudad Refugio en 2015 y que se concretan y se irán desarrollando mediante una planificación específica en el marco del III Plan Castelló Ciudad Intercultural.

Del mismo modo, incorpora una *Línea de Actuación de Inclusión del Pueblo Gitano* con el objetivo de reforzar las líneas de trabajo que, desde un enfoque inclusivo, viene desarrollando el Observatorio Municipal de Inclusión Gitana en Castelló.

El último de los pilares en que se sustenta el III Plan es el que hemos denominado como *Gobernanza Multinivel. Estrategia Participativa* que, en la línea del segundo plan, se fundamenta en la necesidad de generar una reflexión conjunta, permanente y participativa de las instituciones y personas implicadas en los diversos escenarios surgidos de la transformación sociocultural de Castelló de la Plana.

Es desde esta perspectiva, desde la que se promueve la *Gobernanza Multinivel*, para la que son fundamentales la conciencia de la realidad y la voluntad de cambio. Conciencia y voluntad para cuya consecución es clave un liderazgo político claro, un compromiso técnico y una corresponsabilidad ciudadana y de las entidades sociales en las que se integran.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

A partir de este liderazgo y compromiso municipal se construye un concepto de sociedad civil amplio que promueve el diálogo en materia de convivencia y fomenta la participación de la ciudadanía en la elaboración y evaluación de estrategias que impulsen la cohesión social.

Por tanto, para alcanzar un Castelló Ciudad Intercultural consideramos imprescindible contar con el compromiso de la ciudad, en general, y de las entidades públicas y privadas, en particular. Visibilizar este compromiso, a nivel municipal y extramunicipal, constituye un instrumento clave para el tratamiento de la diversidad de una forma inclusiva y permite, a su vez, relacionar todos los ámbitos que influyen en la construcción de una sociedad cohesionada.

En consecuencia, el III Plan promueve la adaptación y actualización del Foro Municipal de Convivencia Intercultural de forma que su naturaleza de órgano consultivo, deliberativo, de coordinación y propuesta, establecida en su Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento, sea real y efectiva a través de los niveles de participación previstos.

Es por ello, que el III Plan da un paso más hacia la transversalidad, la participación y la corresponsabilidad multinivel, mediante su incorporación al actual Consejo Municipal de Bienestar Social, definido en su Reglamento, como *“órgano consultivo de participación de las distintas instituciones públicas y privadas, organizaciones y asociaciones con implantación en la ciudad, relacionadas con cualquiera de los ámbitos del bienestar social, cuyo objetivo o fin último es alcanzar un mayor desarrollo de la conciencia colectiva, la solidaridad y participación, que haga posible la asunción por la sociedad de sus propios problemas, y la elevación de la calidad de vida y del bienestar de toda la población”*. Órgano de participación que deberá adaptarse a lo establecido en el Título V “Participación” de la reciente Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de Comunitat Valenciana, que establece como órganos de participación en el ámbito local los Consejos Locales de Inclusión y Derechos Sociales. Con ello, se espera alcanzar un mayor impacto social.

En este sentido, el **Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011-2014**, afirma que *“la integración social y la gestión de la diversidad son procesos complejos, dinámicos y multidimensionales, con distintas posiciones sociales y culturales de partida, que afectan a todas las esferas de la vida social y de la convivencia de los ciudadanos en un territorio determinado... . Esta es una de las razones que justifican la necesidad de implicar a toda la sociedad en los complejos procesos de la integración, ya que el fenómeno afecta a áreas tan distintas como educación, empleo, sanidad, servicios sociales y son múltiples también los organismos e instituciones involucrados en la gestión. Por todo ello, resulta imprescindible la definición de una estrategia que ayude a avanzar en la consecución de una sociedad inclusiva, en la resolución de los inevitables conflictos que genera la convivencia y en la búsqueda de acuerdos y consensos básicos”*.

Este avance, a nivel municipal, se plasma en la Estrategia de Convivencia Intercultural cuyo fin es desarrollar el principio de transversalidad inspirador de este Plan. Transversalidad concebida desde una perspectiva dual que compromete tanto al propio Plan Castelló Ciudad Intercultural como al resto de Planes Municipales en tanto en cuanto todos los planes sectoriales han de confluir en un objetivo común: el bienestar en igualdad de la ciudad.

La Estrategia de Convivencia Intercultural contiene un conjunto de medidas, aprobadas por unanimidad por el Foro Municipal de Convivencia Intercultural y consensuadas con todos los departamentos municipales mediante su remisión y solicitud de propuesta, cuyo objetivo es conseguir que Castelló de la Plana avance en la consecución de su misión de Ciudad Intercultural.

La transversalidad parte de la incorporación del principio de interculturalidad en los procesos municipales de planificación para ampliarlo, de forma progresiva, al resto de procesos, incluido el presupuestario y de evaluación del impacto. Así, la Estrategia incluye objetivos tendentes a la utilización de un lenguaje inclusivo y a la introducción de la perspectiva intercultural en los procedimientos administrativos, entre ellos, los de contratación, selección o concesión de subvenciones ya sean nominativas o de concurrencia competitiva.

El desarrollo de esta Estrategia transversal de convivencia intercultural promoverá la capacitación del personal técnico municipal en perspectiva intercultural y transformación positiva de conflictos, así como la sensibilización de todo el personal municipal en prevención de rumorología, discriminación, racismo y xenofobia impulsando, de esta forma, el consenso en el diseño y desarrollo de los procesos y sus herramientas básicas.

De igual forma, promoverá la incorporación por el resto de las administraciones públicas de la ciudad.

La evaluación es otro de los aspectos fundamentales de este Plan, entendida, a tal efecto, como un proceso dinámico, continuo y sistemático para valorar la cantidad, el grado, la condición, el valor, la calidad y la efectividad de las acciones diseñadas y desarrolladas para alcanzar la misión del Plan.

En esta evaluación han de tenerse en cuenta aspectos cuantitativos, tales como datos demográficos y de participación y aspectos cualitativos, como aportaciones e impactos en cuanto a percepciones, actitudes y costumbres.

Estos aspectos nos servirán para analizar la capacidad creativa, recursos y procedimientos para el desarrollo óptimo del Plan (eficiencia), los resultados basados en los objetivos (eficacia) y la evaluación del impacto para promover la sostenibilidad del Plan (efectividad).

Entendiendo el impacto social como la influencia, la huella o el efecto que el Plan generará sobre la ciudad de Castelló de la Plana, su medición nos permitirá gestionar los efectos negativos y potenciar los positivos, promoviendo el compromiso por el bienestar, el desarrollo social, ambiental, cultural y económico de la ciudadanía.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

Conviene destacar que, desde el Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad, existe una trayectoria de trabajo en términos de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. Así, desde el año 2011, en que se alcanzó la Certificación ISO 9001:2008, se viene obteniendo la renovación anual para cada uno de los servicios a los que se extiende la misma.

En conclusión, con este III Plan, pretendemos dar un paso más hacia la construcción de Castelló de la Plana como una verdadera ciudad intercultural y poder constituirse como un referente para la Red de Ciudades Interculturales (RECI) en el diseño, implementación, desarrollo y evaluación de las medidas pertinentes. Para ello, se han de cumplir los compromisos asumidos por Castelló de la Plana como ciudad RECI tomando como base la *“Guía práctica para aplicar el modelo urbano de integración intercultural: La Ciudad Intercultural Paso a Paso”*, del proyecto europeo Intercultural Cities.

Trabajar por una ciudad intercultural es lo que la propia Guía llama *“construir la visión intercultural de la ciudad, o mirar la ciudad con nuevos ojos a través de una lente intercultural”*. Construcción que corresponde a la ciudad en su totalidad tal y como recoge la mencionada Guía: *“El desarrollo de una sensibilidad cultural, el fomento de la interacción y el mestizaje intercultural no se consideran responsabilidad de un departamento o autoridad determinados, sino un objetivo estratégico y un aspecto esencial del funcionamiento de todos los departamentos y servicios de la ciudad”*.

Asimismo, constituye una meta a conseguir durante la vigencia de este Plan, alcanzar el reconocimiento de Castelló de la Plana como Ciudad Mediadora y, por tanto, la excelencia del Servicio Municipal de Mediación en sus vertientes preventiva, creativa y transformadora.

2.2 FUNDAMENTACIÓN NORMATIVA

El III Plan Castelló Ciudad Intercultural incorpora el marco normativo internacional, estatal y autonómico, así como declaraciones, recomendaciones, convenios y pactos, incluido el Pacto Local.

Un marco jurídico y competencial que, desde la aprobación del “I Plan de Inmigración y Convivencia Social 2006-2009” y del “II Plan Castellón Ciudad Intercultural 2012-2016”, ha incorporado diversas modificaciones reflejo de la realidad cambiante de las migraciones y, consecuentemente, de la necesidad normativa de responder de una manera clara, efectiva, coherente y ajustada en el tiempo.

Nuestra pretensión no es realizar un profundo análisis del marco jurídico ni un pormenorizado índice del mismo pues, como veremos, el objetivo de las referencias normativas es, de una parte, reflejar la protección jurídica de los derechos humanos y la consagración del principio de igualdad y, de otra, poner de manifiesto la competencia municipal en materia de interculturalidad y convivencia social derivada de la atención y la protección a los derechos

humanos, así como la regulación de la mediación como metodología de intervención.

Todo ello sin olvidar la normativa propia del sistema de gestión de calidad por cuanto los servicios que se prestan desde el Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad, en el marco de los Planes Municipales, están certificados en calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, versión oficial, es español, de la Norma Europea en ISO 9001:2015, que a su vez adapta la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Para enmarcar la afirmación anterior, partimos de las siguientes normas:

1. Protección Jurídica Internacional, Estatal y Autonómica de los Derechos Humanos y la Igualdad:

La Constitución Española de 1978: artículos 10, conforme al cual las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos, y el artículo 14, que consagra el principio de igualdad y no discriminación.

La **Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social** y sus modificaciones dadas por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre; por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre; por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, la Ley Orgánica 10/2011, de 27 de julio, de modificación de los artículos 31 bis y 59 bis de la Ley 4/2000, el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, entre otros.

La **normativa europea en materia de Asilo**, que desde 1999 trabaja en la creación de un Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) y en la mejora del marco legislativo vigente, y que, en junio de 2018, aún no se ha producido el esperado acuerdo normativo que fije un conjunto de normas comunes y refuerce los procedimientos de cooperación para garantizar a las personas solicitantes de asilo la igualdad de trato en un sistema justo y transparente con independencia del lugar de presentación de la solicitud.

Respecto al Asilo conviene poner en evidencia que la Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados establece que el asilo es un derecho fundamental y su concesión una obligación intergeneracional que debe concederse a toda persona que huye de algún tipo de persecución o que está amenazada de daños graves.

Es este marco normativo el que constituye la base para la declaración de Castelló de la Plana como Ciudad Refugio por Acuerdo Plenario de 2015.

La **Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020** establece un marco de inclusión de las personas gitanas hasta 2020 en coordinación con la Estrategia Europea 2020.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, Ley 5/2012) regula la mediación por primera vez en el Estado Español definiéndola en su Preámbulo como un sistema alternativo de resolución judicial de conflictos e incorporando la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 que es solo una regulación de mínimos pensada para conflictos transfronterizos.

La Ley 5/2012 define la mediación, en su artículo 1, como *“aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”* y establece que su ámbito aplicación lo constituyen *“las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes”*. En el caso en que alguna de las partes sea extranjera, esta Ley se aplicará siempre que las partes se sometan a ella o, en su defecto, cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.

A nivel autonómico, la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, se refiere en su Preámbulo, a la mediación como forma de fomentar e impulsar *“la cultura de la paz, del diálogo, de la participación, de la convivencia, de la justicia reparadora, de la escucha y del reconocimiento del otro, así como de la regeneración de los lazos sociales”*. La Ley prevé la creación del Centro de Mediación de la Comunitat Valenciana del que dependerá el Registro de Personas y Entidades Mediadoras en la Comunitat, y un Consejo Asesor de Mediación, cuya presidencia corresponderá a la persona titular de la Consellería competente en materia de mediación.

En cuanto a la igualdad del pueblo gitano, en 2018 se presentó la Estrategia Valenciana por la Igualdad y la Inclusión del Pueblo Gitano 2018-2023.

2. Fundamentación jurídica de la competencia municipal en materia de migraciones, diversidad cultural, inclusión social y convivencia.

Constituye la base sobre la que se sustenta la misión de este III Plan, esto es, la cohesión social como paso previo e imprescindible hacia la consecución de la misión última de ciudad: Castelló Ciudad Intercultural, entre la que citamos la siguiente:

2.1. Normativa Estatal.

La **Constitución Española de 1978**, artículos 149.1.2 y 148 (apartados 1.17, 1.20, 1.21) sobre las competencias estatales y autonómicas.

La mencionada **Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social**, en su artículo 2 ter, establece que las Administraciones Públicas incorporarán el objetivo de la

integración entre inmigrantes y sociedad receptora, con carácter transversal a todas las políticas y servicios públicos, promoviendo la participación económica, social, cultural y política de las personas inmigrantes, en los términos previstos en la Constitución, en los Estatutos de Autonomía y en las demás leyes, en condiciones de igualdad de trato. Añade que, en todo caso, la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos colaborarán y coordinarán sus acciones en este ámbito tomando como referencia sus respectivos planes de integración.

El artículo 25.2.e) de la **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificado por Ley 27/2013, de 27 de diciembre**, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (en adelante, LRSAL), establece que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la de *“evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”*.

En materia de competencias, la Sentencia 41/2016 de 3 de marzo de 2016, del Tribunal Constitucional en Pleno, declara la inconstitucionalidad de la Disposición Transitoria Segunda de la LRSAL. Como consecuencia de ello, resulta de aplicación el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, modificada por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, que establece competencias en materia de servicios sociales en favor de la Generalitat y faculta a la misma, a los efectos de impulsar la autonomía local, para delegar la ejecución de las funciones y competencias en los Ayuntamientos que por sus medios puedan asumirlas, asegurando la debida coordinación y eficacia en la prestación de los servicios. Dicha delegación queda recogida en los artículos 6 y 22 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana y el artículo 33.3.k) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

2.2. Normativa autonómica.

El artículo 10.3 del **Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana**, aprobado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, al describir los ámbitos en los que la Generalitat Valenciana centrará sus esfuerzos en políticas sociales de integración, señala que *“en todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: [...] derechos y atención social de las personas inmigrantes con residencia en la Comunitat Valenciana”*. Por su parte, el artículo 59.5 del citado Estatuto de Autonomía establece que *“la Generalitat colaborará con el Gobierno de España en lo referente a políticas de inmigración”*, de lo que se deduce que la Comunitat Valenciana tiene un importante papel que desempeñar en esta cuestión, en especial en el campo de la integración y la atención de las personas inmigrantes en la sociedad de acogida.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

Por ello, en el marco del ejercicio de la competencias de la Generalitat Valenciana, se dicta la **Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de Integración de las Personas Inmigrantes de la Comunitat Valenciana** (en adelante, Ley 15/08). En su Título III, relativo a la *“organización y actuaciones públicas en materia de integración de las personas inmigrantes”*, reconoce:

a) En su artículo 11, que la Generalitat apoyará y fomentará la puesta en marcha de planes locales o programas de integración de las personas inmigrantes en las entidades locales de la Comunidad Valenciana y su coordinación con la política autonómica de integración.

b) En su artículo 15, como uno de los organismos de integración, a las Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social, refiriéndose a ellas en los siguientes términos:

“1. Las Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social son oficinas de la administración local de información, mediación, asesoramiento y orientación sobre los recursos de la administración y de las entidades en materia de integración de las personas inmigrantes.

2. La Red de AMICS es un instrumento de coordinación de las políticas de integración de las personas inmigrantes con los entes locales de la Comunidad Valenciana que disponen de agencias.

3. La Generalitat, en colaboración con las entidades locales, fomentará la creación de AMICS, y determinará los servicios mínimos a cubrir por estas oficinas.

4. Reglamentariamente se desarrollará la organización y funcionamiento de las citadas Agencias, así como de la Red de AMICS”.

En cumplimiento de lo establecido en el transcrito artículo 15.4, se aprueba mediante Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, el Reglamento de la citada Ley 15/08. Merece mención expresa su Título V, relativo a las Agencias AMICS, y en particular destacamos los siguientes preceptos:

Las funciones de las AMICS vienen determinadas en el artículo 33 y serán, preferentemente, las siguientes:

1. Configurar los instrumentos de asesoramiento necesarios a fin de ponerlos al servicio de las Administraciones locales y demás agentes sociales.

2. Facilitar el acceso de las personas inmigrantes al programa voluntario de comprensión de la sociedad valenciana: Escuela de Acogida.

