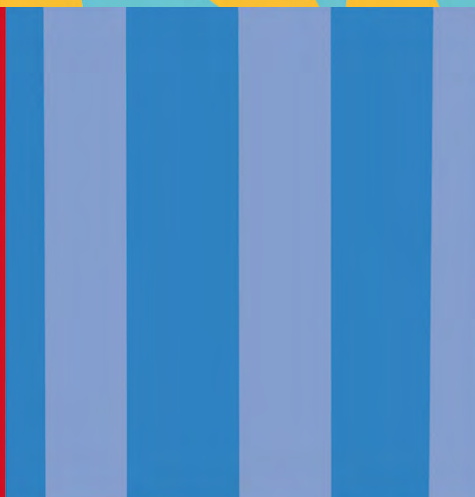
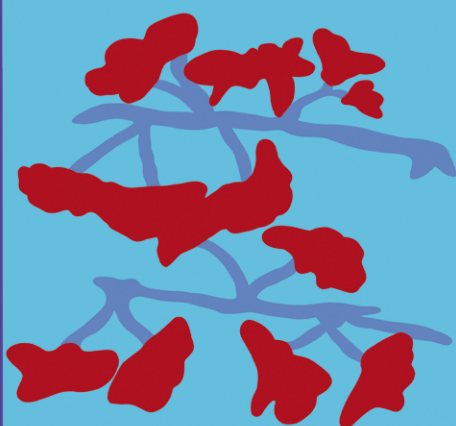
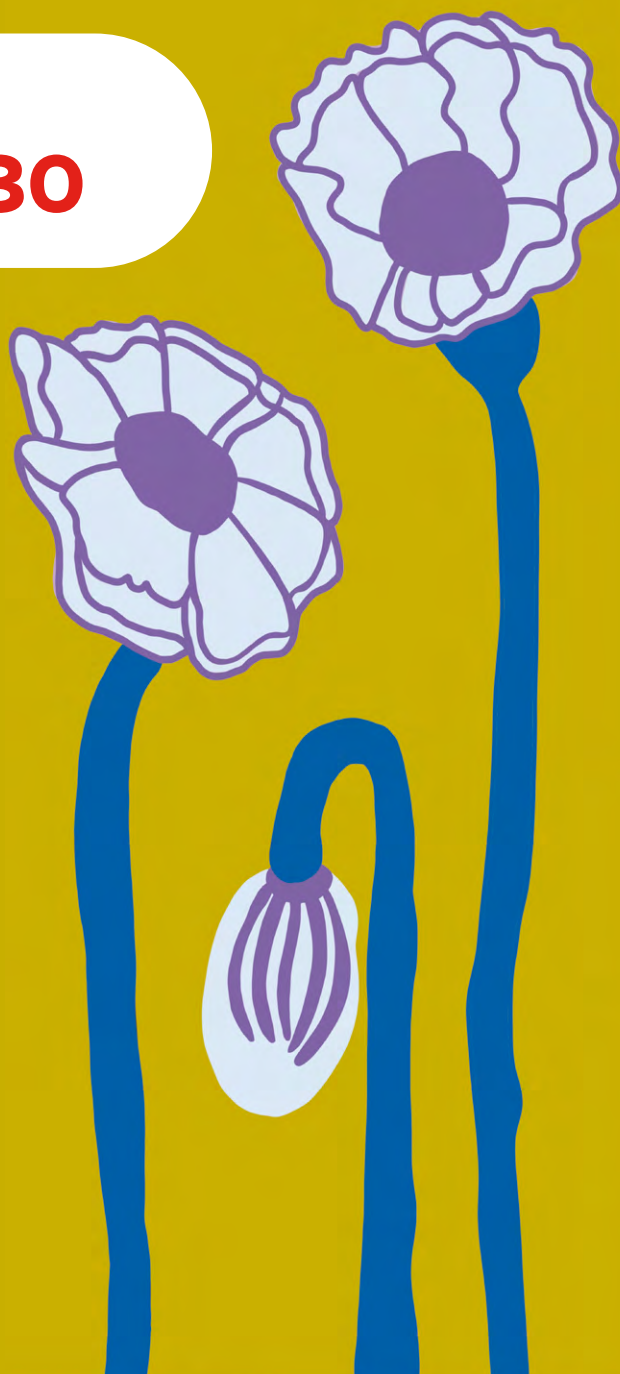




Plan de convivencia e interculturalidad **2030**



Zaragoza
AYUNTAMIENTO



Plan de convivencia e interculturalidad **2030**



Edición: Zaragoza, julio 2025.

Documento elaborado por:

Servicio de Servicios Sociales Especializados. Área de Políticas Sociales. Ayuntamiento de Zaragoza.

Diseño y maquetación: Jesús Rivero.

Ilustración cubiertas: Ramusa Studio — basado en el mural *Flores del Mundo* del proyecto Aula Kulturika.



