Liga española de la educación

De Utilidad Pública

# Programa de Cohesión Social desde la Escuela

**30 de JUNIO de 2020**

# Índice

**Índice** ..... **2**

**1. Denominación y naturaleza de la actividad** ..... **3**

**2. Objetivos** ..... **4**

Objetivo general ..... **4**

Objetivos operativos ..... **4**

**3. Usuarios/as participantes en el proyecto** ..... **5**

**4. Metodología** ..... **7**

Metodología del proceso de aprendizaje ..... **7**

Metodología de la organización de actividades o acciones ..... **9**

A. Organización de actividades durante la crisis del COVID-19 ..... **17**

**5. Localización** ..... **21**

**6. Valoración intervención realizada en 2018-2019** ..... **19**

**7. Puntos fuertes y propuestas** ..... **32**

**8. Intervención realizada durante la crisis del COVID 19** ..... **38**

**9. Visibilización del Programa** ..... **43**

**10. Anexos** ..... **44**

# 1. Denominación y naturaleza de la actividad

El programa de Cohesión Social desde la escuela es un programa de inclusión socio-educativa dirigido a las y a los menores, desde el inicio de su etapa de infantil (3 años) hasta finalizar el ciclo de primaria (12 años) en los ocho colegios (CEIPs) ubicados entre las zonas urbanas del Pla-Carolinas-Campoamor y San Antón- Casco Antiguo, así como a sus madres, padres y familias. Se trata de una acción integral de gestión socioeducativa, desarrollada en los centros escolares que pretende hacer de puente y contribuir a disminuir las desigualdades y a atender necesidades de las personas beneficiarias, ya sean alumnas o alumnos, sus familias, AMPAs, claustro, conserjes, monitores de comedor o monitores/as extraescolares. Las actividades están dirigidas a la resolución pacífica de conflictos y a facilitar el diálogo y la convivencia de las distintas culturas que cohabitan en el entorno escolar a través de la cohesión social y la participación activa.

Las actuaciones se desarrollan en los ámbitos de la educación formal y no formal, el apoyo familiar y la acción de fomento de la participación de las trabajadoras/es de los centros. El proyecto consiste en el desarrollo de actuaciones socioeducativas como complemento de las desarrolladas por los centros educativos para la atención a la diversidad cultural presente en los mismos, mediante el fortalecimiento de las relaciones entre familia, AMPAs y escuela, el fomento de **la interculturalidad** entre la comunidad educativa de los centros y de la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, desde sus distintos ámbitos (escolar, comunitaria, resolución pacífica de conflictos y lingüística)

La metodología de acción es integral y adaptada a la situación y a las necesidades de cada usuario/participante. Los contenidos educativos se refieren a las cuatro áreas de intervención, sobre las que se quiere incidir:

- Implantación de un Servicio de Mediación Intercultural Integral ambulante y permanente, que intervenga en los ocho centros, ya referenciados, para que se lleve a cabo un programa de mediación intercultural en éstos y en el que sean partícipes todos los actores sociales que forman parte de este proceso: familias, alumnado, Consejo Escolar, monitores de comedor y extraescolares, conserjes y AMPAs.

  - Actividades complementarias formativas, según las necesidades de cada grupo, para favorecer los vínculos positivos con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Actividades de sensibilización y fomento de la interculturalidad y conocimiento de la realidad migratoria del barrio donde se encuentra el centro escolar, dirigidas a todas aquellas personas que forman parte del centro.

- Actividades con familias para favorecer su participación en los centros y el conocimiento de recursos de interés en sus barrios y municipio.

Además, pretende ser un programa de fomento de la inclusión de menores en la vida participativa en el barrio, ya sea dentro de su grupo de iguales o con otros sectores de la población.

En cuanto a la calendarización de las actividades, la intervención comenzó en octubre de 2017 con el objetivo de desarrollarse durante los tres cursos escolares siguientes: 2017-2018; 2018-2019 y 2019-2020. En este informe se presentan los datos y resultados del tercer y último año de intervención 2019-2020.

## 2. Objetivos

### Objetivo general

- Implantar la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, así como el fomento y la sensibilización intercultural en los CEIPs 9´d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón-Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante.

### Objetivos operativos

- Introducir la mediación intercultural en el aula, propiciando la convivencia intercultural y la resolución positiva de conflictos *interpares.*
- Fomentar la convivencia intercultural y la sensibilización para la prevención de conflictos multiculturales, potenciando valores como la solidaridad, la cultura de paz y la interculturalidad entre todas las personas de la comunidad educativa.
- Implantar un servicio integral de mediación intercultural ambulante y permanente en los CEIPs para introducir la gestión positiva de conflictos en la cultura de los centros escolares.
- Incluir a las familias de origen migrante en el proceso educativo de sus hijas e hijos, así como orientarlas en la búsqueda de recursos y entidades sociales en el barrio donde se encuentran los centros.

**LAS ACTIVIDADES ESTÁN ENMARCADAS DENTRO DE LOS SIGUIENTES PROYETOS [1]**

| PROYECTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| P1 | ACCIONES POSITIVAS Y TALLERES PARA PADRES Y MADRES DE FAMILIAS INMIGRANTES |
| P2 | ACCIONES POSITIVAS PARA ALUMNADO DE CUALQUIER ORIGEN CULTURAL |
| P3 | ACTIVIDADES Y TALLERES INTERCULTURALES PARA MADRES Y PADRES DE CUALQUIER ORIGEN FAMILIAR EN COORDINACIÓN CON LAS AMPAs |
| P4 | ACTIVIDADES INTERCULTURALES Y TALLERES Y COMPRENSIÓN Y MANEJO DE LA DIVERSIDAD ENTRE IGUALES PARA ALUMNADO DE CUALQUIER ORIGEN CULTURAL |
| P5 | MEDIACIONES SOCIO-EDUCATIVAS E INTERCULTURALES EN LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES EN LA[2]COMUNIDAD EDUCATIVA |

[1] Concejalía de Inmigración- Ayuntamiento de Alicante, PLAN DE ACOGIDA Y COHESION SOCIAL DE LA CIUDAD DE ALICANTE 2016-2017.

## 3. Usuarios/as participantes en el proyecto

Aunque un núcleo importante de los proyectos está destinado a la población extranjera (recién llegados) o de origen extranjero (tercera generación), el núcleo del programa no tendría sentido si no contemplase un trabajo junto a la población local, ya que el resto de alumnado autóctono y sus familiares son elemento imprescindible para trabajar la sensibilización intercultural y la cohesión social. De esta manera, el número de usuarios **destinatarios** susceptibles de beneficiarse del programa o participar en alguno de sus proyectos podría ascender aproximadamente a la cifra de 9.511 personas. Este número refleja el conjunto del alumnado de los ocho CEIPs (3.083), el profesorado (262) y una valoración aproximada de los familiares de los alumnos y alumnas (6.166). A esta cifra debemos sumar la del resto del personal que forma parte de la comunidad educativa como son los conserjes, el personal de limpieza, los monitores de comedor y los de extraescolares.

A continuación, se exponen cifras más exactas de los usuarios **participantes - beneficiarios** del programa durante el curso 2019-2020 y en el apartado 5 b) se presentarán datos cuantitativos significativos como el recuento según el género, la nacionalidad, el CEIP y el tipo de actividad.

| USUARIOS PARTICIPANTES - BENEFICIARIO DEL PROGRAMA 2019-2020<br>*COHESIÓN SOCIAL DESDE LA ESCUELA* | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACTIVIDADES** | | | | | | |
| **TIPOLOGÍA** | **Nº** | **OO** | **USUARIOS** | **M** | **H** | **TOTAL** |
| **ACOGIDA** | 98 | OOp2 | ALUMNOS/AS | 48 | 49 | 97 |
| | | | FAMILIARES | 156 | 173 | 329 |
| | | | COMUNIDAD EDUCATIVA | 43 | 7 | 50 |
| | | | **SUBTOTAL** | **247** | **229** | **476** |
| **APOYO LINGÜÍSTICO EN TUTORÍAS Y REUNIONES ESCOLARES** | 291 | OOp4 | FAMILIARES | 217 | 224 | 441 |
| | | | PROFESORADO | 46 | 10 | 56 |
| | | | **SUBTOTAL** | **263** | **234** | **497** |
| **INFORMACIÓN ASESORAMIENTO Y DERIVACIONES** | 642 | OOp4 | FAMILIAS | **1087** | **1154** | **2241** |
| **MEDIACIÓN INTERCULTURAL** | 125 | OOp3 | ALUMNOS | 28 | 45 | 73 |
| | | | FAMILIARES | 245 | 257 | 502 |
| | | | COMUNIDAD EDUCATIVA | 24 | 11 | 35 |
| | | | **SUBTOTAL** | **297** | **313** | **610** |
| **TALLER DE DIVERSIDAD CULTURAL** | 20 | OOp2 | ALUMNADO | 253 | 223 | 476 |
| **TALLER DE COHESIÓN Y COOPERACIÓN DE GRUPO** | 2 | OOp2 | ALUMNADO | 26 | 22 | 48 |
| **TALLER SOBRE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO** | 1 | OOp2 | ALUMNADO | 15 | 10 | 25 |
| **TALLER SOBRE RECURSOS SOCIALES** | 1 | OOp2 | FAMILIAS | 2 | 6 | 8 |
| | | | **SUBTOTAL** | **296** | **261** | **557** |
| | | | **TOTALES** | **2.190** | **2.191** | **4.381** |
| **ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS COVID 19. MARZO - JUNIO 2020** | 732 | OOp2, OOp4 y OOp3 | REQUERIMIENTOS ESPECIALES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA | 236 | 69 | 305 |
| | | | MATRICULAS | 37 | 59 | 96 |
| | | | BECAS DE COMEDOR Y VALE BONO COMEDOR | 127 | 111 | 238 |
| | | | TABLETS | 17 | 22 | 39 |
| | | | DATOS | 26 | 28 | 54 |
| | | | **SUBTOTAL** | **443** | **289** | **732** |
| | | | **TOTALES** | **2.633** | **2.480** | **5.113** |

*** Datos a 30 de Junio de 2020.**

# 4. Metodología

## Metodología del proceso de aprendizaje

Para la Liga Española de la Educación y Cultura Popular, la escuela es un lugar esencial en la construcción de la identidad individual y social de todas las personas. Es un espacio que tiene que ofrecer respuestas a un alumnado diverso y garantizar la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la interacción entre iguales. La escuela ha de tener una finalidad compensadora y transformadora de las desigualdades personales, culturales, económicas, sociales y funcionales, y para ello es de suma importancia la sensibilización en materia de interculturalidad y en gestión positiva de conflictos y mediación.

En las actuaciones educativas, se ha trabajado con los siguientes CEIPs:

| RÉGIMEN DE PERMANENCIA | RÉGIMEN AMBULANTE |
|---|---|
| - **CEIP 9 D'Octubre** | - **CEIP Azorín** |
| - **CEIP Manjón-Cervantes** | - **CEIP Carlos Arniches** |
| - **CEIP Campoamor** | - **CEIP Pedro Duque** |
| - **CEIP San Roque** | - **CEIP San Nicolás de Bari** |

Así las cosas, durante el curso escolar 2017 – 2018 el equipo de profesionales adscritos al programa colaboró activamente con el Equipo Directivo y personal docente del CEIP 9 D'OCTUBRE, los alumnos y sus familias a efectos de alcanzar los objetivos marcados por el programa, convirtiéndose su labor en fundamental para este centro educativo conforme manifestó el Equipo Directivo en carta dirigida a la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, donde expuso lo siguiente:

Que existía la necesidad imperativa de contar con el servicio del Programa de Cohesión Social desde la Escuela, constatándose que era necesario que el Centro Escolar transitara del Régimen Ambulatorio, en el cual se encontraba, al Régimen Permanente dado que las necesidades reales del centro requerían que el mismo fuera del Régimen Permanente, con base en los siguientes motivos:

I. Coexistencia de una amplia diversidad de nacionalidades.

II. La población extranjera del centro alcanza alrededor del 70%.

III. Un aumento intermitente de la población extranjera.

IV. Un considerable aumento de las necesidades de dicha población.

V. La disparidad de nacionalidades crea una divergencia de necesidad que no es susceptible de homogenizar.

VI. El desconocimiento de la lengua castellana por parte de las familias dificulta enormemente la relación de los mismos con el centro y el personal docente.

VII. La imposibilidad de comunicación entre el personal docente, los menores y sus progenitores dificulta enormemente la adaptación de los menores al nuevo centro, convirtiéndose la barrera lingüística en un impedimento para la correcta adaptación de los alumnos.

VIII. La labor del equipo mediador del programa ha facilitado de forma considerable la fluidez en las relaciones entre el centro educativo, el personal docente, los menores y los progenitores de los mismos. Dicha labor no solo se ha visto reflejada en una mejor relación en el centro, con la comunicación fluida entre las partes, sino que se ha visto reforzada por las actuaciones de mediación que han evitado los previsibles conflictos. Así mismo, ha facilitado la integración de los progenitores de los menores en el centro, desconocedores de la lengua local, la cultura local y normativa legal. Además, ha supuesto un apoyo positivo al personal docente en sus relaciones con la comunidad extranjera mediante información acerca de la realidad cultural, social y política de los países de origen de los menores y sus progenitores para una mejor comprensión y relación de los mismos con el personal docente.

En respuesta a dicha petición, la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante autorizó la transición del CEIP 9 D'OCTUBRE del Régimen Ambulatorio al Régimen Permanente, extremo que se ha implementado para los cursos escolares 2018-2019 y 2019-2020, pasando finalmente el programa a sumar un CEIP más a los tres CEIPs que ya contaban con el régimen de permanencia, sumando un total de cuatro centros escolares en dicho régimen.

En cuanto a los **principios de intervención y la metodología,** la perspectiva temporal de tres cursos académicos completos (del 1 de septiembre de 2017 al 31 de julio 2020) permite plantear líneas de trabajo con resultados evaluables a medio plazo.

Se lleva a cabo una metodología basada en el aprendizaje-servicio, ya que el fomento y aprendizaje de la convivencia e interculturalidad, así como la cultura de paz y la resolución positiva de

conflictos, permiten que estos valores y competencias entren a formar parte de la cultura del centro y del escenario que lo circunscribe y que, irremediablemente, forma parte de la vida cotidiana tanto de alumnos como familiares, profesorado y demás actores del entorno educativo.

Como primer eje metodológico diferenciador se ha seleccionado el fomento de la **interculturalidad y la convivencia**, especialmente indicadas para el desarrollo de la tolerancia y la solidaridad y la prevención del racismo o la xenofobia. En definitiva, se trata de posibilitar el desarrollo de las competencias básicas incluidas en el enfoque competencial introducido con la LOE y reformado pero vigente en la LOMCE: **competencias sociales y cívicas**. También se trabaja en el fomento de la interculturalidad y la convivencia con todos los actores que forman parte de los ocho centros escolares (profesorado, Consejo escolar, monitores/as extraescolares y de comedor, AMPAs, conserjes etc.).

Un segundo eje vertebrador de la metodología es la **gestión positiva de conflictos** a través de la mediación intercultural que se lleva a cabo con el alumnado, sus familias y todos los actores que forman los ocho centros escolares. De este modo la cultura de diálogo se implanta en la cultura propia de los centros. Ésta se lleva a través de la implantación de un Servicio Integral de Medicación.

Otro eje importante que articula el proyecto es su **dimensión comunitaria**, ya que ofrece una orientación especializada según las necesidades y oportunidades que ofrece el barrio para la intervención.

### Metodología de la organización de actividades o acciones

El planteamiento metodológico de las actividades es la clave que permite complementar los objetivos de fomento de la interculturalidad y la mediación intercultural, al ofrecer a las y los participantes en las actividades de apoyo la posibilidad de experimentar "otras formas de convivir", de cooperar y de relacionarse. Se proponen otros modos de aprendizaje colaborativos, como es el caso del apoyo en talleres formativos sobre diversidad e interculturalidad, como podemos apreciar en el siguiente cuadro.

| CALENDARIZACIÓN | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **PROYECTOS** | **Actuaciones** | **Actividades** | **Calendarización** | **Usuarios** | **Régimen CEIP** | **Horario** |
| **INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN** | **SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL** | -CHARLAS Y JORNADAS SOBRE TEMÁTICAS AFINES A LA INMIGRACIÓN Y LA INTEGRACIÓN | ABIERTA | COMUNIDAD EDUCATIVA | PERMANENTE AMBULATORIO | ABIERTO |
| **MEDIACIÓN** | **SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL** | -MEDIACIÓN EN CONFLICTOS<br>-APOYO LINGÜÍSTICO | CURSO ESCOLAR 2019-2020 | COMUNIDAD EDUCATIVA | PERMANENTE | HORARIO ACORD. |
| | | | | | AMBULATORIO | SUJETO A DEMANDA |
| **INTERVENCIÓN CON FAMILIAS** | **INTEGRACIÓN EDUCATIVA Y COHESIÓN SOCIAL** | -ACOGIDAS ACOMPAÑAMIENTO LINGUISTICO ASESORAMIENTO<br>-APOYO A LAS AMPAs<br>-DERIVACIÓN A SERVICIOS PÚBLICOS | CURSO ESCOLAR 2019-2020 | FAMILIAS | PERMANENTE | HORARIO ACORD. |
| | | | | | AMBULATORIO | SUJETO A DEMANDA |
| **INTERVENCIÓN CON ALUMNOS** | **JUNTA MEDIADORA** | -MEDIACIÓN EN CONFLICTOS<br>-TALLERES | CURSO ESCOLAR 2019-2020 | ALUMNADO Y FAMILIAS | TODOS | ABIERTO |
| | **SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL** | | | | | |
| | **ACOMPAÑAMIENTO LINGÜÍSTICO Y CULTURAL** | -TUTORÍAS<br>-REUNIONES<br>-JORNADAS Y FESTIVALES | | | | |
| **APOYO SOCIO-LINGÜÍSTICO** | **APOYO PARA LA ADQUISICIÓN SOCIOLINGÜÍSTICA** | **TALLERES CON ENFOQUE CULTURAL Y LINGÜÍSTICO** | ABIERTO | -ALUMNADO<br>-TUTORES | PERMANENTES | ABIERTO 14-15 |

## Actividades realizadas y cronograma del proyecto

| **Actividades** | **Proyecto** | **Descripción de la actividad** | **Fecha de celebración y duración** | **Totales** |
|---|---|---|---|---|
| 1. ACOGIDAS DE ALUMNADO DE NUEVO INGRESO | P1 y P2 | Bienvenida, acompañamiento lingüístico y cultural, presentación del programa e información y/o derivación a servicios municipales | Septiembre 2019<br>Junio 2020 | **98 familias acogidas** |

| Actividades | Proyecto | Descripción de la actividad | Fecha de celebración y duración | Totales |
|---|---|---|---|---|
| 2. APOYO LINGUÍSTICO EN TUTORÍAS Y REUNIONES | P1 Y P2 | Interpretación lingüística y cultural durante los procesos administrativos de escolarización, tutorías, reuniones, así como traducción de documentación escolar de carácter informativo a idiomas como el árabe, ruso, francés, inglés, etc. | Septiembre 2019 Junio 2020 | **291 tutorías** |
| 3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | P1 Y P2 | Información sobre los servicios del Programa de Cohesión y otros servicios municipales, entrevistas individuales y/o grupales, | Septiembre 2019 Junio 2020 | **498 familias atendidas** |
| 4. DERIVACIÓN A PROGRAMAS MUNICIPALES | P1 Y P2 | Orientación hacia otros programas que presten servicios demandados por las familias usuarias | Septiembre 2019 Junio 2020 | **265 familias derivadas** |
| 5. MEDIACIÓN INTERCULTURAL | P2 Y P5 | Intervención en conflictos de carácter intercultural y socio-educativo | Septiembre 2018 Junio 2019 | **125 mediaciones** |
| 6. COLABORACIÓN CON LAS AMPAS | P1 Y P3 | | Septiembre 2019 Junio 2020 | |
| 6.1 ENCUENTROS INTERCULTURALES | | Charlas sobre servicios útiles y talleres de contenido intercultural. | Noviembre 2019 Enero de 2020 | **8 familias** |
| 6.2 APOYO EN LA CONSTITUCIÓN Y REFUERZO DE NUEVAS AMPAs | | Mediación, acompañamiento lingüístico, asesoramiento y orientación como estrategia para incluir a personas de origen migrante en las AMPAs | Septiembre 2018 Junio 2019 | **30 familias** |
| 7. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN MEDIACIÓN, DIVERSIDAD E INTERCULTURALIDAD | P4 P1 Y P2 Y P3 P4 | | Septiembre 2019 Junio 2020 | |
| 7.1 TALLER DE DIVERSIDAD CULTURAL | | Actividades de carácter formativo sobre procesos migratorios y diversidad cultural en las aulas | Octubre 2019 – Marzo 2020 | **476 usuarios (alumnos)** |
| 7.2 TALLER DE COHESIÓN Y COOPERACIÓN DE GRUPO. | | Causas, descripción y tratamiento de la conductas agresivas y roles de grupo. Estándares y métodos de instaurar la cooperación en el grupo. | Diciembre 2019-Enero 2020 | **48 usuarios (alumnos)** |

| Actividades | Proyecto | Descripción de la actividad | Fecha de celebración y duración | Totales |
|---|---|---|---|---|
| 7.3 TALLER SOBRE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO. CEIP SAN ROQUE. | | Taller formativo y de debate sobre los derechos de los niños y niñas recogido en la declaración universal de derechos del niño. | Noviembre de 2019 | **25 usuarios (alumnos)** |
| 7.4 JORNADA DE CARNAVAL | | Taller de manualidades | Febrero de 2019 | usuarios (alumnos, profesores, familiares) |
| 7.5 TALLER CON LA DIFERENCIA HACÍA LA CONVIVENCIA (DIPUTACIÓN) | | Taller sobre la convivencia en el aula y la lucha contra la discriminación en colaboración con la Diputación de Alicante, Área de Inmigración Actividad de diversidad cultural en el | ENERO DICIEMBRE 2019 | 5º 6 º PRIMARIA EN CAMPOAMOR **50 alumnos** |
| 7.4 NAVIDADES INTERCULTURALES | | aula, trabajando con juegos cooperativos construidos con madera "Toca madera" y un cuenta cuentos teatralizado viajando por diversos lugares del mundo (ver anexo talleres) | Diciembre 2019 | CEIP: CAMPOAMOR **225 alumnos**<br>CEIP -MANJÓN CERVANTES **440 alumnos**<br>CEIP: 9 DÓCTUBRE **220 alumnos** |

## Metodología de la organización de actividades durante la situación excepcional ante la crisis sanitaria del COVID -19

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 para todo el territorio del Estado. A raíz de dicha declaración, se realizó una reunión con las técnicas del área de Inmigración la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para analizar las medidas a emprender en consonancia con las medidas de prevención implementadas en el entorno laboral por la Liga Española de la Educación y la Cultura, así como las medidas implementadas por el Bando de Alcaldía y el Acuerdo de la Consellería D'Educació de suspensión de las clases de escuelas infantiles, de primaria, secundaria y universitaria a partir del día 16 de marzo del presente año.

Desde el Programa de Cohesión Social desde la Escuela una vez adoptado el acuerdo con las partes implicadas en el programa y conscientes de la gravedad de la situación y en estricto cumplimiento de las recomendaciones sanitarias, de las directrices de la administración pública competente y empresarial se procedió a implementar el sistema del teletrabajo durante la vigencia de la suspensión de las clases.

Y para reducir al mínimo el impacto en el servicio prestado, el plan de trabajo se prestó de la siguiente manera:

Se mantuvieron las reuniones de equipo técnico ordinarias, y aquellas de carácter extraordinario, que fueron necesarias, mediante herramientas de teleconferencia tales como Skype, WhatsApp y otras similares. De modo que, a través del sistema de telecomunicación, se pudo coordinar el trabajo en equipo y dar una adecuada respuesta a las demandas de los usuarios y centros educativos objeto del programa.

Se mantuvo habilitado el contacto con los usuarios y los centros educativos a través del correo electrónico del servicio, teléfono de contacto y vía WhatsApp, a través del teléfono 659294028 y correo electrónico cohesionsocial@ligaeducacion.org. de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 para consultas y atenciones ordinarias, evaluándose y dando respuesta a aquellas situaciones urgentes que se presentaron fuera de dicho horario de prestación de servicio, siempre que las circunstancias lo requieran y en estricto cumplimiento de las recomendaciones sanitarias.

Se mantuvo un contacto constante con los centros educativos a efectos de mantener una estrecha coordinación y colaboración para suministrar a las familias aquellas informaciones que fueran necesarias, tanto respecto a las actividades propuestas por los centros educativos para los

menores durante la suspensión de las clases como aquellas actualizaciones que se fueron produciendo en el marco educativo.

En paralelo a las anteriores actividades, se comenzó a recompilar todo el trabajo interno para adelantar parte de la elaboración de la memoria del programa del curso escolar 2019-2020 a efectos de agilizar aquellas labores administrativas que fueran de difícil o imposible desarrollo con la posible vuelta de los escolares a la aulas por los plazos administrativos de matrículas, entregas de notas, tutorías, derivaciones y otras que se vieron solapadas, siendo de especial importancia que el programa debía hacer frente a dicha actividad y labores en 8 colegios con una alta concentración de alumnado. Hecho que fue imposible de realizar, por el grueso de las demandas encontradas durante la duración del estado de alarma hasta la actualidad, extremo que quedó reflejado en los informes semanales de actuaciones e intervenciones, donde se puede observar el aumento de usuarios y demandas, cabe destacar que ante el cumulo de trabajo el equipo se vio ante la obligación de interrumpir la actividad durante las vacaciones estivales de Pascua y continuar su labores hasta el mes de junio de forma ininterrumpida.

Se realizó un plan de coordinación con los centros educativos a efectos de reubicar de forma ordenada aquellas reuniones, tutorías y actividades que constaban en la programación acordada con los centros en los meses de marzo y abril, a efectos de reubicarlas en las fechas más adecuadas para cada centro tras la reapertura de los mismos, adaptando tal actividad al sistema de tutorías y atención vía citas previas a través de video-llamadas.

Se procedió a la traducción de todos aquellos documentos remitidos por los centros educativos al programa, que durante la situación de emergencia sanitaria han sido de mayor importancia, y que posteriormente fueron publicados en las redes sociales y páginas web de los centros educativos.

Se procedió a facilitar toda aquella información relacionada con la nueva situación de emergencia sanitaria a los CEIPS y las familias relacionadas con: Asuntos e información sobre salud, prevención, Oficina de Emergencia Social, Servicios establecidos para afrontar la nueva situación, información de la nueva metodología de enseñanza online, gestión de plataformas (web familias, Telegram, etc.)