3. Prestar servicios de información, mediación, asesoramiento y orientación en las siguientes materias:

a) Situación y regularización legal en la Comunidad Valenciana y lugar donde puedan tramitarla.

b) Acceso al sistema educativo.

c) Acceso a la formación ocupacional y no reglada.

d) Acceso al sistema laboral, pudiendo establecer la correspondiente coordinación con las Agencias de Desarrollo Local, que vienen desarrollando dicha función en aquellas entidades locales que existan.

e) Acceso al sistema sanitario.

f) Tramitación y recepción de vivienda digna.

g) Asesoramiento en materia de integración cultural.

h) Actividades encaminadas a favorecer la interculturalidad y convivencia entre la población inmigrante y la de acogida.

i) Programa voluntario de comprensión de la sociedad valenciana: Escuela de Acogida.

j) El resto de funciones que les puedan ser conferidas por norma con rango de ley o reglamentario, o que fuese delegada por órgano competente.

El Ayuntamiento de Castelló de la Plana suscribió, el 31 de marzo de 2006 con una vigencia de 10 años, un Convenio de Colaboración por el que se creó la Agencia de Mediación para la Integración y la Convivencia Social (en adelante, AMICS) de Castelló de la Plana. Convenio de Colaboración que ha sido nuevamente suscrito con la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas en fecha 16 de febrero de 2017 para el mantenimiento y funcionamiento de la AMICS.

La disposición Adicional Primera de la Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat modifica la denominación AMICS pasando a denominarse Oficina de Atención a Personas Migradas – Red Pangea.

La **Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana**, regula el sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Esta Ley consagra el principio de Universalidad, entendida como *“garantía de acceso a los servicios sociales a todas las personas, en condiciones de igualdad, accesibilidad universal y equidad a todas las personas con residencia efectiva en todo el territorio de la Comunitat Valenciana”*; establece las funciones de la atención primaria, entre las que especifica: *“el acompañamiento, mediación y seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención, tanto si éste se desarrolla en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, como si lo hace en el resto de sistemas de protección social; la identificación de espacios vulnerables; asesoramiento técnico específico en materia de inmigración y refugio, diversidad funcional, situaciones de discriminación, delitos de odio, adicciones, minorías, tutelas y otros: el fomento de la solidaridad y de la participación activa de la ciudadanía...”*, entre otras.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

Asimismo, incluye como Servicios de Atención Primaria el de Acción Comunitaria con funciones de prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad de referencia, basados en el fomento de los recursos comunitarios presentes en el territorio, hacia la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador. Asimismo asigna, entre otras, las funciones de prevención de delitos de odio, sensibilización hacia el respeto de la diversidad, la potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y la promoción de la igualdad de trato.

Por su parte, el **Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social** dedica el Eje II a la cohesión social, que contempla una serie de elementos transversales y dedica diversos objetivos operativos a la protección de los derechos y su acceso en igualdad.

El mencionado Plan Valenciano, en la línea estratégica 3, en el apartado 3.1. relativo a los servicios sociales, señala numerosos objetivos compartidos con los formulados en este III Plan. Así, el Objetivo Operativo 2.6 se refiere a las Oficinas Pangea en los siguientes términos: *“promover, a través de la red de oficinas de atención a personas migrantes (PANGEA), la convivencia, prevenir el racismo y la xenofobia, dar soporte al acceso normalizado a los servicios públicos y asesoramiento y promoción de sus derechos sociales”*. Por su parte, el 2.5, garantiza el acceso normalizado a los servicios sociales de diversos colectivos entre los que señala a la población gitana y las personas migrantes.

En igual sentido, en la línea estratégica 3.2, relativa a la educación, el Objetivo 1, se refiere al impulso de programas de prevención de la violencia y promoción de la convivencia positiva por medio del diálogo, la mediación escolar y la participación de alumnado, de la familia y del entorno; los Objetivos 2 y 3 establecen como medidas educativas y programas a desarrollar aquellos que faciliten la adopción de valores inclusivos y la participación del alumnado y todos los miembros de la comunidad educativa, referidos a la valoración positiva de cualquier tipo de diversidad, respeto a los derechos humanos, igualdad, coeducación, interculturalidad, solidaridad, etc; la formación del profesorado para la promoción de una convivencia inclusiva y democrática, creando un entorno respetuoso y acogedor que favorezca el aprendizaje y la participación en condiciones de igualdad de todo el alumnado, favoreciendo la figura de la persona mediadora intercultural; la garantía de la inclusión de la población inmigrante en el sistema educativo en totales condiciones de igualdad, evitando las segregaciones y discriminaciones que puedan existir, e incluyendo también a la población adulta, especialmente a las mujeres; dar soporte a acciones en las aulas que favorezcan la integración, la inclusión, la vivencia de la diversidad cultural, fomentando actividades o talleres para que los escolares conozcan sus derechos y sus deberes y, al mismo tiempo, conozcan dinámicas en materia de sensibilización intercultural y de prevención de conflictos interculturales.

De igual forma, en el resto de apartados de esta Línea 3 relativos a salud, vivienda y cultura y sociedad de la información establece acciones específicas en el mismo sentido que las dos anteriores

En la línea estratégica 4, denominada Garantía de Equidad Territorial y Cohesión Social, apuesta por la figura de la persona mediadora intercultural, prevé la elaboración de una ley de mediación, así como la formación de la policía local en mediación, el desarrollo de una estrategia valenciana para la igualdad de trato, la no discriminación y la prevención de delitos de odio; y refuerza la Red PANGEA.

En la línea estratégica 5, denominada Promoción de la Infancia y Reducción del Empobrecimiento Infantil, prevé el establecimiento de medidas destinadas a garantizar y proteger el derecho a la no discriminación, a la igualdad de oportunidades y la cultura, entre otras; incentivar programas y recursos para menores de edad extranjeros desde una perspectiva intercultural, con especial atención a las situaciones de vulnerabilidad y a los no acompañados.

En la línea estratégica 6, denominada Lucha contra la Feminización del Empobrecimiento, plantea como objetivos combatir la feminización del empobrecimiento, por medio de la Renta Valenciana de Inclusión exonerando del requisito de empadronamiento a las mujeres víctimas de trata; e implementar un programa de empoderamiento femenino para mujeres en situación de vulnerabilidad, desde la innovación social y la inclusión activa, dirigido especialmente a mujeres gitanas y mujeres migrantes. Vemos como el Plan Valenciano de Inclusión y Cohesión Social reconoce la mediación como metodología para la adecuada gestión de la perspectiva intercultural que incorpora en todas sus líneas estratégicas, objetivos operativos y ámbitos.

2.3. Nivel Municipal.

El Pacto Local por la Integración de las Personas Inmigrantes suscrito en Valencia el 18 de mayo de 2009, por el Gobierno Autonómico Valenciano, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, las tres Diputaciones Provinciales y los tres Ayuntamientos capitales de provincia, establece el diálogo y el consenso entre los distintos actores sociales y la coordinación entre las distintas administraciones públicas de la Comunitat Valenciana como punto clave para abordar la política de integración, y señala como esencial para ello la formación de los y las empleados/as públicos/as, la sensibilización social, los servicios públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía con independencia de su procedencia o situación administrativa, el Consejo Valenciano de la Inmigración como órgano consultivo, y la mediación intercultural como instrumento para el acercamiento cultural, la aceptación de la diferencia y la comunicación de las partes.

Como vemos, el respeto a los valores y derechos fundamentales constitucionales basados en las declaraciones internacionales inspiran el este Plan y constituyen los pilares sobre los que hemos definido sus principios y estructura como puntos de partida de objetivos y líneas de actuación.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

La diversidad cultural constituye un concepto esencial para este Plan puesto que su gestión es primordial e indispensable en la consolidación de Castelló de la Plana como Ciudad Intercultural.

2.4. Nivel internacional y europeo.

Respecto a la regulación de los derechos humanos y la interculturalidad destacamos:

La **Carta de la Tierra**, documento lanzado en el año 2000, como producto de un diálogo intercultural, que se llevó a cabo durante una década a nivel mundial, en torno a objetivos en común y valores compartidos, cuya misión es promover la transición hacia formas de vida sostenibles y una sociedad global cimentada en un marco ético compartido que incluye el respeto y el cuidado de la comunidad de vida, la integridad ecológica, los derechos humanos universales, el respeto a la diversidad, la justicia económica, la democracia y una cultura de paz.

*La **Convención de la UNESCO sobre Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales de 2015**, constituye un hito en la política cultural internacional al reconocer el derecho soberano de los Estados a mantener, adoptar y aplicar políticas para proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales, tanto a nivel nacional como internacional, basándose en los derechos humanos y en las libertades fundamentales y, al mismo tiempo, proporciona un nuevo marco para sistemas informados, transparentes y participativos de gobernanza cultural.*

La Convención define la diversidad cultural como la multiplicidad de formas en que se expresan y transmiten las culturas de los grupos y sociedades. La diversidad cultural se manifiesta no solo en las diversas formas en que se expresa, enriquece y transmite el patrimonio cultural de la humanidad mediante la variedad de expresiones culturales, sino también a través de distintos modos de creación artística, producción, difusión, distribución y disfrute de las expresiones culturales, cualesquiera que sean los medios y tecnologías utilizados.

Al mismo tiempo, conceptualiza la interculturalidad como la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo.

El **Informe Mundial 2018 sobre Cultura**, presentado por la Convención de la UNESCO sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales, el 14 de diciembre de 2017, denominado **“RePensar las Políticas Culturales”**, analiza el progreso en la implementación y vincula sus avances con la Agenda de Desarrollo Sostenible, adoptada por las Naciones Unidas para 2030, analizando las tendencias y dificultades relacionadas con un sector que se espera que represente el 10% de la economía mundial en los próximos años.

Señala el informe que *“las políticas culturales innovadoras implementadas a nivel regional y local tienen un impacto positivo en la gobernanza cultural en su totalidad”*.

De las múltiples referencias internacionales a la diversidad cultural, el diálogo intercultural o la educación intercultural, destacamos el carácter de garantía indispensable que las Declaraciones Universales de la UNESCO sobre Diversidad Cultural y Educación Intercultural atribuyen, respectivamente, a la interacción y convivencia pluricultural armoniosa, y a la interculturalidad como modelo de gestión de la diversidad cultural que propicia el conocimiento mutuo, el respeto y el diálogo entre los diferentes grupos culturales, superando la mera coexistencia pasiva.

En igual sentido, el **Tribunal Europeo de Derechos Humanos** considera esencial para la cohesión social el respeto a la diversidad y la integración armoniosa de las personas y grupos con identidades diferentes.

El **Consejo de Europa** apuesta por la interculturalidad como modelo que permite *“avanzar juntos y reconocer nuestras diferentes identidades de manera constructiva, democrática y conforme a valores universales comunes”* ... *“ningún ámbito debe sustraerse a la participación en el diálogo intercultural, ya sean los vecindarios, el lugar de trabajo, el sistema educativo y las instituciones asociadas, los medios de comunicación, los partidos políticos ... incumbe, en definitiva, a todas las personas y a cada nivel de gobernanza que participe en la gestión democrática de la diversidad cultural”*.

Por su parte, el *Libro Blanco sobre el Diálogo Intercultural “Vivir juntos con igual dignidad”* del Consejo de Europa, 2008, define el diálogo intercultural como un *“proceso que abarca el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas y grupos con diferentes tradiciones y orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de entendimiento y respeto mutuos”*, afirmando que para impulsar el diálogo intercultural es preciso, entre otros, crear y ampliar espacios para el diálogo intercultural, así como enseñar y aprender las competencias interculturales y advierte que la falta de este diálogo puede desembocar en desconfianza mutua, tensión, intolerancia, extremismo y fanatismo particularista.

Es en este sentido, en el que el III Plan Castelló Ciudad Intercultural incorpora la Estrategia de Convivencia Intercultural como punto clave para transversalizar e introducir la perspectiva intercultural en el ayuntamiento, en particular, y en el resto de entidades públicas y privadas, en general, con una visión y misión del conjunto de la sociedad.

Para ello, uno de los pilares lo constituyen las recomendaciones del mencionado Libro Blanco del Consejo de Europa que incluye como estrategia *“el aprendizaje y la enseñanza de competencias interculturales, esenciales para la cultura democrática y la cohesión social”*.

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN

Competencias que conciernen a todas las actividades educativas, formales o informales y que, afirma, las autoridades públicas competentes y las instituciones educativas deberían elaborar y poner en práctica a través de planes y programas de estudios a todos los niveles de la educación, incluida la formación del profesorado y los programas de educación para adultos. Asimismo, se ha de promover la educación no institucionalizada en valores y competencias interculturales estimulando *“la contribución y el compromiso de los y las jóvenes con los valores subyacentes del diálogo intercultural”*.

El **Programa de Ciudades Interculturales**, iniciado en 2008 como iniciativa conjunta del Consejo de Europa y de la Comisión Europea, surge con el objetivo primordial de proponer políticas y métodos prácticos para trabajar con la diversidad como factor de desarrollo y como fuente de innovación, creatividad, crecimiento y progreso social. El Programa pretende crear una ciudad inclusiva, fuerte y orgullosa de su diversidad implicando a políticos, empleados públicos, empresarios, profesionales, grupos de ciudadanos/as y medios de comunicación.

El Consejo de Europa, en 2010, dice que: *“la Ciudad Intercultural tiene una población diversa que incluye a personas de distintas nacionalidades, orígenes, lenguas o religiones/creencias. La mayoría de ciudadanos consideran que la diversidad es un recurso, no un problema, y aceptan que todas las culturas cambian cuando coinciden en el espacio público”* ...*“reconoce la importancia de la cultura para construir comunidades cohesionadas, acceder a los derechos y hacer realidad las oportunidades. Permite que cada cultura sobreviva y prospere, pero también subraya el derecho de todas las culturas a contribuir al paisaje cultural común de la ciudad”*.

De este programa europeo surge el Proyecto **Red Española de Ciudades Interculturales** del que, como se ha indicado, Castelló de la Plana forma parte desde 2014, que elaboró la “Guía Práctica Paso a Paso”, que constituye la hoja de ruta hacia la consecución del modelo de Ciudad Intercultural para lo cual es fundamental disponer de un fuerte liderazgo, discurso y compromiso político con la diversidad.

Junto a todas estas referencias hay que tener en cuenta, además de la normativa europea contra la discriminación racial o étnica en cualquier ámbito, la Agenda Europea para la integración de nacionales de terceros países que establece que las autoridades locales deben aplicar políticas de integración y que *“... son responsables de una amplia gama de servicios y actividades, y desempeñan un papel importante en la configuración de la interacción entre los migrantes y la sociedad de acogida”*.

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas** (en adelante, ODS) constituyen una agenda inclusiva, la Agenda 2030, que a partir de los 17 Objetivos establecen 169 metas para alcanzarlos, con el fin de erradicar la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la justicia y solucionar el cambio climático.

Los ODS son, al mismo tiempo, una herramienta de planificación para los países, tanto a nivel nacional como local y, en consecuencia, deben inspirar el III Plan Castelló Ciudad Intercultural, por cuanto la Agenda 2030 sitúa la dignidad y la igualdad de las personas en el centro.

En este sentido, en el contenido del III Plan se incorporarán los mencionados objetivos con especial atención en los siguientes:

El ODS 4 *“Garantizar una educación de calidad”* entendida como una educación inclusiva y equitativa que promueva oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida para todos, que contiene entre sus metas (4.7) la educación para los derechos humanos, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios.

El ODS 16 *“Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”*, en concreto, el ODS 16.b, que refleja que la totalidad de la Agenda del mencionado ODS 16 está respaldada por un enfoque basado en los derechos humanos que exige la no discriminación en todos los aspectos de la implementación. Este enfoque es también una estrategia práctica para promover la inclusión y la participación frente a la discriminación en todas sus formas.

A partir de esta conceptualización y del indicador asociado *“Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente víctima de discriminación o acoso en los 12 meses anteriores por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos”*, se diseñarán y desarrollarán acciones en materia de prevención de delitos de odio, entre otros.

3

METODOLOGÍA

3.1 FASE DE PARTICIPACIÓN.

Adjektivar un Plan como Plan de Ciudad supone afirmar que es el resultado de un proceso participativo amplio y profundo que aglutina el mayor número de opiniones y expectativas de la ciudadanía y que estas, a su vez, reflejan la mayor diversidad posible. Opiniones y expectativas que han de valorarse desde la horizontalidad y han de formar parte del propio Plan a lo largo de su vigencia, es decir, desde la fase inicial de diseño hasta la formulación de objetivos y su evaluación final.

El proceso de participación del III Plan se inicia con el diseño de una estrategia metodológica que integra tanto técnicas de motivación para la participación multinivel -individual, grupal y comunitario-, como el establecimiento de las sinergias necesarias, la creación de los espacios adecuados, la recogida y la sistematización de las propuestas.

La estrategia metodológica parte de la propuesta diseñada por el Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad y aprobada por el Órgano Directivo del Foro Municipal de Convivencia Intercultural (en adelante, FMCI).

Dicha estrategia comprende un engranaje de espacios participativos que se materializan de la siguiente forma:

1. El propio Ayuntamiento, involucrando a la totalidad de los departamentos municipales en el reto de incorporar la perspectiva intercultural en toda la actividad municipal.

Ello requiere un análisis previo e introspectivo que invita a investigar sobre la adaptación de los servicios municipales a la realidad social multicultural de la ciudad así como al carácter inclusivo de la acción municipal, referida tanto a la acción en sí como a la competencia intercultural de los/las empleados/as públicos que la prestan.