CONTENIDO

0	Introducción	1
1	La migración en España como ejemplo de un mundo global	4
2	Datos de población inmigrante en Zaragoza	11
3	La población gitana	19
4	Lo que esconde el sosiego. La importancia de la convivencia	23
5	La Casa de las Culturas	29
6	Evaluación técnica del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019/2022	32
7	Proceso participativo para la evaluación del plan 2019/2022 y definición de las líneas del nuevo plan	37
8	Análisis DAFO. Resultado de la evaluación del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019/2022	43
9	Planteamiento del nuevo plan: líneas y principales objetivos	47
10	Seguimiento y evaluación	56
Anexo 1	Tablas de las líneas, objetivos e indicadores de evaluación	58
Anexo 2	Participantes	65



0

INTRODUCCIÓN



Diversidad y pluralidad son hoy en día fenómenos consustanciales al hecho urbano, a la ciudad.

El progresivo aumento de la inmigración y el consecuente crecimiento de la diversidad cultural de la población es un fenómeno muy presente en Europa, así como en otras regiones mundiales particulares. La acogida de nueva población se concentra en gran medida en las ciudades, que actúan como polo de atracción por las posibilidades de empleo, vivienda y disponibilidad de servicios, así como por la presencia previa de poblaciones migrantes. Por ello, las ciudades están adquiriendo un protagonismo creciente en la gestión de la diversidad cultural que puede ser un activo para la comunidad si es administrada correctamente, estimulando la creatividad y la innovación, el progreso económico y la cohesión social.

En este sentido, el Ayuntamiento de Zaragoza busca *hacer ciudad construyendo ciudadanía* y para ello, intenta actuar de forma bidireccional, facilitando, por un lado, la incorporación de las personas recién llegadas a la ciudad y su inclusión, y, por otro, avanzando en la construcción de una ciudad cohesionada y diversa.

Zaragoza es una ciudad que históricamente ha albergado numerosas culturas, no solo de forma consecutiva, sino simultáneamente, con fases de marcada interculturalidad. Muestra de ello es el arte y la arquitectura de sus calles, reflejando culturas que han dejado su impronta, su belleza, su manera de ver el mundo.

Zaragoza ha sido siempre un espacio de encrucijada y cruce de caminos, de cruce de culturas, una ciudad acogedora que se ha hecho a sí misma y es lo que es, en esa apuesta por acoger a las personas y las costumbres, conocimientos, arte y creencias que con ellas van llegando. Son tanto culturas próximas que conforman el crecimiento de la ciudad de mediados de siglo XX, como otras más lejanas que han ido llegando los últimos 25 años.

Es en la última década del siglo XX cuando se produce el asentamiento de un importante número de personas de otras procedencias y culturas, una vez superada la acogida de la migración rural a las ciudades propia de mediados de siglo. En los primeros años del siglo XXI se convierte en un elemento esencial de la diversidad de nuestra sociedad, con una población procedente de otros países, de otras culturas, con sus propios desafíos, de los que la ciudad de Zaragoza es un perfecto ejemplo. Es necesario recordar que una parte significativa de esa riqueza está entre nosotros desde hace seis siglos, desde que Don Juan de Egipto Menor, el primer gitano que entró en el Reino de Aragón, llegó a estas tierras, y así se testimonia en el salvoconducto firmado en Zaragoza en 1425.

En Zaragoza, como en otras ciudades de su entorno geográfico, el asentamiento de ciudadanía de otras procedencias y culturas se ha producido recientemente, en un periodo breve e intenso. Esta nueva población viene a sumarse a un colectivo autóctono ya plural y diverso, con minorías autóctonas como la comunidad



gitana. Una realidad que pone de relieve la importancia de la diversidad para el futuro de la ciudad.

Las ciudades son los espacios donde se forjan las relaciones y se engendra la comunidad de manera más marcada, y como tal requieren de la gestión de la convivencia, de la integración de la diversidad, de la inclusión social en un marco comunitario común que se nutre de todas las aportaciones culturales, de todos los conocimientos y experiencias de las personas que constituyen la ciudadanía.

Zaragoza trabaja para ser la ciudad con mejor calidad de vida posible para todos, diversa y cohesionada, accesible, acogedora, inclusiva, y que apuesta por la igualdad de oportunidades. Un ejemplo de convivencia cotidiana. Este plan es uno de los instrumentos que va a ayudar a asentar estos objetivos en los próximos años.



1

LA MIGRACIÓN EN ESPAÑA COMO EJEMPLO DE UN MUNDO GLOBAL



El movimiento de la vida. Fco. Javier Domínguez.

Como se señala en el “Informe la inmigración en España: Efectos y oportunidades 02|2019”¹ del Consejo Económico y Social de España: los flujos migratorios no constituyen un fenómeno coyuntural o una novedad propia de las sociedades contemporáneas sino que —con mayor o menor intensidad— han estado siempre presentes en la historia de la humanidad, siendo un componente inseparable de su evolución y progreso.

Los flujos migratorios registrados en España se inscriben en el contexto mundial de las últimas décadas de intensificación de los movimientos transnacionales de personas en el contexto de la globalización.

El principal efecto de los flujos migratorios de las últimas décadas ha sido la importante transformación que ha experimentado la sociedad española, que ha ganado en volumen, diversidad y riqueza cultural, a raíz de la permanencia en nuestro país de muchas de las personas llegadas durante las últimas décadas. De hecho, según datos de la Organización Internacional de las Migraciones (OIM), nuestro país se ha convertido en uno de los países principales de destino de las migraciones internacionales.