Se implementó un canal de comunicación estrecho con los servicios de orientación de los centros educativo para prestar apoyo al servicio y a las familias cuyos hijos tienen algún tipo de diversidad funcional que requiere una especial atención y/o comunicación.

Ante esta situación excepcional, se acordó prestar apoyo a tres centros educativo que no son objeto del programa, C.E.E LO MORANT, C.E.E Santo Ángel y E.E.I EL TOSSALET, en los cuales se han

atendido caso de especial trascendencia, por la concurrencia de especial vulnerabilidad de los menores y de sus familiares por las patologías que sufrían los menores que les producía estados de diversidad funcional severa. Atención especial que, se realizó, mediante mediaciones lingüísticas, gestión del bono comedor, gestión durante el proceso de matriculación, asesoramientos y orientación, colaboración en atención a Servicios Sociales, Ayuda Social, etc.

Se ha realizado un análisis pormenorizado de todos aquellos expedientes de usuarios pendientes de cualquier actuación, a efectos de dar una respuesta acorde a las circunstancias en el entorno escolar para dar la resolución más adecuada a las demandas que constan en los mismos, con una estrecha colaboración con los centros educativo a efectos de impedir que el cierre temporal de aulas y su afección al calendario escolar produzca el menor prejuicio posible a los usuarios.

Durante el periodo mencionado y en la actualidad para poder dar cobertura al periodo de matriculación, becas, tutoría, etc. venimos utilizando los medios de los propios técnicos del programa (móviles personales, ordenadores, etc.) para agilizar y facilitar al máximo la atención a los usuarios en la nueva situación de confinamiento. Gracias al esfuerzo y la profesionalidad del equipo técnico del Programa el servicio no se ha visto afectado en ningún momento. Se ha mantenido el mismo nivel de eficacia del servicio prestado a los usuarios.

Junto a las actuaciones arriba indicadas y que se han llevado a cabo entre el día 16 de marzo de 2020 y el día 30 de mayo 2020, y hasta la actualidad con el nuevo plan establecido de " la nueva normalidad" se acordó un plan de seguimiento y coordinación entre los técnicos municipales y el programa mediante informes semanales y otro mensual, enviados mediante correo electrónico de forma periódica , y en los cuales se han reflejado tanto las actuaciones como la coordinación durante el proceso y hasta que se ha establecido el plan de incorporación a la nueva normalidad.

## Metodología del sistema de evaluación

### A. Objetivos, indicadores y resultados esperados

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| Implantar la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, así como el fomento y la sensibilización intercultural en los CEIPs 9´d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón-Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante. | -N.º de centros educativos que participan en el programa.<br><br>-Nivel de satisfacción de los destinatarios/as con el programa.<br><br>-N.º de reuniones de coordinación y seguimiento con los centros educativos. | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 centros educativos (de forma ambulante) |
| | | -Al menos un 80% de los y las participantes valoran positivamente las actividades en los cuestionarios de satisfacción. | -Un 95% de los y las participantes valoran positivamente las actividades en los cuestionarios de satisfacción. |
| | | -Recibidas cartas de satisfacción por parte de los centros escolares y otras entidades que han colaborado con el programa. | -El programa ha recibido 8 cartas de apoyo de los centros educativos mostrando su satisfacción. Y 2 cartas de apoyo de centros externo al programa, con los cuales se ha colaborado. Siendo el total recibido de 10 cartas de apoyo y satisfacción con el programa por parte de 10 CEIPs. |
| | | -Al menos una reunión de coordinación y seguimiento por trimestre por centro educativo. | -Se ha llevado a cabo una reunión de coordinación y seguimiento por trimestre por centro educativo y en los casos requeridos se han realizado entre 2 y 3 reuniones por trimestre. |
| OOp1: Introducir la mediación intercultural en el aula, propiciando la convivencia intercultural y la resolución positiva de conflictos *inter pares.* | - N.º de centros educativos que participan en el programa.<br><br>-N.º de mediaciones *interpares* llevadas a cabo en el aula | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 3 (de forma ambulante) |
| | | - Realizadas al menos 50 mediaciones interculturales en resolución de conflictos en los centros educativos. | - Se han realizado 125 mediaciones interculturales en los centros educativos. |

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| OOp2: Fomentar la convivencia intercultural y la sensibilización para la prevención de conflictos multiculturales, potenciando valores como la solidaridad, la cultura de paz y la interculturalidad entre todas las personas de la comunidad educativa. | -N.º de actividades de fomento de la interculturalidad llevadas a cabo con la comunidad educativa (Consejo Escolar, profesorado, conserjes, AMPAs y monitores extraescolares y de comedor).<br><br>-N.º de profesorado de los centros participantes.<br><br>-N.º de alumnos participantes.<br><br>-N.º de familias del alumnado participante. | -Realizada una media de 1 actividad de fomento de la interculturalidad por cada centro con un total de 72 participantes. | -*Taller de Diversidad Cultural*<br>Participantes: 476.<br><br>-*Taller de Cohesión y Cooperación de grupo*<br>Participantes: 48<br><br>-*Talleres sobre la Declaración Universal de los Derechos del Niño*<br>Participantes: 25<br><br>-Encuentro formativos sobre recursos sociales.<br>Participantes: 8 familias |
| | | | |
| | | -Al menos 40 profesores participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Han participado más de 262 profesores en actividades de fomento de la interculturalidad. |
| | | -Al menos 50% del alumnado de los centros educativos participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Ha participado al menos el 80% del alumnado de los centros educativos en las actividades de fomento de la interculturalidad, alcanzando la participación el 100% en el caso de los alumnos de 5º y 6º de Primaria. |
| | | -Al menos 80 familias participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Al menos 150 familias participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. |
| OOp3: Implantar un servicio integral de mediación intercultural ambulante y un punto de mediación permanente en lo CEIPs para introducir la gestión positiva de conflictos en la cultura de los centros escolares. | -N.º de centros educativos que participan en el programa.<br>-N.º de mediaciones interculturales llevadas a cabo.<br>-N.º de personas participantes en las mediaciones. | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 centros educativos (de forma ambulante). |
| | | -Se ha atendido al 100% de las personas en situación de conflicto en los centros. | -Se ha atendido al 100% de las personas en situación de conflicto en los centros. |
| | | -Al menos en un 70% de los casos se han llevado a cabo un proceso de mediación o de gestión positiva de conflictos para intervenir en estas situaciones de conflicto. | -Al menos en un 90% de los casos se han llevado a cabo un proceso de mediación o de gestión positiva de conflictos para intervenir en estas situaciones de conflicto. |

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| OOp4: Incluir a las familias de origen migrante en el proceso educativo de sus hijas e hijos, así como orientarlas en la búsqueda de recursos y entidades sociales en el barrio donde se encuentran los centros. | -N.º de acciones específicas de orientación e información a familias migrantes<br>-N.º de personas atendidas en el servicio | -Puestas en marcha, al menos, 24 acciones específicas de orientación e información a familias migrantes. | -Durante este año se han contabilizado 642 acciones específicas de orientación e información a familias migrantes. |
| | | -Al menos un total de 80 familias de alumnado migrante atendido. | -El programa ha atendido a 416 familias de origen migrante. |
| OOp5: Realizar actividades de apoyo socio-cultural para aumentar las competencias sociales sobre diversidad e interculturalidad. | -N.º de grupos de apoyo escolar.<br>-N.º de centros educativos participantes en actividades de apoyo escolar. | -Puesta en marcha de al menos 1 grupo formativo en materia de mediación e interculturalidad. | -Puesta en marcha de 1 grupo formativo en materia de mediación e interculturalidad. |
| | | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Al menos participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 2 centros educativos (de forma ambulante) |

## B. Evaluación cualitativa del programa

El programa de Cohesión Social desde la escuela emplea una evaluación mixta en lo que se refiere tanto a la periodización como en las metodologías a emplear (cualitativa y cuantitativa). Para lograr ese propósito, se siguen las siguientes fases:

C. Evaluación inicial: así como se realizó en octubre de 2017, durante el mes de septiembre de 2018 el Equipo Técnico se reunió con los equipos directivos de los centros educativos, así como con el/la Técnico/a Municipal responsable de la Concejalía de Inmigración y otros actores públicos y privados relevantes para el desarrollo de la actuación. Dichas reuniones tuvieron como objetivo retomar las líneas de trabajo iniciadas en el 2017, así como el diseño y planificación de las actividades que se realizarían durante el año 2018-2019 y el establecimiento de los mecanismos de coordinación y seguimiento.

D. Evaluación continua: se ha llevado a cabo por el equipo de profesionales a lo largo de toda la ejecución del programa. La metodología empleada ha consistido principalmente en la

observación participante del Equipo Técnico en su trabajo diario, y se ha tenido en cuenta el desarrollo de las actividades y la satisfacción y valoración por parte de los participantes, expresada mediante cuestionarios durante la realización de talleres y actividades participativas y otros métodos, así como mediante cartas de apoyo de los directores de los centros. Además, se ha incorporado la valoración del profesorado, familias y otros actores que trabajan con el alumnado como entidades sociales u organismos públicos a través de reuniones o charlas informales. Se ha elaborado un expediente individualizado por cada persona/familia atendida que recoge los datos básicos de su perfil y tipo de demanda. Todos los expedientes están protegidos según los criterios de la Ley de Protección de Datos y serán eliminados cuando termine el programa. El objetivo de esta evaluación continua es conocer durante la implantación y desarrollo de las actividades una valoración para adaptarlas de forma flexible, introduciendo modificaciones y cambios que mejoren nuestra intervención.

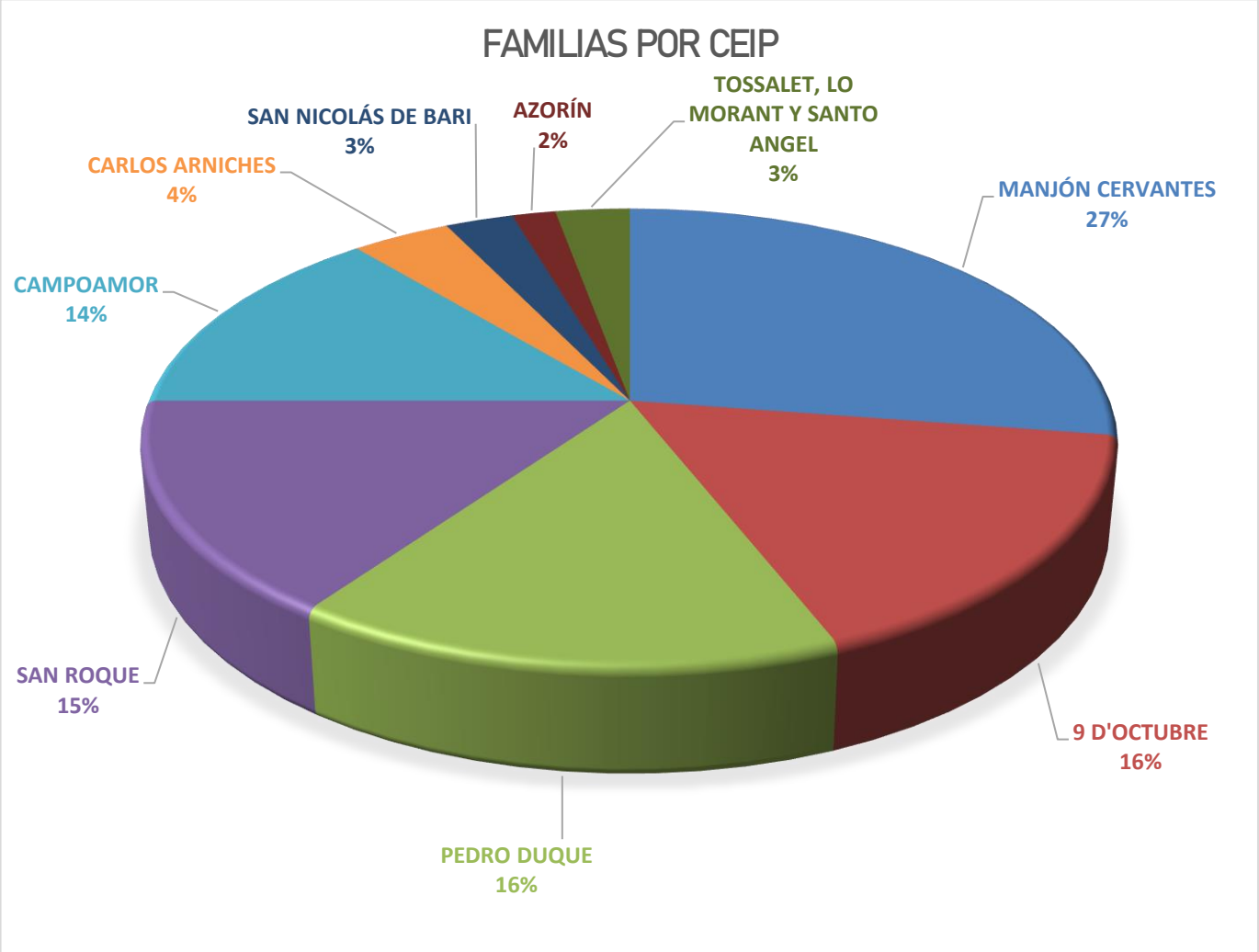
E. Evaluación final de cada curso académico: así como se realizó en los meses de junio y julio del curso 2017-2018, en junio de 2019 y ahora en julio del 2020 ha de tener lugar la evaluación global anual del programa con la Concejalía de Inmigración donde se valorarán los resultados obtenidos para cada uno de los cinco proyectos y de forma global, la satisfacción general del programa, las posibles desviaciones producidas, entre otros posibles ítems. Esta fase tiene un carácter sumativo, con la finalidad de extraer aprendizajes y posibles mejoras en la intervención de cara al curso siguiente. Al final de cada año escolar, el equipo técnico elabora una memoria de actividades que se presenta a la Concejalía.

F. Evaluación final del programa: una vez finalizada la intervención con el alumnado en junio de 2020, se realizarán unas sesiones de evaluación del programa en cada centro educativo. Además de la evaluación anual, explicada en el punto anterior, se realizará una valoración global del programa durante los tres cursos académicos. Como criterios de la evaluación se incluirá el grado de cumplimiento de los objetivos e indicadores fijados en la planificación, tanto los generales del programa como de cada uno de los cinco proyectos, la satisfacción del alumnado, profesorado y familias. Esta evaluación tendrá en cuenta tanto el cariz cuantitativo de las acciones (ni de participantes, resultados de los cuestionarios) como cualitativo (percepciones de los diferentes actores, impacto producido en los centros educativos y los barrios). Los resultados de esta evaluación se incluirán en la memoria final del programa, que se presentará a la Concejalía en el mes posterior a la finalización del contrato.

## 5. Localización

La intervención durante el año escolar 2019-2020 se ha llevado a cabo en los CEIPs 9´d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón- Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante.

Los CEIPs Manjón-Cervantes, San Roque, Campoamor y 9 D'Octubre han disfrutado de un servicio permanente del Programa, mientras que el resto de los centros educativos han contado con un servicio ambulante.



Así como sucediera durante el curso 2017-2018 y el curso 2018-2019, el CEIP Manjón-Cervantes continúa siendo el centro educativo con mayor número de familias atendidas, concentrando el 27% del conjunto de las familias usuarias y beneficiarias del programa.

Nótese que el CEIP 9 D'Octubre, que pasó al régimen de permanencia en el curso 2018-2019, consolida la tendencia del curso anterior posicionándose por segundo año consecutivo como el segundo centro educativo con mayor número de familias atendidas junto al CEIP Pedro Duque.

Asimismo, destaca un aumento de participación del CEIP Pedro Duque entre los CEIPs de régimen ambulante, ya que en el curso 2018-2019 representaba el 15% de familias igualándose al CEIP de régimen permanente Campoamor, y en el presente curso, 2019-2020, representa al 16% de las familias usuarias y beneficiarias del programa, equiparándose en la segunda posición al CEIP de régimen permanente 9 D'Octubre.

# 6. Valoración de la intervención realizada en 2019-2020

Durante el primer año de la ejecución del Programa (2017-2018) se detectaron una serie de necesidades para alcanzar los objetivos de integración de las personas de origen migrante y la cohesión de dicho colectivo con la población autóctona en los centros escolares. A continuación, se presentan las líneas de trabajo seguidas durante este curso a través de una serie de servicios utilizados para responder a dichas necesidades:

## 6.1 Acogida y seguimiento del alumnado durante los ciclos de infantil y primaria.

El Programa *Cohesión Social desde la Escuela* se inserta principalmente en el proyecto municipal de inserción social, por lo que contempla entre sus objetivos primordiales trabajar la cohesión social con la población de origen extranjero de tercera generación. En cambio, la acogida y el trabajo con los alumnos y alumnas recién llegados necesitan de los servicios de este programa para trabajar la cohesión desde la misma llegada. Además, las necesidades de interpretación lingüística y cultural son acuciantes entre los extranjeros que acaban de llegar.

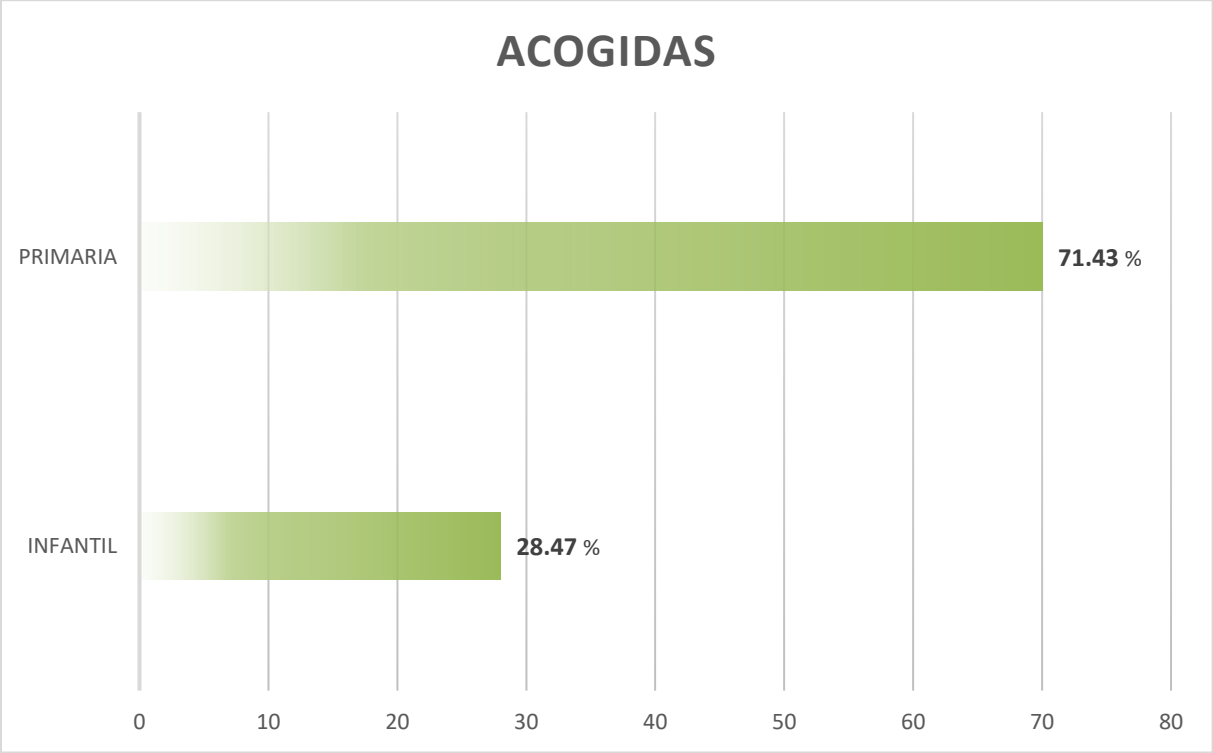
La secuenciación de esta actividad contempla la bienvenida de la familia en el CEIP por parte de la Comunidad Educativa y uno de los miembros del Equipo Técnico, - interpretación lingüística y cultural del Equipo Técnico durante la visita, - asignación de un alumno/a tutor/a que acompañe al menor durante sus primeros días en la escuela, - presentación del Programa *Cohesión Social desde la Escuela* a los familiares, - asesoramiento y acompañamiento en el centro para tramitar la escolarización administrativa, - derivación

a programas municipales o privados según las necesidades detectadas, - creación de redes de apoyo intercomunitarias.

### 6.1.1 Intervención en el ciclo de infantil.

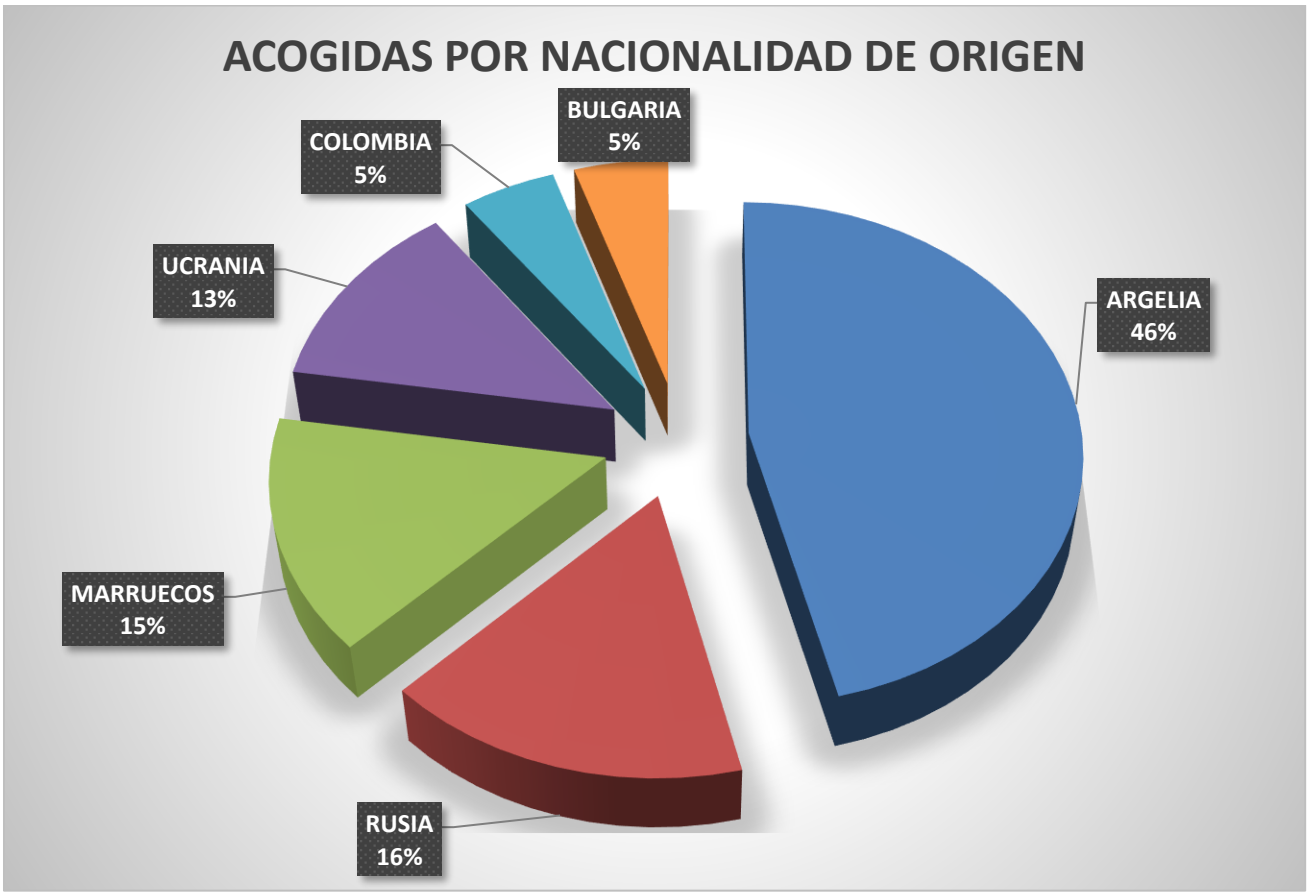
Como se menciona arriba, el Programa contemplaba en un inicio la intervención con el alumnado del ciclo de primaria que engloba las edades desde los 6 años hasta los 12. En cambio, las demandas para atender a los niños y niñas del ciclo de infantil durante el primer año suscitaron que este programa contemplase la intervención con los niños de 3, 4 y 5 infantil, tendencia que se ha confirmado en los sucesivos cursos.