Resultado de esta fase es el compromiso municipal de transversalizar el III Plan Castelló Ciudad Intercultural mediante la asunción de siete compromisos de carácter general, además de los que cada departamento haya propuesto para desarrollar durante la vigencia del Plan en su propio ámbito competencia.

2. Las plataformas participativas existentes fruto del trabajo desarrollado durante la vigencia de los dos planes anteriores. Estas plataformas participativas se crean con el objetivo de propiciar el encuentro entre personas culturalmente diversas y promover el diálogo intercultural. Por ello, se considera fundamental contar con la opinión de las personas implicadas en estos espacios, ya que ponen en valor el esfuerzo continuo del trabajo en pro de la interculturalidad.

De igual forma, aprovechando el desarrollo de acciones interculturales se han solicitado aportaciones en determinados espacios formativos de especial interés, por ser usuarios/as de los servicios enmarcados en esta planificación, tales como alumnado de Escuela de Acogida, centros educativos y otros.

3. El tercer sector mediante la creación de un grupo específico denominado “*Tenim la paraula*”.

4. Ciudadanía en general a través de:

4.1. Campañas de difusión y recogida de propuestas en redes sociales tanto a nivel público como mediante mensajes de carácter privado.

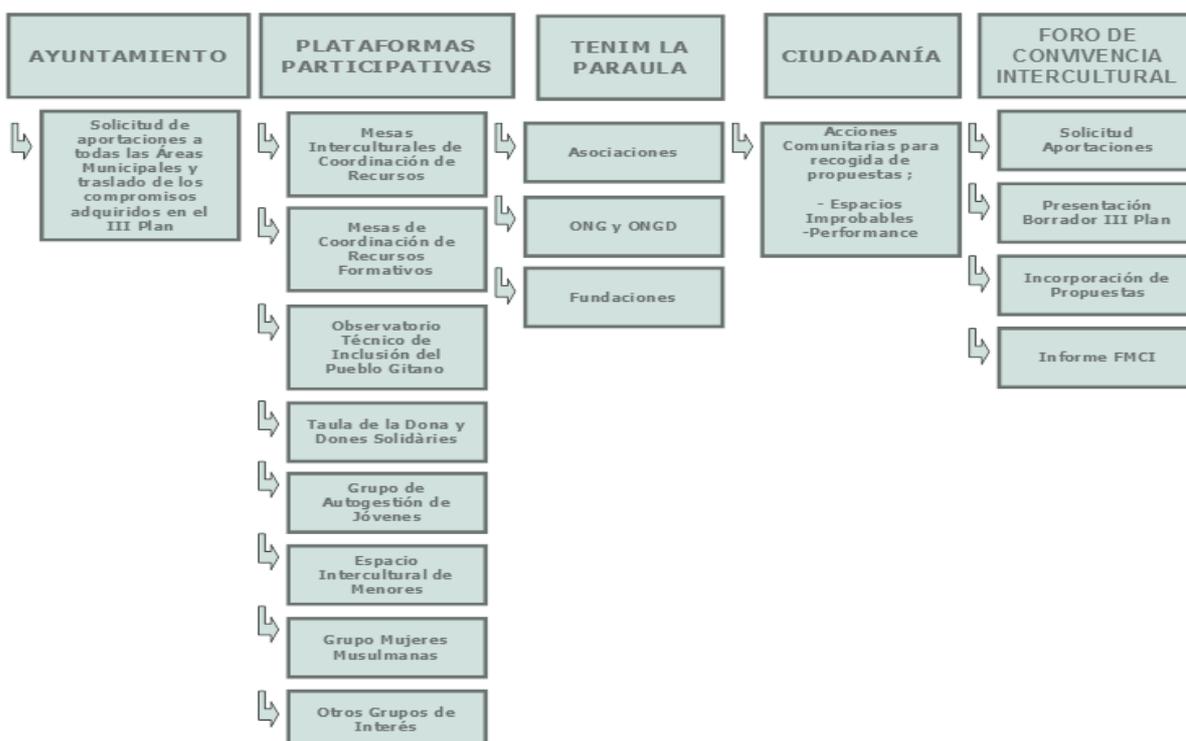
4.2. Acciones de carácter comunitario que, diseñadas y desarrolladas específicamente para generar pensamiento colectivo, motivaron a la ciudadanía a expresar sus opiniones y percepciones respecto a la diversidad cultural en Castelló de la Plana mediante una estrategia de impacto social.

4.3. Recogida de propuestas de los/as participantes en todas las acciones desarrolladas en el marco del II Plan Castelló Ciudad Intercultural durante 2016.

5. Solicitud de aportaciones a las treinta y seis entidades públicas y privadas integradas en el FMCI.

6. Presentación del primer borrador a las entidades sociales (tejido asociativo, religioso, Fundaciones, ONGs).

ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE PARTICIPACIÓN. GESTIÓN POR PROYECTOS



PRIMERA PARTE. METODOLOGÍA

3.2 FASE DE INVESTIGACIÓN

Para el diseño del III Plan, hemos realizado un minucioso estudio normativo tanto a nivel nacional como internacional así como de las principales corrientes teóricas en la materia.

Para ello, como hemos señalado en el apartado correspondiente, a partir de las principales fuentes jurídicas en materia de igualdad, no discriminación y derechos humanos, hemos analizado numerosos planes tanto a nivel estatal como autonómico y local, hemos establecido paralelismos entre realidades similares y, tomando como marco el Índice de Ciudades Interculturales y la Guía Paso a Paso del Consejo de Europa, hemos incluido las aportaciones ciudadanas para, a partir de la realidad demográfica de la ciudad y de experiencias previas derivadas de la evaluación y la observación, ir diseñando el III Plan Castelló Ciudad Intercultural.

4

CONTEXTUALIZACIÓN

4.1 ANÁLISIS DEMOGRÁFICO

La población de la ciudad de Castelló de la Plana ha experimentado una notable diversificación en los últimos años en congruencia con los niveles provincial, autonómico y estatal.

Si, debido a la crisis económica de la última década, la población extranjera ha ido disminuyendo progresivamente desde 2011, en 2018 podemos observar un ligero aumento que contrarresta la pérdida de población española empadronada que registra un ligero descenso, cifrado en - 0,05%, por primera vez desde el año 1998.

Así, según los datos del Padrón Continuo a 1 de enero de 2018, publicados por el INE, la población total de España asciende a 46.698.569 personas frente a las 46.572.132 de 2017, lo que supone una variación anual total del 0,27%, confirmando la recuperación que se inició en 2016.

Los datos muestran que la población extranjera se incrementó en un 3,21% en 2017, pasando de 4.572.807 a 4.719.418 personas empadronadas.

Sobre el conjunto de la población, la extranjera supone un 10,10% del total, procedente en un 62,27% de países extracomunitarios.

Por países, Marruecos, con 769.050 personas, y Rumanía, con 673.017, son los de mayor representatividad aunque los que más aumentaron son los procedentes de Venezuela, Honduras y Colombia.

Por sexo, el 51% de la población total son mujeres, dato que se invierte si atendemos solo a la población extranjera en la que las mujeres representan el 49,84%.

A nivel territorial, el número de personas extranjeras aumentó de forma generalizada salvo en Extremadura, siendo Navarra con un 7,2%, País Vasco con el 5,7% y Galicia con el 5,6% las comunidades que registraron un mayor incremento aunque, en términos absolutos, los territorios que inscribieron más personas extranjeras fueron Cataluña (1.079.712), la Comunidad de Madrid (825.001) y la Comunidad Valenciana (661.063) mientras que, si atendemos a porcentajes, las Islas Baleares con un 17,1%, Melilla con un 15,6%, Cataluña con un 14,2% y Murcia con un 13,7%.

A nivel de la Comunidad Valenciana, la población extranjera representa un 13,33%, lo que supone una variación anual total del 0,48% confirmando la recuperación que se inició en 2016 y por encima de la media estatal del 0,27%.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

Por provincias, Alicante con un 18,21% registra la mayor proporción de población extranjera mientras que Valencia con un 9,64% registra el menor porcentaje. La provincia de Castellón, con un 14,10%, ocupa el segundo lugar de las tres provincias de la Comunidad Valenciana.

Respecto a la procedencia el 51,61% viene de países extracomunitarios, porcentaje sensiblemente inferior al estatal (62,27%).

Por países, en la Comunidad Valenciana, Rumanía es la que tiene mayor representatividad con 105.146 personas, seguida de Marruecos, con 75.958 personas, y Reino Unido con 75.715, datos que invierte los totales estatales. De esta franja de 70.000 pasamos a la franja de entre 20.000 y 30.000 personas en la que destaca Bulgaria con 26.219, Argelia con 24.375 y China con 24.120 personas (fundamentalmente en Valencia y Alicante), seguido de Colombia y otros países como Italia y Rusia con cerca de 20.000 personas.

Por sexo, el 50,71% de la población total son mujeres dato, que igual que en el conjunto del Estado Español, se invierte si atendemos solo a la población extranjera en la que las mujeres representan el 49,52%.

En la provincia de Castellón, la población extranjera representa un 14,10%, superando a la Comunidad en un 0,77%, con una variación anual total del 2,13% frente al 0,27% registrado en la Comunidad Valenciana.

Respecto a la procedencia el 51,61% viene de países extracomunitarios, porcentaje sensiblemente inferior al estatal (62,27%).

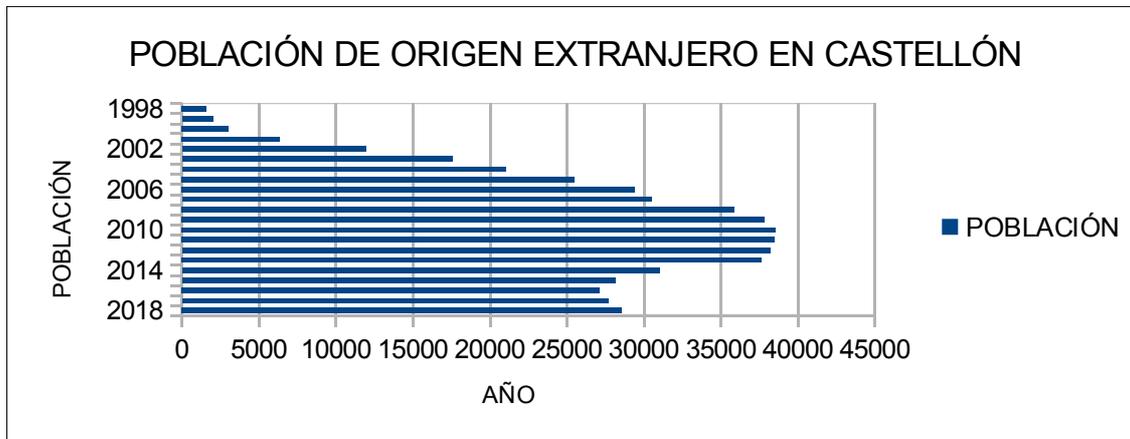
Por países, Rumanía con 38.377 personas y Marruecos con 15.208 personas son los de mayor representatividad, igual que en el resto de la Comunidad, seguidos de Colombia con 2.434 personas, Argelia con 2.197 personas, Italia 1.794, Francia con 1.437 y China con 1.417.

Por sexo, el 50,36% de la población total son mujeres dato, que a diferencia del conjunto del Estado Español y de la Comunidad Valenciana, es igual en la población extranjera que en la total y española.

Respecto a la ciudad de Castelló de la Plana, la realidad cultural viene definida por un proceso de enriquecimiento y aumento notable de la diversidad debido a la llegada de personas migradas, tanto desde procesos migratorios internos como externos, que han reconfigurando el actual panorama demográfico y social de la ciudad.

Así, en apenas dos décadas (1998-2018), la población extranjera ha aumentado en más de un 1,775% (1.610 personas en 1998 frente a 28.585 en 2018), hecho que conviene tener en cuenta corresponde con apenas una generación.

En el siguiente gráfico, podemos visualizar el mencionado proceso demográfico de crecimiento y estabilización actual desde el año 1998 hasta el año 2016.



Atendiendo a la evolución registrada desde el inicio de la vigencia del II Plan Castellón Ciudad Intercultural 2012-2016 hasta la actualidad, según los datos del padrón municipal a 7 de julio de 2018, podemos observar como entre los años 2012 y 2013 se inicia un acusado descenso de la población total, que en términos absolutos supone una pérdida de población de 7.605 personas (-4,37%), descenso que se mantiene aunque a niveles más inferiores hasta 2017 en que de nuevo se registra un aumento de la población en un 0,92% respecto a 2016, siendo la variación actual total, del 1 de enero al 7 de julio de 2018, del 0,83% respecto a 2017.

Evolución Población Total en Castelló de la Plana (2012-2018)



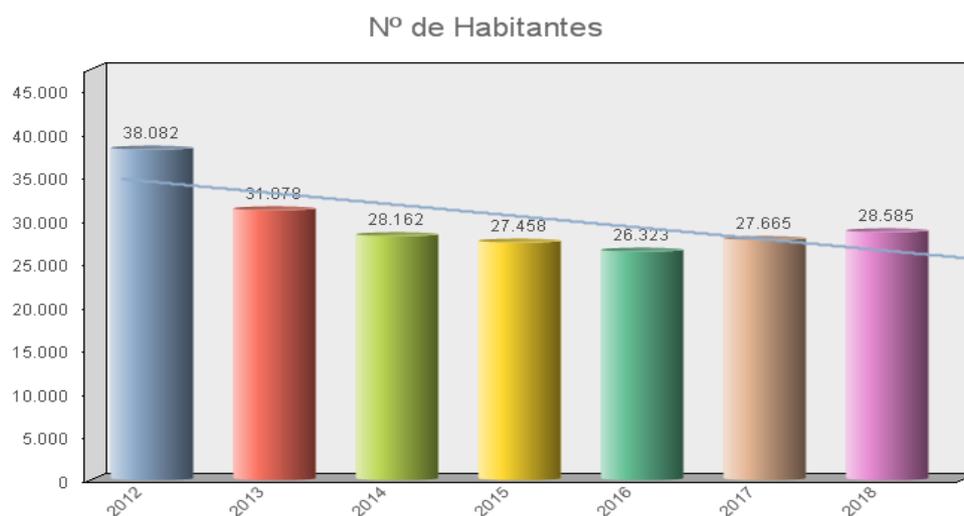
Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

Respecto a la población extranjera en la ciudad, podemos observar un descenso mucho más acusado que en la población total, con un descenso de 7.724 personas en términos absolutos entre los años 2012 y 2013 (-22,54%). Descenso que se mantiene aunque menos acusado hasta el año 2017 en que se inicia el ascenso con un aumento en 1.433 personas (4,85%); incremento que se mantiene en julio de 2018 con una variación del 3,22% respecto a diciembre de 2017.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

Por países destaca la salida de 5.249 personas originarias de Rumanía seguidas, muy de lejos, por Marruecos con 181; tendencia que se mantiene hasta 2016.

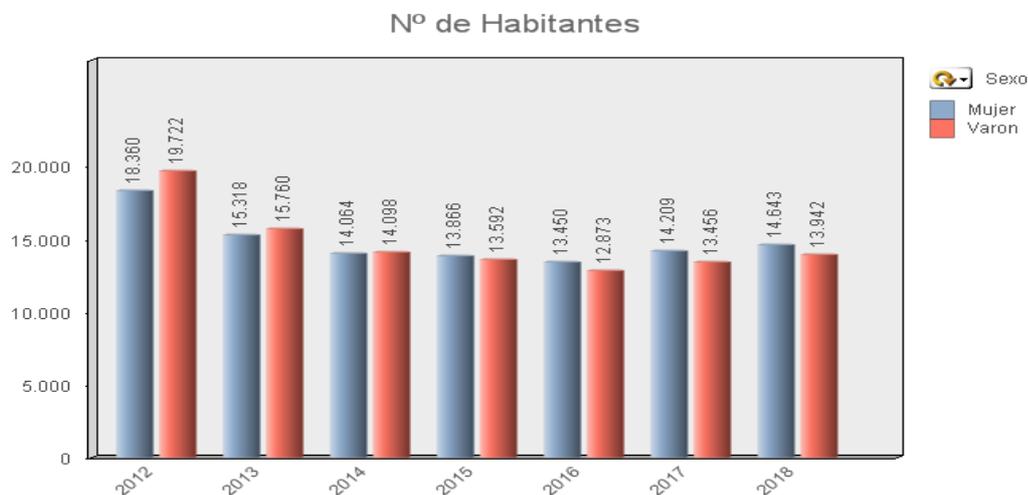
Evolución Población Extranjera en Castelló de la Plana (2012-2018)



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

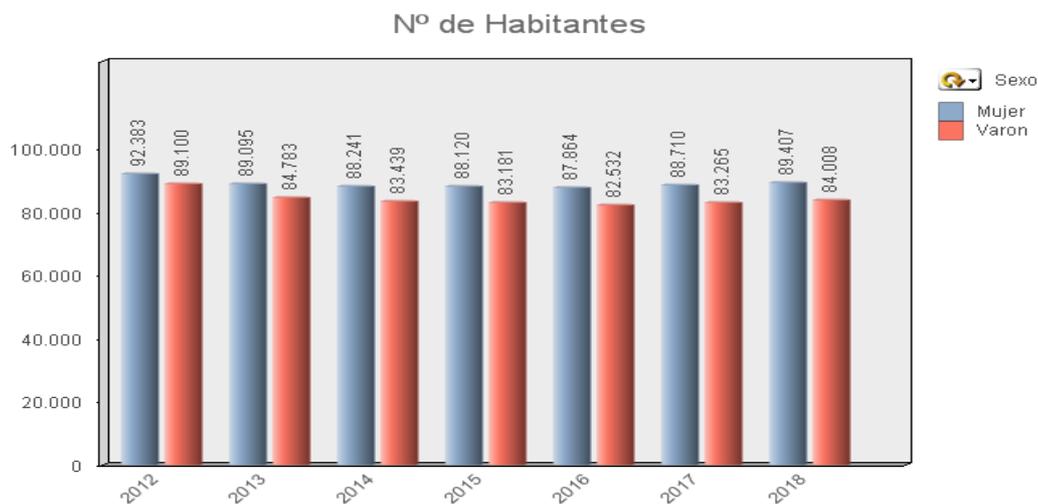
Si atendemos a la variable de género, vemos como el descenso de la población extranjera es mucho más acusado en los hombres con un registro negativo del 25,14% entre los años 2012 y 2013, y del 10,35% de 2014 respecto al año anterior. En cuanto a 2017, en que la tendencia negativa se invierte, podemos apreciar como el crecimiento es mayor entre las mujeres con un 5,34% frente al 4,33% en los hombres, mientras que en el primer semestre de 2018, el aumento mayor se registra en los hombres con un 3,49% frente al 2,96% de las mujeres; tendencia similar en cuanto a la población total.