De esta manera, España presenta un nivel de multiculturalidad comparable con los principales países receptores del mundo. En las últimas décadas la realidad migratoria en España ha ganado en complejidad, han ido variando tanto las circunstancias como el origen de las personas migrantes que se establecen en nuestro país o los propios detonantes de los procesos migratorios. Se cuenta ya con importantes números de niños, niñas y jóvenes nacidos o socializados muy tempranamente en nuestro país —la denominada “segunda generación”—, así como más de un millón de personas nacionalizadas españolas, como resultado de la intensificación de los procesos de naturalización.

En este estudio de las vías de entrada, hay que señalar que en los últimos años, la solicitud de protección internacional ha sido una demanda numéricamente muy importante en las personas llegadas al territorio.

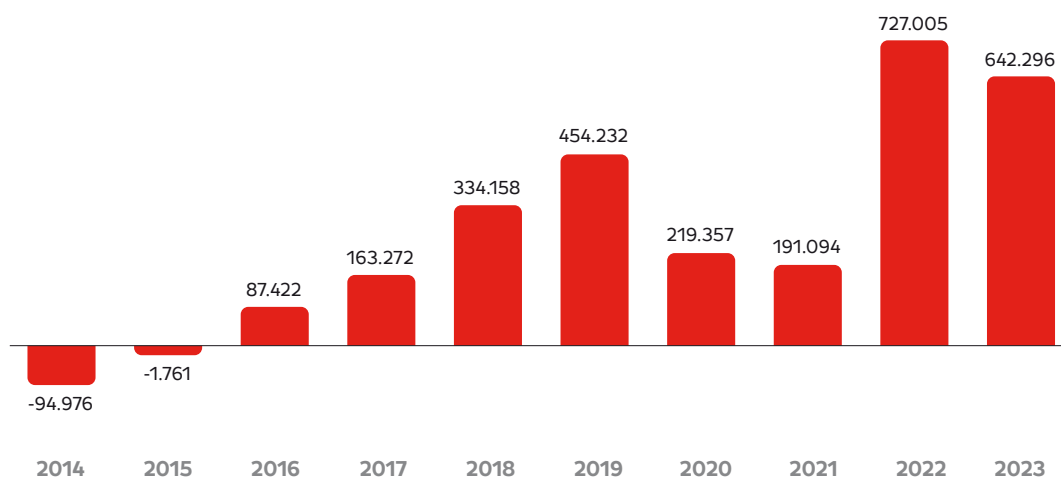
Si nos centramos en algunos datos a nivel nacional, podemos señalar que en 2023, según el Instituto Nacional de Estadística, España recibió 1,25 millones de personas procedentes del extranjero, mientras que aproximadamente la mitad de esa cifra abandonó el país. El saldo migratorio de España con el exterior (la diferencia entre inmigraciones y emigraciones exteriores) fue positivo en 642.296 personas en 2023.

La siguiente gráfica muestra el saldo migratorio de los años 2014 a 2023²:

1. Consejo Económico y Social, Informe 02|2019. “La inmigración en España: efectos y oportunidades”, Colección Informes, Madrid, 2019.

2. Instituto Nacional de Estadística, Nota de prensa del 12 de diciembre del 2024. <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/es/EMCR2023.htm>.

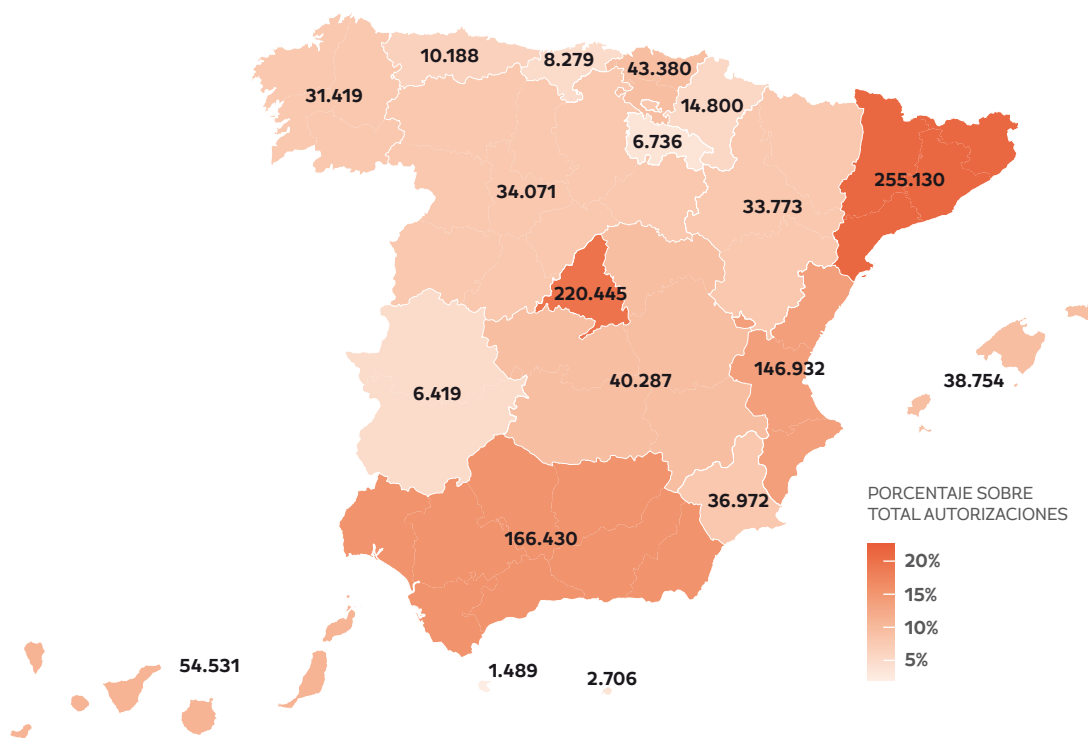
GRÁFICO 1 • Evolución del saldo migratorio exterior 2014-2023



Fuente: INE 2024.