Datos cuantitativos que justifican dicha demanda serían los siguientes. Como ejemplo, sólo entre acogidas y acompañamiento lingüístico se han atendido 75 demandas en el ciclo de infantil:

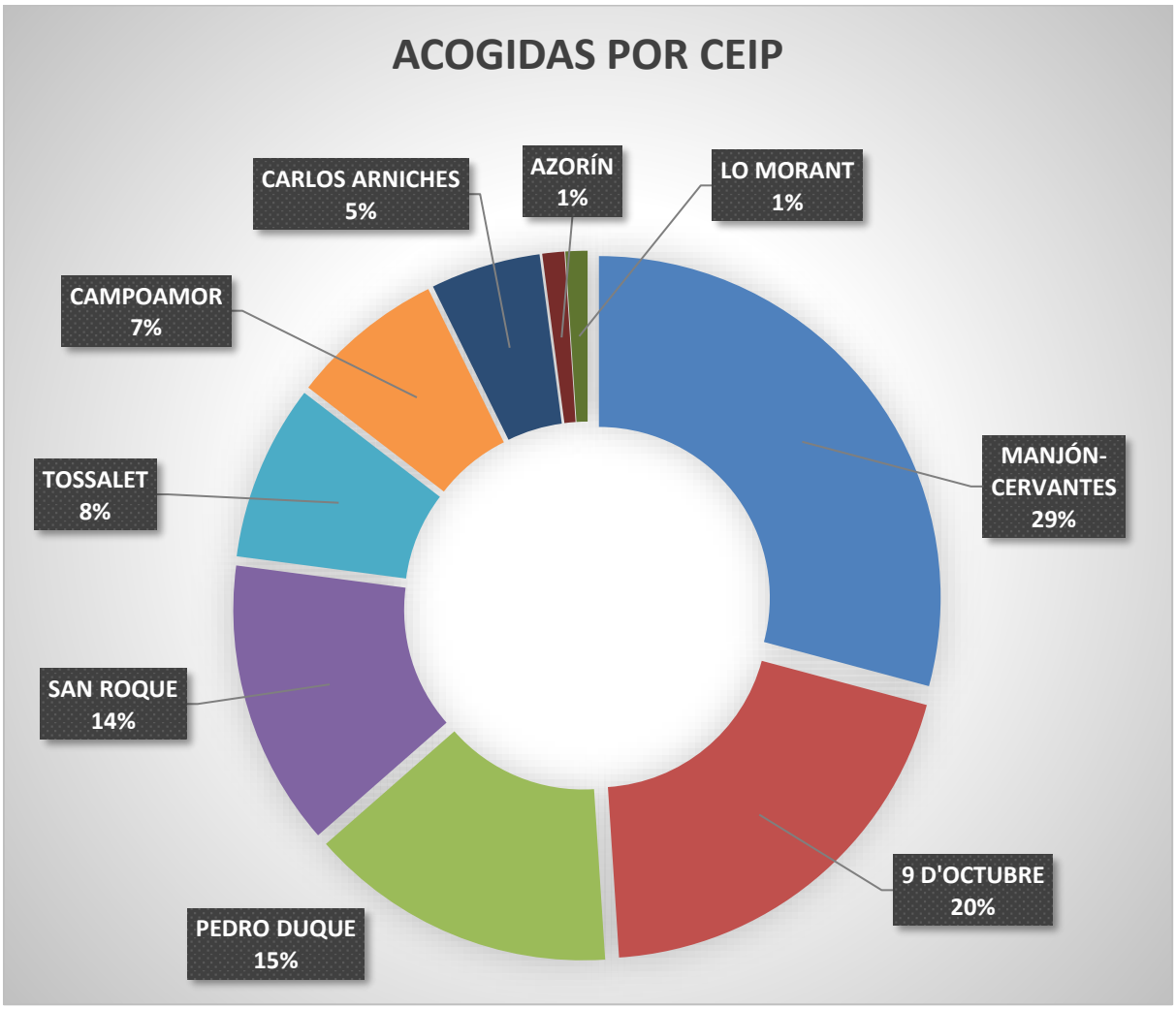



### 6.1.2 Acogida de alumnado de nuevo ingreso.

Durante el presente curso, 2019 -2020, el Programa ha acogido a 98 familias y alumnos nuevos, frente a las 76 del curso 2018 – 2019 y 36 del curso 2017 – 2018, un extremo que refleja el aumento en la confianza de los centros escolares en el trabajo del programa, haciendo uso del mismo como eje vertebrador de la acogida del menor extranjero y su familia en el centro escolar. Durante el mes de julio se continúa acogiendo a un número importante, pero esos datos serán reflejados el próximo curso.




La nacionalidad con mayor número de acogidas sigue siendo la argelina, que pasa de representar el 41% de las acogidas del curso 2018 – 2019, a representar el 46 % de las acogidas del presente curso. Sin embargo, y suponiendo un cambio con respecto al año anterior, las personas de origen ruso ocupan este año la segunda posición, y las de origen marroquí la tercera posición, contrayéndose las acogidas de la población de origen ucraniano de la segunda posición, que ocupaban el año pasado, a la cuarta posición que ocupan este año. Las acogidas de la población del Norte de África, Argelia y Marruecos, representan el 61% de las acogidas junto a las de los países de origen eslavo, Rusia, Ucraniana y Bulgaria que representan el 34% de las acogidas, frente a un tímido 5% que representan nacionalidades de Latinoamérica que concentran al 5% de las acogidas, aunque es un hecho destacable, en tanto en cuanto, por primera vez representan un grupo destacable en los datos de acogida.




Cabe destacar que los CEIPs con régimen de permanencia siguen concentrando el 70% de las acogidas, mientras los de régimen itinerante concentran el 21 % de las acogidas, con especial mención al CEIP Pedro Duque que concentra el 15% de las acogidas superando a CEIPs con régimen permanente como San Roque y Campoamor. Asimismo, cabe destacar que un centro que no forma parte del programa, como lo es la Escola Infantil el Tossalet concentre el 5% de las acogidas, lo cual encuentra explicación en la excepcionalidad de las circunstancias de la crisis sanitaria del coronavirus en la cual se prestó una ayuda de carácter especial y excepcional a éste y otros centros no pertenecientes al programa, lo que impone que se deban reflejar los datos y las actuaciones realizadas en dichos centros.

### 6.2 Información, orientación y derivación.

Uno de los servicios que ofrece el Programa es informar sobre los trámites necesarios para realizar los procesos administrativos escolares, así como la orientación y la derivación a otros programas públicos municipales que pudieran solventar otras necesidades de índole jurídica u otras detectadas durante las primeras entrevistas o contactos con los usuarios participantes. Los datos cuantitativos con respecto a este punto son los siguientes:

- 498 familias han sido atendidas durante este curso escolar por demandas de información y orientación, representando un reflejo de la confianza de las familias usuarias y nuevas familias en el programa y en el equipo de técnicos para plantear sus demandas y dudas para una adecuada orientación, dado que pasamos de 174 familias tendidas en primer curso escolar a 209 familias en el segundo y finalizando en las actuales 498, que representa un aumento porcentual entre el primer y tercer año de un 186,21 % .
- 144 derivaciones (usuarios) a distintos programas. De dichas derivaciones, un 58,33% ha sido derivado a servicios ofertados por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, y un 41.67% ha sido derivado a otros servicios ofrecidos por ONGs presentes en el sector social: ASTI, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones Vecinales, CAI, etc.

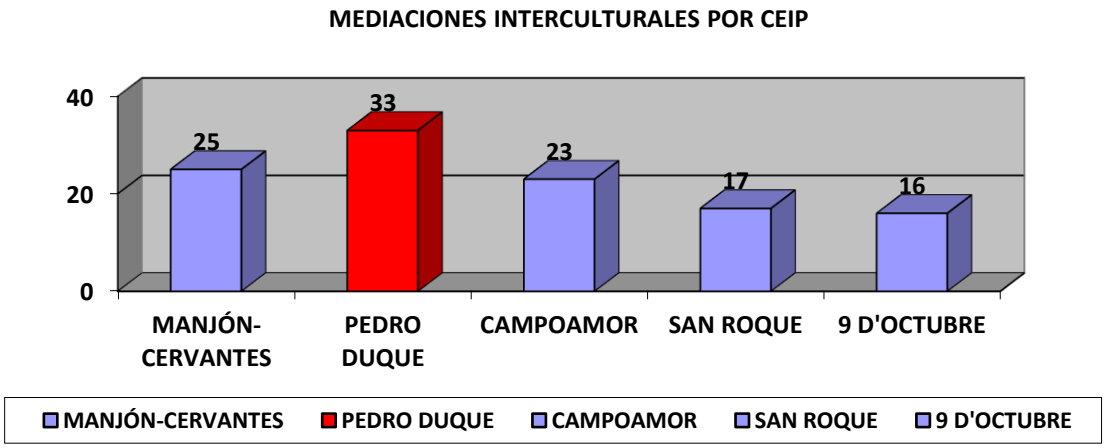
Hay que enfatizar que una de las necesidades detectadas es, evidentemente, la importancia de que los usuarios de habla no hispana aprendan y/o perfeccionen el idioma y se familiaricen con la cultura española como elemento vertebrador de su integración en la sociedad receptora, pues la brecha idiomática es el principal impedimento de integración y factor de segregación social. Este objetivo justifica que la mayor parte de las derivaciones se produzcan a uno de los programas municipales destinados a la enseñanza de la lengua castellana y que es el más primordial de todos los programas a los cuales derivamos, dado que representa un elemento cardinal para que las familias comiencen a aprender el idioma y dar soporte y supervisión académica de sus hijos. El área de acción social aglutina la segunda posición de las derivaciones con un 19%, de la suma de Servicios Sociales y la Oficina de Emergencia Social, cuya explicación radica en la crisis social que produjo la crisis sanitaria del coronavirus.

### 6.3 Mediación intercultural

Una de las necesidades detectadas y abordadas en el Programa con un resultado satisfactorio es la mediación intercultural, eje vertebrador de la comunicación en la resolución positiva de conflictos.

Durante el presente año se han llevado a cabo 125 mediaciones de carácter intercultural. Cabe destacar que, reflejo de la confianza depositada, en el programa y en los técnicos del mismo, por parte de los centros educativos se ha solicitado una mayor intervención mediante la mediación intercultural del programa, pasando de 63 mediaciones interculturales en el curso 2018 – 2019 a las actuales 125 del curso 2019 – 2020, lo cual supone un aumento porcentual de 98,41%.

A continuación, se destaca con qué porcentaje se distribuyen dichas mediaciones entre todos los CEIPs.



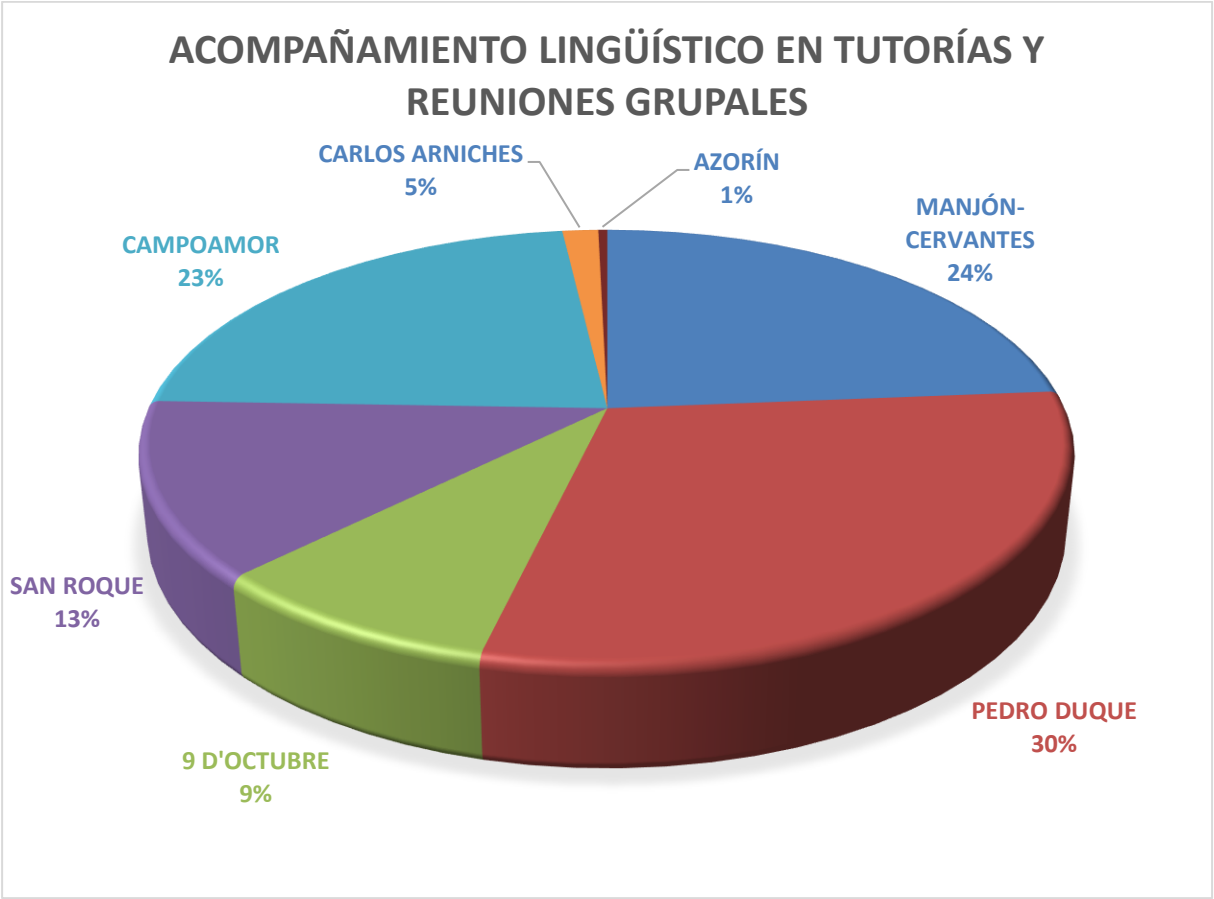

Como se observa en el gráfico, el número de actuaciones relacionadas con la mediación intercultural es desigual entre los centros educativos. Este servicio ha sido demandado para realizar mediación intercultural en los principalmente por los cuatro CEIPs en régimen de permanencia y por el CEIP Pedro Duque, que es de régimen itinerante, siendo que los restantes dos CEIPs de régimen ambulante (Azorín, San Nicolás de Bari y Carlos Arniches) y excepcionalmente por el Colegio el Tossalet y el C.E.E Lo Morant, han tenido una incidencia mínima, representando entre todos ellos solo 11 mediaciones interculturales.

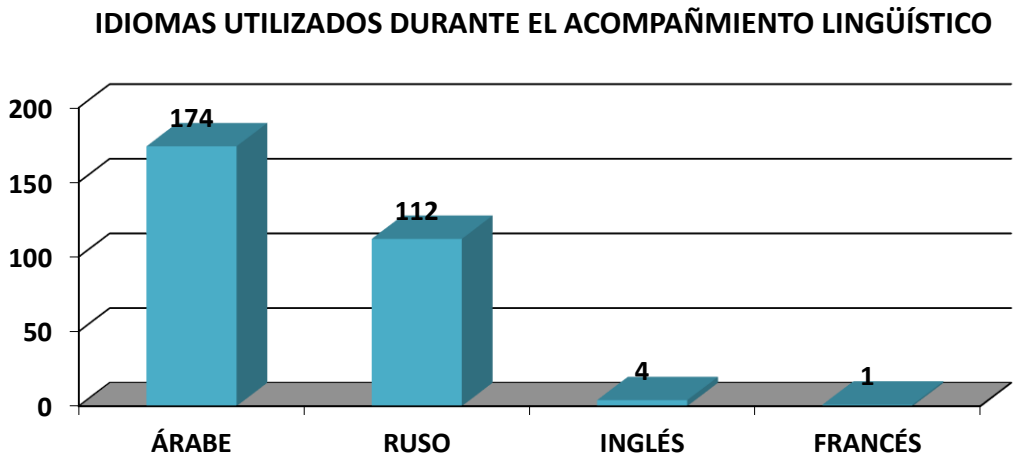
### 6.4 Acompañamiento lingüístico y cultural

El Programa también ofrece servicios que persiguen paliar aquellas necesidades que se derivan del contacto y la interacción entre comunidades culturales y lingüísticas distintas. Por ello, el Equipo Técnico responde con servicios de interpretación lingüística y cultural con el fin de apoyar a tutores y familias en la comunicación fluida sobre el proceso educativo del estudiante, así como facilitar o fortificar redes de apoyo socioeducativo. Puntualmente, el Equipo también puede apoyar a los tutores en el desarrollo de la asignatura de Ética y Valores y colaborar en el Plan de Convivencia en los CEIPs a través de pautas de asesoramiento en materia de interculturalidad.

#### 6.4.1 Interpretación intercultural en tutorías individuales y grupales

El servicio de acompañamiento lingüístico y cultural durante las tutorías y las reuniones que organizan los tutores y demás profesorado de los centros educativos es uno de los servicios que más se demanda. Durante este año se han realizado 291 tutorías, de las cuales 22 han tenido un carácter grupal.



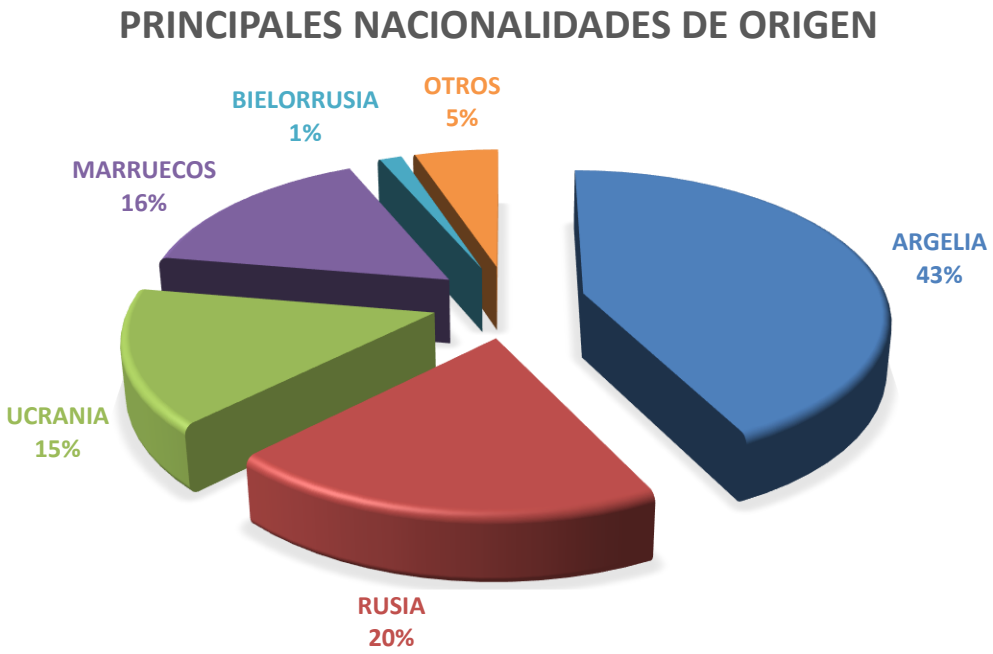



Los datos reflejados en las gráficas, y demás apartados relacionados en la memoria, reafirma la necesidad de contar con técnicos especialistas en lenguas extranjeras y sus culturas.

En el caso de los países árabes destaca la participación de usuarios de origen argelino, ya que, de los 174 acompañamientos realizados, 124 fueron para facilitar la comunicación de familias de esta nacionalidad, seguidas por 46 familias de origen marroquí y 4 familias de origen sirio.

En lo que respecta al uso del ruso, ha de señalarse que dicho idioma se usa tanto directamente con personas de la Federación Rusa, así como lengua vehicular para muchos otros países donde dicha lengua es usada y/o conocida. De los 112 acompañamientos lingüísticos, 58 han sido realizados para apoyar a

familias de nacionalidad rusa, 44 para familias ucranianas, 4 para familias bielorrusas, 2 para familias búlgaras, 1 familia de Azerbaiyán y 3 familias georgianas.




El uso del francés y del inglés ha sido residual, solo demandado en caso muy específico como en el caso de familias pakistaníes que hablan solo urdú e inglés y en casos de familias de origen argelino solo francófonas.

### 6.4.2 Servicio de interpretación intercultural en reuniones y encuentros entre AMPAs.

Asimismo, el Programa recibió la demanda de invitar a padres y madres del alumnado de origen extranjero a participar en las AMPAs e implicarse en el funcionamiento de las mismas. De hecho, el Equipo Técnico ha mediado para la creación del AMPA del CEIP Campoamor por petición directa de la Directora del centro educativo, así como ha colaborado en las distintas actividades llevadas a cabo por las cuatro AMPAs de los CEIPs de régimen permanente, siendo especialmente destacable la estrecha relación de cooperación con las AMPAs de los CEIPs Manjón-Cervantes y 9 D'Octubre.

Durante el presente curso se han realizado múltiples encuentros interculturales con los AMPAs de los CEIPs Campoamor, Manjón-Cervantes, 9 D'Octubre y Pedro Duque para analizar y compartir experiencias en el entorno educativo relacionadas con las medidas a emprender para implementar actividades de carácter intercultural y de cooperación para la denominada semana cultural y que fue imposible implementar por la crisis sanitaria provocada por el coronavirus. De hecho, se inició un

ciclo de charlas y jornadas sobre recursos sociales que tuvo como primer lugar de celebración el CEIP Pedro Duque y al cual acudieron 8 familias y que pudieron contar con los servicios de acompañamiento lingüístico tanto en árabe como en ruso. Y habiéndose programado las sucesivas en charlas en los restantes centros educativos y que fue impedida por la crisis sanitaria del coronavirus.

### 6.4.3 Servicio de traducción al árabe, al ruso y al francés

Asimismo, a lo largo del curso, y desde las directivas educativas, se ha solicitado la traducción escrita de un gran número de documentos y circulares. Los idiomas a los que se ha volcado dicha información han sido el árabe y el ruso principalmente, y ocasionalmente al francés, siendo que hasta el momento no se había recogido datos del impacto de dicho servicio hasta la crisis del coronavirus que obligó a recoger en informes semanales las actividades realizadas por el programa. Y por ello, podemos exponer que solo entre el inicio de la crisis sanitaria a partir del día 16 de marzo de 2020 hasta el 30 de junio de 2020 se realizaron un total de 75 traducciones de documentos, audios, escritos, circulares y demás documentos en distintos soportes.

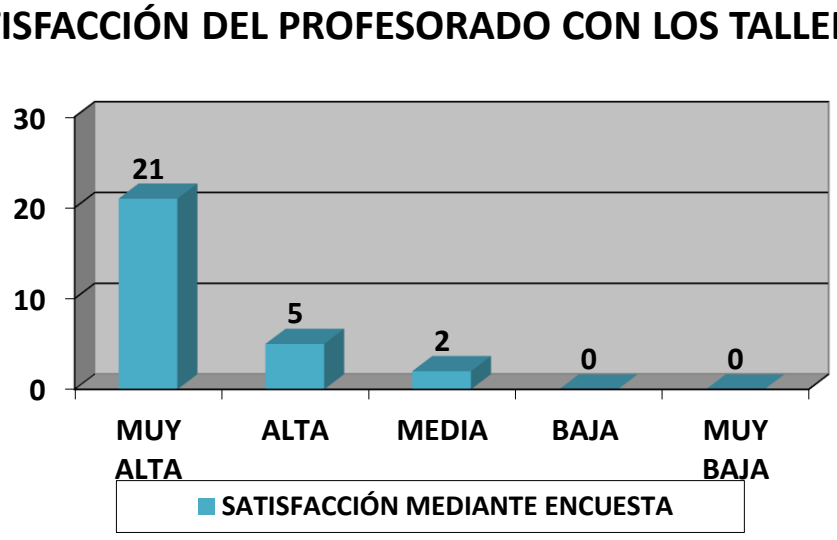
## 6.5 Sensibilización y formación en diversidad e interculturalidad

Otra de las actuaciones más importantes que se ha llevado a cabo es la referente a la sensibilización y formación en materias de diversidad e interculturalidad, buscando con ello cubrir toda una serie de necesidades detectadas en el pre-estudio que antecede al inicio del Programa, así como durante su puesta en marcha en el curso escolar 2017-2018. El conjunto de necesidades a las que se hace referencia implica ampliar los conocimientos entre el profesorado y la comunidad educativa sobre las culturas de origen de sus alumnos y alumnas, al mismo tiempo que sensibilizar a la comunidad educativa en su conjunto sobre el proceso migratorio.

Para ello, el Programa Cohesión Social desde la Escuela orienta una buena parte de sus servicios a la elaboración de una línea de trabajo de carácter preventivo a través de talleres formativos en mediación intercultural, tanto para alumnado como para profesorado, así como en actividades que faciliten la recategorización grupal basadas en el trabajo del prejuicio y el estereotipo étnico y cultural.

Los números que aparecen en el gráfico hacen referencia al número de usuarios que han recibido dicha formación.

Cabe destacar que se han implementado los talleres en todos los centros educativos con una buena acogida y gran satisfacción quedando pendiente únicamente un taller sobre roles y prejuicios en marzo en el CEIP Campoamor y en abril en el CEIP San Roque y que fue imposible su implementación por la crisis sanitaria del coronavirus.



# 7. Puntos fuertes y propuestas

## 7.1 Conocimiento de la lengua y la cultura de origen

Desde el Equipo Técnico creemos que uno de los puntos fuertes del Programa es el conocimiento, por parte del equipo técnico, de la lengua y la cultura de origen de las familias usuarias y del entorno social y cultural de la población autóctona que ha facilitado la creación y el trabajo en un espacio de convivencia pacífica e interculturalidad entre la población migrante y la población autóctona, habiendo guiado los técnicos a los usuarios en un proceso de integración y convivencia por el cual todos ellos han pasado, dado que todos ellos son extranjeros nacionalizados o residentes en el territorio objeto del programa.

Conocer el idioma durante las intervenciones, así como las claves culturales, ha sido, sin duda, el mayor punto fuerte del programa. El mediador técnico actúa como puente entre ambas culturas y facilita el entendimiento. Hemos podido comprobar la empatía que despierta entre la población extranjera la figura de una persona cercana con la que poder contar para hacerse entender. Se crean unos lazos especiales que sirven para acercar posturas.

A continuación, se presenta una tabla sobre el conjunto de las nacionalidades con las que trabaja con el programa.

**PAÍSES DE ORIGEN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA COHESIÓN SOCIAL DESDE LA ESCUELA**

| EUROPA | AFRICA | ASIA | AMERICA | OCEANÍA |
|---|---|---|---|---|
| ALEMANIA | ARGELIA | ARABIA SAUDITA | ARGENTINA | AUSTRALIA |
| ALBANIA | CAMERÚN | BANGLADESH | BOLIVIA | |
| BÉLGICA | EGIPTO | CHINA | BRASIL | |
| BIELORUSIA | ETIOPÍA | INDIA | CANADÁ | |
| BULGARIA | GUINEA | PAKISTÁN | CHILE | |
| CHIPRE | GUINEA BISSAU | SIRIA | COLOMBIA | |
| ESTONIA | GUINEA ECUATORIAL | VIETNAM | CUBA | |
| FRANCIA | LIBERIA | | REPÚBLICA DOMINICANA | |
| GEORGIA | MALI | | ECUADOR | |
| HUNGRÍA | MARRUECOS | | ESTADOS UNIDOS DE AMERICA | |
| IRLANDA | MAURITANIA | | HAITÍ | |
| ITALIA | NÍGER | | HONDURAS | |
| LITUANIA | NIGERIA | | MÉXICO | |
| MOLDAVIA | SENEGAL | | PARAGUAY | |
| NORUEGA | TÚNEZ | | PERÚ | |
| PAÍSES BAJOS | | | SAN CRISTÓBAL Y NIEVES | |
| POLONIA | | | URUGUAY | |
| PORTUGAL | | | VENEZUELA | |
| REINO UNIDO | | | | |
| ESLOVAQUIA | | | | |
| RUMANÍA | | | | |
| RUSIA | | | | |
| SUECIA | | | | |
| UCRANIA | | | | |
| ARMENIA | | | | |
| AZERBAIYÁN | | | | |
| KAZAJISTÁN | | | | |

El servicio lingüístico ha sido demandado a lo largo del curso para facilitar la comunicación entre las familias que todavía no hablan el español y el personal del centro educativo. Desde sencillos contactos por teléfono hasta entrevistas con orientadores, acompañamiento en tutorías, reuniones, intercambio de comunicación con personal de comedor, conserjes, etc., o pasando por mediaciones en la resolución de conflictos.