Evolución población Extranjera por Sexo en Castelló de la Plana (2012-2018)



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

Evolución Población Total, por Sexo, en Castelló de la Plana (2012-2018)



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

La población total en la ciudad de Castelló de la Plana, a 7 de julio de 2018, asciende a 173.415 personas, de las cuales el 51,56% son mujeres, y el 16,48% (28.585) tiene origen extranjero con una distribución por la variable de género similar a la total (51,22%).

En cuanto a los continentes de procedencia de la población extranjera, la población de origen europeo continúa siendo la más representativa con un 70,16%, seguida de la africana con un 13,15%, americana con un 11,90% y asiática con un 4,78%.

Población Total Extranjera por Continentes de procedencia 2018



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

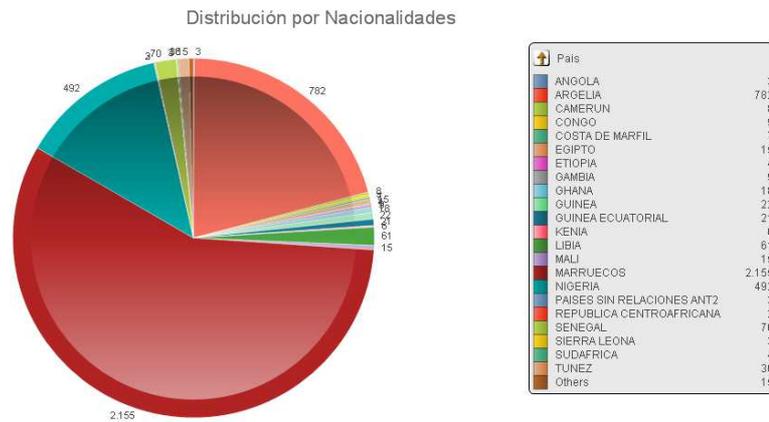
Analizamos a continuación los países de mayor procedencia de la población extranjera respecto a cada uno de los continentes:

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

Marruecos, Argelia y Nigeria son los países del continente africano con mayor representación en Castelló con un 57,31%, 20,80% y 13,10% respectivamente.

Si atendemos a la población total extranjera, la población de origen marroquí representa un 7,54%, la argelina un 2,73% y la nigeriana un 1,72%.

Población Total Africana por País de procedencia 2018



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

En cuanto a los países del continente americano, las personas extranjeras empadronadas en la ciudad proceden fundamentalmente de Colombia (30,33%), Venezuela (13,88%) y Brasil (13,41%).

Respecto a la población total extranjera, las personas de origen colombiano son el 3,61% del total, mientras que las venezolanas representan el 1,65% y las brasileñas el 1,60%.

Población Total Americana por País de procedencia 2018



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

En cuanto a la población asiática, las personas originarias de China con un 51,24% ocupan el primer lugar, seguido de Pakistán con un 19,47% y Siria con un 7,25%.

Respecto a la población total extranjera representan el 2,45%, el 0,93% y el 0,35 respectivamente.

Población Total Asiática por País de procedencia 2018

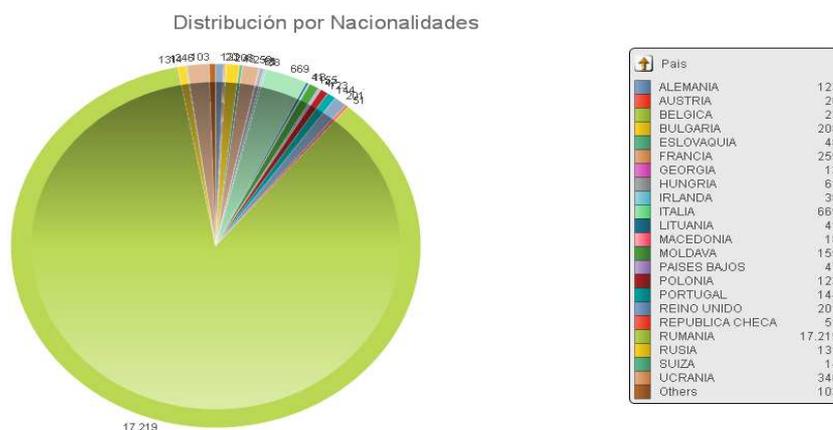


Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

En cuanto a la población europea, la rumana continúa ocupando el primer lugar con un 85,86% sobre el total del continente europeo, que en términos absolutos suponen 17.219, seguido de Italia con un 3,33% y Ucrania con un 1,72%.

Respecto a la población total extranjera representan el 60,23%, el 2,34% y el 1,21% respectivamente. Es significativo el descenso registrado en la población de origen rumano que pasa de 24.804 en 2012 a 17.219 en julio de 2018 (- 44,05%).

Población Total Europea por País de procedencia 2018



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

En conclusión: en Castelló de la Plana conviven 132 nacionalidades incluida la española lo que supone un aumento de la diversidad respecto a 2010 en la que las personas empadronadas procedían de 119 países.

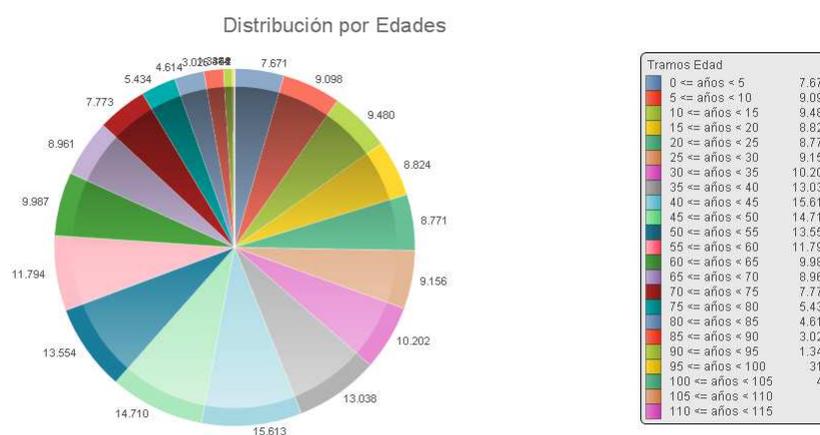
La composición por nacionalidad continúa siendo mayoritariamente rumana (60,3%) aunque con una disminución significativa en términos absolutos y en porcentaje respecto a la población total extranjera. A considerable distancia se sitúa la población marroquí con el 7,54%, lo que supone un aumento respecto a los 8 años anteriores en más del 1%. La colombiana se mantiene en tercer lugar aunque con un acentuado descenso, seguida de la china, que pasa del séptimo lugar al tercero, prácticamente duplicando la representatividad (+ 44,00%).

Destaca el descenso en la población de nacionalidad peruana que se reduce prácticamente a la mitad o la nigeriana que también desciende.

Asimismo, resalta el incremento de la población de nacionalidad italiana que pasa del 1,6% al 2,34% debido a que son muchas las personas de origen latino americano que disponen de esta nacionalidad.

Por tramos de edad, la población con edades comprendidas entre los 20 y los 64 años es la más numerosa, con un 61,60% del total de población empadronada. Porcentaje que en cuanto a la población española desciende en casi 3 puntos (58,90%) mientras que en la población extranjera representa el 75,27% cifras que, de igual forma que en el estudio diagnóstico realizado en 2010, confirman la motivación económica de la población extranjera.

Población Total por Edad 2018

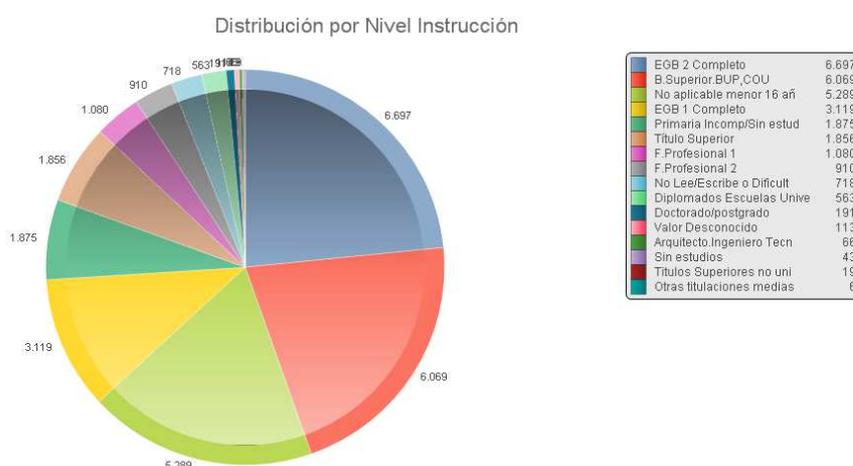


Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

En cuanto al tramo de 0 a 14 años, la tendencia es similar a la de hace 8 años, con un 15,14% sobre el total de población, proporción a la que contribuye más la población de origen extranjero con un 15,85% que la española con un 14,99%. considerando en su conjunto el tramo de 0 a 19 años, los datos son similares tanto en población total como extranjera y nacional con 20,00%, 22,00%, 20,12% y 20,73% respectivamente.

A resaltar el envejecimiento de la población extranjera que pasa del 1,2% en 2010 al 4% en 2018, lo que significa que el proyecto migratorio originado por la motivación laboral se ha podido modificar progresivamente y coexiste con el arraigo en Castelló de la Plana.

Población Extranjera por Edad 2018

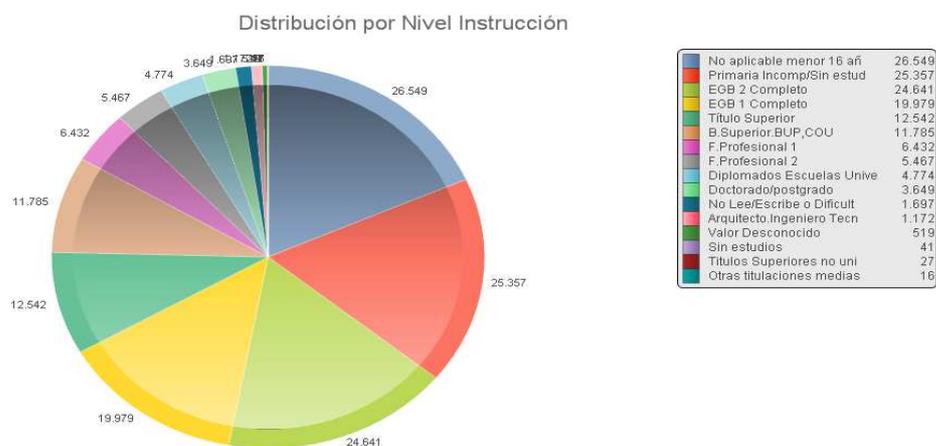


Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

En cuanto al nivel de instrucción, el 34,3% de población extranjera y el 30,00% de española dispone de la EGB, el 28,2% tiene estudios de formación profesional o bachiller mientras que el porcentaje en la población española es del 16,3%; el 9,4% de extranjeros/as tienen una titulación universitaria, porcentaje que se eleva hasta el 15,3% en cuanto a los/as españoles/as. La población que no sabe leer ni escribir o lo hace con dificultad representa el 2,5% de la población extranjera y el 1,2% de la española; cifras que se eleva, respecto a las personas que no han completado la primaria o no dispone de estudios, al 6,6 % en las extranjeras y el 17,5% en la española.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

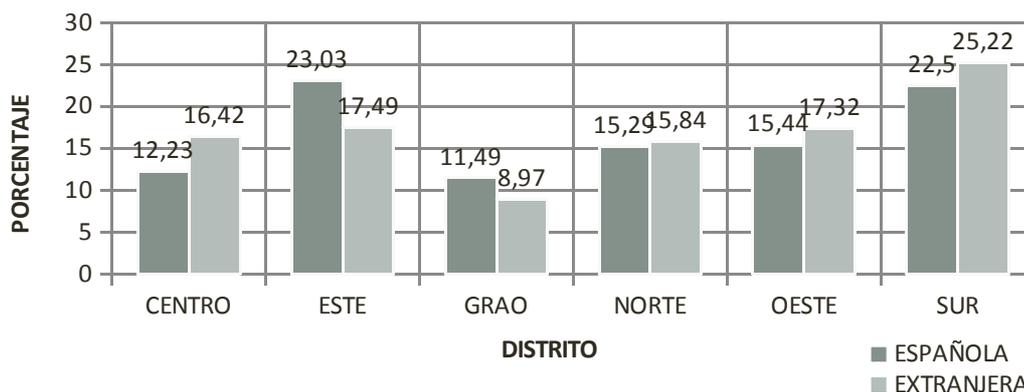
Población Extranjera. Nivel de Instrucción 2018



Fuente: Padrón Municipal 07.07.201

En cuanto a la distribución de la población por Distritos, podemos apreciar una distribución bastante homogénea entre la población española y extranjera si bien, en los distritos Este y Centro, la población extranjera residente en los mismos es superior a la de España en 5,54% y 4,16% respectivamente.

DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN POR DISTRITOS



Fuente: Padrón Municipal 07.07.2018

Para concluir esta aproximación a la realidad demográfica y social de Castelló de la Plana, derivada tanto de la observación de los datos expuestos como de las entrevistas directas y percepciones recogidas durante los últimos años por el equipo técnico municipal del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad, podemos extraer las siguientes conclusiones:

La presencia de población extranjera en todo el territorio nacional ha disminuido ligeramente durante el periodo de recesión económica, tendiendo hacia un leve remonte especialmente durante el último año (21,9% según el INE a fecha 1 de enero 2017, que refleja los datos de 2016, suponiendo el primer año con saldo positivo migratorio desde el 2011).

Llama la atención el pobre crecimiento demográfico que se observa en la población autóctona en la provincia, siendo reflejo de la realidad a nivel nacional.

4.2 DIVERSIDAD Y VISIBILIDAD.

Castelló de la Plana posee un alto índice de diversidad cultural reflejada, entre otros, en los 132 países de origen de las personas migradas que viven en la ciudad.

La incorporación de esta diversidad a la ya existente, derivada de las migraciones internas y de otras minorías étnicas, tiene su reflejo en la ciudad tal y como podemos apreciar, entre otros, en la incorporación progresiva de pautas culturales; de vocablos ajenos a las lenguas de acogida y de origen surgidas del aprendizaje mutuo; de nuevas formas de uso de los espacios públicos; de comercios que facilitan que incorporemos nuevos gustos y olores; o de rubros comerciales “olvidados” y retomados por personas extranjeras, así como aquellos comercios con trayectoria autóctona que hoy están a cargo de personas provenientes de otros lugares.

Otro aspecto de la diversidad que tiene actualmente o puede tener en el futuro su reflejo, no solo a nivel social sino también urbanístico, es la diversidad religiosa por cuanto, además, de los símbolos y de los rituales públicos derivados de la celebración de las correspondientes festividades, conllevan la incorporación de espacios de culto o construcciones propias.

La gestión de la diversidad cultural desde una perspectiva global e intercultural, implica la puesta en marcha de acciones que inviten a reflexionar sobre el impacto social que conlleva el paso de la coexistencia a la convivencia. Es decir, si el camino recorrido hacia la construcción de una ciudad intercultural está siendo interiorizado por la población, condición determinante para su consolidación, mantenimiento y evolución positiva y, por tanto, el logro progresivo de la cohesión social que constituye la misión de este Plan.

4.3 IMPACTO PLANES ANTERIORES

Como hemos señalado en la introducción, la ciudad ha desarrollado dos planes en respuesta a la realidad social y demográfica de la vigencia de cada uno de ellos, con unos resultados sensiblemente superiores a los previstos.