Podemos señalar también los datos del número de residencias concedidas durante el 2023, según los datos del Observatorio Permanente de la Inmigración, que nos aporta la siguiente gráfica en función de las comunidades autónomas:

GRÁFICO 2 • Residencias concedidas según comunidad autónoma. 2023

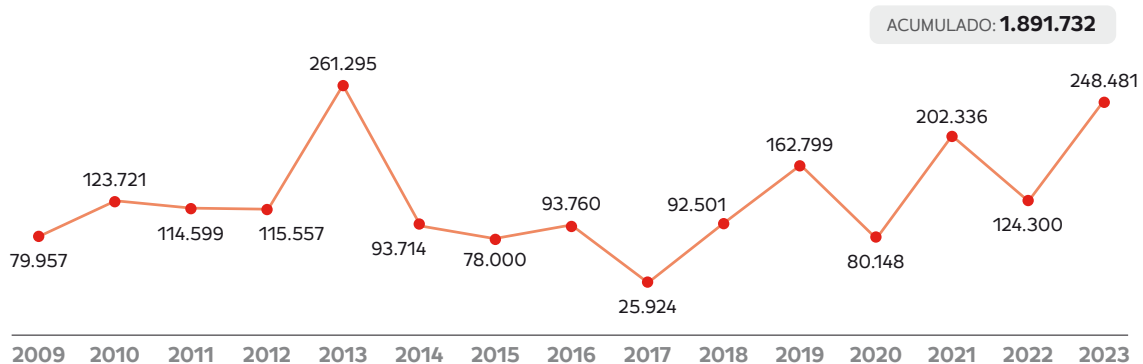


Fuente: Observatorio Permanente de la Inmigración.



Otro dato importante a tener en cuenta es las concesiones de nacionalidad española por residencia. El Observatorio Permanente de la Inmigración nos ofrece la siguiente tabla sobre la evolución de estas concesiones:

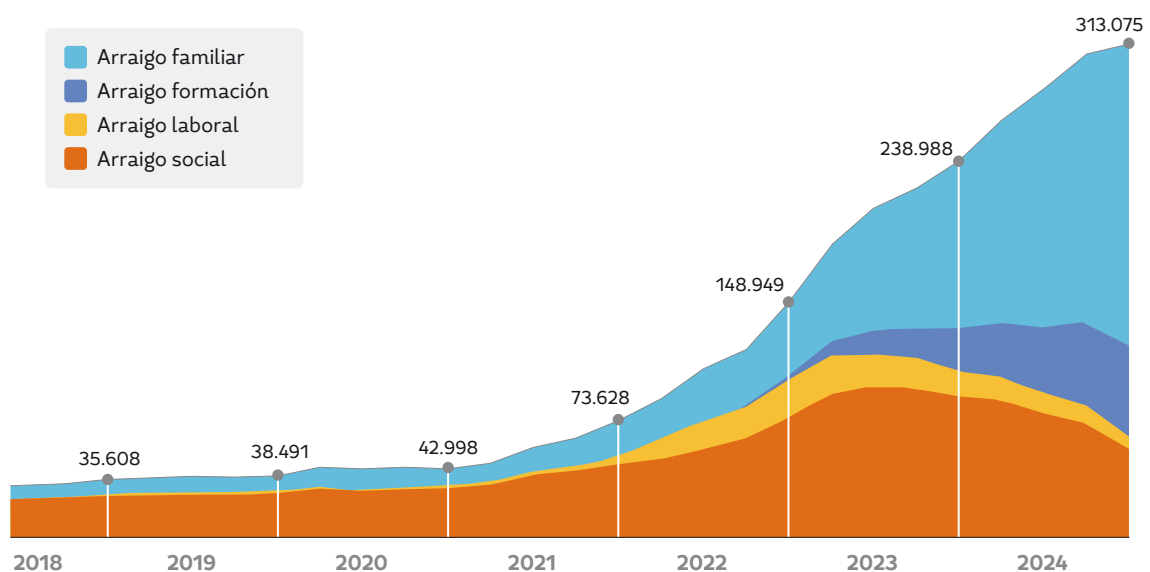
GRÁFICO 3 • Evolución de nacionalizados/as por residencia 2009-2023



Fuente: Observatorio Permanente de la Inmigración.