### 7.2 Colaboración y cooperación con los agentes sociales en el proceso de integración

Otro de los puntos fuertes del programa es la pertenencia a la red de servicios municipales que dedican su trabajo a facilitar la acogida e integración de la población migrante en la ciudad de Alicante. Como se muestra en el punto 6.2 sobre *Información, Orientación y Derivación* (pág.27), el Programa Cohesión Social desde la Escuela trabaja en estrecha cooperación con otros programas como el servicio de Formación Permanente para Personas Migradas, perteneciente a la Concejalía de Inmigración. Asimismo, se colabora con distintos programas de otras concejalías entre las que destaca la Concejalía de Igualdad.

También cabe mencionar algunos servicios del Tercer Sector: ASTI, Cruz Roja, Mont Jove, Cáritas, CAI, asociaciones vecinales culturales de los países de origen de los usuarios del programa, etc. Formar parte de dicha red colaborativa facilita al Programa Cohesión Social desde la Escuela, desde su ámbito, una cohesión integral de las familias recién llegadas a la comunidad.

### 7.3 Heterogeneidad del perfil profesional del Equipo Técnico

El Equipo Técnico del Programa está formado por tres personas:

- Una coordinadora española de origen marroquí, licenciada en Filología Árabe por la Universidad de Alicante y con amplia experiencia en el sector de la mediación intercultural en barrios como la Zona Norte de Alicante, así como en el área geográfica objeto del programa. Además de ocuparse de las distintas tareas de coordinación, se encarga de atender las necesidades de la población de habla árabe.
- Un profesional técnico español de origen saharaui, graduado en Derecho por la Universidad de Alicante y técnico de referencia para las familias de origen árabe y musulmanas. Este técnico domina, además del español y el árabe, el inglés, por lo que cubre también las demandas de familias de origen diverso como es el caso de Pakistán y Estados Unidos. Su amplia formación y

experiencia en el campo del derecho facilita la detección de aquellas necesidades primarias a las que se enfrentan familias recién llegadas, lo que posibilita una acertada orientación hacia los recursos y servicios públicos y/o privados. Por todo ello, es el encargado de dirigir y presentar los talleres de recursos sociales que se han dirigido a las familias autóctonas y alóctonas en colaboración con el AMPA y los CEIPs.

- Una profesional técnica de nacionalidad y origen ruso, licenciada en Psicología Social por la Universidad de Moscú que domina tanto el ruso, el inglés y el español. Su incorporación al Programa se llevó a cabo en abril de 2019 y supone un apoyo importante al área técnica encargada de los países del Este, dado el creciente número de personas llegadas de estas áreas geográficas. Además, su experiencia como psicóloga en los departamentos de orientación en centros educativos de la Federación Rusa en los ciclos de infantil, primaria y secundaria, representa una gran fuente de enriquecimiento en el conjunto de los objetivos seguidos.

La diversidad que presenta dicho equipo, tanto por su formación académica como sus orígenes lingüísticos y culturales, supone un claro potencial para el programa.

## 8. Intervención realizada durante la crisis del COVID-19

Tal y como está reflejado, y podemos ver en el cuadro de la página siete, el número de actuaciones ha supuesto un aumento considerable durante la situación que surgió con la crisis del Covid-19, desde el 16 de marzo del 2020. Situación que nos obligó a adaptarnos al nuevo sistema de teletrabajo, pero, sin embargo, no ha supuesto un condicionante para continuar trabajando, hecho que deja demostrable la posibilidad y la necesidad de la cohesión social e inclusión en el marco educativo, incluso con el nuevo modelo de la escuela, Cabe destacar un aumento de un total de: 732 intervenciones.

Las razones de ellos son diversas: el programa ha actuado como puente de comunicación y mecanismo de seguimiento académico para aquellas familias que no disponían de recursos para tener conexión a internet o tienen dificultades para ello, para aquellas familias con dificultades para tener un correo electrónico, con dificultades para usar las vías de comunicación electrónicas (Telegram, Gmail, activación y uso de Tablets.etc.) o con desconocimiento absoluto del idioma castellano.

A través del programa de cohesión social desde la escuela, se ha creado un sistema de comunicación y cohesión inter familia y centros educativos, posibilitando que el factor de la enseñanza telemática o no presencial no suponga un condicionante entorpecedor de garantizar la igualdad de oportunidades en la enseñanza y la integración de las familias y sus hijos ni quebranto del derecho al acceso a la educación. Este hecho, que queda reflejado en los meritado hechos e informe ya meritados, hemos podido mostrar que a través del programa de cohesión social es posible y necesario incluso con la enseñanza no presencial.

Durante el estado de alarma, nuestras actividades- actuaciones incluso se han visto ampliadas, adaptas a la nueva situación, nos hemos convertido en:

- Un puente de comunicación fluida entre las familias y el centro educativo.
- Colaboradores necesarios en la tarea de acercar la escuela a las casas, facilitando un seguimiento académico de los alumnos.
- Cooperamos y acompañamos en todas las gestiones que a las familias les era imposible llevarlas de manera independiente y sin asesoramiento.
- Informamos y derivamos muchos casos detectados de todo tipo de situaciones, que han surgido durante este periodo, tanto en el ámbito sanitario, derivaciones a entidades sociales, servicios municipales, etc.

Cabe destacar, dentro de las actuaciones extraordinarias las siguientes:

**I.** La colaboración y cooperación en el ámbito de seguimiento académico, hecho que fortalece la relación y los lazos entre los docentes - la familia – los alumnos y el colegio, además pone el acento en la situación de brecha tecnológica e idiomática en el acceso a la educación y propone mejoras. Hemos podido continuar respondiendo a esta demanda donde la eficacia de dicho sistema puente entre el centro educativo y las familias ya venía teniendo una excelente acogida por el profesorado, por ser un elemento facilitador en el acceso y recuperación de aquellos alumnos en situación de vulnerabilidad o con dificultades que no pudieron incorporarse al nuevo sistema educativo a distancia, impuesto por la crisis sanitaria. Y, actualmente, sigue gozando de una excelente aceptación y uso por dicho profesorado, que sigue aumentando el uso del programa para ayudar en el seguimiento académico de dichos alumnos. A través de dicha actuación se han podido implementar las primeras tutorías virtuales mediante sistema de videollamada directa con presencia del profesorado, técnicos y familia, que ha tenido una excelente acogida y que continúa implementándose con la misma satisfacción por parte de los actores implicados. Ha de tenerse en cuenta que la especial dificultad y titánico esfuerzo radican en el hecho de coordinar los horarios de familia, profesorado y técnicos para liberar de su agenda un horario mínimo de 1 hora para atender exclusivamente la videollamada, la organización técnica para que todas las partes dispongan de los elementos de telecomunicaciones necesarios para una conexión de calidad en el audio y en el video que no dilaten el encuentro, el conjunto de imprevistos que surgen antes y durante la tutoría y las cuestiones no programadas que surgen por el devenir de la conversación alargándola más allá del tiempo establecido, con ello el número ha ascendido a un total de 119 tutorías desde el mes de marzo hasta el mes de junio

**II.** Asimismo, en relación a las demandas ligadas con las incidencias en materia de activación y uso del vale bono comedor implementado por la Consellería D'Educació (un sistema de compensación de la beca de comedor a aquellos colectivos más vulnerables, beneficiarios de la misma, a través de un "vale - bono" en alimentación para dichas familias (ver informes anexo III), desde el programa se implementó entre la gestión , activación de bonos, y las nuevas solicitudes de becas y ayudas han sido un total de 238 bonos y becas activadas, sin la mediación del equipo técnico no habría sido posible.

**III.** En correlación, la gestión del sistema de "Tablets", la Consellería D'Educació con el fin de facilitar el acceso a la enseñanza online de todo el alumnado, facilitó la entrega de tablets a domicilio a familias sin recursos o con falta de medios tecnológicos. Siendo que, la valoración de las familias beneficiarse de este recurso ha sido de los equipos docente, en ocasiones el equipo técnico de Cohesión Social desde le Escuela hemos asesorado y facilitado dicha gestión, y a posteriori con el sistema video llamada, audios vía WhatsApp en varios idiomas explicando las instrucciones de instalación hemos podido gestionar la activación de las tablets, el número de actuaciones es de 39 incidencias con las Tablets, beneficiándose de ello 39 familias.

**IV.** Además de la atención a los 8 CEIPs beneficiarios del programa se sumó la atención a las demandas puntalmente de los siguientes centros educativo: la Escuela de Educación Infantil El Tossalet, C.E.E LO Morant y C.E.E. Santo Ángel.

Las nuevas actuaciones además de las mencionadas arriba, que han ido en aumento durante el confinamiento, han sido a modo general:

- **DEMANDAS EQUIPO DOCENTE:**

Además de las demandas ordinarias establecidas en el servicio del programa durante todo el curso escolar y hemos continuando con ello. El número de solicitudes de los equipos docentes y directivos han ascendido a 305 actuaciones, solicitudes diversas, entre las cuales destacamos:

- A inicios de la crisis sanitaria, la localización de las familias y la falta de datos, nos llevó a localizar y solicitar a más de 54 demandas sólo en materia de facilitación datos (número de contacto actualizado, dirección de correo electrónico, situación socio-familiar, etc.)

- Otra de las demandas del equipo docente, han sido la gestión durante el proceso de tele-matriculación, el nuevo sistema de matriculación online (citas, información de fechas, documentación etc.), las cuales han supuesto 96 actuaciones, en este aspecto tenemos que destacar que el sistema establecido no permitía la gestión online de la matricula a las familias portadora de Pasaporte, permitiendo acceso exclusivo a las familias con DNI o Permiso de Residencia en vigor. Esta exclusión condujo a establecer y aumentó el sistema de

cita presencial con un mayor número de usuarios que sólo de pasaporte como documento de identidad.

- Hemos realizados varias traducciones de documentos internos del CEIPS. Para su posterior publicación en sus webs así facilitar el acceso a la información de todas las familias y que el factor idiomático no suponga un impedimento para algunas familias.

- **DEMANDAS DE LOS USUARIOS –FAMILIAS DEL PROGRAMA:**

- Información, activación, reclamaciones e incidencias con el vale bono de la beca comedor implementado por la Consellería D'Educació.

- Información y asesoramiento sobre el proceso de matriculación, acerca de la web familia de los centros educativos, los canales de comunicación (como el Telegram), sobre el centro educativo, y en general sobre la evolución del curso escolar y las medidas emprendidas por los centros educativos.

- Información y asesoramiento sobre el proceso de matriculación para el curso escolar 2020 - 2021. informando a las familias sobre las fechas de preinscripciones, de matriculación, listas provisionales, reclamaciones listados definitivas y proceso electrónico de las mismas.

- Información y asesoramiento en materia de acceso a beca de comedor, cheque libro y Xarxa Llibres.

- Información y asesoramiento en los procesos y métodos para obtener la documentación necesaria como el certificado de empadronamiento u otros documentos oficiales.

- El seguimiento académico, entrega de boletines, orientar en el nuevo sistema de promoción entre familias y profesorado, dificultades en el acceso al material educativo y su posible envío por WhatsApp, el uso de la herramienta de comunicación Telegram o ante las dificultades de comunicación debido al problema del desconocimiento del idioma castellano por parte de los progenitores de los menores o de los propios menores.

- Información, activación, uso, instrucciones e incidencias de las Tablets distribuidas por la Consellería D'Educació a las familias más vulnerables.

- Apoyo ante la situación de especial vulnerabilidad que padecen las familias en la posibilidad de acceso a las necesidades básicas, a ingresos mínimos, y, por ende, a la educación a distancia, especialmente las relacionadas con la imposibilidad de
- Acceso a internet, la carencia de aparatos electrónicos para acceder, desconocimiento completo del idioma y por lo tanto del manejo del sistema de la web familia y la comunicación con el profesorado.
- Tutorías virtuales mediante sistema de videollamada directa con presencia del profesorado, técnicos y familia. Este sistema ha requerido un especial esfuerzo del equipo técnico y una gran coordinación entre las partes.

# 9. Visibilización del programa

- Página web del Ayuntamiento de Alicante-la Concejalía de Inmigración: https://www.alicante.es/es/noticias/notice-uvedomlenie-jin-ji-tong-gao-remarquer-blg-anunt

- Los tablones de anuncios de los 8 CEIPs y aquellos espacios otorgados para publicaciones y anuncios en el interior del Centro Escolar donde se expone el programa y los servicios que se prestan tanto para el centro como para los usuarios. Asimismo, varios CEIPs han repartido en período de matrículas en los sobres la hoja del servicio a efectos de que los padres se puedan poner en contacto con el programa y facilitar las relaciones con el centro.

- En las redes sociales y páginas web oficiales de los CEIPS.

# 10. Anexos

- **Anexo I:** Talleres- Evaluación de profesores.
- **Anexo II:** Cartas de evaluación de los directores de los CEIPs. Y resumen de cuestionario anónimo.
- **Anexo III:** Informes presentados durante el curso a la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Liga española de la educación
De Utilidad Pública

# Programa de Cohesión Social desde la Escuela

# MEMORIA FINAL DE PROGRAMA

15 de OCTUBRE de 2020

Concejalía de Inmigración
Cooperación y Voluntariado


**EQUIPO TÉCNICO**

**SOUAD KCHITIL EL HARAJ**
**ELENA KULBINSKAYA**
**SALEH LLOPIS GADEA**
**ANA FRANCISCA MARCO ESTEVAN**
**NURIA PASCUAL GISBERT**

# Índice


**1. Denominación y naturaleza de la actividad ..... 3**

**2. Objetivos ..... 4**

2.1. Objetivo general ..... 4

2.2. Objetivos operativos ..... 4

**3. Usuarios/as participantes en el proyecto ..... 6**

**4. Metodología ..... 9**

4.1. Metodología del proceso de aprendizaje ..... 9

4.2. Metodología de la organización de actividades o acciones ..... 12

4.3. Metodología de la organización de actividades durante la situación excepcional ante la crisis sanitaria del COVID -19 ..... 13

4.4. Metodología del sistema de evaluación ..... 16

*4.4.1. Objetivos, indicadores y resultados esperados ..... 16*

*4.4.2. Evaluación cualitativa del programa ..... 20*

**5. Localización ..... 22**

**6. Evaluación de la intervención realizada a lo largo del programa (2017-2020) ..... 23**

**7. Valoración de la intervención realizada durante la crisis del COVID-19 ..... 39**

**8. Puntos fuertes y propuestas del Programa ..... 44**

**9. Anexos ..... 54**

# 1. Denominación y naturaleza de la actividad

El programa de Cohesión Social desde la escuela es un programa de inclusión socio-educativa dirigido a las y a los menores, desde el inicio de su etapa de infantil (3 años) hasta finalizar el ciclo de primaria en los ocho colegios (CEIP) ubicados entre las zonas urbanas del Pla-Carolinas- Campoamor y San Antón- Casco Antiguo, así como a sus madres, padres y familias. Se trata de una acción integral de gestión socioeducativa, desarrollada en los centros escolares que ha hecho de puente y ha contribuido a disminuir las desigualdades y a atender necesidades de las personas beneficiarias, ya sean alumnas o alumnos, sus familias, AMPA, claustro, conserjes, monitores/as de comedor o monitores/as extraescolares. Las actividades han estado dirigidas a la resolución pacífica de conflictos y a facilitar el diálogo y la convivencia de las distintas culturas que cohabitan en el entorno escolar a través de la cohesión social y la participación activa.

Las actuaciones se han desarrollado en los ámbitos de la educación formal y no formal, el apoyo familiar y la acción de fomento de la participación de las trabajadoras/es de los centros. El programa ha consistido en el desarrollo de actuaciones socioeducativas como complemento de las desarrolladas por los centros educativos para la atención a la diversidad cultural presente en los mismos, mediante el fortalecimiento de las relaciones entre familia, AMPA y escuela, el fomento de **la interculturalidad** entre la comunidad educativa de los centros y de la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, desde sus distintos ámbitos (escolar, comunitaria, resolución pacífica de conflictos y lingüística).

La metodología de acción es integral y adaptada a la situación y a las necesidades de cada usuario/a participante. Los contenidos educativos se refieren a las cuatro áreas de intervención, sobre las que se ha querido incidir:

- Implantación de un Servicio de Mediación Intercultural Integral ambulante y permanente, que ha intervenido en los ocho centros ya referenciados, llevando a cabo un programa de mediación intercultural en éstos y en el que han sido partícipes todos los actores sociales que forman parte de este proceso: familias, alumnado, Consejo Escolar, monitores/as de comedor y extraescolares, conserjes y AMPA.

- Actividades complementarias formativas, según las necesidades de cada grupo, para favorecer los vínculos positivos con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Actividades de sensibilización y fomento de la interculturalidad y conocimiento de la realidad migratoria del barrio donde se encuentra el centro escolar, dirigidas a todas aquellas personas que forman parte del centro.

- Actividades con familias para favorecer su participación en los centros y el conocimiento de recursos de interés en sus barrios y en su municipio.

Además, ha sido un programa de fomento de la inclusión de menores en la vida participativa en el barrio, ya sea dentro de su grupo de iguales o con otros sectores de la población.

En cuanto a la calendarización de las actividades, la intervención comenzó en octubre de 2017 con el objetivo de desarrollarse durante los tres cursos escolares siguientes: 2017-2018, 2018-2019 y 2019-2020. En este informe se presentan los datos y resultados del los tres años de intervención (2017-2020), y los datos hasta el 30 de septiembre de 2020 (que representa el inicio de curso 2020/2021).

# 2. Objetivos

## 2.1. Objetivo general

- Implantar la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, así como el fomento y la sensibilización intercultural en los CEIP 9 d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón-Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante.

## 2.2. Objetivos operativos

- Introducir la mediación intercultural en el aula, propiciando la convivencia intercultural y la resolución positiva de conflictos *interpares.*
- Fomentar la convivencia intercultural y la sensibilización para la prevención de conflictos multiculturales, potenciando valores como la solidaridad, la cultura de paz y la interculturalidad entre todas las personas de la comunidad educativa.

- Implantar un servicio integral de mediación intercultural ambulante y permanente en los CEIP para introducir la gestión positiva de conflictos en la cultura de los centros escolares.
- Incluir a las familias de origen migrante en el proceso educativo de sus hijas e hijos, así como orientarlas en la búsqueda de recursos y entidades sociales en el barrio donde se encuentran los centros.

**LAS ACTIVIDADES HAN ESTADO ENMARCADAS DENTRO DE LOS SIGUIENTES PROYECTOS** [1]

| PROYECTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| P1 | ACCIONES POSITIVAS Y TALLERES PARA PADRES Y MADRES DE FAMILIAS INMIGRANTES |
| P2 | ACCIONES POSITIVAS PARA ALUMNADO DE CUALQUIER ORIGEN CULTURAL |
| P3 | ACTIVIDADES Y TALLERES INTERCULTURALES PARA MADRES Y PADRES DE CUALQUIER ORIGEN FAMILIAR EN COORDINACIÓN CON LAS AMPA |
| P4 | ACTIVIDADES INTERCULTURALES Y TALLERES Y COMPRENSIÓN Y MANEJO DE LA DIVERSIDAD ENTRE IGUALES PARA ALUMNADO DE CUALQUIER ORIGEN CULTURAL |
| P5 | MEDIACIONES SOCIO-EDUCATIVAS E INTERCULTURALES EN LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA |

[1] Concejalía de Inmigración- Ayuntamiento de Alicante, PLAN DE ACOGIDA Y COHESION SOCIAL DE LA CIUDAD DE ALICANTE 2016-2017.

## 3. Usuarios/as participantes en el proyecto

Aunque una parte importante de los proyectos ha estado destinado a la población extranjera (recién llegada) o de origen extranjero (tercera generación), el núcleo del programa no tendría sentido si no hubiera contemplado un trabajo junto a la población local, ya que el resto de alumnado autóctono y sus familiares son elementos imprescindibles para trabajar la sensibilización intercultural y la cohesión social. De esta manera, el número de usuarios/as **destinatarios/as** susceptibles de haberse beneficiado del programa o de haber participado en alguno de sus proyectos podría ascender aproximadamente a la cifra de 9.511 personas. Este número refleja el conjunto del alumnado de los ocho CEIP (3.083), el profesorado (262) y una valoración aproximada de los familiares de los alumnos y alumnas (6.166), ya que algunas actividades son colectivas y no requieren de inscripción. A esta cifra debemos sumar la del resto del personal que forma parte de la comunidad educativa como son los conserjes, el personal de limpieza, los/as monitores/as de comedor y de extraescolares.

A continuación, se exponen cifras más exactas de los/as usuarios/as **participantes – beneficiarios/as** del programa durante los cursos 2017-2020[2].

[2] Datos hasta el 30 de septiembre de 2020 (iniciado el curso 2020-2021). Tener en cuenta que los totales globales se referencian al número de acciones sobre los destinatarios, y algunos de éstos pueden estar en varias acciones.

| BENEFICIARIOS Y PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA<br>COHESIÓN SOCIAL DESDE LA ESCUELA<br>2017-2020 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACTIVIDADES** | | | | | | |
| **TIPOLOGÍA** | **Nº act.** | **OO** | **USUARIOS** | **M** | **H** | **TOTAL** |
| **ACOGIDA** | 215 | OOp2 | ALUMNOS/AS | 83 | 107 | 190 |
| | | | ALUMNO/A TUTOR | 12 | 24 | 36 |
| | | | FAMILIARES | 224 | 242 | 466 |
| | | | COMUNIDAD EDUCATIVA | 187 | 27 | 214 |
| | | | **SUBTOTAL** | **506** | **400** | **906** |
| **APOYO LINGÜÍSTICO EN TUTORÍAS Y REUNIONES ESCOLARES** | 598 | OOp4 | FAMILIARES | 375 | 376 | 751 |
| | | | PROFESORADO | 194 | 31 | 225 |
| | | | **SUBTOTAL** | **569** | **407** | **976** |
| **INFORMACIÓN ASESORAMIENTO Y DERIVACIONES** | 911 | OOp4 | FAMILIAS | 1.919 | 1.932 | 3.851 |
| | | | **SUBTOTAL** | **1.919** | **1.932** | **3.851** |
| **MEDIACIÓN INTERCULTURAL** | 272 | OOp3 | ALUMNADO | 104 | 109 | 213 |
| | | | FAMILIARES | 504 | 541 | 1.045 |
| | | | COMUNIDAD EDUCATIVA | 166 | 30 | 196 |
| | | | **SUBTOTAL** | **774** | **680** | **1.454** |
| **TALLER DE DIVERSIDAD CULTURAL** | 20 | OOp2 | ALUMNADO | 690 | 700 | 1.390 |
| **TALLER DE PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS** | | OOp2 | ALUMNADO | 497 | 290 | 787 |
| **APOYO ESCOLAR** | | OOp5 | ALUMNADO | 0 | 1 | 1 |
| **TALLER DE MEDIACIÓN Y APOYO SOCIOLINGÜÍSTICO** | | OOp5 | ALUMNADO | 5 | 10 | 15 |
| **TALLER DE COHESIÓN Y COOPERACIÓN EN GRUPO** | 2 | OOp2 | ALUMNADO | 26 | 22 | 48 |
| **TALLER SOBRE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO/A** | 1 | OOp2 | ALUMNADO | 15 | 10 | 25 |
| **TALLER SOBRE RECURSOS SOCIALES** | 1 | OOp2 | FAMILIAS | 2 | 6 | 8 |
| | | | **SUBTOTAL** | **1.235** | **1.039** | **2.274** |

| TIPOLOGÍA | Nº | OO | USUARIOS | M | H | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **I JORNADAS COHESIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE ALICANTE** | 1 | OOp2 | COHESIÓN GLOBAL | 160 | 160 | 320 |
| **JORNADAS Y ACTIVIDADES INTERCULTURALES** | | OOp2 | COHESIÓN GLOBAL | 1.777 | 1.798 | 3.575 |
| **JORNADA ¿QUÉ ES EL RACISMO? MESA DEBATE** | 1 | OOp2 | COHESIÓN GLOBAL | 20 | 20 | 40 |
| | | | **SUBTOTAL** | **1.957** | **1.978** | **3.935** |
| **ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS COVID 19 MARZO-SEPTIEMBRE 2020** | 818 | OOp2, OOp3 y OOp4 | REQUERIMIENTOS ESPECIALES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA | 292 | 85 | 377 |
| | | | MATRÍCULAS | 46 | 74 | 120 |
| | | | BECAS DE COMEDOR Y VALE BONO COMEDOR | 138 | 127 | 265 |
| | | | TABLETS | 17 | 22 | 39 |
| | | | DATOS | 26 | 28 | 54 |
| | | | **SUBTOTAL** | **519** | **336** | **855** |
| **TOTALES** | | | | **7.479** | **6.772** | **14.251** |

# 4. Metodología

## 4.1. Metodología del proceso de aprendizaje

Para la Liga Española de la Educación y Cultura Popular, la escuela es un lugar esencial en la construcción de la identidad individual y social de todas las personas. Es un espacio que tiene que ofrecer respuestas a un alumnado diverso y garantizar la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la interacción entre iguales. La escuela ha de tener una finalidad compensadora y transformadora de las desigualdades personales, culturales, económicas, sociales y funcionales, y para ello es de suma importancia la sensibilización en materia de interculturalidad y en gestión positiva de conflictos y mediación.