A continuación, realizamos una comparativa de los resultados del I y II Plan a partir de las áreas en las que se estructuró el segundo, áreas que no coinciden en su totalidad con el primero.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

En el área denominada **“Acogida y Normalización”** se incluyen 8 programas: información y orientación, castellano y valenciano, traducción, escuela de acogida, orientación jurídica en derecho de extranjería, atención social especializada, informes de inserción social e informes de adecuación de la vivienda.

En términos cuantitativos de atención se observa un descenso en el número de usuarios/as del segundo Plan respecto al primero en 5 de los 8 programas antes mencionados, descenso que es coherente con la disminución de la población migrada y la escasa llegada de nuevas personas tal y como podemos apreciar en la demanda de emisión de informes de inserción social, con un porcentaje respecto al I Plan de – 59,88%, así como en la de informes de adecuación de vivienda preceptivos para la solicitud de la reagrupación familiar que desciende en un 53,23% debido, principalmente, a la situación de crisis económica que provocó situaciones de desempleo y retorno voluntario a países de origen.

En términos absolutos, en el primer Plan fueron 10.319 personas las usuarias de los servicios de acogida y normalización frente a las 8.163 atendidas durante la vigencia del segundo (2012 – 2016).

No obstante, la llegada de personas con estatuto de protección jurídica internacional (asiladas o protección subsidiaria), la permanencia de personas extranjeras en la ciudad por fijación estable de la residencia, la situación de irregularidad administrativa sobrevenida por la pérdida de empleo, y el requisito legal de superar las pruebas para la obtención de la nacionalidad, entre otras, ha motivado un incremento en alguna de las acciones de este Área como son el servicio de orientación jurídica en materia de extranjería con un incremento del 190,77%; la escuela de acogida con un 331,81% debido, además de por los motivos expuestos anteriormente, a la admisión de alumnado de otros municipios de la provincia que no disponen de este servicio o cuya frecuencia es limitada; y el servicio de traducción lingüística con un 63,98%.

La crisis humanitaria acaecida en los últimos años dio lugar a la inclusión en el II Plan de una nueva línea de intervención denominada “Castelló Ciudad Refugio” diseñada como respuesta urgente a la prevista llegada masiva de personas refugiadas procedentes de reubicación y/o reasentamiento.

Aunque esta llegada masiva no se produjo, la necesidad de establecer líneas de coordinación entre las entidades con las que el Estado Español ha conveniado la acogida y de estas con el Ayuntamiento, como administración pública responsable de la integración social en Castelló de la Plana, ha consolidado el programa Castelló Ciudad Refugio.

Por tanto, en términos comparativos de los programas desarrollados en el Área 1 (acogida y normalización) de ambos planes, el nivel de cumplimiento es del 112,50% del II Plan respecto al primero por cuanto, además de los 8 programas previstos, se ha añadido el denominado Castelló Ciudad Refugio.

Centrándonos en el más reciente, en el II Plan Castellón Ciudad Intercultural, podemos concluir que el nivel de cumplimiento del Área 1 es el siguiente:

ÁREA 1	Previstos	Desarrollados	Desviación	Nivel de Cumplimiento
Programas	8	9	12,5%	112,5%
Acciones	26	38	46,15%	146,15%

En cuanto al Área 2 **“Interculturalidad y Comunicación”** incluye, además del servicio de mediación, los 7 programas siguientes: estrategias para la comunicación y la convivencia, gestión de la diversidad en el ámbito educativo, comunitario, sanitario, religioso, deportivo y formación.

En términos cuantitativos de atención, observamos un significativo ascenso en el número de usuarios/as del segundo plan respecto al primero en los 7 programas antes mencionados habiéndose registrado una participación de 46.881 personas frente a las 11.171 del primero, es decir, un incremento del 419,67%, porcentaje que aumenta hasta el 446,02% si incluimos el servicio de mediación transformadora.

Si comparamos el número de los programas desarrollados en ambos planes, observamos que el nivel de cumplimiento es del 114,29% del II Plan respecto a la misma Área 2 del primero por cuanto, además de los 7 programas previstos, se ha añadido el programa gestión de la diversidad a través de la expresión artística.

Respecto al número de acciones, el incremento es significativamente mayor al haber pasado de 31 en el primero a 74 en el segundo (238,71%).

De estas, por su carácter innovador, destacamos el Encuentro de Mediadores/as Interculturales, Mediación Escolar (alumnado, profesorado, padres y madres y espacio de mediación), Patio Educador, Chaví, Stop Rumores Castelló, Barrios Interculturales, Intervención en bibliotecas municipales con menores culturalmente diversos, así como la formación en interculturalidad y transformación positiva de conflictos en diversos ámbitos tales como: Policía Local, alumnado universitario y de ciclos o a integrantes de juntas directivas del tejido asociativo.

Asimismo, es destacable la Mesa Interreligiosa tanto por su sostenibilidad a lo largo de la vigencia del Plan como por el impulso de la misma con el aumento del número de confesiones integrantes y de su coparticipación en el diseño y desarrollo de acciones conjuntas, que supone un motor de cambio en el posicionamiento de las propias entidades religiosas como agentes que contribuyen a la transformación y promoción de una ciudad cohesionada.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

Concluimos el análisis del Área 2 resaltando, de una parte, la incorporación de metodologías innovadoras, como la mediación artística, que nos ha permitido abordar determinadas necesidades sociales especialmente con jóvenes y en el ámbito comunitario a través de 10 acciones de sensibilización y, de otra, la exploración de nuevos ámbitos de intervención desde el enfoque intercultural como en el caso de prevención de conductas violentas y delitos de odio en el deporte desde edades tempranas.

ÁREA 2	Previstos	Desarrollados	Desviación	Nivel de Cumplimiento
Programas	7	8	14,29%	114,29%
Acciones	43	88	104,65%	204,65%

El Área 3 **“Participación y Asociacionismo”** también registra un incremento respecto al I Plan en el que destacan tanto el fortalecimiento del trabajo interasociativo, reflejado en la adhesión a acciones programadas por otras entidades o en el diseño y desarrollo de acciones conjuntas, así como en la corresponsabilidad de hacer de la interculturalidad un objetivo de ciudad que se concreta, entre otras, en la incorporación progresiva y cada vez mayor del tejido asociativo a las plataformas participativas impulsadas desde el Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad tales como: las Mesas Interculturales de Coordinación de Recursos constituidas en diversos barrios/distritos de la ciudad, la Taula de la Dona, la Mesa “Tenim la Paraula” y la Mesa “Entretejendo”, entre otras.

Asimismo, se ha consolidado el programa de apoyo técnico al asociacionismo a través del diseño y desarrollo de cursos de formación especializada y adaptada a las necesidades manifestadas por el propio tejido asociativo, así como a la sistematización de canales de comunicación y difusión que favorece el intercambio de información de una manera permanente y ágil.

ÁREA 3	Previstos	Desarrollados	Desviación	Nivel de Cumplimiento
Programas	2	2	0 %	100%
Acciones	11	10	45,45%	145,45%

En cuanto al Área 4 **“Análisis de la Realidad Migratoria e Intercultural”**, que incluye tanto a la población migrada como a la gitana, destacamos el Observatorio de Inclusión Social Gitana como estrategia de participación que ha facilitado el trabajo en red de las propias entidades representativas de la comunidad gitana así como de aquellas que trabajan por su inclusión transversalizando a otras áreas municipales, como la policía local de proximidad o los servicios sociales generales, el enfoque intercultural.

La consolidación del trabajo realizado desde el Observatorio ha contribuido, entre otros, a que Castelló de la Plana sea referencia a nivel autonómico tal y como se desprende de la elección de nuestra ciudad como sede autonómica para la celebración del día internacional del pueblo gitano, para el intercambio de buenas prácticas y para participar en el diseño de la estrategia valenciana por la inclusión del pueblo gitano.

Esto ha favorecido que las acciones del Observatorio se hayan visto reforzadas obteniendo una mayor visibilización y reconocimiento por parte de la ciudadanía.

ÁREA 4	Previstos	Desarrollados	Desviación	Nivel de Cumplimiento
Programas	2	2	0%	100%
Acciones	5	6	20%	120%

El Área 5 **“Trabajo en red”**, cuyo objetivo es recordar que la transversalidad reviste el carácter de condición sine qua non para el éxito de cualquier plan de ciudad y, por tanto, para el III Plan Castelló Ciudad Intercultural. Es por ello, que se le dotó de entidad de Área y en la misma se incluyeron de forma específica aquellos programas más relevantes para el cumplimiento de sus objetivos.

La admisión de Castelló de la Plana a la Red de Ciudades Interculturales (en adelante, RECI) y la firma de su adhesión directamente con el Consejo de Europa en el marco del proyecto Intercultural Cities constituye, además de la oportunidad de compartir objetivos y experiencias con ciudades españolas y redes europeas, el reconocimiento a nivel nacional e internacional de Castelló de la Plana como ciudad que apuesta por la interculturalidad como modelo de gestión de la diversidad a partir del reconocimiento de la igualdad en la diferencia.

El intercambio de experiencias con otras ciudades del Estado Español nos ha evidenciado la calidad de las iniciativas implantadas en nuestra ciudad alentándonos a presentarlas como referentes de buenas prácticas. Así, la Mesa Interreligiosa de Castelló fue premiada en el *“I Concurso de Buenas Prácticas Locales en Gestión de la Diversidad Religiosa”* del Observatorio del Pluralismo Religioso en España (Ministerio de Justicia, FEMP y Fundación Pluralismo y Convivencia realizado durante 2016).

A nivel autonómico, la renovación del convenio con la Generalitat Valenciana para el funcionamiento de las AMICS constituye otro de los cauces facilitadores de intercambio entre y con los municipios integrantes de la red y, al mismo tiempo, sitúa a Castelló de la Plana como referente para el resto de municipios integrantes de la red AMICS en determinados servicios y proyectos.

PRIMERA PARTE. CONTEXTUALIZACIÓN

A nivel de ciudad los avances más significativos se concretan en la introducción de la perspectiva intercultural en las subvenciones municipales, en la consideración del origen como cláusula social en programas municipales de fomento del empleo, las mesas interculturales de coordinación de recursos por barrios y/o distritos, mesas de coordinación por ámbitos tales como el refugio o la diversidad religiosa, entre otros.

ÁREA 5	Previstos	Desarrollados	Desviación	Nivel de Cumplimiento
Programas	11	14	27,27%	127,27%
Acciones	63	92	46,03%	146,03%

Concluido este somero análisis de resultados de las áreas específicas, a continuación presentamos una breve reseña de las áreas transversales así como de la Gobernanza del II Plan.

En cuanto a la **Estrategia de Comunicación**, señalada en la evaluación externa del I Plan como una oportunidad de mejora para el segundo, se ha diseñado una estrategia de planificación que recoge la metodología para favorecer la comunicación interna y externa, el mapa de públicos y los posibles nexos entre ellos para actuar como transmisor de la información a comunicar.

A nivel interno resaltamos el esfuerzo por transmitir el Plan a los diversos departamentos municipales relacionados directa o indirectamente con el mismo, al departamento de comunicación y a los representantes políticos, así como el impulso y sistematización de los procesos de diseño, elaboración y difusión de la información.

A nivel externo se ha prestado especial atención a la transmisión de la información a la ciudadanía, profesionales, instituciones y entidades a través de la mejora de las estrategias de difusión y visibilización del enfoque intercultural de ciudad; del establecimiento de canales de coordinación para la difusión de información con la red autonómica AMICS, la RECI y la Intercultural Cities; la incorporación de nuevas plataformas de comunicación, intercambio de información y participación de la ciudadanía a través de la creación de redes sociales (3 páginas Facebook: AMICS, Stop Rumores Castelló y Mesa Interreligiosa de Castelló) y de la creación de una marca de ciudad a través del hashtag #castellociutatintercultural.

La incorporación de la **Estrategia para la Aplicación del Principio de Igualdad de Oportunidades** ha tenido carácter permanente a lo largo de la vigencia del Plan desde una perspectiva dual que recoge tanto medidas específicas como un enfoque integrado y mainstreaming de género de aplicación transversal en todas las acciones desarrolladas.

Como acciones específicas diseñadas en el marco de este Plan mencionamos la Taula Intercultural de la Dona y el proyecto Dones Solidàries.

La **Gobernanza del Plan**, diseñada como estrategia de participación y corresponsabilidad de las entidades públicas y privadas de la ciudad, se ha desarrollado a través del Foro Municipal de Convivencia Intercultural del que forman parte 36 entidades a través de sus máximos/as representantes y cuya función principal es colaborar en la orientación de la política general municipal en materia de integración, diversidad cultural y convivencia social potenciando la coordinación entre las entidades públicas y privadas.

En cumplimiento de estas funciones, el FMCI ha tenido un papel importante tanto en la propuesta y aprobación de acciones innovadoras como en el análisis de resultados del II Plan y en la aportación de propuestas para el III Plan Castelló Ciudad Intercultural.

SEGUNDA PARTE

1. Principios Inspiradores y Misión

2. Estructura

1

PRINCIPIOS INSPIRADORES MISIÓN

Siete principios inspiran la acción estratégica que se diseña en este Plan, los objetivos que propone y las actuaciones que pretende poner en marcha o fomentar. Estos principios son los que, al mismo tiempo, lo orientan y le dan coherencia al vincularlos con su misión.

El reto municipal es que la ciudadanía y los agentes institucionales y sociales compartan el objetivo de ciudad: Castelló Ciudad Intercultural, constituyendo los planes el instrumento adecuado para conseguirlo a través de la misión propia de cada uno de ellos establecida en respuesta a la realidad social de cada momento.

En congruencia con ello, la **MISIÓN de este III Plan** es la **cohesión social**, entendida como un paso más hacia la consolidación de Castelló de la Plana como ciudad intercultural.

Principios.

1.1. INTERCULTURALIDAD: entendido como igualdad, comunicación, interacción, respeto y reconocimiento a la diversidad cultural en sentido amplio.

1.2. TRANSVERSALIDAD: el III Plan favorece e impulsa que los departamentos municipales asuman el compromiso de incorporar la perspectiva intercultural de una forma progresiva en todos sus procesos. De igual forma promoverá la incorporación por el resto de las administraciones públicas de la ciudad.

1.3. CORRESPONSABILIDAD SOCIAL: cuyo objetivo es implicar al tejido asociativo en la consolidación de Castelló de la Plana como ciudad intercultural.

1.4. NORMALIZACIÓN: promover el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y privados en condiciones de igualdad impulsando la flexibilidad de los mismos para dar respuesta a las necesidades de una sociedad cambiante.

1.5. CONVIVENCIA Y COHESIÓN SOCIAL: entendido como compartir los valores y los recursos respetando y comprendiendo las diferencias culturales que existen en la ciudad para lograr una relación más allá de la coexistencia.

1.6. ENFOQUE INTEGRAL: el III Plan pretende construir una visión comprensiva, inclusiva y equilibrada que se ajuste a las necesidades individuales y colectivas de la persona, mediante un abordaje sistémico y global de las acciones que permita la oportunidad de transformación positiva y/o resolución de su problemática.

SEGUNDA PARTE. PRINCIPIOS INSPIRADORES

1.7. CIUDADANÍA: expresión de la diversidad cultural entendida como base sobre la que se construye la relación de convivencia desde el respeto y los derechos humanos que permite generar un sentimiento de pertenencia a la comunidad en condiciones de igualdad.

2

ESTRUCTURA

Entendemos que el Plan ha de ser un instrumento facilitador de la participación activa. Para ello, consideramos que su estructura ha de ser flexible y abierta en todas sus fases, desde el diseño a la evaluación, invitando a la reflexión, análisis y propuesta como condición para que la ciudadanía lo tome como propio y se sienta protagonista del mismo.

Partiendo de esta premisa y de la Estrategia de Convivencia Intercultural definida en la fundamentación, **diseñamos la estructura del III Plan Castelló Ciudad Intercultural en torno a tres pilares fundamentales: la Estrategia de Inclusión, la Mediación y la Gobernanza Multinivel.**

ESTRATEGIA DE CONVIVENCIA INTERCULTURAL				
ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN	MEDIACIÓN			GOBERNANZA MULTINIVEL
	PREVENTIVA	CREATIVA	TRANSFORMADORA	
EVALUACIÓN				

SEGUNDA PARTE. ESTRUCTURA

2.1. ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN

Objetivo General. Dar una respuesta adecuada a la acogida e inclusión social de las personas, así como detectar y canalizar situaciones de discriminación, vulnerabilidad y riesgo de exclusión en los procesos de normalización.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 1: ACOGIDA Y NORMALIZACIÓN.

Objetivos Específicos:

O.E.1. Normalizar el acceso de las personas culturalmente diversas a los recursos de la ciudad facilitando su participación activa en condiciones de igualdad.

O.E.2. Facilitar la comunicación entre las personas a través del apoyo para la comprensión lingüística y/o de los códigos culturales.

O.E.3. Impulsar el conocimiento y utilización de las lenguas cooficiales como instrumento facilitador de la comunicación, la relación e inclusión social.