En cuanto a la forma de entrada podemos hacer un inciso para ver los datos de personas que solicitan arraigo según los datos del 31 de diciembre del 2024 que ofrece el Observatorio Permanente de la Inmigración:

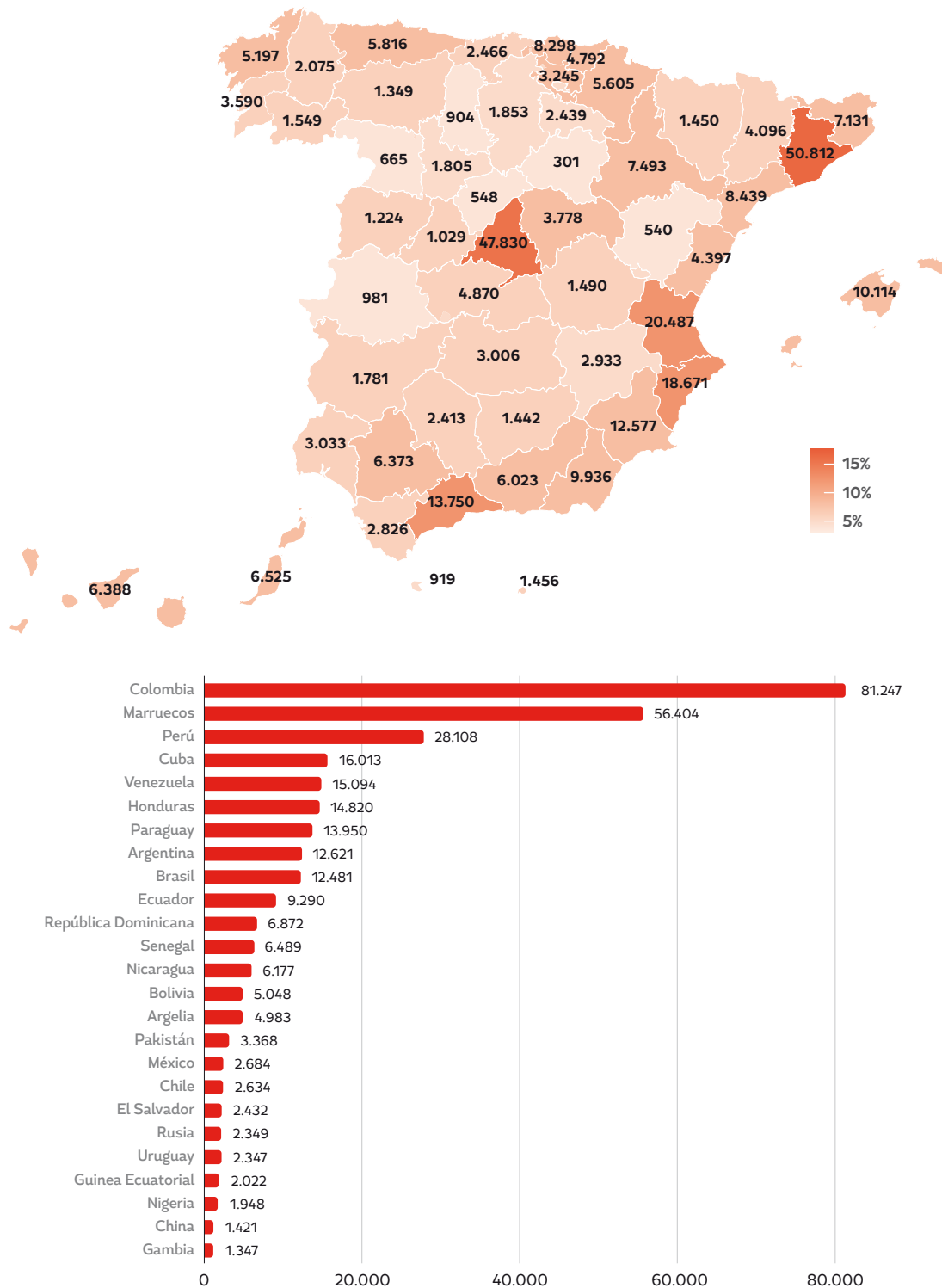
GRÁFICO 4 • Evolución de personas con autorización de residencia por arraigo en vigor 2019-2024



Fuente: <https://www.inclusion.gob.es/web/opi/estadisticas/catalogo/arraigo?tab=infografia>.

Aquí podemos ver los datos por provincias y por nacionalidades:

GRÁFICO 5 • Personas con autorización de residencia por arraigo.
Distribución por provincias y según nacionalidad