En las actuaciones educativas, se ha trabajado con los siguientes CEIPs:

| RÉGIMEN DE PERMANENCIA | RÉGIMEN AMBULANTE |
|---|---|
| - **CEIP 9 D'Octubre** | - **CEIP Azorín** |
| - **CEIP Manjón-Cervantes** | - **CEIP Carlos Arniches** |
| - **CEIP Campoamor** | - **CEIP Pedro Duque** |
| - **CEIP San Roque** | - **CEIP San Nicolás de Bari** |

Así las cosas, durante el curso escolar 2017 – 2018 el equipo de profesionales adscritos al programa colaboró activamente con el Equipo Directivo y personal docente del CEIP 9 D'OCTUBRE, los alumnos y sus familias a efectos de alcanzar los objetivos marcados por el programa, convirtiéndose su labor en fundamental para este centro educativo conforme manifestó el Equipo Directivo en carta dirigida a la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, donde expuso lo siguiente:

*"Que existía la necesidad imperativa de contar con el servicio del Programa de Cohesión Social desde la Escuela, constatándose que era necesario que el Centro Escolar transitara del Régimen Ambulatorio, en el cual se encontraba, al Régimen Permanente*

*dado que las necesidades reales del centro requerían que el mismo fuera del Régimen Permanente, con base en los siguientes motivos:*

I. *Coexistencia de una amplia diversidad de nacionalidades.*

II. *La población extranjera del centro alcanza alrededor del 70%.*

III. *Un aumento intermitente de la población extranjera.*

IV. *Un considerable aumento de las necesidades de dicha población.*

V. *La disparidad de nacionalidades crea una divergencia de necesidades que no es susceptible de homogenizar.*

VI. *El desconocimiento de la lengua castellana por parte de las familias dificulta enormemente la relación de los mismos con el centro y el personal docente.*

VII. *La imposibilidad de comunicación entre el personal docente, los menores y sus progenitores dificulta enormemente la adaptación de los menores al nuevo centro, convirtiéndose la barrera lingüística en un impedimento para la correcta adaptación del alumnado.*

VIII. *La labor del equipo mediador del programa ha facilitado de forma considerable la fluidez en las relaciones entre el centro educativo, el personal docente, los menores y los progenitores de los mismos. Dicha labor no solo se ha visto reflejada en una mejor relación en el centro, con la comunicación fluida entre las partes, sino que se ha visto reforzada por las actuaciones de mediación que han evitado los previsibles conflictos. Así mismo, ha facilitado la integración de los progenitores de los menores en el centro, desconocedores de la lengua local, la cultura local y normativa legal. Además, ha supuesto un apoyo positivo al personal docente en sus relaciones con la comunidad extranjera mediante información acerca de la realidad cultural, social y política de los países de origen de los menores y sus progenitores para una mejor comprensión y relación de los mismos con el personal docente."*

En respuesta a dicha petición, la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante autorizó la transición del CEIP 9 D'OCTUBRE del Régimen Ambulatorio al Régimen Permanente, extremo que se implementó para los cursos escolares 2018-2019 y 2019-2020, pasando finalmente el programa a sumar un CEIP más a los tres CEIPs que ya contaban con el régimen de permanencia, sumando un total de cuatro centros escolares en dicho régimen.

En cuanto a los **principios de intervención y la metodología,** la perspectiva temporal de tres cursos académicos completos (del 1 de septiembre de 2017 al 30 de septiembre de 2020) ha permitido plantear líneas de trabajo con resultados evaluables a medio plazo.

Se ha llevado a cabo una metodología basada en el aprendizaje-servicio, ya que el fomento y aprendizaje de la convivencia e interculturalidad, así como la cultura de paz y la resolución positiva de conflictos, permiten que estos valores y competencias entren a formar parte de la cultura del centro y del escenario que lo circunscribe y que, irremediablemente, forma parte de la vida cotidiana tanto del alumnado como familiares, profesorado y demás actores del entorno educativo.

Como primer eje metodológico diferenciador se ha seleccionado el fomento de la **interculturalidad y la convivencia**, especialmente indicadas para el desarrollo de la tolerancia y la solidaridad y la prevención del racismo o la xenofobia. En definitiva, se ha posibilitado el desarrollo de las competencias básicas incluidas en el enfoque competencial introducido con la LOE y reformado pero vigente en la LOMCE: **competencias sociales y cívicas**. También se ha trabajado en el fomento de la interculturalidad y la convivencia con todos los actores que forman parte de los ocho centros escolares (profesorado, Consejo escolar, monitores/as extraescolares y de comedor, AMPA, conserjes etc.).

Un segundo eje vertebrador de la metodología es la **gestión positiva de conflictos** a través de la mediación intercultural que se ha llevado a cabo con el alumnado, sus familias y todos los actores que forman los ocho centros escolares. De este modo la cultura de diálogo se ha implantado en la cultura propia de los centros. Ha sido posible a través de la implantación de un Servicio Integral de Mediación.

Otro eje importante que articula el programa es su **dimensión comunitaria**, ya que ha ofrecido una orientación especializada según las necesidades y oportunidades que ofrecía el barrio para la intervención.

## 4.2. Metodología de la organización de actividades o acciones

El planteamiento metodológico de las actividades es la clave que ha permitido complementar los objetivos de fomento de la interculturalidad y la mediación intercultural, al ofrecer a las y los participantes en las actividades de apoyo, la posibilidad de experimentar "otras formas de convivir", de cooperar y de relacionarse. Se han propuesto otros modos de aprendizaje colaborativos, como es el caso del apoyo en talleres formativos sobre diversidad e interculturalidad, como podemos apreciar en el siguiente cuadro:

<table>
<tr><th colspan="7">CALENDARIZACIÓN</th></tr>
<tr><th>PROYECTOS</th><th>Actuaciones</th><th>Actividades</th><th>Calendarización</th><th>Usuarios</th><th>Régimen CEIP</th><th>Horario</th></tr>
<tr><td>INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN</td><td>SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL</td><td>-CHARLAS Y JORNADAS SOBRE TEMÁTICAS AFINES A LA INMIGRACIÓN Y LA INTEGRACIÓN</td><td>ABIERTA</td><td>COMUNIDAD EDUCATIVA</td><td>PERMANENTE AMBULATORIO</td><td>ABIERTO</td></tr>
<tr><td rowspan="2">MEDIACIÓN</td><td rowspan="2">SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL</td><td rowspan="2">-MEDIACIÓN EN CONFLICTOS<br>-APOYO LINGÜÍSTICO</td><td rowspan="2">CURSOS ESCOLARES 2017-2020</td><td rowspan="2">COMUNIDAD EDUCATIVA</td><td>PERMANENTE</td><td>HORARIO ACORD.</td></tr>
<tr><td>AMBULATORIO</td><td>SUJETO A DEMANDA</td></tr>
<tr><td rowspan="2">INTERVENCIÓN CON FAMILIAS</td><td rowspan="2">INTEGRACIÓN EDUCATIVA Y COHESIÓN SOCIAL</td><td rowspan="2">-ACOGIDAS<br>-ACOMPAÑAMIENTO LINGUISTICO<br>-ASESORAMIENTO<br>-APOYO A LAS AMPA<br>-DERIVACIÓN A SERVICIOS PÚBLICOS</td><td rowspan="2">CURSOS ESCOLARES 2017-2020</td><td rowspan="2">FAMILIAS</td><td>PERMANENTE</td><td>HORARIO ACORD.</td></tr>
<tr><td>AMBULATORIO</td><td>SUJETO A DEMANDA</td></tr>
<tr><td rowspan="3">INTERVENCIÓN CON ALUMNADO</td><td>JUNTA MEDIADORA</td><td rowspan="2">-MEDIACIÓN EN CONFLICTOS<br>-TALLERES</td><td rowspan="3">CURSOS ESCOLARES 2017-2020</td><td rowspan="3">ALUMNADO Y FAMILIAS</td><td rowspan="3">TODOS</td><td rowspan="3">ABIERTO</td></tr>
<tr><td>SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL</td></tr>
<tr><td>ACOMPAÑAMIENTO LINGÜÍSTICO Y CULTURAL</td><td>-TUTORÍAS<br>-REUNIONES<br>-JORNADAS Y FESTIVALES</td></tr>
<tr><td>APOYO SOCIO-LINGÜÍSTICO</td><td>APOYO PARA LA ADQUISICIÓN SOCIO-LINGÜÍSTICA</td><td>TALLERES CON ENFOQUE CULTURAL Y LINGÜÍSTICO</td><td>ABIERTO</td><td>-ALUMNADO<br>-TUTORES/AS</td><td>PERMANENTES</td><td>ABIERTO 14-15</td></tr>
</table>

### 4.3. Metodología de la organización de actividades durante la situación excepcional ante la crisis sanitaria del COVID -19

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 para todo el territorio del Estado. A raíz de dicha declaración, se realizó una reunión con las técnicas del Área de Inmigración de la Concejalía de Inmigración del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para analizar las medidas a emprender en consonancia con las medidas de prevención implementadas en el entorno laboral por la Liga Española de la Educación y la Cultura, así como las medidas implementadas por el Bando de Alcaldía y el Acuerdo de la Conselleria d'Educació de suspensión de las clases de escuelas infantiles, educación primaria, secundaria y universitaria a partir del día 16 de marzo del presente año.

Desde el Programa de Cohesión Social desde la Escuela, una vez adoptado el acuerdo con las partes implicadas en el programa, y conscientes de la gravedad de la situación y en estricto cumplimiento de las recomendaciones sanitarias, de las directrices de la administración pública competente y empresarial, se procedió a implementar el sistema del teletrabajo durante la vigencia de la suspensión de las clases.

Y para reducir al mínimo el impacto en el servicio prestado, el plan de trabajo se prestó de la siguiente manera:

- Se mantuvieron las reuniones de equipo técnico ordinarias, y aquellas de carácter extraordinario, que fueron necesarias, mediante herramientas de videoconferencia tales como Skype, WhatsApp y otras similares. De modo que, a través del sistema de telecomunicación, se pudo coordinar el trabajo en equipo y dar una adecuada respuesta a las demandas de los usuarios y centros educativos objeto del programa.

- Se ha mantenido habilitado el contacto con los usuarios y los centros educativos a través del correo electrónico del servicio, teléfono de contacto y vía WhatsApp, a través del teléfono 659294028 y correo electrónico cohesionsocial@ligaeducacion.org de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 para consultas y atenciones ordinarias; evaluándose y dando respuesta a aquellas situaciones urgentes que se presentaron fuera de dicho horario de prestación de

servicio, siempre que las circunstancias lo requirieran y en estricto cumplimiento de las recomendaciones sanitarias.

- Se mantuvo un contacto constante con los centros educativos a efectos de mantener una estrecha coordinación y colaboración para suministrar a las familias aquellas informaciones que fueran necesarias, tanto respecto a las actividades propuestas por los centros educativos para los menores durante la suspensión de las clases, como aquellas actualizaciones que se fueron produciendo en el marco educativo.

- En paralelo a las anteriores actividades, se comenzó a recopilar todo el trabajo interno para adelantar la elaboración de la memoria del programa del curso escolar 2019-2020 a efectos de agilizar aquellas labores administrativas que fueran de difícil o imposible desarrollo con la posible vuelta de los escolares a la aulas por los plazos administrativos de matrículas, entregas de notas, tutorías, derivaciones y otras que se vieron solapadas, siendo de especial importancia que el programa debía hacer frente a dicha actividad y labores en 8 colegios con una alta concentración de alumnado. Fue complicado realizarlo en esas fechas por el grueso de las demandas encontradas durante la duración del estado de alarma y hasta finalizar el curso 2019-2020, extremo que quedó reflejado en los informes semanales de actuaciones e intervenciones, donde se puede observar el aumento de usuarios y demandas. Cabe destacar que ante el cúmulo de trabajo el equipo se vio ante la obligación de no interrumpir la actividad durante las vacaciones de Pascua, y continuar su labor hasta el mes de junio de forma ininterrumpida.

- Se realizó un plan de coordinación con los centros educativos a efectos de reubicar de forma ordenada aquellas reuniones, tutorías y actividades que constaban en la programación acordada con los centros en los meses de marzo y abril, a efectos de reubicarlas en las fechas más adecuadas para cada centro tras la reapertura de los mismos, adaptando tal actividad al sistema de tutorías y atención vía citas previas a través de video llamadas.

- Se procedió a la traducción de todos aquellos documentos remitidos por los centros educativos al programa, que durante la situación de emergencia sanitaria han sido de mayor importancia, y que posteriormente fueron publicados en las redes sociales y páginas web de los centros educativos.

- Se procedió a facilitar toda aquella información relacionada con la nueva situación de emergencia sanitaria a los CEIP y a las familias relacionadas con: asuntos e información sobre salud, prevención, Oficina de Emergencia Social, servicios establecidos para afrontar la nueva situación, información de la nueva metodología de enseñanza online, gestión de plataformas (Webfamilia, Telegram, etc.)

- Se implementó un canal de comunicación estrecho con los servicios de orientación de los centros educativos para prestar apoyo y a las familias cuyos hijos e hijas tienen algún tipo de diversidad funcional que requiere una especial atención y/o comunicación.

- Ante esta situación excepcional, se acordó prestar apoyo de manera puntual a tres centros educativos que no son objeto del programa: C.E.E Lo Morant, C.E.E Santo Ángel y E.E.I El Tossalet. En dichos centros se han atendido casos de especial trascendencia, por la concurrencia de especial vulnerabilidad de los menores y de sus familiares por las patologías que sufrían los menores que les producía estados de diversidad funcional severa. Atención especial que se realizó, mediante mediaciones lingüísticas, gestión del bono comedor, gestión durante el proceso de matriculación, asesoramientos y orientación, colaboración en atención a Servicios Sociales, Ayuda Social, etc.

- Se ha realizado un análisis pormenorizado de todos aquellos expedientes de usuarios/as pendientes de cualquier actuación, a efectos de dar una respuesta acorde a las circunstancias en el entorno escolar para dar la resolución más adecuada a las demandas que constaban en los mismos, con una estrecha colaboración con los centros educativos a efectos de impedir que el cierre temporal de aulas y su afección al calendario escolar produjera el menor prejuicio posible a los/as usuarios/as.

- Durante el periodo mencionado para poder dar cobertura al periodo de matriculación, becas, tutoría, etc. se utilizaron los medios de los propios técnicos del programa (móviles personales, ordenadores, etc.) para agilizar y facilitar al máximo la atención a los usuarios en la nueva situación de emergencia sanitaria. Gracias al esfuerzo y la profesionalidad del equipo técnico del Programa el

servicio no se vio afectado en ningún momento. Se mantuvo el mismo nivel de eficacia del servicio prestado a los/as usuarios/as.

Junto a las actuaciones arriba indicadas se acordó un plan de seguimiento y coordinación entre los técnicos municipales y el programa mediante informes semanales y otro mensual, enviados mediante correo electrónico de forma periódica, y en los cuales se han reflejado tanto las actuaciones como la coordinación durante el proceso y hasta que se estableció el plan de incorporación a la nueva normalidad.

## 4.4. Metodología del sistema de evaluación

### 4.4.1. Objetivos, indicadores y resultados esperados

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| Implantar la gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural escolar, así como el fomento y la sensibilización intercultural en los CEIP 9 d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón- Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante. | -N.º de centros educativos que participan en el programa.<br><br>-Nivel de satisfacción de los/as destinatarios/as con el programa.<br><br>-N.º de reuniones de coordinación y seguimiento con los centros educativos. | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 centros educativos (de forma ambulante). |
| | | -Al menos un 80% de los y las participantes valoran positivamente las actividades en los cuestionarios de satisfacción. | -Un 95% de los y las participantes valoran positivamente las actividades en los cuestionarios de satisfacción. |
| | | -Recibidas cartas de satisfacción por parte de los centros escolares y otras entidades que han colaborado con el programa. | -El programa ha recibido cartas de apoyo de los centros educativos mostrando su satisfacción. Y 2 cartas de apoyo de centros externos al programa, con los cuales se ha colaborado. Se han recibido los cuestionarios de evaluación final expresando su satisfacción por parte de varios centros. |

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| | | -Al menos una reunión de coordinación y seguimiento por trimestre por centro educativo. | -Se ha llevado a cabo una reunión de coordinación y seguimiento por trimestre por centro educativo y en los casos requeridos se han realizado entre 2 y 3 reuniones por trimestre. |
| OOp1: Introducir la mediación intercultural en el aula, propiciando la convivencia intercultural y la resolución positiva de conflictos *inter pares.* | - N.º de centros educativos que participan en el programa.<br><br>-N.º de mediaciones *interpares* llevadas a cabo en el aula | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 (de forma ambulante). |
| | | - Realizadas al menos 50 mediaciones interculturales en resolución de conflictos en los centros educativos. | - Se han realizado 272 mediaciones interculturales en los centros educativos. |

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| OOp2: Fomentar la convivencia intercultural y la sensibilización para la prevención de conflictos multiculturales, potenciando valores como la solidaridad, la cultura de paz y la interculturalidad entre todas las personas de la comunidad educativa. | -N.º de actividades de fomento de la interculturalidad llevadas a cabo con la comunidad educativa (Consejo Escolar, profesorado, conserjes, AMPAs y monitores extraescolares y de comedor).<br><br>-N.º de profesorado de los centros participantes.<br><br>-N.º de alumnos participantes.<br><br>-N.º de familias del alumnado participante. | -Realizada una media de 1 actividad de fomento de la interculturalidad por cada centro con un total de 72 participantes. | -*Taller de Diversidad Cultural*<br>Participantes: 1.390<br><br>-*Taller de Prejuicios y Estereotipos*<br>Participantes: 787<br><br>- *I Jornadas de Cohesión Social de la Ciudad*<br>Participantes: 320<br><br>-*Taller de Mediación y Apoyo Socio-lingüístico*<br>Participantes: 15<br><br>-*Taller de Cohesión y Cooperación de grupo*<br>Participantes: 48<br><br>-*Talleres sobre la Declaración Universal de los Derechos del Niño*<br>Participantes: 25<br><br>-*Encuentro formativos sobre recursos sociales*<br>Participantes: 8 familias |
| | | -Al menos 40 profesores participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Han participado más de 262 profesores en actividades de fomento de la interculturalidad. |
| | | -Al menos 50% del alumnado de los centros educativos participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Ha participado al menos el 80% del alumnado de los centros educativos en las actividades de fomento de la interculturalidad, alcanzando la participación el 100% en el caso de los alumnos de 5º y 6º de Primaria. |
| | | -Al menos 80 familias participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. | -Al menos 150 familias participan en las actividades de fomento de la interculturalidad. |

| OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS OBTENIDOS |
|---|---|---|---|
| OOp3: Implantar un servicio integral de mediación intercultural ambulante y un punto de mediación permanente en los CEIP para introducir la gestión positiva de conflictos en la cultura de los centros escolares. | -N.º de centros educativos que participan en el programa.<br><br>-N.º de mediaciones interculturales llevadas a cabo.<br><br>-N.º de personas participantes en las mediaciones. | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 centros educativos (de forma ambulante). |
| | | -Se ha atendido al 100% de las personas en situación de conflicto en los centros. | -Se ha atendido al 100% de las personas en situación de conflicto en los centros. |
| | | -Al menos en un 70% de los casos se han llevado a cabo un proceso de mediación o de gestión positiva de conflictos para intervenir en estas situaciones de conflicto. | -Al menos en un 90% de los casos se han llevado a cabo un proceso de mediación o de gestión positiva de conflictos para intervenir en estas situaciones de conflicto. |
| OOp4: Incluir a las familias de origen migrante en el proceso educativo de sus hijas e hijos, así como orientarlas en la búsqueda de recursos y entidades sociales en el barrio donde se encuentran los centros. | -N.º de acciones específicas de orientación e información a familias migrantes<br><br>-N.º de personas atendidas en el servicio | -Puestas en marcha, al menos, 24 acciones específicas de orientación e información a familias migrantes. | -Durante los 3 años del programa se han contabilizado 911 acciones específicas de orientación e información a familias migrantes. |
| | | -Al menos un total de 80 familias de alumnado migrante atendido. | -El programa ha atendido a 439 familias de origen migrante. |
| OOp5: Realizar actividades de apoyo socio-cultural para aumentar las competencias sociales sobre diversidad e interculturalidad. | -N.º de grupos de apoyo escolar.<br><br>-N.º de centros educativos participantes en actividades de apoyo escolar. | -Puesta en marcha de al menos 1 grupo formativo en materia de mediación e interculturalidad. | -Puesta en marcha de 1 grupo formativo en materia de mediación e interculturalidad. |
| | | -Al menos participan 3 centros educativos (de forma permanente) y 5 centros educativos (de forma ambulante). | -Al menos participan 4 centros educativos (de forma permanente) y 4 centros educativos (de forma ambulante) |

### 4.4.2. Evaluación cualitativa del programa

El programa de Cohesión Social desde la escuela emplea una evaluación mixta en lo que se refiere tanto a la periodización como en las metodologías a emplear (cualitativa y cuantitativa). Para lograr ese propósito, se siguen las siguientes fases:

1. Evaluación inicial: así como se realizó en octubre de 2017, durante el mes de septiembre de 2018 el Equipo Técnico se reunió con los equipos directivos de los centros educativos, así como con el/la Técnico/a Municipal responsable de la Concejalía de Inmigración y otros actores públicos y privados relevantes para el desarrollo de la actuación. Dichas reuniones tuvieron como objetivo retomar las líneas de trabajo iniciadas en el 2017, así como el diseño y planificación de las actividades que se realizarían durante el año 2018-2019 y el establecimiento de los mecanismos de coordinación y seguimiento.
2. Evaluación continua: se ha llevado a cabo por el equipo de profesionales a lo largo de toda la ejecución del programa. La metodología empleada ha consistido principalmente en la observación participante del Equipo Técnico en su trabajo diario, y se ha tenido en cuenta el desarrollo de las actividades y la satisfacción y valoración por parte de los y las participantes, expresada mediante cuestionarios durante la realización de talleres y actividades participativas y otros métodos, así como mediante cartas de apoyo de los/as directores/as de los centros. Además, se ha incorporado la valoración del profesorado, familias y otros actores que trabajan con el alumnado como entidades sociales u organismos públicos a través de reuniones o charlas informales. Se ha elaborado un expediente individualizado por cada persona/familia atendida que recoge los datos básicos de su perfil y tipo de demanda. Todos los expedientes están protegidos según los criterios de la Ley de Protección de Datos y serán eliminados cuando termine el programa. El objetivo de esta evaluación continua ha sido conocer durante la implantación y desarrollo de las actividades una valoración para poder adaptarlas de forma flexible, introduciendo modificaciones y cambios que mejoraran nuestra intervención.

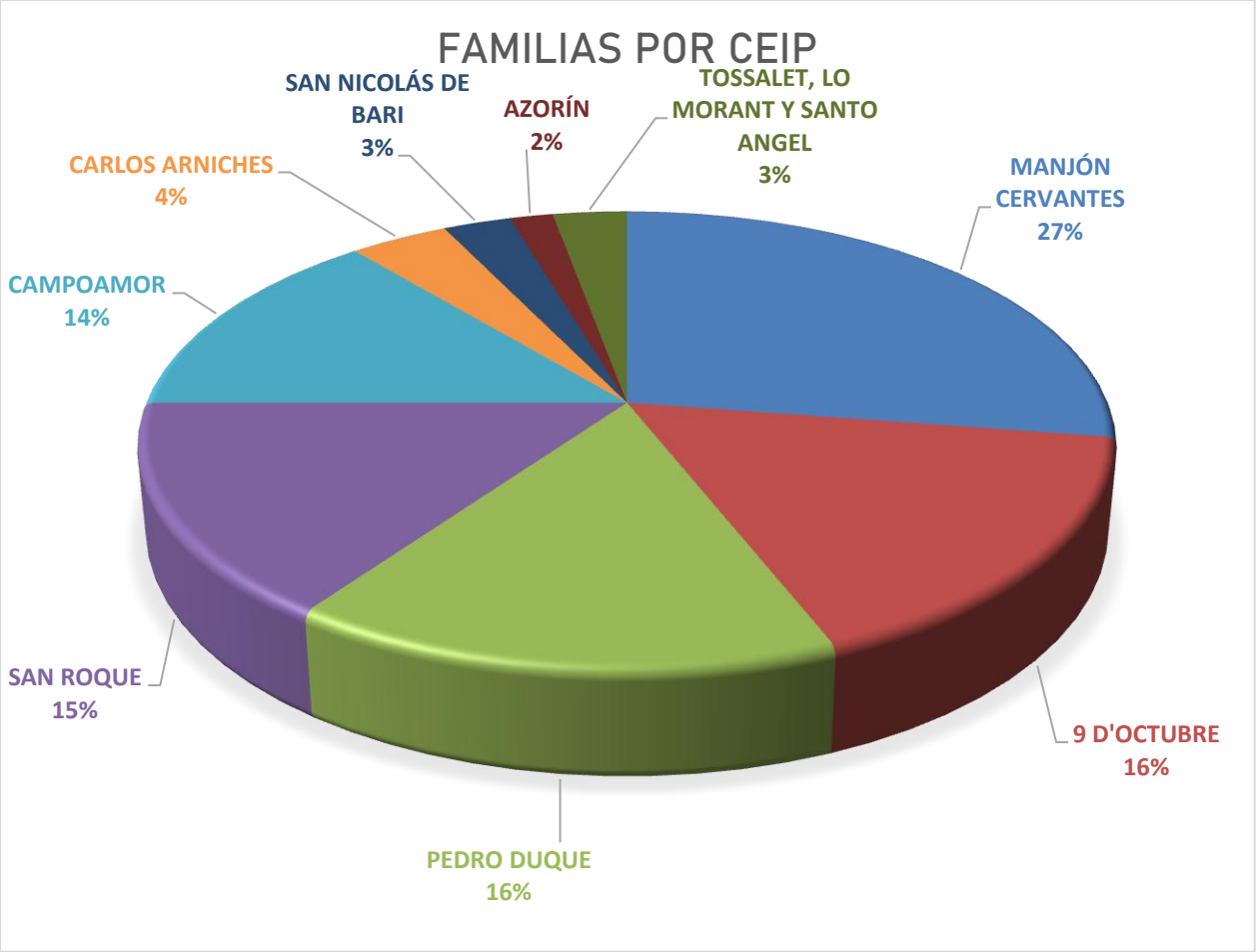
3. Evaluación final de cada curso académico: así como se realizó en los meses de junio y julio del curso 2017-2018, en junio de 2019 y en julio del 2020 ha tenido lugar la evaluación global anual del programa con la Concejalía de Inmigración donde se han valorado los resultados obtenidos para cada uno de los cinco proyectos y de forma global, la satisfacción general del programa, las posibles desviaciones producidas, entre otros posibles ítems. Esta fase ha tenido un carácter sumativo, con la finalidad de extraer aprendizajes y mejoras en la intervención de cara al curso posterior. Al final de cada año escolar, el equipo técnico ha elaborado una memoria de actividades que se ha presentado a la Concejalía de Inmigración.

4. Evaluación final del programa: una vez finalizada la intervención con el alumnado, familias y comunidad docente, a 30 de septiembre de 2020, y dadas las circunstancias de emergencia sanitaria aún vigentes, se han realizado unos cuestionarios de evaluación del programa para cada centro educativo. Además de la evaluación anual, explicada en el punto anterior, se ha realizado una valoración global del programa durante los tres cursos académicos. Como criterios de la evaluación se incluirá el grado de cumplimiento de los objetivos e indicadores fijados en la planificación, tanto los generales del programa como de cada uno de los cinco proyectos y la satisfacción de la comunidad educativa. Esta evaluación tendrá en cuenta tanto el cariz cuantitativo de las acciones (nº de participantes, resultados de los cuestionarios) como cualitativo (percepciones de los diferentes actores, impacto producido en los centros educativos y en los barrios). Los resultados de esta evaluación se han incluido en esta memoria final del programa, que se presenta a la Concejalía a la finalización del contrato. En el Anexo I están adjuntas las cartas de evaluación de los/as Directores/as de los CEIP, y en el Anexo II se encuentran relacionados los cuestionarios de evaluación final rellenados por equipos directivos y docentes de los diferentes CEIP.