O.E.4. Poner en valor el pluralismo lingüístico promocionando el conocimiento y reconocimiento de las lenguas minoritarias como una riqueza inherente a la interculturalidad.

O.E.5. Potenciar el acercamiento y el conocimiento de los valores y normas de convivencia ciudadana con el fin de promover la autonomía personal y afianzar las relaciones sociales.

O.E.6. Informar y orientar en materia de derecho de extranjería, protección jurídica internacional y delitos de odio.

O.E.7. Ofrecer una atención social especializada que, desde el respeto a las diferencias, facilite a las personas culturalmente diversas la información y el acceso normalizado a los recursos, desde la prevención y la intervención en situaciones de riesgo o exclusión social, trabajando para ello a nivel individual, grupal y comunitario.

O.E.8. Mejorar la inclusión social de colectivos con especiales dificultades interviniendo a nivel individual, grupal y comunitario.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 2: INCLUSIÓN DEL PUEBLO GITANO

Objetivos Específicos:

O.E.9. Promover la igualdad e inclusión de la población gitana en Castelló de la Plana, visibilizando el compromiso de ciudad a través de acciones específicas que, diseñadas con las entidades representativas del pueblo gitano, garanticen el desarrollo de actuaciones dirigidas a la visibilización, sensibilización y formación sobre la cultural gitana.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 3: INCLUSIÓN DE PERSONAS CON ESTATUTO DE PROTECCIÓN JURÍDICA

Objetivos Específicos:

O.E.10. Favorecer la inclusión social de las personas solicitantes de asilo y protección subsidiaria mediante el diseño y desarrollo de una estrategia de ciudad capaz de adaptarse a las necesidades reales y que permita compartir información, unificar criterios de atención, evitar duplicidades y movilizar la solidaridad ciudadana complementado, de esta forma, la atención estatal.

2.2. MEDIACIÓN

Metodología clave para el logro de la cohesión social previa a la consolidación de un Castelló Ciudad Intercultural.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 4: MEDIACIÓN PREVENTIVA.

Objetivo General. Allanar el camino hacia la convivencia social intercultural, analizando e interviniendo en todos los espacios sensibles, con especial incidencia en los estereotipos y prejuicios para promover actitudes positivas ante las diferencias.

Objetivos Específicos.

O.E.11. Favorecer la igualdad en la diversidad a través de acciones que contribuyan a la reflexión y cuestionamiento acerca de las percepciones existentes sobre las diversas sensibilidades culturales.

O.E.12. Evidenciar la diversidad cultural existente, desde el barrio al distrito y la ciudad, trabajando con la comunidad para que se involucre y asuma el protagonismo como parte integral e imprescindible en el proceso de transformación social derivado de la propia diversidad.

O.E.13. Impulsar el acceso, la participación y la relación de las personas culturalmente diversas en los espacios considerados como no habituales o extraños a su propia identidad.

O.E.14. Dar voz a la ciudadanía y agentes sociales mediante la generación de nuevos espacios de relación y participación social.

O.E.15. Promover un cambio en las percepciones, actitudes y conductas facilitando la construcción de pensamiento crítico así como la sensibilización sobre los efectos negativos de los estereotipos, prejuicios y falsos rumores.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 5 : MEDIACIÓN CREATIVA

Objetivo General. Dar respuesta a las necesidades surgidas de una realidad cambiante que, a través de un proceso dinámico, propone la deconstrucción de los patrones convencionales para generar nuevas alternativas de intervención social que a partir de aprendizajes compartidos unan visiones diversas.

SEGUNDA PARTE. ESTRUCTURA

Objetivos Específicos.

O.E.16. Impulsar la implicación de todas las identidades culturales en la creación de un lenguaje inclusivo propio.

O.E.17. Desmontar percepciones negativas a través de espacios construidos con interrogantes que promuevan en la ciudadanía la creación de dudas acerca de su propia percepción del entorno.

O.E.18. Promover la generación de nuevas formas de relación como punto de partida para la construcción de proyectos comunes.

O.E.19. Reforzar el sentimiento de pertenencia y la gestión de emociones a través de expresiones artísticas.

O.E.20. Visibilizar el carácter de ciudad intercultural fomentando el ejercicio de una ciudadanía tolerante, solidaria, crítica y responsable.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 6: MEDIACIÓN TRANSFORMADORA

Objetivo General. Facilitar la comunicación entre personas en conflicto para que, de manera voluntaria y por sí mismas, alcancen un acuerdo que les resulte satisfactorio.

Objetivos Específicos.

O.E.21. Fomentar la comunicación, comprensión y empatía entre las partes, capacitándolas para que resuelvan sus conflictos de una manera satisfactoria.

O.E.22. Dar respuesta a las expectativas de las partes a través del conocimiento y reconocimiento de las claves culturales y necesidades individuales, grupales y comunitarias.

O.E.23. Diseñar una estrategia metodológica de intervención centrada en los intereses de las partes como punto esencial para la resolución del conflicto.

O.E.24. Facilitar la transformación de las relaciones entre la ciudadanía y su entorno favoreciendo la articulación de proyectos comunes.

O.E.25. Situar la gestión positiva del conflicto como una oportunidad para fortalecer la convivencia.

O.E.26. Dotar a las partes de las herramientas necesarias para restaurar las relaciones sociales que se hayan podido ver dañadas por el conflicto.

2.3. GOBERNANZA MULTINIVEL

Objetivo General. Impulsar un nuevo modelo compartido de progreso social, intercultural e institucional de la ciudad fortaleciendo la corresponsabilidad política, social y ciudadana hacia un Castelló de la Plana socialmente cohesionado.

LÍNEA DE ACTUACIÓN 7: LIDERAZGO POLÍTICO / COMPROMISO TÉCNICO / CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA.

Objetivos Específicos.

O.E.27. Impulsar que los/as representantes públicos muestren una forma de pensar que reconozca el valor de la diversidad para la ciudad en sus declaraciones, discursos y directrices.

O.E.28. Promover y defender la interculturalidad como principio transversal e inspirador de la planificación local.

O.E.29. Impulsar un proceso de toma de decisiones en la identificación de los problemas y en el diseño, desarrollo, evaluación y reformulación de la estrategia intercultural de ciudad que, fundamentado en el consenso entre el liderazgo político, el compromiso técnico, la ciudadanía y las entidades sociales resulte efectivo, eficiente y duradero.

O.E.30. Acompañar a los agentes sociales en el proceso de consolidación y mejora de la convivencia intercultural situándolos como protagonistas del mismo y fortaleciendo la comunicación, colaboración e interacción positiva de las diversas identidades.

O.E.31. Facilitar la creación de nuevos espacios participativos de creatividad e innovación intercultural que, concebidos como espacios ciudadanos, vinculen ciudadanía, profesionalidad y diversidad asociativa en la definición de acciones de sensibilización intercultural.

O.E.32. Apoyar a los agentes sociales en la gestión de los nuevos escenarios surgidos de la transformación sociocultural de la ciudad, desde el respeto, la negociación, la búsqueda de consensos y la inclusión.

O.E.33. Visibilizar el compromiso político, social y ciudadano en la estrategia intercultural de ciudad mediante acciones en la esfera pública - espacios y equipamientos - que reflejen la diversidad cultural y faciliten la interacción social.

O.E.34. Consolidar el órgano municipal de participación, coordinación y cooperación con el movimiento asociativo gitano y otras entidades de la ciudad que permita diseñar y desarrollar una estrategia integral que promueva la igualdad e inclusión de la población gitana.

O.E.35. Consolidar el espacio de coordinación con las entidades gestoras del programa estatal de protección jurídica internacional y otras entidades de la ciudad con el fin de diseñar y desarrollar una estrategia de ciudad capaz de adaptarse a las necesidades reales y que permita compartir información, unificar criterios de atención, evitar duplicidades, movilizar la solidaridad ciudadana, complementar la atención estatal y, en definitiva, favorecer la inclusión social de las personas solicitantes de asilo y refugio.

O.E.36. Consolidar e impulsar nuevas formas de trabajo en red que permitan el intercambio de aprendizajes y experiencias diversas.

SEGUNDA PARTE. ESTRUCTURA

CUADROS RESUMEN: LÍNEAS, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ACCIONES

1. ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN		
OBJETIVO GENERAL	Dar una respuesta adecuada a la acogida e inclusión social de las personas, así como detectar y canalizar situaciones de discriminación, vulnerabilidad y riesgo de exclusión en los procesos de normalización	
LINEA DE ACTUACIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACCIÓN
L.A.1. ACOGIDA Y NORMALIZACIÓN	O.E.1. Normalizar el acceso de las personas culturalmente diversas a los recursos de la ciudad facilitando su participación activa en condiciones de igualdad.	A.1. Información y normalización
	O.E.2. Facilitar la comunicación entre las personas a través del apoyo para la comprensión lingüística y/o de los códigos culturales.	A.2. Soporte lingüístico
		A.3. Interpretación de códigos culturales
	O.E.3. Impulsar el conocimiento y utilización de las lenguas cooficiales como instrumento facilitador de la comunicación, la relación e inclusión social.	A.4. Aprendizaje de Castellano
		A.5. Aprendizaje de valenciano
	O.E.4. Poner en valor el pluralismo lingüístico promocionando el conocimiento y reconocimiento de las lenguas minoritarias como una riqueza inherente a la interculturalidad.	A.6. Aprendizaje de las lenguas diversas presentes en la ciudad: Comunica't
	O.E.5. Potenciar el acercamiento y el conocimiento de los valores y normas de convivencia ciudadana con el fin de promover la autonomía personal y afianzar las relaciones sociales.	A.7. Escuela de Ciudadanía
	O.E.6. Informar y orientar en materia de derecho de extranjería, protección jurídica internacional y delitos de odio.	A.8. Información y orientación jurídica
O.E.7. Ofrecer una atención social especializada que, desde el respeto a las diferencias, facilite a las personas culturalmente diversas la información y el acceso normalizado a los recursos, desde la prevención y la intervención en situaciones de riesgo o exclusión social, trabajando para ello a nivel individual, grupal y comunitario.	A.9. Apoyo en trámites de reagrupación familiar	
	A.10. Informes inserción social	
	A.11. Atención social Especializada	

	O.E.8. Mejorar la inclusión social de colectivos con especiales dificultades interviniendo a nivel individual, grupal y comunitario	A.12. Inclusión de Menores no acompañados/as
L.A.2. INCLUSIÓN DEL PUEBLO GITANO	O.E.9. Promover la igualdad e inclusión de la población gitana en Castelló de la Plana, visibilizando el compromiso de ciudad a través de acciones específicas que, diseñadas con las entidades representativas del pueblo gitano, garanticen el desarrollo de actuaciones dirigidas a la visibilización, sensibilización y formación sobre la cultura gitana.	A.13. Impulso del trabajo en red entre y con las entidades representativas del pueblo gitano: Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano.
		A.14. Sensibilización específica sobre la realidad gitana con especial atención a situaciones de discriminación y delitos de odio.
		A.15. Fomento y promoción de la lengua, historia y cultura gitana.
		A.16. Formación de profesionales de entidades públicas y privadas en cultura gitana.
		A.17. Mejora de la participación de la población gitana con especial atención a la mujer, infancia y adolescencia.
L.A.3. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON ESTATUTO DE PROTECCIÓN JURÍDICA	O.E.10. Favorecer la inclusión social de las personas solicitantes de asilo y protección subsidiaria mediante el diseño y desarrollo de una estrategia de ciudad capaz de adaptarse a las necesidades reales y que permita compartir información, unificar criterios de atención, evitar duplicidades y movilizar la solidaridad ciudadana complementado, de esta forma, la atención estatal.	A.18. Plan Castelló Ciudad Refugio

SEGUNDA PARTE. ESTRUCTURA

2. MEDIACIÓN		
OBJETIVO GENERAL	Lograr la cohesión social en la ciudad como paso previo a la hacia un Castelló Intercultural.	
LINEA DE ACTUACIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACCIÓN
L.A.4. MEDIACIÓN PREVENTIVA. Allanar el camino hacia la convivencia social intercultural, analizando e interviniendo en todos los espacios sensibles, con especial incidencia en los estereotipos y prejuicios para promover actitudes positivas ante las diferencias.	O.E.11. Favorecer la igualdad en la diversidad a través de acciones que contribuyan a la reflexión y cuestionamiento acerca de las percepciones existentes sobre las diversas sensibilidades culturales.	A.19. Sensibilización Intercultural
	O.E.12. Evidenciar la diversidad cultural existente, desde el barrio al distrito y la ciudad, trabajando con la comunidad para que se involucre y asuma el protagonismo como parte integral e imprescindible en el proceso de transformación social derivado de la propia diversidad.	A.20. Barrios Inclusivos Interculturales
	O.E.13. Impulsar el acceso, la participación y la relación de las personas culturalmente diversas en los espacios considerados como no habituales o extraños a su propia identidad.	A.21. Espacios improbables
	O.E.14. Dar voz a la ciudadanía y agentes sociales mediante la generación de nuevos espacios de relación y participación social.	A.22. ConViveCon
	O.E.15. Promover un cambio en las percepciones, actitudes y conductas facilitando la construcción de pensamiento crítico así como la sensibilización sobre los efectos negativos de los estereotipos, prejuicios y falsos rumores.	A.23. Stop Rumores Castelló
L.A.5. MEDIACIÓN CREATIVA. Dar respuesta a las necesidades surgidas de una realidad cambiante que, a través de un proceso dinámico, propone la deconstrucción de los patrones convencionales para generar nuevas	O.E.16. Impulsar la implicación de todas las identidades culturales en la creación de un lenguaje inclusivo propio.	A.24. Guía de lenguaje inclusivo.
		A.25. Guía de incorporación de la perspectiva intercultural en proyectos.
	O.E.17. Desmontar percepciones negativas a través de espacios construidos con interrogantes que promuevan en la ciudadanía la creación de dudas acerca de su propia	A.26. ¿Somos referentes?

<p>alternativas de intervención social que a partir de aprendizajes compartidos unan visiones diversas.</p>	percepción del entorno.	
	O.E.18. Promover la generación de nuevas formas de relación como punto de partida para la construcción de proyectos comunes.	A.27. Innovación para la sensibilización intercultural.
	O.E.19. Reforzar el sentimiento de pertenencia y la gestión de emociones a través de expresiones artísticas.	A.28. Arte como herramienta de igualdad en la diversidad
	O.E.20. Visibilizar el carácter de ciudad intercultural fomentando el ejercicio de una ciudadanía tolerante, solidaria, crítica y responsable.	A.29. Estrategia de comunicación intercultural. A.30. Redes virtuales de información
<p>L.A.6. MEDIACIÓN TRANSFORMADORA.</p> <p>Facilitar la comunicación entre personas en conflicto para que, de manera voluntaria y por sí mismas, alcancen un acuerdo que les resulte satisfactorio.</p>	O.E.21. Fomentar la comunicación, comprensión y empatía entre las partes, capacitándolas para que resuelvan sus conflictos de una manera satisfactoria.	A.31. Servicio municipal de mediación
	O.E.22. Dar respuesta a las expectativas de las partes a través del conocimiento y reconocimiento de las claves culturales y necesidades individuales, grupales y comunitarias.	
	O.E.23. Diseñar una estrategia metodológica de intervención centrada en los intereses de las partes como punto esencial para la resolución del conflicto.	
	O.E.24. Facilitar la transformación de las relaciones entre la ciudadanía y su entorno favoreciendo la articulación de proyectos comunes.	
	O.E.25. Situar la gestión positiva del conflicto como una oportunidad para fortalecer la convivencia.	
	O.E.26. Dotar a las partes de las herramientas necesarias para restaurar las relaciones sociales que se hayan podido ver dañadas por el conflicto.	