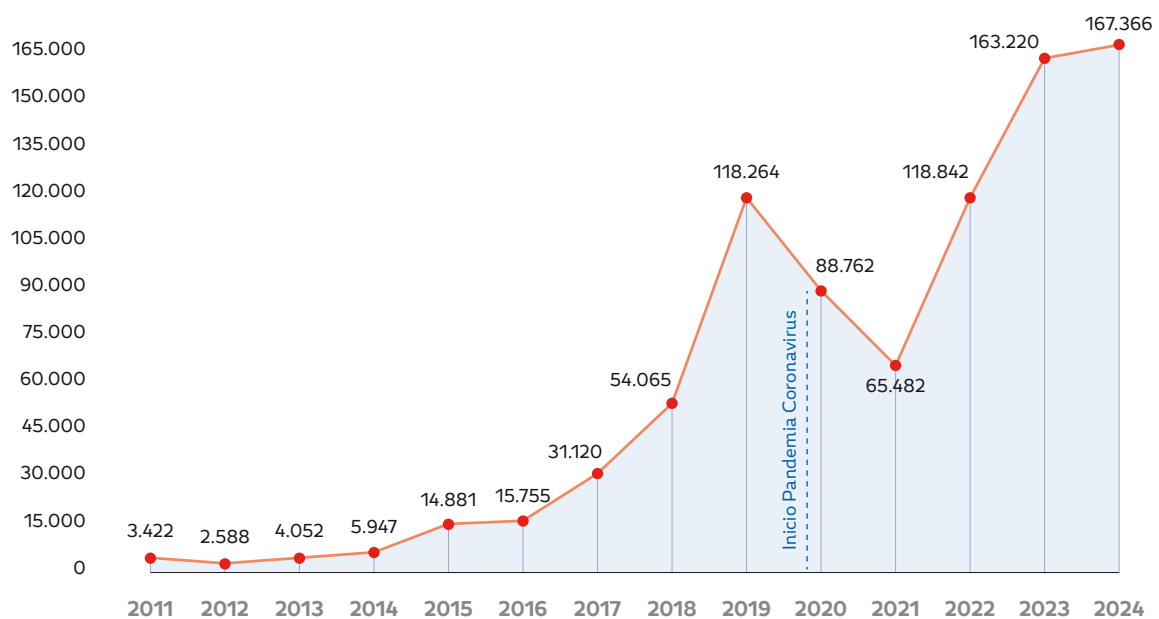


Fuente: Observatorio Permanente de la Inmigración.



Asimismo, la evolución en las solicitudes de protección internacional es interesante. En este caso los datos nos los aporta La Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) que se basa en los datos aportados por el Ministerio de Interior³. En este caso nos interesa observar la evolución de las personas solicitantes de asilo, con un incremento paulatino desde 2015 con casi 15.000 solicitudes, número que ya estaba considerablemente por encima de lo solicitado en años anteriores (entre 3.000 y 4.000 solicitudes), pero que se siguió incrementando hasta 2019, año en que España recibió más de 118.000 solicitudes. Tras la caída de 2020/21 debido a la pandemia del COVID, la subida continúa, marcada por la guerra de Ucrania, hasta la cifra de 167.366 solicitudes de 2024.

GRÁFICO 6 • Evolución de solicitantes de asilo en España



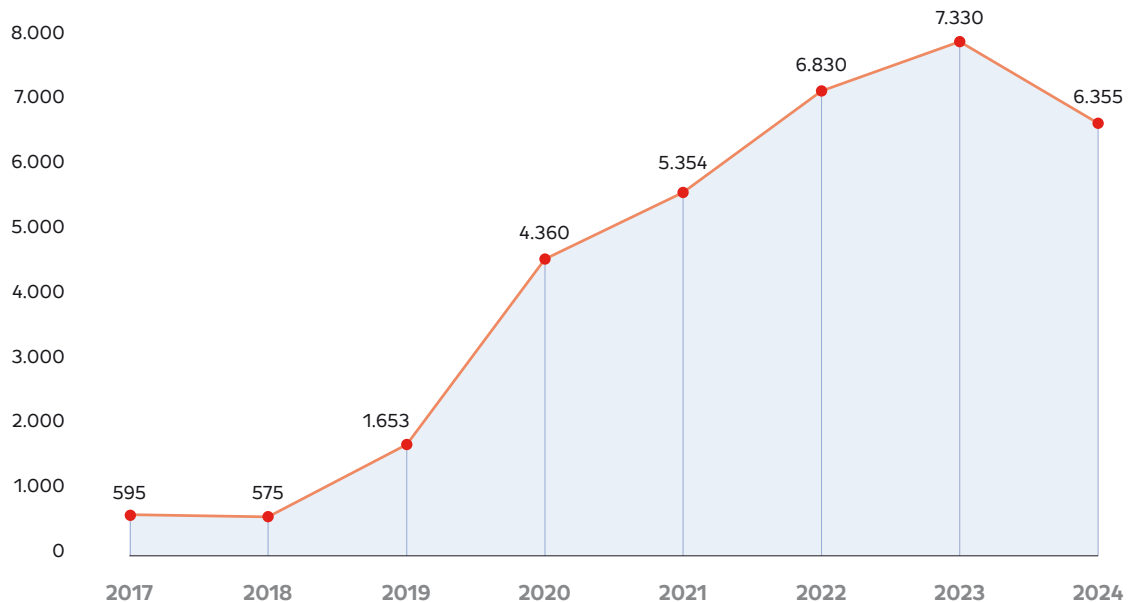
Fuente: Ministerio del Interior.

A estos datos queremos contrastar la evolución de las concesiones que muestra una gran diferencia en las cifras y que puede llevarnos a reflexionar sobre la migración mundial en general y la gestión concreta de la protección internacional.

3. <https://masquecifras.org/>.



GRÁFICO 7 • Evolución del número de concesiones del estatuto de refugiado en España



Fuente: Ministerio del Interior.

Si nos centramos por ejemplo en 2023 —por dejar margen para los expedientes aún abiertos— de las 163.220 solicitudes se concedieron 7.330, señalar que 2023 es el año con mayor número de concesiones, esto supone que se concedieron un 4,50% de las solicitudes presentadas.