## 5. Localización

La intervención durante los 3 cursos escolares 2017-2020[3] se ha llevado a cabo en los CEIP 9 d´Octubre, Azorín, Campoamor, Carlos Arniches, Manjón- Cervantes, Pedro Duque, San Nicolás de Bari y San Roque, del municipio de Alicante.

Los CEIP Manjón-Cervantes, San Roque, Campoamor y 9 d'Octubre han disfrutado de un servicio permanente del Programa, mientras que el resto de los centros educativos han contado con un servicio ambulante.




Así como sucediera durante el curso 2017-2018 y el curso 2018-2019, el CEIP Manjón-Cervantes ha sido el centro educativo con mayor número de familias atendidas, concentrando el 27% del conjunto de las familias usuarias y beneficiarias del programa.

[3] Hasta 30 de septiembre 2020 (iniciado curso escolar 2020-2021)

Nótese que el CEIP 9 d'Octubre, que pasó al régimen de permanencia en el curso 2018-2019, ha consolidado la tendencia del curso anterior posicionándose por segundo año consecutivo como el segundo centro educativo con mayor número de familias atendidas junto al CEIP Pedro Duque.

Asimismo, destaca un aumento de participación del CEIP Pedro Duque entre los CEIPs de régimen ambulante, ya que en el curso 2018-2019 representaba el 15% de familias igualándose al CEIP Campoamor de régimen permanente, y en el pasado curso 2019-2020, representa al 16% de las familias usuarias y beneficiarias del programa, equiparándose en la segunda posición al CEIP de régimen permanente 9 d'Octubre.

Además, se incluye en el gráfico, como ya se ha referido en apartados anteriores, las actuaciones realizadas en el curso 2019-2020 (a pesar de no estar incluidas en el Programa), a partir del mes de marzo, en el C.E.E Lo Morant, C.E.E Santo Ángel y E.E.I El Tossalet, que suponen un 3% del total de familias.

# 6. Evaluación de la intervención realizada a lo largo del programa (2017-2020)

Durante el primer año de la ejecución del Programa (2017-2018) se detectaron una serie de necesidades para alcanzar los objetivos de integración de las personas de origen migrante y la cohesión de dicho colectivo con la población autóctona en los centros escolares. A continuación, se presentan las líneas de trabajo seguidas durante los tres cursos académicos a través de una serie de servicios utilizados para responder a dichas necesidades:

## 6.1. Acogida y seguimiento del alumnado durante los ciclos de infantil y primaria.

El Programa *Cohesión Social desde la Escuela* ha estado incluido principalmente en el proyecto municipal de inserción social, por lo que contempla entre sus objetivos primordiales trabajar la cohesión social con la población de origen extranjero de tercera generación. En cambio, la acogida y el trabajo con los alumnos y alumnas recién llegados

necesitan de los servicios de este programa para trabajar la cohesión desde la misma llegada. Además, las necesidades de interpretación lingüística y cultural son acuciantes entre las personas extranjeras que acaban de llegar.

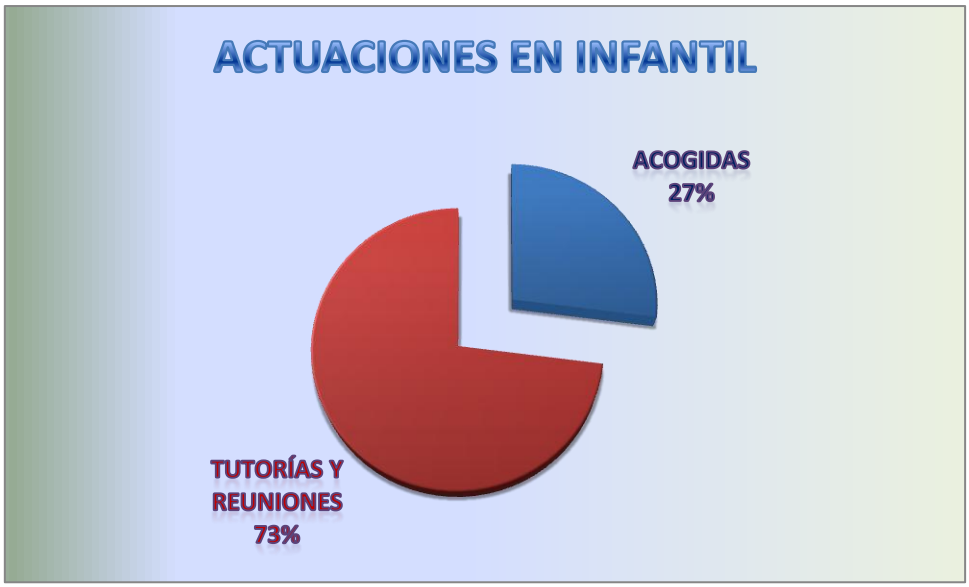
La secuenciación de esta actividad ha contemplado la bienvenida de la familia en el CEIP por parte de la Comunidad Educativa y uno de los miembros del Equipo Técnico, - interpretación lingüística y cultural del Equipo Técnico durante la visita, - asignación de un alumno/a tutor/a que ha acompañado al menor durante sus primeros días en la escuela, - presentación del Programa *Cohesión Social desde la Escuela* a los familiares, - asesoramiento y acompañamiento en el centro para tramitar la escolarización administrativa, - derivación a programas municipales o privados según las necesidades detectadas, - creación de redes de apoyo intercomunitarias. Es una de las partes fundamentales de la actuación en la escuela, para fomentar la cohesión y la interculturalidad, ya que la forma de realizar la acogida marcará el desarrollo y la evolución de cada niño o niña recién llegado/a a lo largo de su etapa escolar y en sus relaciones con su entorno.

Hemos tenido en cuenta para la adaptación y mejora de dicha actividad, *la resolución del 5 de junio del 2018, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se dictan instrucciones y orientaciones para actuar en la acogida de alumnado recién llegado, especialmente el desplazado, en los centros educativos de la Comunitat Valenciana.*

### 6.1.1 Intervención en el ciclo de infantil.

Como se menciona arriba, el Programa contemplaba en un inicio la intervención con el alumnado del ciclo de primaria que engloba las edades desde los 6 años hasta los 12. En cambio, las demandas para atender a los niños y niñas del ciclo de infantil durante el primer curso suscitaron que este programa contemplase la intervención con los niños de 3, 4 y 5 años de educación infantil, tendencia que se ha confirmado en los demás cursos escolares.

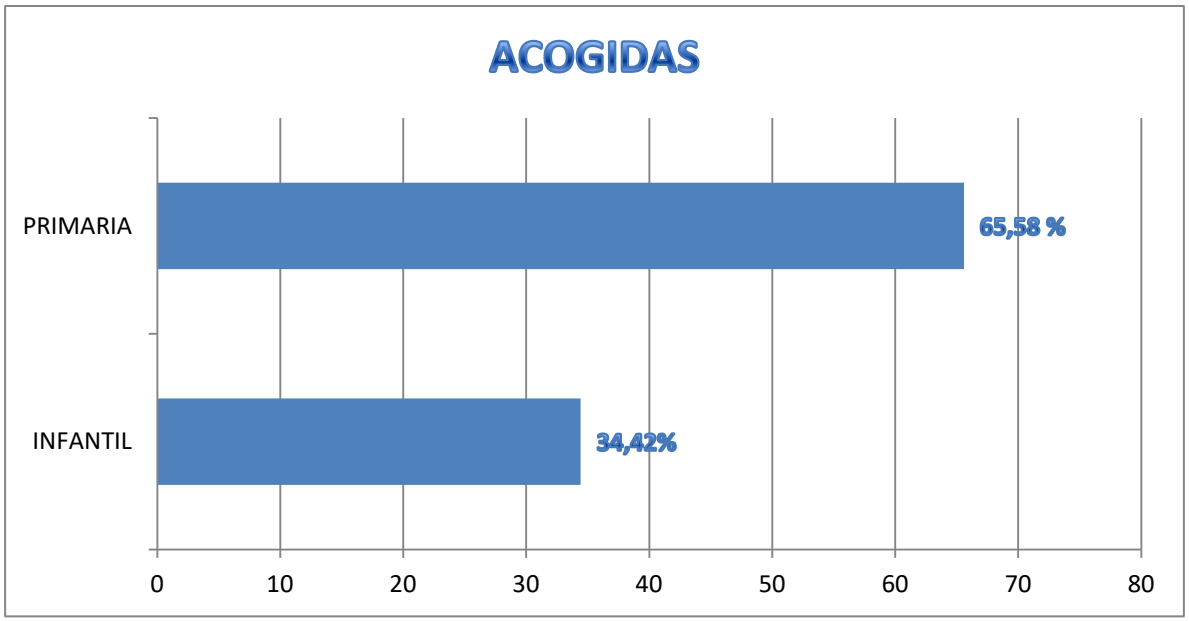
Datos cuantitativos que justifican dicha demanda serían los siguientes. Como ejemplo, sólo entre acogidas y acompañamiento lingüístico se han atendido 263 demandas en el ciclo de infantil, a lo largo de los 3 cursos:

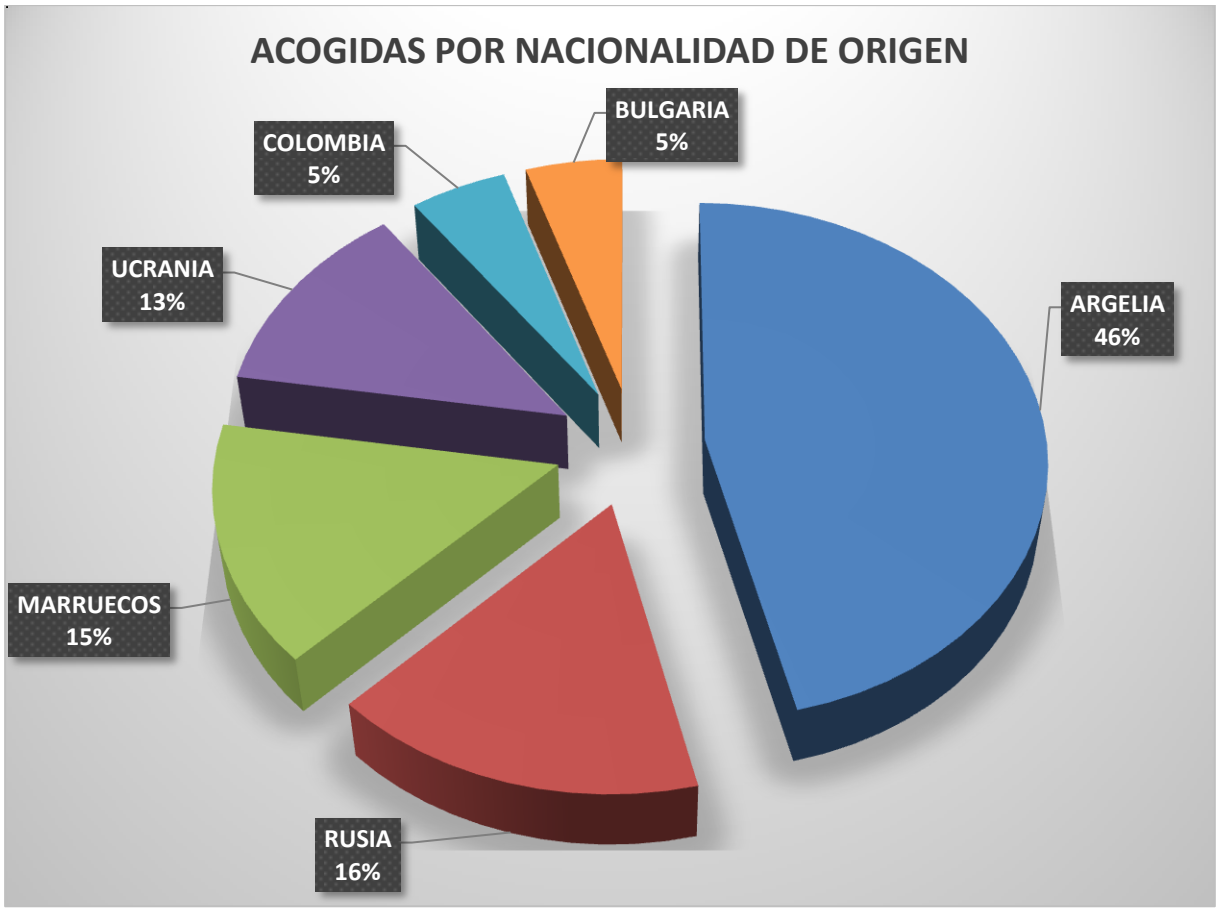



### 6.1.2 Acogida de alumnado de nuevo ingreso.

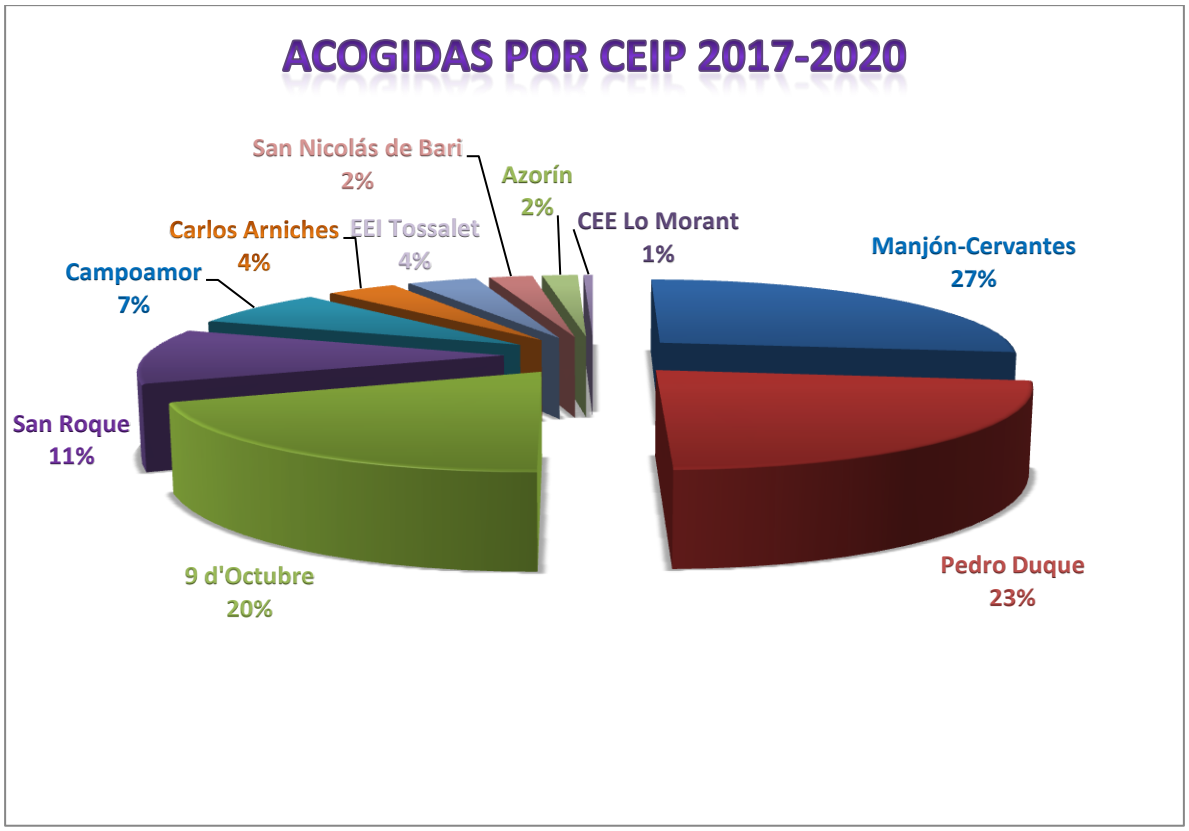
Durante el curso 2019-2020, el Programa ha acogido a 98 familias y alumnos nuevos, frente a las 76 del curso 2018 – 2019 y 36 del curso 2017 – 2018, un extremo que refleja el aumento en la confianza de los centros escolares en el trabajo del programa, haciendo uso del mismo como eje vertebrador de la acogida del menor extranjero y su familia en el centro escolar. El total de acogidas realizadas a lo largo del Programa suma 215 actuaciones (contabilizando el mes de septiembre de 2020 que pertenece al curso 2020-2021).

ACOGIDAS POR CURSO ESCOLAR
120
100
80
60
40
20
0
0
0
0
98
76
36
2017 - 2018
2018 - 2019
2019 - 2020


ACOGIDAS
PRIMARIA
INFANTIL
65,58 %
34,42%
0
10
20
30
40
50
60
70
80




La nacionalidad con mayor número de acogidas ha sido la argelina, que ha pasado de representar el 41% de las acogidas del curso 2018 – 2019, a representar el 46 % de las acogidas del curso 2019-2020. Sin embargo, y suponiendo un cambio con respecto al año anterior, las personas de origen ruso han ocupado el último curso la segunda posición, y las de origen marroquí la tercera posición, contrayéndose las acogidas de la población de origen ucraniano de la segunda posición, que ocupaban el curso 2018-2019, a la cuarta posición que han ocupado en el 2019-2020. Las acogidas de la población del Norte de África, Argelia y Marruecos, han representado el 61% de las acogidas junto a las de los países de origen eslavo, Rusia, Ucraniana y Bulgaria que han supuesto el 34% de las acogidas, frente a un tímido 5% que han representado nacionalidades de Latinoamérica, aunque es un hecho destacable, en tanto en cuanto, por primera vez han supuesto un grupo destacable en los datos de acogida.




Cabe destacar que los CEIP con régimen de permanencia han concentrado el 65% de las acogidas, mientras que los de régimen itinerante han realizado el 35% de las acogidas, con especial mención al CEIP Pedro Duque que ha concentrado el 23% de las acogidas superando a CEIP con régimen permanente como San Roque y Campoamor. Asimismo, cabe destacar que un centro que no formaba parte del programa, como la Escuela Infantil El Tossalet concentre el 4% de las acogidas, lo cual se puede explicar teniendo en cuenta la excepcionalidad de las circunstancias de la crisis sanitaria del coronavirus, en la cual se prestó una ayuda de carácter especial y excepcional a éste y otros centros no pertenecientes al programa, lo que impone que se deban reflejar los datos y las actuaciones realizadas en dichos centros.

Además, en relación a las acogidas, tenemos que destacar que tanto en San Roque, Pedro Duque y Manjón-Cervantes hemos asesorado en la elaboración de su plan de acogida, y la traducción de documentación para el plan.

## 6.2 Información, orientación y derivación.

Uno de los servicios que ha ofrecido el Programa era informar sobre los trámites necesarios para realizar los procesos administrativos escolares, así como la orientación y la derivación a otros programas públicos municipales que pudieran solventar otras necesidades de índole jurídica u otras detectadas durante las primeras entrevistas o contactos con los/as usuarios/as participantes. Los datos cuantitativos con respecto a este punto son los siguientes:

- 546 familias han sido atendidas durante los tres cursos escolares por demandas de información y orientación, representando un reflejo de la confianza de las familias usuarias y nuevas familias en el programa y en el equipo de técnicos para plantear sus demandas y dudas para una adecuada orientación, dado que se ha pasado de 174 familias atendidas en el primer curso escolar a 209 familias en el segundo y finalizando en 498 en el curso 2019-2020, y un total de 101 acciones de información y asesoramiento en el mes de septiembre de 2020.
- 286 derivaciones (usuarios/as) a distintos programas. De dichas derivaciones, para poner un ejemplo, en 2019-2020, un 58,33% ha sido derivado a servicios ofertados por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, y un 41.67% ha sido derivado a otros servicios ofrecidos por ONG presentes en el sector social: ASTI, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones Vecinales, CAI, etc. Recordar que en el primer año no se recogieron datos de derivaciones, pero al aumentar la demanda de este servicio, sí empezaron a recogerse los datos en los siguientes cursos.

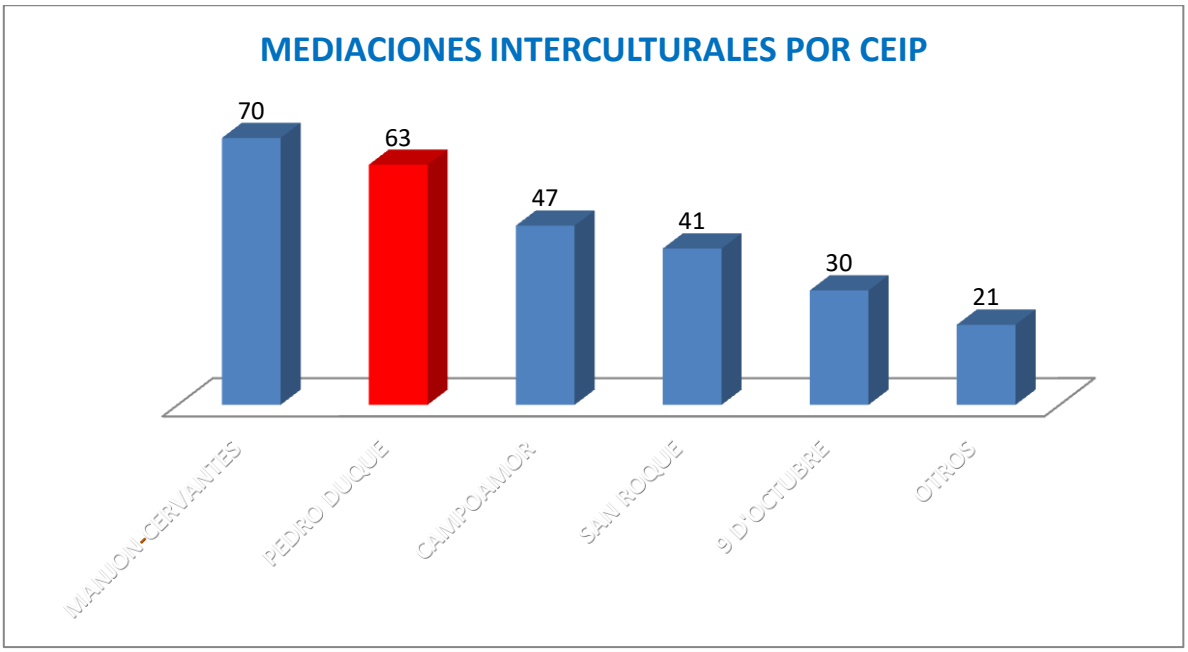
Hay que enfatizar que una de las necesidades detectadas ha sido, evidentemente, la importancia de que los/as usuarios/as que no hablan castellano, aprendan y/o perfeccionen el idioma y se familiaricen con la cultura española como elemento vertebrador de su integración en la sociedad receptora, pues la brecha idiomática es el principal impedimento de integración y factor de segregación social. Este objetivo ha justificado que la mayor parte de las derivaciones se produjeran a uno de los programas municipales destinados a la enseñanza de la lengua castellana y que es el más primordial de todos los programas a los cuales hemos derivado, dado que representa un elemento cardinal para que las familias comiencen a aprender el idioma y dar soporte y supervisión académica a sus hijos. El área de Acción Social ha aglutinado la segunda posición de las derivaciones con un 19%, contando Servicios Sociales y la Oficina de Emergencia Social, que se explica en la crisis social que ha producido la crisis sanitaria del coronavirus.

### 6.3 Mediación intercultural

Una de las necesidades detectadas y abordadas en el Programa con un resultado satisfactorio ha sido la mediación intercultural, eje vertebrador de la comunicación en la resolución positiva de conflictos.

Durante todo el Programa se han llevado a cabo 272 mediaciones de carácter intercultural. Cabe destacar que, reflejo de la confianza depositada, en el programa y en los técnicos del mismo, por parte de los centros educativos se ha solicitado una mayor intervención mediante la mediación intercultural del programa, pasando de 72 mediaciones interculturales en el curso 2018 – 2019 a 125 del curso 2019 – 2020, y en el mes de septiembre de 2020 se han realizado 12 mediaciones. Por ello, la satisfacción es alta en el programa de cara a que la mediación intercultural sea una herramienta más para la cohesión y la transformación social de la escuela.

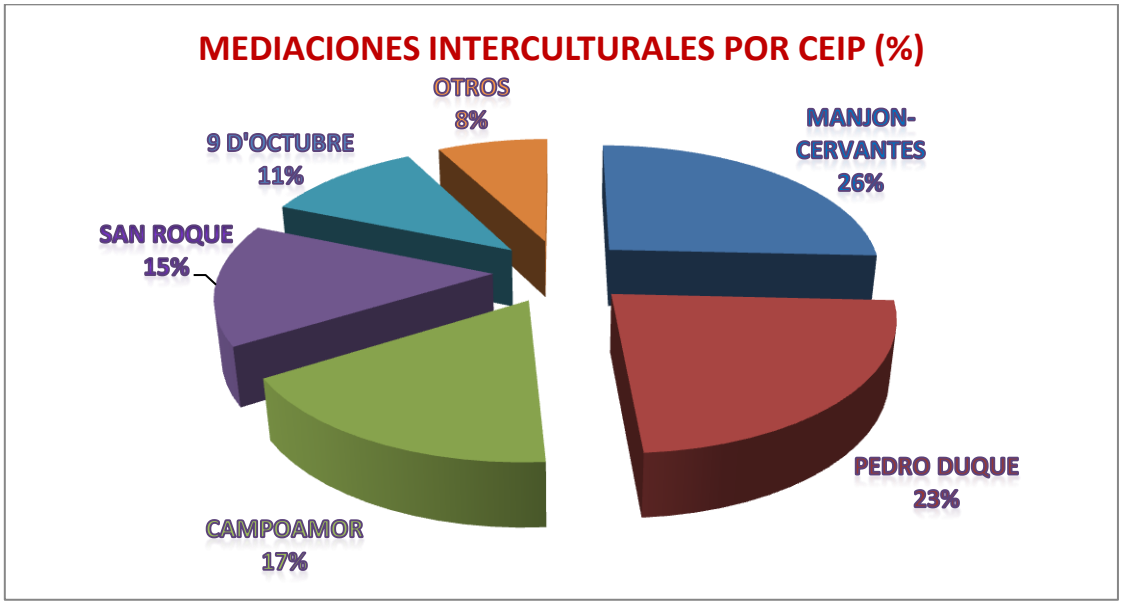
A continuación, se destaca numéricamente cómo se distribuyen dichas mediaciones entre todos los CEIP.