SEGUNDA PARTE. ESTRUCTURA

3. GOBERNANZA MULTINIVEL		
OBJETIVO GENERAL	Impulsar un nuevo modelo compartido de progreso social, intercultural e institucional de la ciudad fortaleciendo la corresponsabilidad política, social y ciudadana hacia un Castelló de la Plana socialmente cohesionado.	
LINEA DE ACTUACIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACCIÓN
L.A.7. LIDERAZGO POLÍTICO/ COMPROMISO TÉCNICO/ CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA.	O.E.27. Impulsar que los/as representantes públicos muestren una forma de pensar que reconozca el valor de la diversidad para la ciudad en sus declaraciones, discursos y directrices.	A.32. Declaración Institucional Castelló Ciudad Intercultural
		A.33. Concejalías Interculturales
	O.E.28. Promover y defender la interculturalidad como principio transversal e inspirador de la planificación local.	A.34. Estrategia de Convivencia Intercultural
	O.E.29. Impulsar un proceso de toma de decisiones en la identificación de los problemas y en el diseño, desarrollo, evaluación y reformulación de la estrategia intercultural de ciudad que, fundamentado en el consenso entre el liderazgo político, el compromiso técnico, la ciudadanía y las entidades sociales resulte efectivo, eficiente y duradero.	A.35. Comisión de Convivencia Intercultural (Art. 95 de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos: Consejos Locales de Inclusión y Derechos Sociales)
	O.E.30. Acompañar a los agentes sociales en el proceso de consolidación y mejora de la convivencia intercultural situándolos como protagonistas del mismo y fortaleciendo la comunicación, colaboración e interacción positiva de las diversas identidades.	A.36. Mesas Interculturales de Coordinación
	O.E.31. Facilitar la creación de nuevos espacios participativos de creatividad e innovación intercultural que, concebidos como espacios ciudadanos, vinculen ciudadanía, profesionalidad y diversidad asociativa en la definición de acciones de sensibilización intercultural.	A.37. Convocatoria de Subvenciones Castelló Ciudad Intercultural
		A.38. Convenios Concesión Directa
O.E.32. Apoyar a los agentes sociales en la gestión de los nuevos escenarios surgidos de la transformación sociocultural de la ciudad, desde el respeto, la negociación, la búsqueda de consensos y la inclusión.	A.39. Apoyo Técnico	

	O.E.33. Visibilizar el compromiso político, social y ciudadano en la estrategia intercultural de ciudad mediante acciones en la esfera pública - espacios y equipamientos - que reflejen la diversidad cultural y faciliten la interacción social.	A.40. Interculturalización de la esfera pública.
	O.E.34. Consolidar el órgano municipal de participación, coordinación y cooperación con el movimiento asociativo gitano y otras entidades de la ciudad que permita diseñar y desarrollar una estrategia integral que promueva la igualdad e inclusión de la población gitana.	A.41. Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano.
	O.E.35. Consolidar el espacio de coordinación con las entidades gestoras del programa estatal de protección jurídica internacional y otras entidades de la ciudad con el fin de diseñar y desarrollar una estrategia de ciudad capaz de adaptarse a las necesidades reales y que permita compartir información, unificar criterios de atención, evitar duplicidades, movilizar la solidaridad ciudadana, complementar la atención estatal y, en definitiva, favorecer la inclusión social de las personas solicitantes de asilo y refugio.	A.42. Comisiones técnicas Plan Castelló Ciudad Refugio.
	O.E.36. Consolidar e impulsar nuevas formas de trabajo en red que permitan el intercambio de aprendizajes y experiencias diversas.	A.43. Red Pangea
		A.44. Red Intercultural de Ciudades Interculturales
	A.45. Participación en otras redes locales, autonómicas, estatales e internacionales	

TERCERA PARTE

1. Apuntes Metodológicos

2. Evaluación

1

APUNTES METODOLÓGICOS

El proceso de elaboración del III Plan, se ha destacado por contar con la participación e implicación de distintas entidades públicas, privadas, municipales y extra municipales, técnicos/as y profesionales del ámbito nacional, autonómico y local; ha contado con la opinión y participación de los vecinos y vecinas de Castelló de la Plana a pie de calle y con la opinión de las personas usuarias de los proyectos desarrollados en el marco del II Plan Castellón Ciudad Intercultural, incluyendo la de menores y jóvenes.

Este proceso de participación en la fase previa a la elaboración del Plan, forma parte de la metodología del mismo, la **participación** como proceso metodológico desde el inicio y transversal durante su desarrollo.

Otro concepto metodológico, puesto en práctica en los dos planes anteriores, es la **autogestión** entendida como la clave de la acción, es decir, de la implicación, participación y protagonismo de todos los/as actores sociales.

Los y las profesionales de la mediación, en general, y de la mediación intercultural, en particular, acompañamos este proceso, que es diverso, complejo y sobretodo heterogéneo.

Sin duda las líneas metodológicas mencionadas corresponden a la vertiente de la **investigación – acción participativa** y, desde luego, su consecución es el camino de transformación hacia una sociedad intercultural.

El trabajo desde esta perspectiva permite intervenir en barrios donde la pobreza, la exclusión, la falta de capacitación y empleo y la múltiples caras que adquiere la discriminación son característica común y de carácter prácticamente endógeno.

Este enfoque parte de la investigación de aquellos temas sociales que urgen a los y las protagonistas y aquellos cuyo tratamiento promueve una sociedad, no sin conflictos, sino en la gestión y resolución pacífica de ellos impulsando la corresponsabilidad de todos los sectores sociales posibles.

La investigación, supone trabajar con, desde, para y por el núcleo de intervención, barrio o distrito, para diagnosticar y autorizar y poner en marcha la acción.

Esta acción, es una acción social cuyo objetivo es promover la participación de los sectores sociales, que adquieren voz para transformar desde la esfera personal, a la social y lograr una sociedad intercultural real.

TERCERA PARTE. APUNTES METODOLÓGICOS

El **enfoque holista** es otro punto metodológico clave para el logro de los retos de este Plan. El holismo como corriente metodológica defiende la sinergia entre las partes y no la individualidad de cada una de ellas. Explica las relaciones interpersonales y los efectos que a partir de ella se producen en la sociedad.

El concepto holista, define el tratamiento de un tema o de un problema de manera que se consideren todos sus componentes, incluyendo las relaciones invisibles, pero igualmente evidentes o existentes.

El holismo enfatiza la importancia del todo considerado en su globalidad, lo que es mayor que la suma de las partes y sus interacciones, y brinda gran importancia a la interdependencia de éstas y a sus variadas interrelaciones. Se interesa por las motivaciones y las prácticas sociales de los individuos tomadas de una manera colectiva considerando que los hechos sociales deben ser explicados en relación con el grupo o la sociedad.

La metodología profundiza en los enfoques e innovaciones de la **mediación** y la especialización en la **interculturalidad**; reconoce la capacidad de facilitar mediación natural de las personas y promueve la mediación profesionalizada, la educación intercultural, el fomento de habilidades sociales para una comunicación asertiva y enriquecedora a través de las relaciones interculturales, dando así importancia a un sistema interaccionista y no simplemente coexistencia de culturas.

Para ello se requiere la **implicación** de los recursos, de las distintas funciones profesionales que a través de la colaboración y la **corresponsabilidad**, permite llegar a una visión clara y amable de la realidad y sumar las aportaciones sensibles y **transversales** que son el compost de la convivencia social intercultural.

2

EVALUACIÓN

La evaluación del III Plan Castelló Ciudad Intercultural se implementará a través de un enfoque integral articulado en torno a tres niveles de análisis:

1. Nivel contextual: referido a la ciudadanía de Castelló de la Plana, con especial atención a las necesidades.

2. Nivel de intervención: focalizando la atención en la misión, los objetivos, instrumentos y los resultados.

3. Nivel de evaluación: articulado en torno al Sistema de Gestión de la Calidad, entendido como un compromiso con la ciudadanía, y el Índice de Ciudades Interculturales definido como un instrumento que evalúa y compara el avance de las políticas interculturales de las ciudades RECI.

Para ello, se realizará un control y seguimiento continuo que permitirá la recogida sistemática y eficaz de la información cuantitativa y cualitativa derivada del desarrollo de las acciones convirtiéndose, así, en un sistema de detección y alerta temprana de imprevistos, dificultades, necesidades de ajuste y readaptación. Al mismo tiempo, posibilitará la incorporación de nuevos contenidos, acciones y líneas de intervención que nos permitan la ejecución realista, eficiente y óptima del Plan.

Este proceso sistemático y planificado de recogida de información implica analizar, interpretar y valorar, de manera crítica y práctica, las acciones que se desprendan del desarrollo del Plan para, de este modo, determinar el grado de cumplimiento, el alcance del impacto que han tenido las acciones ejecutadas y el nivel de avance hacia los objetivos incluidos en el mismo.

Desde este enfoque, el sentido de la evaluación podemos sintetizarla en los siguientes objetivos:

➤ Mejorar el sistema como herramienta orientada a generar evidencias que puedan retroalimentar y reorientar en el momento oportuno la toma de decisiones en los diferentes niveles.

➤ Aprender del sistema a través del seguimiento de las fortalezas y debilidades, por cuanto nos ayuda a identificar, diagnosticar y diseñar las actuaciones de la forma más idónea para la consecución de los objetivos.

➤ Transformar el sistema posibilitando la recogida de información que nos brinda la evaluación a todos los niveles, para adaptarnos a las necesidades surgidas de la realidad en cada momento y adaptar las actuaciones alcanzando así, los objetivos formulados ante posibles amenazas y oportunidades.

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

➤ Informar del cumplimiento de las acciones para el replanteamiento de las actuaciones en base a la valoración e interpretación crítica y lograr feedback interdepartamental y transparencia.

Con el enfoque de Gobernanza Participativa, el Plan establece un compromiso de coherencia y calidad. Esta coherencia y calidad se medirá tanto por la eficiencia de las acciones contempladas en el mismo, como por la eficacia en el progreso hacia las metas trazadas en cada uno de los objetivos.

A partir de los principios rectores de un **Sistema General de Calidad** (en adelante, SGC) tales como: trabajar con vocación de servicio público, conocer y escuchar a la ciudadanía identificando sus necesidades y expectativas, informarle prestándole la mayor atención y haciéndole participar de manera activa, garantizarle unos servicios de calidad prestados y gestionados de manera excelente, y medir el trabajo realizado para mejorar continuamente, en el año 2011, durante la última etapa de vigencia del I Plan Municipal de Inmigración y Convivencia Social, se implantó un SGC conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que permitió obtener el certificado de Calidad de los servicios previstos en el Plan.

Esta Certificación, renovada anualmente durante la vigencia del II Plan Castellón Ciudad Intercultural, se adaptó en 2017 a la nueva normativa ISO 9001:2015, siendo resaltados en la auditoría externa como puntos fuertes: la planificación y el seguimiento de los objetivos, el seguimiento de los indicadores de los procesos, el elevado nivel de implicación de todo el personal adscrito al Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad, la calidad en el análisis de los datos contenidos en los diversos informes tales como el de revisión del SGC por la Dirección o el del grado de satisfacción de los/as usuarios/as.

La certificación en Calidad garantiza que, el diseño del Plan Castelló Ciudad Intercultural y el posterior desarrollo de su contenido realizado por el personal municipal adscrito al mismo, se ajusta a los siguientes 8 principios de calidad:

1. *Enfoque dirigido al/la usuario/a*: la Dirección debe demostrar compromiso respecto al enfoque dirigido al/la usuario/a asegurándose de que se cumplen regularmente los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la atención ciudadana. Se escucha a los/as usuarios/as para conocer sus necesidades y expectativas, se vinculan sus necesidades a los objetivos a alcanzar, se mide y evalúa su satisfacción, manteniendo el enfoque en el aumento de la misma, y se procura el equilibrio entre la satisfacción de los/as usuarios/as y los recursos empleados.

2. *Liderazgo*: estableciendo una unidad de propósito y dirección mediante la creación y mantenimiento de un ambiente interno que motive al personal para involucrarse en la consecución de los objetivos de la organización. El liderazgo conlleva velar para que las actividades se realicen en el momento necesario, por las personas adecuadas y empleando los recursos

precisos. La Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC de la siguiente forma:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- b) Asegurando que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad.
- c) Promoviendo el uso del enfoque a procesos.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- f) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal, para contribuir a la eficacia del SGC .
- g) Promoviendo la mejora continua del SGC.

3. *Participación del personal*: la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.

El personal, con independencia del nivel en que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. Cuando a los/as profesionales se les proporcionan los medios adecuados, con una dirección correcta y siendo valorados en su trabajo, son capaces de lograr metas muy elevadas.

4. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*: la toma de decisiones es un punto clave en el buen funcionamiento de una organización, por ello, han de estar correctamente meditadas, basadas en una información precisa y fiable obtenida a través de un acertado análisis de los datos disminuyendo, de esta forma, el riesgo en las decisiones.

5. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores*: los contratos de servicios a través de los cuales se desarrollan determinadas acciones requieren del establecimiento de relaciones complementarias para crear valor en los servicios.

6. *Enfoque basado en procesos*: la gestión por procesos nos permite controlar las interrelaciones e interdependencias entre las actividades y los propios procesos del sistema mejorando, de esta forma, el desempeño global de la organización.

7. *Enfoque del sistema para la gestión de la calidad*: con el SGC pretendemos asegurar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción del/la usuario/a en aras a alcanzar los objetivos marcados. Para establecer el enfoque de SGC y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO debemos:

- a) Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la gestión y el seguimiento de estos procesos.

e) Asignar las responsabilidades del personal en el desempeño de los procesos.

e) Realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación de estos procesos.

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos y del SGC.



8. *Mejora continua*: es una meta en sí misma, el único modo para mantener la satisfacción de los/as usuarios/as, siendo imprescindible para su consecución que los procesos sean dinámicos y, como el resto de nuestra actividad, también debe estar planificada como una práctica permanente y habitual y no como un objetivo esporádico o puntual que una vez alcanzado se estanque.

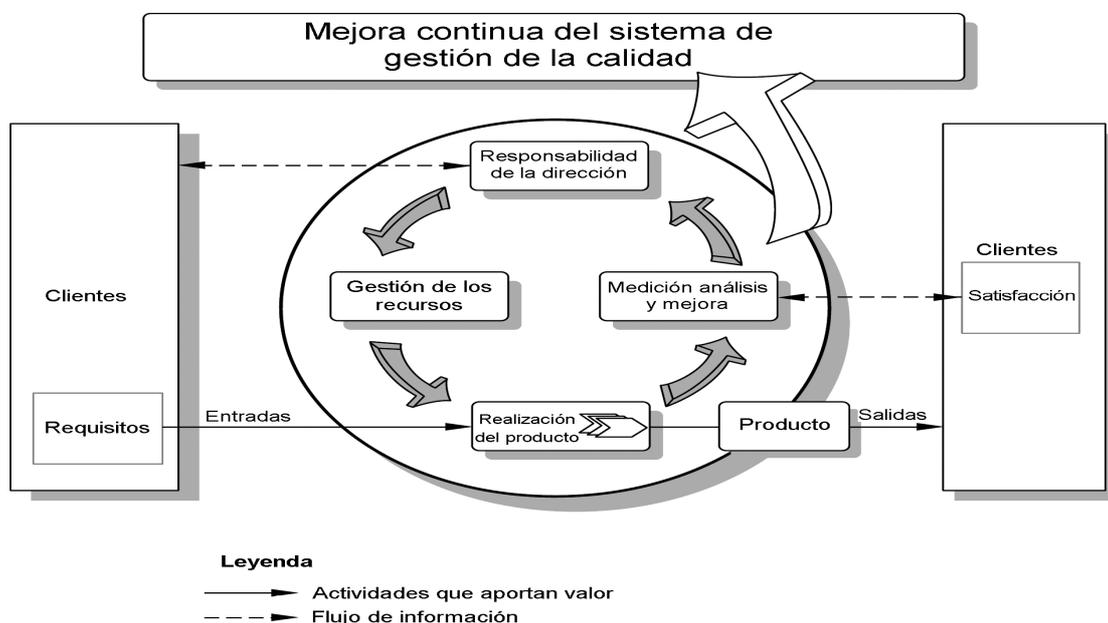
Como departamento municipal certificado en calidad, debemos mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso y la adecuación de la política de la calidad, el seguimiento de los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, la medición y análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema por la dirección.

A través de la certificación en calidad sostenemos los principios de independencia, imparcialidad, credibilidad y utilidad, así como de coordinación y complementariedad, que afectan al seguimiento del proceso de evaluación en su eficacia, eficiencia e impacto, otorgando idoneidad y satisfacción del Plan.

Eficacia de los resultados alcanzados respecto a los objetivos estratégicos establecidos mediante la puesta en común con los diversos niveles de Gobernanza del Plan: la Comisión de Convivencia Intercultural del Consejo de Bienestar Social, las plataformas participativas y la voluntad política que promueve los principios fundamentales del mismo.

Eficiencia de los recursos temporales, presupuestarios, técnicos y humanos suficientes y ajustados a las previsiones efectuadas por el equipo técnico en base a los resultados obtenidos y necesidades previstas.

Impacto, mediante el análisis participativo del tejido asociativo, agentes sociales y organizaciones a través del refuerzo de capacidades, cooperación para el reciclaje, la innovación y buenas prácticas.



Al fomentar el enfoque centrado en la diversidad cultural comprenderemos el contexto y las categorías culturales de las intervenciones, adecuando el proceso evaluativo a los diferentes contextos y optimizando las capacidades de las personas implicadas.

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

La formulación y utilización correcta de los indicadores asociados a las distintas acciones, previstos anualmente en el SGC, nos permitirá evaluar los procesos mediante los cuales se van alcanzando los objetivos y metas de calidad.

La evaluación se centrará en dos aspectos fundamentales:

El primero, se refiere a la consecución de los objetivos de las diferentes estrategias de intervención a través de las acciones que de ellas se deriven evaluados en dos momentos: en el ecuador del Plan y al finalizar su vigencia teniendo en cuenta que, para ello, debemos realizar un seguimiento semestral y anual de los indicadores específicos en cada una de las acciones.

El segundo aspecto, estará marcado por el impacto que hayan tenido las actuaciones desarrolladas en la propia población destinataria, opiniones, actitudes y percepciones.

En relación al primer aspecto, las evaluaciones parciales permitirán valorar de forma concreta la adecuación de las acciones previstas a los objetivos para, en su caso, realizar la reformulación y las adaptaciones necesarias. En cuanto a cada una de las acciones que se deriven de la ejecución del Plan se elaborarán los instrumentos de recogida de información necesarios para evaluar el cumplimiento del mismo.