Vemos que el fenómeno de la inmigración es una realidad en nuestro país de la que nuestra ciudad también se hace eco, que afecta a los servicios y recursos públicos y a la convivencia ciudadana. Las ciudades españolas de 2025 tienen una configuración social y cultural diferente de la que podíamos ver en el cambio de siglo, y todo esto hay que tenerlo en cuenta a la hora de la planificación de las políticas públicas.



2

DATOS DE POBLACIÓN INMIGRANTE EN ZARAGOZA

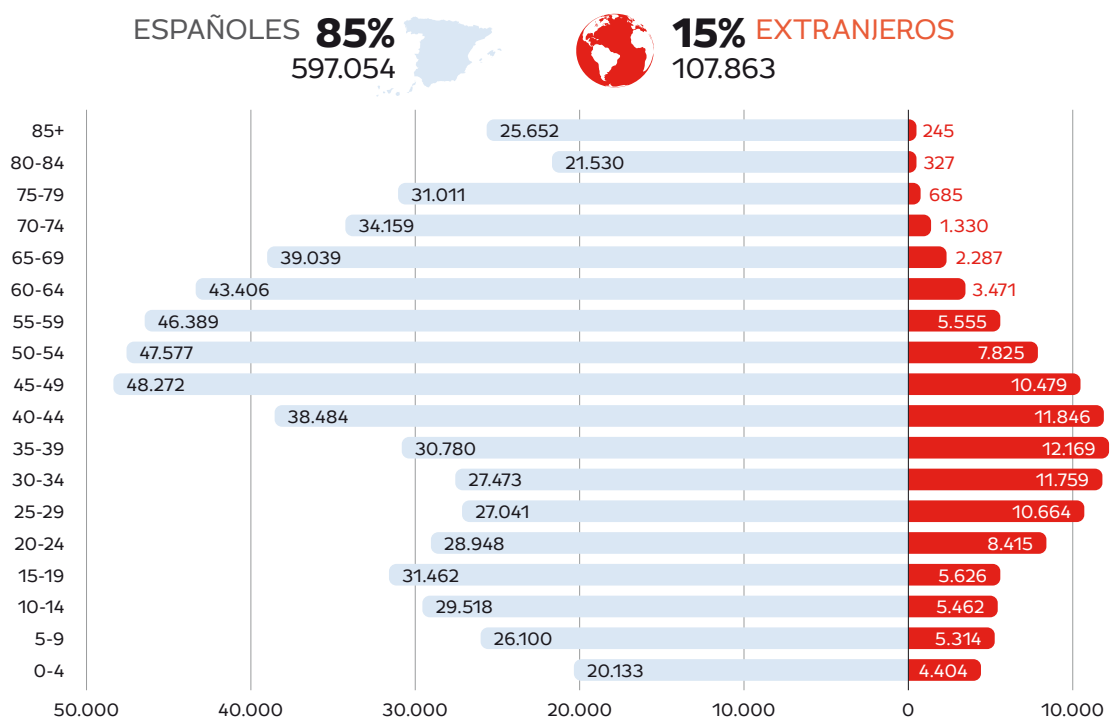


Bosnia. Jesús Antoñanzas.

Si atendemos a la última publicación municipal⁴ con datos de fecha 1 de enero de 2024, actualmente Zaragoza cuenta con 704.917 habitantes.

La población extranjera en nuestra ciudad asciende a 107.863 residentes (el año anterior ascendía a 97.879 personas), los cuales componen el 15% de la población total, (en 2023 esta cifra era del 14%), lo que supone un aumento respecto al año anterior de un 10% en esta población, establecido en 9.984 personas más.

GRÁFICO 8 • Población por nacionalidad y grupos de edad en Zaragoza



Como puede verse en la pirámide de edades, la población extranjera es más joven que la autóctona, estando el grueso de esta población entre los 20 y los 54 años, mientras que en la población española el mayor número se encuentra entre los 40 y los 70 años.

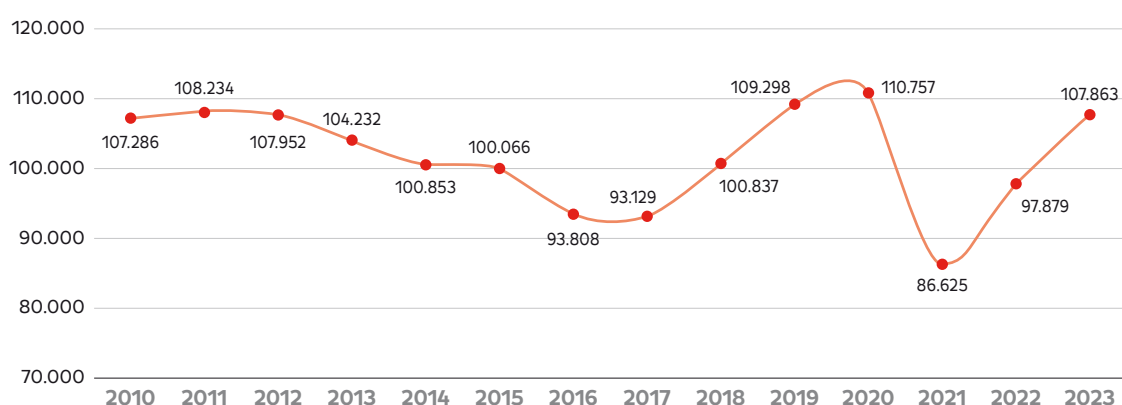
Se trata de una realidad cambiante, que en nuestro caso, empezó ya pasado el límite del siglo XXI, y que tanto en el número como en los orígenes, en los modos de llegada y en los proyectos migratorios, ha ido cambiando a lo largo de todo este tiempo.