Como se observa en el gráfico, el número de actuaciones relacionadas con la mediación intercultural es desigual entre los centros educativos. Este servicio ha sido demandado para realizar mediación intercultural principalmente por los cuatro CEIP en régimen de permanencia y destacando el CEIP Pedro Duque (que supone el 2º en nº de actuaciones siendo de régimen ambulante), siendo que los restantes tres CEIP de régimen ambulante (Azorín, San Nicolás de Bari y Carlos Arniches) y excepcionalmente

el Colegio el Tossalet, el C.E.E Lo Morant y el C.E.E Santo Ángel, han tenido una incidencia mínima, representando entre todos ellos solo 21 mediaciones interculturales.

En cuanto al porcentaje de mediaciones realizadas sobre el total, la distribución por CEIP queda de la siguiente manera:



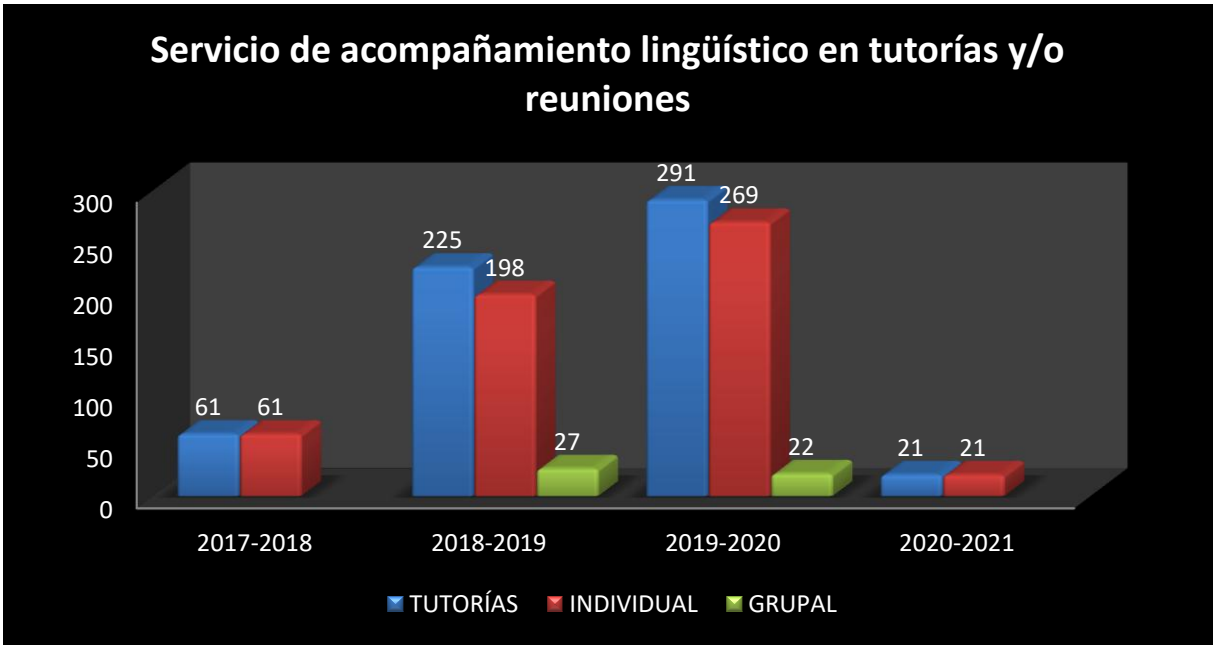

De aquí podemos extraer la conclusión de que quizá el CEIP Pedro Duque debería transitar hacia un régimen permanente, por la creciente demanda de dicho centro de este Programa.

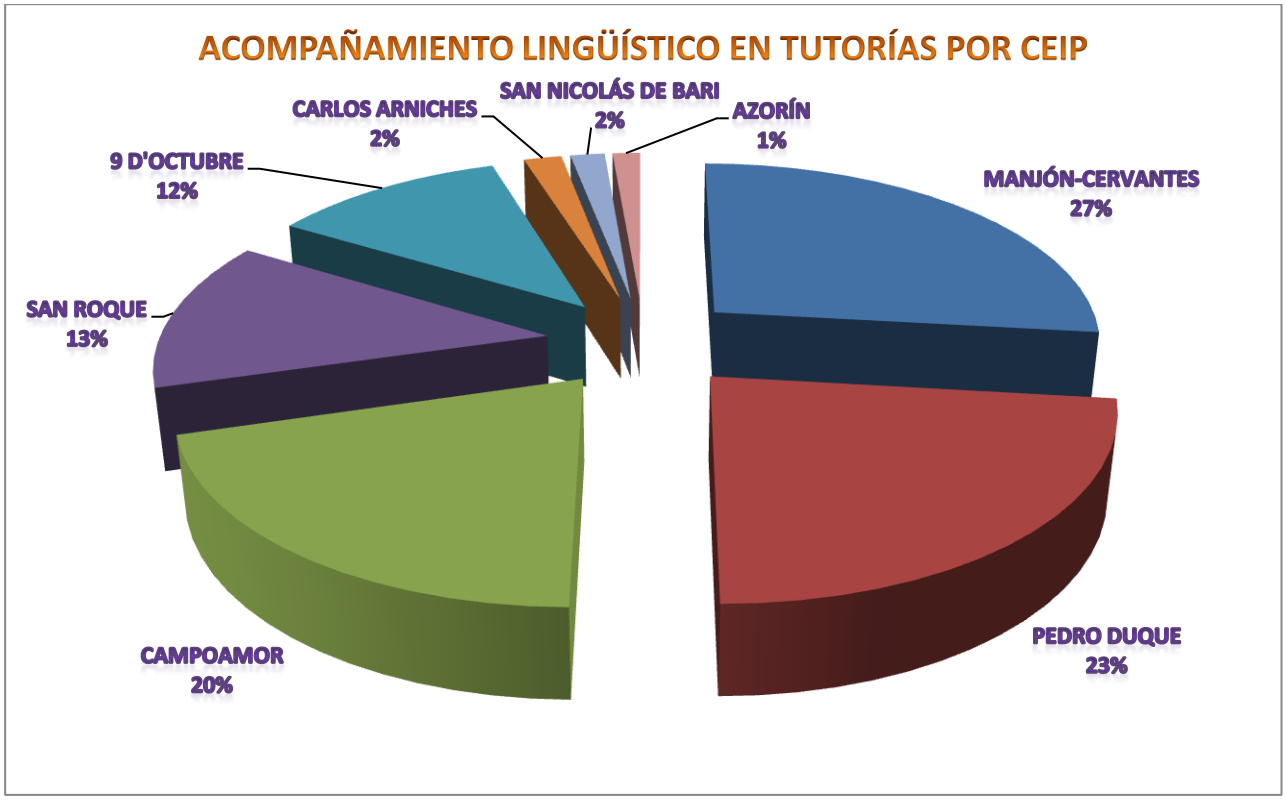
## 6.4 Acompañamiento lingüístico y cultural

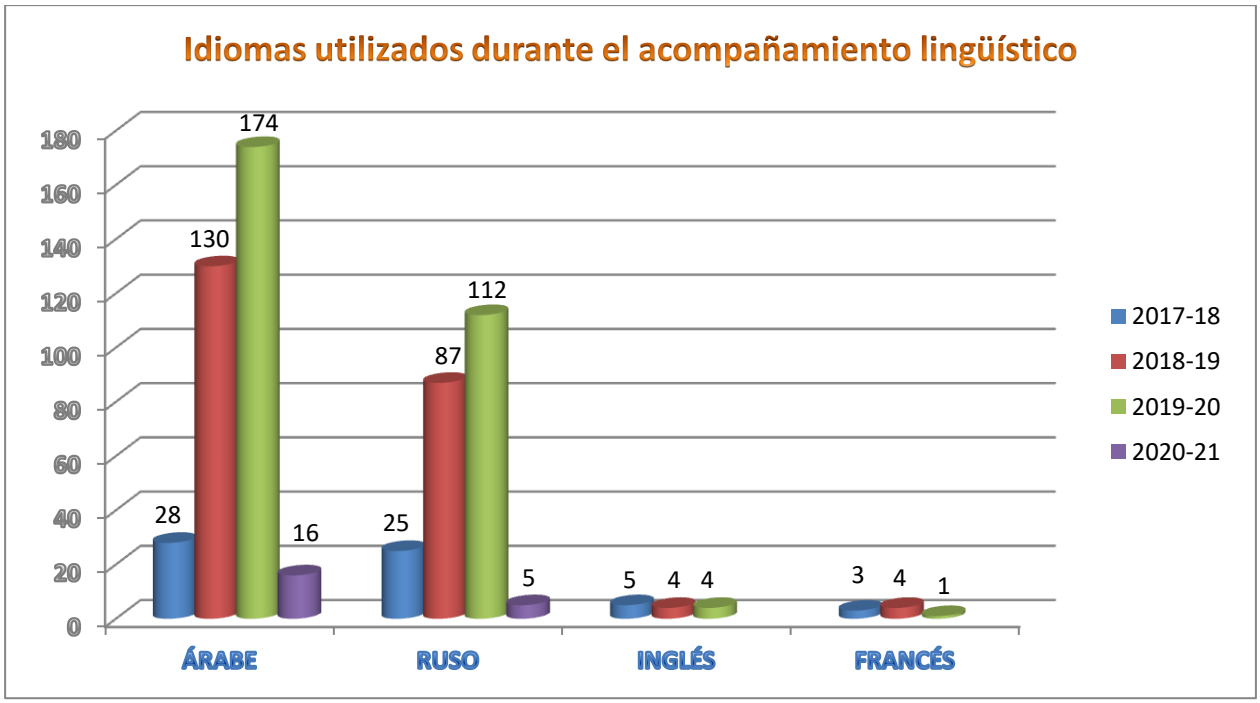
El Programa también ha ofrecido servicios que persiguen paliar aquellas necesidades que se derivan del contacto y la interacción entre comunidades culturales y lingüísticas distintas. Por ello, el Equipo Técnico ha respondido con servicios de interpretación lingüística y cultural con el fin de apoyar a tutores y familias en la comunicación fluida sobre el proceso educativo del estudiante, así como facilitar o fortificar redes de apoyo socioeducativo. Puntualmente, el Equipo también ha apoyado a los tutores en el desarrollo de la asignatura de Ética y Valores y ha colaborado en el Plan de Convivencia en los CEIP a través de pautas de asesoramiento en materia de interculturalidad.

### 6.4.1 Interpretación intercultural en tutorías individuales y grupales

El servicio de acompañamiento lingüístico y cultural durante las tutorías y las reuniones que organizan los tutores y demás profesorado de los centros educativos ha sido uno de los servicios que más se ha demandado a lo largo de los tres cursos escolares (se tienen en cuenta los datos de septiembre de 2020). En total se han realizado 598 tutorías, de las cuales 49 han tenido un carácter grupal.



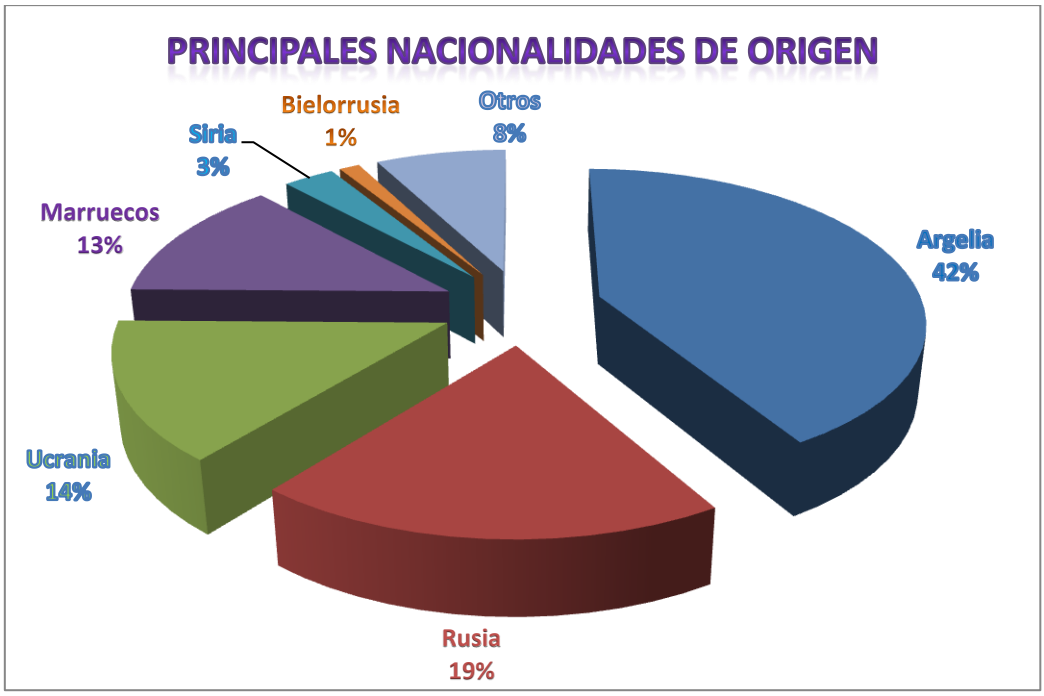






Los datos reflejados en las gráficas, y demás apartados relacionados en la memoria, reafirman la necesidad de contar con técnicos especialistas en lenguas extranjeras y sus culturas.

En el caso de los países árabes destaca la participación de usuarios/as de origen argelino, ya que de los 348 acompañamientos realizados en árabe, 248 fueron para facilitar la comunicación de familias de esta nacionalidad, seguidas por 77 familias de origen marroquí, 18 familias de origen sirio, 3 familias de origen libanés y 2 familias de origen mauritano.

En lo que respecta al uso del ruso, ha de señalarse que dicho idioma se usa tanto directamente con personas de la Federación Rusa, así como lengua vehicular para muchos otros países donde dicha lengua es usada y/o conocida. De los 229 acompañamientos lingüísticos, 116 han sido realizados para apoyar a familias de nacionalidad rusa, 86 para familias ucranianas, 7 para familias bielorrusas, 5 para familias búlgaras, 5 para familias de Azerbaiyán, 4 para familias georgianas, 2 para familias de Letonia, 2 para familias de Armenia y 2 para familias de Moldavia.




El uso del francés y del inglés ha sido residual, solo demandado en caso muy específico como en el caso de familias pakistaníes que hablan solo urdú e inglés y en casos de familias de origen argelino solo francófonas.

### 6.4.2. Servicio de interpretación intercultural en reuniones y encuentros entre AMPA.

Asimismo, el Programa recibió la demanda de invitar a padres y madres del alumnado de origen extranjero a participar en las AMPA e implicarse en el funcionamiento de las mismas. De hecho, el Equipo Técnico ha mediado para la creación del AMPA del CEIP Campoamor por petición directa de la Directora del centro educativo, así como ha colaborado en las distintas actividades llevadas a cabo por las cuatro AMPA de los CEIP de régimen permanente, siendo especialmente destacable la estrecha relación de cooperación con las AMPA de los CEIP Manjón-Cervantes y 9 d'Octubre.

Durante los tres cursos escolares se han realizado múltiples encuentros interculturales con las AMPA de los CEIP Campoamor, Manjón-Cervantes, 9 d'Octubre y Pedro Duque para analizar y compartir experiencias en el entorno educativo relacionadas con las medidas a emprender para implementar actividades de carácter intercultural y de cooperación para la denominada semana cultural (que en el curso 2019-2020 fue imposible implementar por la crisis sanitaria provocada por el coronavirus). De hecho, en el último curso, se inició un ciclo de charlas y jornadas sobre

recursos sociales que tuvo como primer lugar de celebración el CEIP Pedro Duque y al cual acudieron 8 familias y que pudieron contar con los servicios de acompañamiento lingüístico tanto en árabe como en ruso. Y se habían programado también en los restantes centros educativos pero no fue posible por la crisis sanitaria del coronavirus.

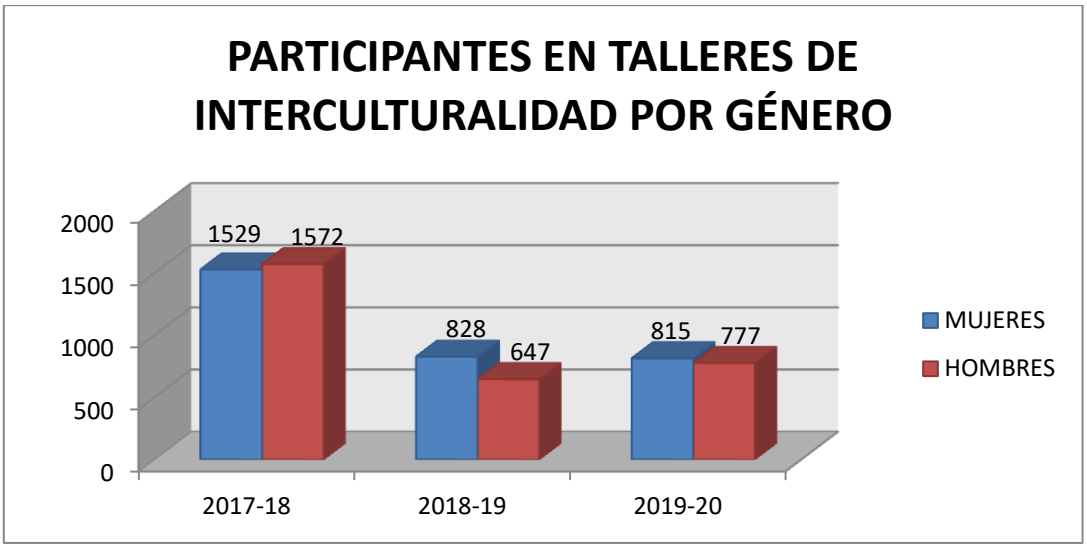
### 6.4.3 Servicio de traducción al árabe, al ruso y al francés

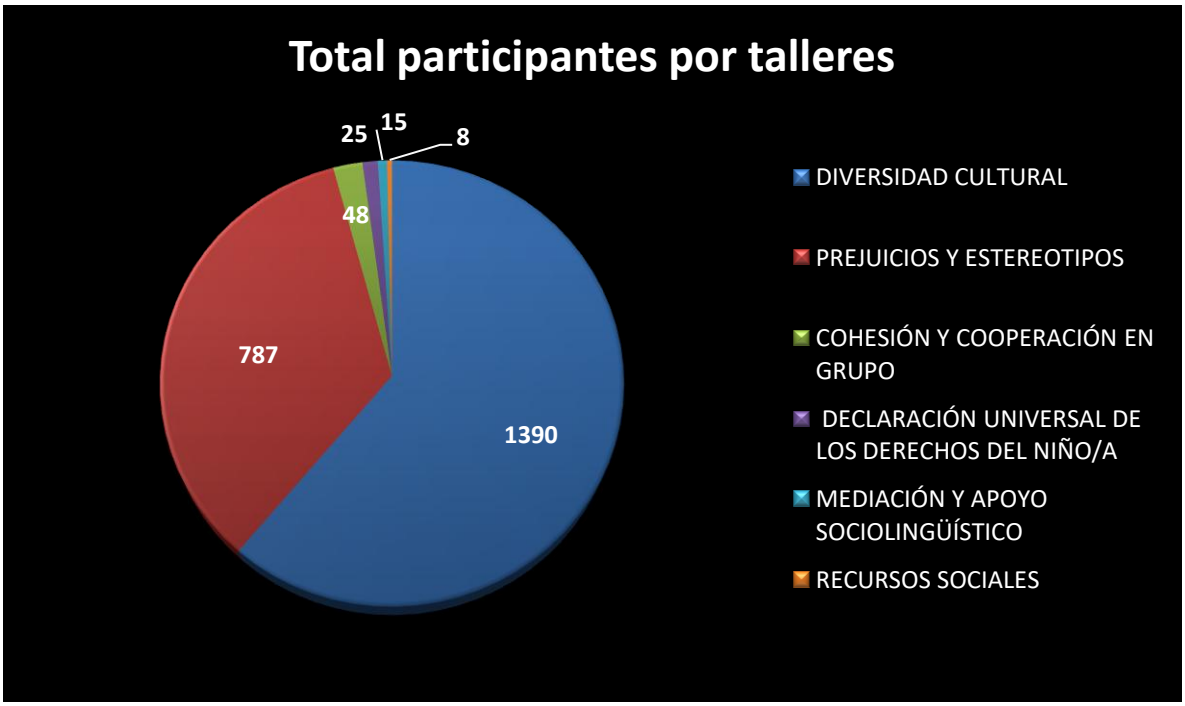
Asimismo, a lo largo de toda la duración del Programa, y desde las directivas de los centros, se ha solicitado la traducción escrita de un gran número de documentos y circulares. Los idiomas a los que se ha volcado dicha información han sido el árabe y el ruso principalmente, y ocasionalmente al francés, siendo que hasta este último curso no se habían recogido datos del impacto de dicho servicio hasta la crisis del coronavirus que obligó a recoger en informes semanales las actividades realizadas por el programa. Y por ello, podemos exponer que solo entre el inicio de la crisis sanitaria a partir del día 16 de marzo de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2020 se realizaron un total de 76 traducciones de documentos, audios, escritos, circulares y demás documentos en distintos soportes.

## 6.5 Sensibilización y formación en diversidad e interculturalidad

Otra de las actuaciones más importantes que se ha llevado a cabo es la referente a la sensibilización y formación en materias de diversidad e interculturalidad, buscando con ello cubrir toda una serie de necesidades detectadas en el pre-estudio que antecede al inicio del Programa, así como durante su puesta en marcha en el curso escolar 2017-2018. El conjunto de necesidades a las que se hace referencia implica ampliar los conocimientos entre el profesorado y la comunidad educativa sobre las culturas de origen de sus alumnos y alumnas, al mismo tiempo que sensibilizar a la comunidad educativa en su conjunto sobre el proceso migratorio.

Para ello, el Programa Cohesión Social desde la Escuela ha orientado una buena parte de sus servicios a la elaboración de una línea de trabajo de carácter preventivo a través de talleres formativos en mediación intercultural, tanto para alumnado como para profesorado, así como en actividades que faciliten la recategorización grupal basadas en el trabajo del prejuicio y el estereotipo étnico y cultural.




Los números que aparecen en el gráfico hacen referencia al número de personas usuarias que han recibido dichas formaciones/talleres.

Cabe destacar que se han implementado los talleres en todos los centros educativos con una buena acogida y gran satisfacción quedando pendiente únicamente un taller sobre roles y prejuicios en marzo en el CEIP Campoamor y en abril en el CEIP San Roque y que fue imposible su implementación por la crisis sanitaria del coronavirus.

En todos los talleres y charlas realizadas, hemos podido incluir los formularios de evaluación para los docentes presentes en el aula, los cuestionarios han sido

presentados en las memorias anuales de cada curso. (Véase anexos memorias de los cursos 2017-2018, 2018-2019 y 2019-2020).

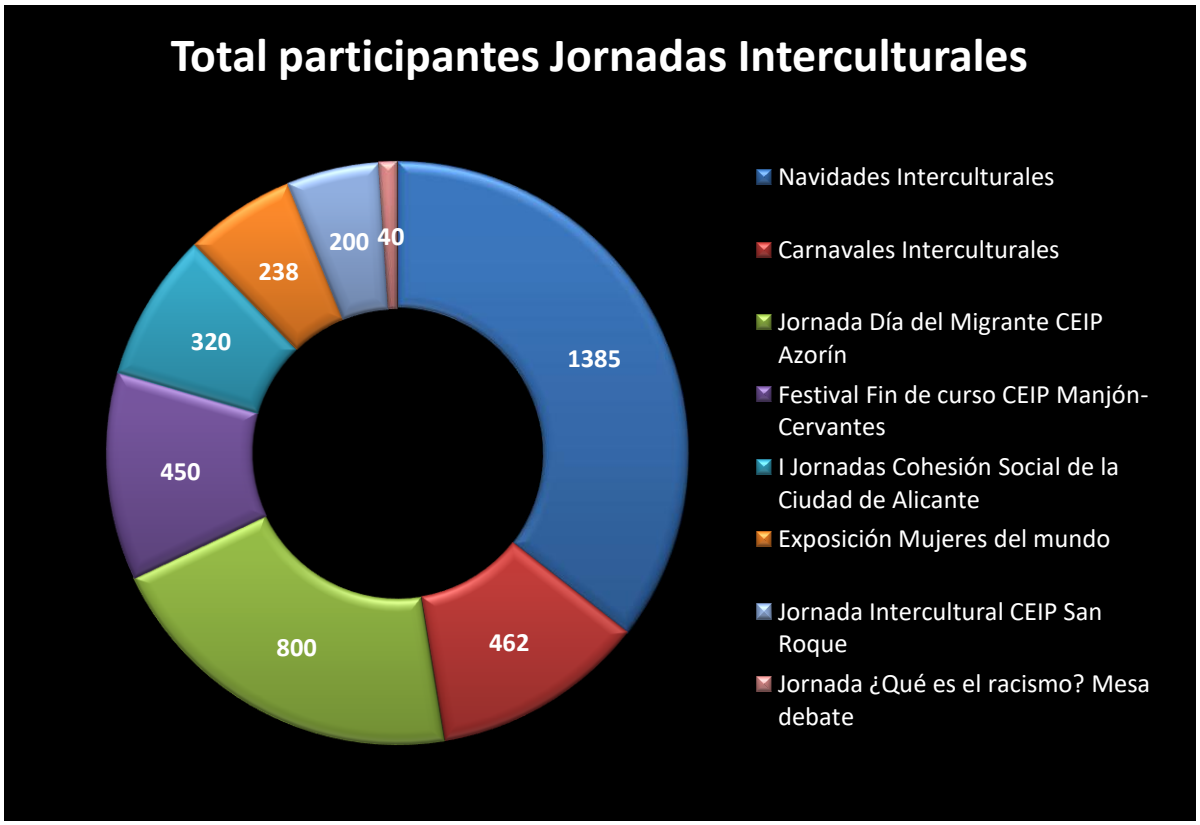
Hay que destacar además de los talleres y formaciones en las aulas, la celebración de jornadas y actividades dirigidas a toda la comunidad educativa de los CEIP, como pueden ser Navidades y Carnavales Interculturales, o jornadas específicas en los centros, o las I Jornadas de Cohesión Social de la Ciudad de Alicante, en las cuales participaron más de 300 alumnos y alumnas, 7 CEIP con talleres y excursión. La intención de dicha jornada fue fomento de la convivencia entre los CEIP y trabajar la interculturalidad a través de talleres programados con otras entidades.