En referencia al segundo aspecto, planificaremos evaluaciones de impacto anuales y final sobre el resultado de las acciones del Plan utilizando, para ello, los datos de las memorias, los indicadores y los cuestionarios de valoración y de calidad.

Para la evaluación de impacto participativa nos serviremos del **Índice de Ciudades Interculturales (ICC)**, instrumento diseñado por el Consejo de Europa que, mediante una serie de preguntas y de indicadores, evalúa y permite comparar el avance de las políticas interculturales de las ciudades RECI. Estos indicadores nos permiten:

- Reflejar lo que significa la integración intercultural en la práctica y cómo se aplica en nuestra ciudad;
- Identificar "buenas prácticas" de otras ciudades RECI.
- Probar diferentes hipótesis relacionadas con la política intercultural.

La herramienta de evaluación comparativa muestra los perfiles de la ciudad "visualmente", destacando el nivel de logro de cada ciudad en su política intercultural; su progreso en el tiempo y facilita la comparación con otras ciudades de la red en su conjunto.

El índice analiza diversos indicadores mediante datos numéricos y cualitativos y permite obtener una imagen aproximada de las realidades municipales y del desarrollo de las políticas interculturales. Se aplica periódicamente con la intención de diagnosticar la evolución de los resultados de las políticas de diversidades.

CUADRO RESUMEN DE OBJETIVOS Y METAS

1 . ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN:

LINEA DE ACTUACIÓN 1. ACOGIDA Y NORMALIZACIÓN			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.1. Información y normalización	Atención presencial al menos 20 horas semanales	N.º de horas semanales	Convivencia Social e Interculturalidad
	Atención presencial al menos 2 tardes semana durante 6 meses al año	N.º de tardes a la semana	
	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	
A.2. Soporte lingüístico	Contratado el Servicio anual por importe de 5.000,00 € en 2019	Importe contratado	Convivencia Social e Interculturalidad
	Ajustado el presupuesto anual del contrato a la demanda prevista	% de Presupuesto ejecutado en el año anterior	
	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	
A.3. Interpretación de códigos culturales	Atendidas el 80 % de las solicitudes de apoyo de los/as profesionales de Servicios Sociales Municipales	% de solicitudes atendidas en relación a la totalidad	Convivencia Social e Interculturalidad
A.4. Aprendizaje de Castellano	Consolidados los canales de coordinación con las entidades prestadoras de los cursos	N.º de reuniones de la Mesa de Coordinación de Recursos Formativos	Convivencia Social e Interculturalidad
	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	
A.5. Aprendizaje de valenciano	Consolidados los canales de coordinación con las entidades prestadoras de los cursos	N.º de reuniones de la Mesa de Coordinación de Recursos Formativos	Convivencia Social e Interculturalidad
	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	
	Facilitado el aprendizaje del Valenciano a personas culturalmente diversas, incluidas las que tengan dificultades lecto-escriptoras	N.º de módulos de Valenciano impartidos en la Escuela de Ciudadanía N.º de talleres de valenciano oral	Normalización Lingüística

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

A.6. Aprendizaje de las lenguas diversas presentes en la ciudad: Comunica't	Reconocido y aprovechado el pluralismo lingüístico de la ciudad	N.º de acciones de promoción del pluralismo lingüístico.	Convivencia Social e Interculturalidad
A.7. Escuela de Ciudadanía	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.8. Información y orientación jurídica	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.9. Apoyo en trámites de reagrupación familiar	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.10. Informes inserción social	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
	Consolidado el Servicio de Atención Social Especializada mediante la adscripción permanente de una Trabajadora Social	N.º de trabajadores/as adscritos al NCSI durante todo el año	
A.11. Atención social Especializada	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
	Consolidado el Servicio de Atención Social Especializada mediante la adscripción permanente de una Trabajadora Social	N.º de trabajadores/as adscritos al NCSI durante todo el año	
A.12. Inclusión de Menores no acompañados/as (MENAs)	Minimizado el riesgo de exclusión social y favorecido el itinerario de inclusión social apoyando el proceso de transición a la vida adulta.	Impulso y consolidación de un Canal de coordinación estable con los centros de protección de MENAs	Concejalía competente en la materia Convivencia Social e Interculturalidad Dirección Territorial competente en la materia: Centros de MENAs

LINEA DE ACTUACIÓN 2. INCLUSIÓN DEL PUEBLO GITANO			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.13. Impulso del trabajo en red entre y con las entidades representativas del pueblo gitano	Consolidado el Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano	N.º de reuniones	Convivencia Social e Interculturalidad
		N.º de acciones propuestas	
		% de asistencia	
A.14. Sensibilización específica sobre la realidad gitana con especial atención a situaciones de discriminación y delitos de odio.	Implicadas las entidades	N.º de acciones de sensibilización	Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano
		N.º de personas participantes	
A.15. Fomento y promoción de la lengua, historia y cultura gitana.	Implicadas las entidades	N.º de acciones	Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano
		N.º de personas participantes	
	Reconocida y aprovechada la riqueza cultural gitana	N.º de acciones de promoción	
A.16. Formación de profesionales de entidades públicas y privadas en cultura gitana.	Implicadas las entidades	N.º de acciones	Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano
		N.º de entidades	
A.17. Mejora de la participación de la población gitana con especial atención a la mujer, infancia y adolescencia.	Implicadas las entidades	N.º de entidades implicadas	Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano
		N.º de acciones municipales en las que se implican	

LINEA DE ACTUACIÓN 3. INCLUSIÓN DE PERSONAS CON ESTATUTO DE PROTECCIÓN JURÍDICA			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.18. Plan Castelló Ciudad Refugio	Aprobación del Plan Castelló Ciudad Refugio	Aprobación durante la vigencia del III Plan Castelló Ciudad Intercultural	Concejalía competente en la materia

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

2. MEDIACIÓN:

LÍNEA DE ACTUACIÓN 4. MEDIACIÓN PREVENTIVA.			
Allanar el camino hacia la convivencia social intercultural, analizando e interviniendo en todos los espacios sensibles, con especial incidencia en los estereotipos y prejuicios para promover actitudes positivas ante las diferencias.			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.19. Sensibilización Intercultural	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.20. Barrios Inclusivos Interculturales	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.21. Espacios improbables	Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad	Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Convivencia Social e Interculturalidad
A.22. ConViveCon	Impulsada y consolidada una red colaborativa	Diseño de una estrategia de trabajo en red	Convivencia Social e Interculturalidad Participación Ciudadana
A.23. Stop Rumores	Cuestionamiento de los relatos negativos sobre la diversidad. Impulso, ampliación y diversificación de la red antirrumores	Elaboración de argumentario Incremento anual de agentes antirrumores.	Convivencia Social e Interculturalidad

LÍNEA DE ACTUACIÓN 5. MEDIACIÓN CREATIVA.			
Dar respuesta a las necesidades surgidas de una realidad cambiante que, a través de un proceso dinámico, propone la deconstrucción de los patrones convencionales para generar nuevas alternativas de intervención social que a partir de aprendizajes compartidos unan visiones diversas.			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.24. Guía de lenguaje inclusivo.	Facilitado el conocimiento y uso de un lenguaje inclusivo	Aprobación durante la vigencia del III Plan Castelló Ciudad Intercultural	Concejalía competente en la materia
A.25. Guía de incorporación de la perspectiva intercultural	Favorecido el uso transversal de la perspectiva intercultural	Aprobación durante la vigencia del III Plan Castelló Ciudad	Concejalía competente en la materia

en proyectos.		Intercultural	
A.26. ¿Somos referentes?	Creado un espacio de debate y reflexión intercultural	N.º de actividades N.º de participantes	Convivencia Social e Interculturalidad
A.27. Innovación para la sensibilización intercultural	Aumentado el impacto de las acciones del Plan mediante formas alternativas de intervención.	N.º de acciones innovadoras. N.º de participantes.	Convivencia Social e Interculturalidad
A.28. Arte como herramienta de igualdad en la diversidad	Reforzado el sentimiento de pertenencia	N.º de personas participantes en más de una actividad	Convivencia Social e Interculturalidad
A.29. Estrategia de comunicación intercultural.	Visibilizada la ciudad como intercultural	Publicación de la declaración institucional de Castelló como ciudad intercultural	Alcaldía Presidencia
A.30. Redes virtuales de información	Visibilización en redes sociales de las acciones del Plan.	Asignación de los recursos necesarios.	Concejalías competentes en interculturalidad y gestión de redes

LINEA DE ACTUACIÓN 6. MEDIACIÓN TRANSFORMADORA.

Facilitar la comunicación entre personas en conflicto para que, de manera voluntaria y por sí mismas, alcancen un acuerdo que les resulte satisfactorio.

ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.31. Servicio Municipal de Mediación.	Armonizado el Servicio Municipal de Mediación a los requisitos establecidos en la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana, en virtud de la competencia atribuida por el art. 15 de la mencionada Ley. Incorporada la perspectiva intercultural al Servicio Municipal de Mediación Cumplidos los objetivos y metas anuales de calidad.	Cumplimiento de las prescripciones normativas autonómicas. Especialización profesional, al menos, en los códigos culturales mayoritarios presentes en la ciudad. Los asociados a cada uno de ellos en el SGC	Concejalía competente en Interculturalidad

TERCERA PARTE. EVALUACIÓN

3. GOBERNANZA MULTINIVEL:

LINEA DE ACTUACIÓN 7. LIDERAZGO POLÍTICO/ COMPROMISO TÉCNICO/ CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA.			
ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RESPONSABLE
A.32. Declaración Institucional Castelló Ciudad Intercultural	Liderado el reconocimiento del valor de la diversidad	N.º de planes municipales que incorporan perspectiva intercultural	Alcaldía presidencia.
A.33. Concejalías Interculturales	Incorporada la igualdad en la diversidad en la programación política	N.º de acciones que incorporan la perspectiva intercultural	Concejalía competente en interculturalidad
A.34. Estrategia de Convivencia Intercultural	Cumplidos los compromisos de Transversalidad de la Estrategia	N.º de departamentos que cumplen la totalidad de los compromisos. N.º de departamentos que cumplen, al menos el 50% de los compromisos. N.º de departamentos que participan en los módulos formativos	Alcaldía/presidencia y concejalía delegada
A.35. Comisión de Convivencia Intercultural (Art. 95 de la Ley de Servicios Sociales Inclusivos: Consejos Locales de Inclusión y Derechos Sociales)!! broken!!	Creada la Comisión de Convivencia Intercultural en el Consejo de Bienestar Social	Inicio de la actividad en 2020.	Concejalía competente en Bienestar Social
A.36. Mesas Interculturales de Coordinación	Reconocido el valor de la diversidad, el protagonismo y la corresponsabilidad ciudadana en el diseño de su propio entorno y las respuestas a sus necesidades.	N.º de Mesas Interculturales	Convivencia Social e Interculturalidad
A.37. Convocatoria de Subvenciones Castelló Ciudad Intercultural	Reafirmada la corresponsabilidad municipal en las iniciativas sociales	Incremento del 10 % anual del presupuesto de la Convocatoria	Concejalía competente en interculturalidad.
A.38. Convenios Cesión Directa	Reconocida la complementariedad y la	N.º de acciones que evidencien el trabajo	Concejalía competente en

	capacidad innovadora del tercer sector	en red.	interculturalidad.
A.39. Apoyo Técnico	Favorecida la autonomía y competencia técnica del tejido asociativo	Impulso y consolidación de un canal de coordinación estable interdepartamental	Concejalía competente en interculturalidad. Concejalía competente en participación ciudadana.
A.40. Interculturalización de la esfera pública.	Reforzado el compromiso de visibilizar la riqueza de la diversidad cultural. Impulsada la sensibilidad cultural urbanística		Alcaldía/Presidencia y: Concejalía competente en interculturalidad. Concejalía competente en urbanismo y equipamiento público. Concejalía competente en sostenibilidad ambiental
A.41. Observatorio Municipal de Inclusión del Pueblo Gitano.	Especificado en las acciones desde la A.13 a la A.17	Especificados en las acciones desde la A.13 a la A.17	Concejalía competente en interculturalidad.
A.42. Comisiones técnicas Plan Castelló Ciudad Refugio.	Consolidados los espacios de coordinación Favorecida la inclusión social de las personas solicitantes de protección jurídica internacional.	Porcentaje de entidades implicadas en la actualización del Plan	Convivencia Social e Interculturalidad
A.43. Red Pangea	Renovado el compromiso de colaboración del Ayuntamiento con la Generalitat Valenciana.	Suscripción del Convenio de Colaboración con la Generalitat Valenciana	Concejalía competente en interculturalidad.
A.44. Red de Ciudades Interculturales	Renovado el compromiso de adhesión a la Red Española y Europea	Porcentaje de participación en las reuniones	Concejalía competente en interculturalidad.
A.45. Participación en otras redes locales, autonómicas, estatales e internacionales	Impulsada la incorporación a otras redes	N.º de redes en las que se participa	Concejalía competente en interculturalidad.

CUARTA PARTE

Recursos

CUARTA PARTE. RECURSOS

El presupuesto del III Plan Castelló Ciudad Intercultural (2019-2023) tiene carácter anual y coincidirá con el del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad de cada ejercicio económico. Dicho presupuesto englobará los costes de personal, materiales y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Plan.

La calendarización y desarrollo progresivo de cada una de las acciones contenidas en el Plan dependerá del cumplimiento que se vaya consiguiendo en cada una de ellas y de los recursos disponibles en cada anualidad.

El carácter transversal del Plan conlleva que determinadas acciones relevantes para el cumplimiento de su misión deban ser impulsadas desde diversos departamentos municipales y, por tanto, las cantidades presupuestarias consignadas en sus presupuestos redundarán en la implementación de las acciones incluidas en el Plan.

RESULTADOS ESPERADOS

1.- Armonizado el Servicio Municipal de Mediación y reforzadas las capacidades del Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad.

La armonización del Servicio Municipal de Mediación actual a la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana, requiere fortalecer el mencionado servicio y reforzar el Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad. en congruencia con la certificación en calidad de que dispone este servicio conforme a la norma ISO 9001:2015.

Para ello se apostará, en primer lugar, por un Servicio Municipal de Mediación fuerte, con dependencia orgánica única que evite la dispersión de recursos y la confusión de la ciudadanía y favorezca su reconocimiento por la Consellería competente.

En segundo lugar, se procurará el refuerzo de la plantilla en consonancia con el previsible incremento de la demanda de este servicio y las prescripciones académicas, además de la formación específica, que para el ejercicio de la profesión establece la Ley 24/2018 (título de grado universitario oficial o de formación profesional superior). Teniendo en cuenta que el requisito académico de acceso al puesto de mediador/a en el ayuntamiento es el de bachiller superior o equivalente, será necesario considerar, además del ajuste a la normativa reguladora del ejercicio de la mediación para futuras convocatorias de empleo público, la posible reclasificación de las plazas necesarias para la adecuada prestación del Servicio de Mediación, atendiendo a la titulación académica de que dispone parte del personal adscrito al Negociado y hasta que ello sea viable, establecer una retribución complementaria por el desempeño de las funciones propias de la mediación transformadora.

De igual forma, se reforzará la plantilla de personal administrativo en cuantía y perfil adecuados para garantizar la tramitación correspondiente en el marco de la legislación vigente.

En tercer lugar, se incluirá un sistema de formación continua que permita mantener los estándares de calidad alcanzados en el desarrollo del II Plan y ampliarlos a las líneas estratégicas, objetivos y acciones innovadoras contenidas en este tercer Plan. Para ello, además de facilitar la participación en cursos de reciclaje, se estudiará la posibilidad de contratación ad hoc de servicios de formación externos que por su reconocida solvencia técnica y especialización resulten adecuados a las necesidades derivadas del cumplimiento del Plan y de la actualización de conocimientos de los y las empleadas.

2. Incrementada la asignación de recursos económicos y la transversalidad con otros servicios municipales.

Los procesos de transformación social hacia una ciudad intercultural requieren de una continuidad que permita el establecimiento de metas dirigidas a conseguir cambios a medio y largo plazo. Este proceso, plasmado en los dos planes anteriores, pasando de la acogida y normalización, como misión del primero, a la comunicación intercultural en el segundo, continúan en el tercero en la cohesión social como misión del mismo.

Es por ello, que la previsión presupuestaria es un elemento esencial para el cumplimiento y viabilidad de las acciones previstas en el III Plan Castelló Ciudad Intercultural. Presupuesto, que con el carácter de mínimo requerido corresponde con el aprobado para el ejercicio 2019 y cuya dotación anual constituye un compromiso municipal para la consecución de los resultados esperados definidos en los indicadores de evaluación.

QUINTA PARTE

Vigencia

QUINTA PARTE. VIGENCIA

La vigencia del III Plan Castelló Ciudad Intercultural se iniciará al día siguiente de su aprobación por el órgano municipal competente y se extenderá durante 4 años.

Negociado de Convivencia Social e Interculturalidad - Ronda Mijares, 14 - 12001 Castelló de la Plana

Tfno: 964 244 722 - ciutatintercultural@castello.es

#castellociutatintercultural