Por ejemplo una actividad a destacar en la introducción de la interculturalidad en los centros, son los carnavales interculturales, que han sido una actividad apoyada por nuestros técnicos en los dos primeros cursos, y sin embargo, en el último curso ya ha sido organizada en algunos CEIP por las AMPA, que ya están empoderadas y participando familias migrantes, lo que es un logro positivo de este Programa.

Sin dejar de mencionar una de las jornadas de convivencia gestionada y financiada por el Programa Cohesión Social desde la Escuela de la Concejalía de Inmigración, que hizo posible organizar un día de convivencia como actividad fin de curso, dirigida a todo el alumnado del CEIP San Roque en una granja escuela junto a sus familias, buscando así entornos y espacios externos a los de la escuela para fomentar la cohesión social, y garantizando así la participación de toda la población escolar.

Estas iniciativas se han convertido en parte de la PGA de la mayoría de los CEIP (programación anual de los CEIP); por ejemplo, los árboles con mensajes de paz en diversos idiomas en el CEIP Manjón-Cervantes; o el taller de pintacaras de madres de diversas nacionalidades en el CEIP Campoamor; entre tantas otras actividades interculturales.

Aquí mostramos un gráfico que indica el número de participantes en dichas jornadas.




## 7. Valoración de la intervención realizada durante la crisis del COVID-19

Tal y como está reflejado, y podemos ver en el cuadro de la página siete, el número de actuaciones ha supuesto un aumento considerable durante la situación que surgió con la crisis del Covid-19, desde el 16 de marzo del 2020. Situación que nos obligó a adaptarnos al nuevo sistema de teletrabajo, pero, sin embargo, no ha supuesto un condicionante para continuar trabajando, hecho que deja demostrable la posibilidad y la necesidad de la cohesión social e inclusión en el marco educativo, incluso con el nuevo modelo de la escuela. Cabe destacar un aumento de un total de 818 intervenciones.

Las razones de ello son diversas: el programa ha actuado como puente de comunicación y mecanismo de seguimiento académico para aquellas familias que no disponían de recursos para tener conexión a internet o tenían dificultades para ello, para aquellas familias con dificultades para tener un correo electrónico, con dificultades para

usar las vías de comunicación electrónicas (Telegram, Gmail, activación y uso de Tablets, etc.) o con desconocimiento absoluto del idioma castellano.

A través del Programa de Cohesión Social desde la escuela, se ha creado un sistema de comunicación y cohesión inter familia y centros educativos, posibilitando que el factor de la enseñanza telemática o no presencial no haya supuesto un condicionante entorpecedor de garantizar la igualdad de oportunidades en la enseñanza y la integración de las familias y sus hijos e hijas, ni quebranto del derecho al acceso a la educación. Este hecho ha quedado reflejado en los hechos y en la memoria del curso académico 2019-2020, y ha mostrado que el programa de cohesión social es necesario incluso con la enseñanza no presencial.

Durante el estado de alarma, nuestras actividades- actuaciones incluso se vieron ampliadas, adaptadas a la nueva situación, el programa se convirtió en:

- Un puente de comunicación fluida entre las familias y el centro educativo.
- Colaboradores necesarios en la tarea de acercar la escuela a las casas, facilitando un seguimiento académico del alumnado.
- Hemos cooperado y acompañado en todas las gestiones que a las familias les era imposible llevarlas de manera independiente y sin asesoramiento.
- Hemos informado y derivado muchos casos detectados de todo tipo de situaciones, que han surgido durante este periodo, tanto en el ámbito sanitario, derivaciones a entidades sociales, servicios municipales, etc.

Cabe destacar, dentro de las actuaciones extraordinarias las siguientes:

**I.** La colaboración y cooperación en el ámbito de seguimiento académico, hecho que ha fortalecido la relación y los lazos entre los docentes - la familia – el alumnado y el colegio, además pone el acento en la situación de brecha tecnológica e idiomática en el acceso a la educación y propone mejoras. Hemos podido continuar respondiendo a esta demanda donde la eficacia de dicho sistema puente entre el centro educativo y las familias ya venía teniendo una excelente acogida por el profesorado, por ser un elemento facilitador en el acceso y recuperación de aquellos/as alumnos/as en situación de vulnerabilidad o con dificultades que no pudieron incorporarse al nuevo

sistema educativo a distancia, impuesto por la crisis sanitaria. Y al finalizar este programa, sigue gozando de una excelente aceptación y uso por dicho profesorado, que ha seguido aumentando el uso del programa para ayudar en el seguimiento académico de dichos/as alumnos/as. A través de dicha actuación se pudieron implementar las primeras tutorías virtuales mediante sistema de video llamada directa con presencia del profesorado, técnicos y familias, que tuvo una excelente acogida y que ha continuado implementándose con la misma satisfacción por parte de los actores implicados. Ha de tenerse en cuenta que la especial dificultad y el gran esfuerzo radican en el hecho de haber coordinado los horarios de familia, profesorado y técnicos para liberar de su agenda un horario mínimo de 1 hora para atender exclusivamente la video llamada, la organización técnica para que todas las partes dispusieran de los elementos de telecomunicaciones necesarios para una conexión de calidad en el audio y en el video que no dilaten el encuentro, el conjunto de imprevistos que han podido surgir antes y durante la tutoría y las cuestiones no programadas que surgían por el devenir de la conversación alargándola más allá del tiempo establecido. El número de tutorías ha ascendido a un total de 148 desde el mes de marzo hasta el mes de septiembre de 2020.

**II.** Asimismo, en relación a las demandas ligadas con las incidencias en materia de activación y uso del vale bono comedor implementado por la Conselleria d'Educació (un sistema de compensación de la beca de comedor a aquellos colectivos más vulnerables, beneficiarios de la misma, a través de un "vale - bono" en alimentación para dichas familias –ver Memoria 2019/2020-), desde el Programa se colaboró en la gestión, activación de bonos, y las nuevas solicitudes de becas y ayudas, contabilizando un total de 238 bonos y becas activadas, poniendo en evidencia que sin la mediación del equipo técnico no habría sido posible.

**III.** En correlación, la gestión del sistema de "Tablets", la Conselleria d'Educació con el fin de facilitar el acceso a la enseñanza online de todo el alumnado, facilitó la entrega de tablets a domicilio a familias sin recursos o con falta de

medios tecnológicos. Siendo que, la valoración de las familias beneficiarias de este recurso correspondía a los equipos docentes, en ocasiones el equipo técnico de Cohesión Social desde la Escuela asesoramos y facilitamos dicha gestión. Y a posteriori, a través del sistema de video llamada, audios vía Whatsapp en varios idiomas explicando las instrucciones de instalación u otros, se pudo gestionar la activación de las tablets. El número de actuaciones de este tipo alcanzaron las 39 incidencias con las Tablets, beneficiándose de ello 39 familias.

**IV.** Además de la atención a los 8 CEIP beneficiarios del programa se sumó la atención a las demandas puntalmente de los siguientes centros educativos (no incluidos en el Programa): la Escuela de Educación Infantil El Tossalet, C.E.E Lo Morant y C.E.E. Santo Ángel.

Las nuevas actuaciones además de las mencionadas arriba, que fueron en aumento durante el confinamiento, correspondían de modo general a:

- **DEMANDAS EQUIPO DOCENTE**

Además de las demandas ordinarias establecidas en el servicio del programa durante todo el curso escolar, aumentó el número de solicitudes de los equipos docentes y directivos, alcanzando las 377 actuaciones, siendo solicitudes muy diversas, entre las cuales destacamos:

- Al inicio de la crisis sanitaria, la necesaria localización de las familias y la falta de datos por parte de los centros, nos llevó a realizar más de 54 actuaciones sólo en materia de facilitación de datos (número de contacto actualizado, dirección de correo electrónico, situación socio-familiar, etc.).

- La gestión durante el proceso de tele-matriculación (el nuevo sistema de matriculación online) gestionando citas, información de fechas, documentación etc., las cuales han supuesto 96 actuaciones. En este aspecto, tenemos que destacar que el sistema establecido no permitía la gestión online de la matrícula a las familias portadoras de Pasaporte, permitiendo solo el acceso a las familias con DNI o Permiso de Residencia en vigor. Esta exclusión

condujo a que aumentara el sistema de cita presencial, con un mayor número de usuarios que sólo disponían de pasaporte como documento de identidad.

- Hemos realizados varias traducciones de documentos internos del CEIPS. Para su posterior publicación en sus webs así facilitar el acceso a la información de todas las familias y que el factor idiomático no suponga un impedimento para algunas familias.

- **DEMANDAS DE LOS/AS USUARIOS/AS – FAMILIAS DEL PROGRAMA**

- Información, activación, reclamaciones e incidencias con el vale bono de la beca comedor implementado por la Conselleria d'Educació.

- Información y asesoramiento sobre el proceso de matriculación, acerca de la Webfamilia de los centros educativos, los canales de comunicación (como el Telegram), y en general sobre la evolución del curso escolar y las medidas emprendidas por los centros educativos.

- Información y asesoramiento sobre el proceso de matriculación para el curso escolar 2020-2021, informando a las familias sobre las fechas de preinscripciones, de matriculación, listas provisionales, reclamaciones, listas definitivas y proceso electrónico de las mismas.

- Información y asesoramiento en materia de acceso a la beca de comedor, cheque libro y Xarxa Llibres.

- Información y asesoramiento en los procesos y métodos para obtener la documentación necesaria, como el certificado de empadronamiento u otros documentos oficiales.

- El seguimiento académico, entrega de boletines, orientar en el nuevo sistema de promoción entre familias y profesorado, dificultades en el acceso al material educativo y su posible envío por WhatsApp, el uso de la herramienta de comunicación Telegram o ante las dificultades de comunicación debido al problema del desconocimiento del idioma castellano por parte de los progenitores de los menores o de los propios menores.

- Información, activación, uso, instrucciones e incidencias de las Tablets distribuidas por la Conselleria d'Educació a las familias más vulnerables.

- Apoyo ante la situación de especial vulnerabilidad que padecían las familias en la posibilidad de acceso a las necesidades básicas, a ingresos mínimos, y, por ende, a la educación a distancia, especialmente las relacionadas con la imposibilidad de acceso a internet, la carencia de aparatos electrónicos para acceder, desconocimiento completo del idioma y por lo tanto, del manejo del sistema de la Webfamilia y la comunicación con el profesorado.

- Tutorías virtuales mediante sistema de video llamada directa con presencia del profesorado, técnicos y familia. Este sistema requirió un especial esfuerzo del equipo técnico y una gran coordinación entre las partes.

# 8. Puntos fuertes y propuestas del Programa

## 8.1 PUNTOS FUERTES DEL PROGRAMA

### 8.1.1. Conocimiento de la lengua y la cultura de origen

Desde el Equipo Técnico creemos que uno de los puntos fuertes del Programa es el conocimiento, por parte del equipo técnico, de la lengua y la cultura de origen de las familias usuarias y del entorno social y cultural de la población autóctona que ha facilitado la creación de un espacio de convivencia pacífica e interculturalidad entre la población migrante y la población autóctona, habiendo guiado los técnicos a los/as usuarios/as en un proceso de integración y convivencia por el cual ellos y ellas han pasado, dado que también son extranjeros nacionalizados o residentes en el territorio objeto del Programa.

Conocer el idioma durante las intervenciones, así como las claves culturales, ha sido, sin duda, el mayor punto fuerte del programa. El/la mediador/a técnico actúa como puente entre ambas culturas y facilita el entendimiento. Hemos podido comprobar la empatía que despierta entre la población extranjera la figura de una persona cercana

con la que poder contar para hacerse entender. Se crean unos lazos especiales que sirven para acercar posturas.

A continuación, se presenta una tabla sobre el conjunto de las nacionalidades con las que ha trabajado el programa.

**PAÍSES DE ORIGEN DE LOS USUARIOS/AS DEL PROGRAMA COHESIÓN SOCIAL DESDE LA ESCUELA**

| EUROPA | AFRICA | ASIA | AMERICA | OCEANÍA |
|---|---|---|---|---|
| ALEMANIA | ARGELIA | ARABIA SAUDITA | ARGENTINA | AUSTRALIA |
| ALBANIA | CAMERÚN | BANGLADESH | BOLIVIA | |
| BÉLGICA | EGIPTO | CHINA | BRASIL | |
| BIELORUSIA | ETIOPÍA | INDIA | CANADÁ | |
| BULGARIA | GUINEA | PAKISTÁN | CHILE | |
| CHIPRE | GUINEA BISSAU | SIRIA | COLOMBIA | |
| ESTONIA | GUINEA ECUATORIAL | VIETNAM | CUBA | |
| FRANCIA | LIBERIA | | REPÚBLICA DOMINICANA | |
| GEORGIA | MALI | | ECUADOR | |
| HUNGRÍA | MARRUECOS | | ESTADOS UNIDOS DE AMERICA | |
| IRLANDA | MAURITANIA | | HAITÍ | |
| ITALIA | NÍGER | | HONDURAS | |
| LITUANIA | NIGERIA | | MÉXICO | |
| MOLDAVIA | SENEGAL | | PARAGUAY | |
| NORUEGA | TÚNEZ | | PERÚ | |
| PAÍSES BAJOS | | | SAN CRISTÓBAL Y NIEVES | |
| POLONIA | | | URUGUAY | |
| PORTUGAL | | | VENEZUELA | |
| REINO UNIDO | | | | |
| ESLOVAQUIA | | | | |
| RUMANÍA | | | | |
| RUSIA | | | | |
| SUECIA | | | | |
| UCRANIA | | | | |
| ARMENIA | | | | |
| AZERBAIYÁN | | | | |
| KAZAJISTÁN | | | | |

El servicio lingüístico ha sido demandado a lo largo de los tres cursos académicos para facilitar la comunicación entre las familias que todavía no hablaban el español y el personal del centro educativo. Desde sencillos contactos por teléfono hasta entrevistas con orientadores, acompañamiento en tutorías, reuniones, intercambio de comunicación con personal de comedor, conserjes, etc., o pasando por mediaciones en la resolución de conflictos.

### 8.1.2. Colaboración y cooperación con los agentes sociales en el proceso de integración

Otro de los puntos fuertes del programa ha sido la pertenencia a la red de servicios municipales que dedican su trabajo a facilitar la acogida e integración de la población migrante en la ciudad de Alicante. Como se muestra en el punto 6.2 sobre *Información, Orientación y Derivación* (pág.27), el Programa Cohesión Social desde la Escuela ha trabajado en estrecha cooperación con otros programas como el servicio de Formación Permanente para Personas Migradas, perteneciente a la Concejalía de Inmigración. Asimismo, se ha colaborado con distintos programas de otras concejalías entre las que ha destacado la Concejalía de Igualdad.

También cabe mencionar algunos servicios del Tercer Sector: ASTI, Cruz Roja, Mon Jove, Cáritas, CAI, asociaciones vecinales culturales de los países de origen de los usuarios del programa, etc. Formar parte de dicha red colaborativa ha facilitado al Programa Cohesión Social desde la Escuela, desde su ámbito, una cohesión integral de las familias recién llegadas a la comunidad.

### 8.1.3. Heterogeneidad del perfil profesional del Equipo Técnico

El Equipo Técnico del Programa está formado por tres personas:

- Una coordinadora española de origen marroquí, licenciada en Filología Árabe por la Universidad de Alicante y con amplia experiencia en el sector de la mediación intercultural en barrios como la Zona Norte de Alicante, así como en el área geográfica objeto del programa. Además de ocuparse de las distintas tareas de coordinación, se ha encargado de atender las necesidades de la población de habla árabe.
- Un profesional técnico español de origen saharaui, graduado en Derecho por la Universidad de Alicante y técnico de referencia para las familias de origen árabe y musulmanas. Este técnico domina, además del español y el árabe, el inglés, por lo que ha cubierto también las demandas de familias de origen diverso como es el caso de Pakistán y Estados Unidos. Su amplia formación y experiencia en el campo del derecho ha facilitado la detección de aquellas necesidades primarias a las que se enfrentan familias recién llegadas, lo que ha posibilitado una acertada orientación hacia los recursos y servicios públicos y/o privados. Por todo ello, ha sido el encargado de dirigir y presentar los talleres de recursos sociales que se

dirigieron a las familias autóctonas y alóctonas en colaboración con el AMPA y los CEIP.

- Una profesional técnica de nacionalidad y origen ruso, licenciada en Psicología Social por la Universidad de Moscú que domina tanto el ruso, el inglés y el español. Su incorporación al Programa se llevó a cabo en abril de 2019 y ha supuesto un apoyo importante al área técnica encargada de los países del Este, dado el creciente número de personas llegadas de estas áreas geográficas. Además, su experiencia como psicóloga en los departamentos de orientación en centros educativos de la Federación Rusa en los ciclos de infantil, primaria y secundaria, ha representado una gran fuente de enriquecimiento en el conjunto de los objetivos perseguidos.
- Una profesional técnica de nacionalidad española, licenciada en Filología Árabe por la Universidad de Alicante y técnico de referencia para las familias de origen eslavo. Este técnico domina, además del español y el ruso, el francés, por lo que cubrió también las demandas de familias de origen diverso como es el caso de Senegal y argelinos de habla francófona. Asimismo, es estudiante de Psicología Clínica en la UNED, facilitando con ello el desarrollo y el éxito de los talleres para los alumnos y alumnas de los CEIP.
- Una profesional técnica de nacionalidad española, licenciada en Ciencias Ambientales por la Universidad Miguel Hernández, con experiencia en educación al desarrollo y sensibilización, así como en cooperación al desarrollo. Tiene experiencia en redacción y gestión de proyectos, procesos de participación ciudadana y elaboración de guías didácticas para profesorado. Esta técnico ha estado de soporte al Equipo técnico para el trabajo interno y de análisis de datos y valoraciones al final del Programa.

La diversidad que ha presentado dicho equipo, tanto por su formación académica como sus orígenes lingüísticos y culturales, ha supuesto un claro potencial para el programa y se debería tener en cuenta para el futuro que es positivo un equipo diverso.

### 8.2 LOGROS ALCANZADOS A LO LARGO DEL PROGRAMA

Al finalizar el Programa somos conscientes de que la transformación y el tránsito hacia una escuela cohesionada, intercultural e inclusiva requiere de tiempo, pero sí nos gustaría destacar algunos logros alcanzados a lo largo del Programa de Cohesión en la Escuela, y que son semillas que van germinando poco a poco en estos centros educativos.

Podemos enumerar y analizar algunos de ellos:

- Gran parte de los CEIP ya tienen presente el incluir en su plan de acogida un enfoque intercultural, con documentación elaborada propia en diversos idiomas y de forma continuada.

- El personal docente tiene presente la situación social y cultural con el alumnado y sus familias a la hora de gestión aspectos del aula.

- El establecer el feedback entre CEIP y los técnicos del programa, para consultas, asesoramiento, y gestión de algunos aspectos relacionados con la situación de la familia, ha legitimado al equipo de mediadoras a poder facilitar y hacer de puente entre la comunidad educativa.

- Crear y fomentar AMPA con miembros de nacionalidades diversas, e incitar a una mayor participación de las familias.

- Transformar algunas festividades en interculturales, en las cuales puedan participar en ella toda la comunidad sin enfoque ideológico o religioso concreto.

- Hacer de puente entre las familias y escuela e introducirlas en la vida comunitaria del propio barrio, ha ayudado a integrar y trabajar la inclusión de forma natural y amena a las nuevas familias en la vida escolar y en el propio entorno-barrio.

- Disponer de recursos como Pangea o el Programa de Formación Permanente ha ayudado a gestionar las demandas de las familias y utilizar estos servicios.

- Crear espacio de participación de las familias, haciendo de puente, el programa de Cohesión Social, para que la cuestión cultural, lingüística, etc. no suponga una barrera.

- Hemos logrado implicar que algunas madres de nacionalidades diversas sean miembros incluso del consejo escolar y tengan una participación real en su escuela. Esto

ha supuesto un impacto y un giro en la toma de algunas decisiones teniendo en cuenta una visión intercultural.

- Después de nuestros consejos, se ha conseguido que la mayoría de las tutorías individuales de aula y reuniones grupales estén presentes madre y padre, con ello hemos conseguido explicarles a las dos partes la corresponsabilidad en la educación de los hijos, a su vez hace que el trabajo de educar sea equitativo entre hombres y mujeres y se pueda llevar en igualdad de condiciones. Esto permite que la responsabilidad de asumir la escolaridad de los hijos no recaiga solo en la mujer, y así permite también que ésta pueda participar en otras actividades.

A modo de resumen del Programa, se indican los logros principales en el siguiente gráfico:

Cohesión Social en la escuela – interculturalidad y reducción de desigualdades
Mejor relación e interacción familias – centros educativos
Cohesión integral familias recién llegadas (derivación y coordinación con otros programas municipales)
Gestión positiva de conflictos a través de la mediación intercultural
Mayor comprensión tutor – alumno/a y mejor seguimiento
Mayor conocimiento comunidad educativa culturas de origen
Mayor participación de las familias inmigrantes en AMPA, Consejos Escolares y Centros educativos
Planes de acogida con enfoque intercultural
Inclusión familias recién llegadas en su entorno-barrio
Toma de decisiones con visión intercultural
Tutorías y reuniones con 2 progenitores: corresponsabilidad y enfoque de género

## 8.3 PROPUESTAS

De la experiencia de estos 3 años de aprendizajes continuos y de intercambio con las comunidades educativas y las familias, hemos podido conocer mejor las áreas en las que se cree importante incidir o mejorar, y por ello, se realizan estas propuestas de mejora de cara al futuro.

### 8.3.1 Familias

- Fomentar AMPA interculturales y que participen más, se ha conseguido que entiendan en algunos casos el sentido de formación de un AMPA intercultural, por ello, se propone hacer más actividades enfocadas a este fin.

- En tiempos de crisis, se han formado grupos de costura para elaborar mascarillas solidarias. Por ello, se propone realizar actividades solidarias y de participación, porque se ha demostrado que las mujeres se organizan entre sí cuando se conocen e interactúan.

- Buscar espacios de convivencia y de participación en los cuales las familias cobren protagonismo, y si tienen lugar dentro y fuera del entorno escolar mejor. Fomentar esos espacios exteriores al centro educativo.

- Facilitar redes dentro de los grupos de las familias, para crear una red de agentes sociales de referencia de las familias ya integradas en la escuela, así podrán acoger mejor a las nuevas y recién llegadas.

- Realizar formación sobre las redes sociales, uso de las plataformas de comunicación con la escuela (Webex, Webfamilia, Telegram, etc.). Es muy importante poner énfasis en facilitar el acceso a estas herramientas para todas las familias.

- Tener un esquema breve y claro explicando el sistema educativo español ayuda mucho a entender el sistema de matriculación, becas, etc. y consigue facilitar mucho la tarea de comunicación con la escuela.

- Localizar a familias que puedan ser referentes positivos y agentes sociales de transformación para su propia comunidad y para la comunidad de acogida, que sirvan de nexo positivo en su comunidad escolar.

- Realizar encuentros de AMPA para intercambiar información y experiencias.

### 8.3.2 Docentes y Equipos directivos

- Desarrollar un sistema de acogida a la población extranjera para todos los centros educativos beneficiarios del Programa, tener un plan de acogida claro, abierto, conciso y participativo.
- Mejorar y fomentar el sistema de video llamada - tutoría con el profesorado en la nueva normalidad, ya que supone una parte importante del trabajo.
- Establecer un canal de comunicación con los colegios para los técnicos del Programa.
- Elaborar material en diversos idiomas en periodo de enseñanza online hará que las familias entiendan las tareas, ya que en ocasiones no manejan el castellano y quieren colaborar en estas tareas, además así garantizamos acortar la brecha de desigualdad. Disponer de este soporte siempre sería interesante para un mejor entendimiento e inclusión de todo el alumnado.
- Elaborar material didácticos con términos básicos en varios idiomas, para la primera fase de acogida, de esta manera se rompen muchos prejuicios y estereotipos.
- Elaborar un sistema de uso sencillo entre el colegio y el Programa para las gestiones generales, tanto las becas, como el resto de los trámites internos.
- Conocer y entender algunos códigos culturales conducen a tener en cuenta cierta sensibilidad a la hora de tratar con las familias. Es clave una formación sobre la población y las nacionalidades presentes en la escuela. y conocer la realidad de cada niño y niña, esto desescalaría muchos conflictos surgidos.

### 8.3.3 Alumnado

- En la medida de lo posible fomentar actividades de cultura de paz (talleres, charlas, material audiovisual, etc.)
- Fomentar más la cultura de mediación escolar. Esto ayudaría mucho a prevenir conflictos, y en caso que surjan, el alumnado en una relación entre iguales podrían gestionarse entre ellos/as mismos/as, siempre bajo la observación del personal docente.

- Fomentar actividades de cooperación programadas sobre todo en espacios externos al aula (recreos, comedor, biblioteca), esto ayuda mucho a mejorar la relación entre el alumnado.
- Hacer al alumnado del centro partícipe y protagonista en el programa de acogida del centro, por ejemplo vía programa tutorizado: alumno/a - tutor/a, ayudaría a evitar la no integración de algunos/as compañeros/as.
- Sería muy interesante realizar una mini sesión de presentación cultural cuando algún/a compañero/a se acaba de incorporar al aula.
- Fomentar exposiciones por los espacios del centro, ya se vienen haciendo en algunos colegios: de bienvenida, y a razón de alguna fecha clave (Día de los Derechos del Niño/a, la Semana del 8 de marzo, Sensibilización sobre medio ambiente, etc.)
- Buscar espacios externos para fomentar encuentros interculturales y facilitar el apoyo escolar.

### 8.3.4 Aspectos a mejorar en el propio Programa

- Aumentar la cantidad de profesionales del Programa, ya que ha sido difícil tener presencia completa en todos los centros, y además harían falta otros profesionales con idiomas que han sido de demanda real (chino, urdu, etc.)
- Definir mejor las acciones-proyectos y así poder ofrecer dentro del servicio según la demanda de cada CEIP, ya que algunos centros han utilizado más unas actividades que otras. Sería conveniente desglosar los servicios y así ofrecer a cada CEIP el servicio que va a utilizar de forma efectiva y cubrir así la necesidad de todos.
- Mejorar el contacto institucional entre las escuelas y los gestores del programa. Esto legitima y ayuda a dar más valor al Servicio.
- Tener en cuenta la realización de un encuentro y/o un buzón, mínimo uno por curso escolar, donde puedan exponer los propios usuarios/as, directores/as, docentes y familias sus experiencias, demandas y así poder sentirse escuchados. Significa crear un espacio de participación específicamente dirigido a ellos y ellas.

## 9. Anexos

- **Anexo I:** Cartas de evaluación de los/as directores/as de los CEIP
- **Anexo II:** Cuestionario de evaluación de equipos directivos y docentes de los centros.