4. Fuente de los datos y gráficas de esta sección: Datos Demográficos del Padrón Municipal de Habitantes a fecha de 01-01-2024. <https://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-24.pdf>.

El incremento de esta población extranjera ha sido muy notable. En el año 2000, Zaragoza contaba con tan solo 6.812 habitantes extranjeros/as, y en el año 2007 la cifra ascendía a 75.458, lo que significa que en 7 años la población de origen extranjero había aumentado en un 1.008%.

Evolución de la población inmigrante en la ciudad

GRÁFICO 9 • Población extranjera en Zaragoza ciudad

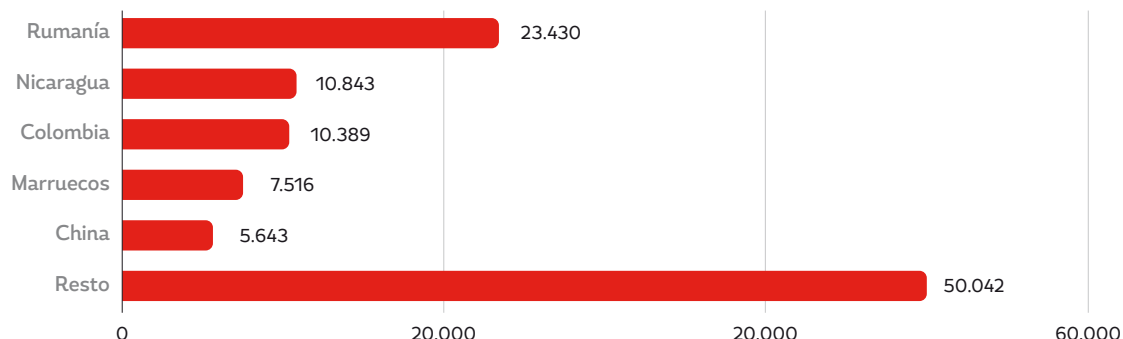


Si bien hubo una fase de estabilización de esta población a partir de 2010, cabe destacar que el año 2021 muestra un descenso destacado. Este descenso marcó de tal manera que impactó al conjunto total de la población de la ciudad ese año. Así, a 1 de enero de 2022 se contabilizaron 684.686 habitantes, habiendo sido el año anterior de 714.058 (un 4,11% menor). Sobre esta cuestión, si bien han podido influir cuestiones derivadas de mortalidad o migraciones derivadas de la pandemia del COVID-19, también se debe considerar el cambio de criterio de la contabilidad desde el INE y el Consejo de Empadronamiento referido a Bajas de Oficio y de la actualización de Extranjeros No Comunitarios Sin Autorización de Residencia Permanente (ENCARP). En ese año la población de Zaragoza había disminuido en 29.372 personas y la población inmigrante en la ciudad en 24.132 personas.

A partir de entonces, la población de Zaragoza ha seguido aumentando.

En cuanto a la distribución por países, cabe destacar la población de Rumanía, con 23.430 residentes de ese país (23.211 en 2023), seguida de Nicaragua con 10.843 nacionales (9.827 en 2023), Colombia que aporta 10.389 ciudadanos (7.895 en 2023), Marruecos con 7.516 (7.010 en 2023) y China con una población de 5.643 (5.472 en 2023):

GRÁFICO 10 • Población extranjera en Zaragoza ciudad.
Distribución por país de procedencia. Países más representados.



Estos datos también han ido cambiando y evolucionando a lo largo de los años, como puede verse en la tabla adjunta:

Año	Población total	Población inmigrante	%	Rumanía	Colombia	Nicaragua	Marruecos	China	Ecuador
2007	667.034	75.458	11,31	19.865	4.842	1.167	5.495	3.058	10.782
2008	682.283	92.491	13,56	27.620	5.421	2.358	6.402	3.692	10.997
2014	698.933	102.697	14,96	32.861	4.561	4.712	7.854	5.793	6.344
2015	702.123	100.853	14,36	33.246	3.868	4.882	7.548	5.594	5.435
2016	700.503	102.976	14,70	32.887	3.624	5.126	7.880	5.836	5.065
2017	698.978	93.808	13,42	33.655	3.243	5.229	6.615	5.437	4.158
2018	697.895	93.128	13,34	34.213	3.321	5.470	6.564	5.129	3.790
2019	706.904	100.837	14,26	34.679	4.185	7.385	6.882	5.449	3.851
2020	716.040	109.298	15,26	34.830	5.598	9.336	7.495	5.768	3.881
2021	714.058	110.757	15,51	34.680	5.871	9.435	7.749	5.772	
2022	684.686	86.625	12,65	22.805	5.193	7.887	6.963	5.207	
2023	694.109	97.879	14,10	23.211	7.895	9.827	7.010	5.472	

Rumanía ha sido el país de origen más frecuente en todo el histórico de datos de la ciudad sobre inmigración. Una población, la rumana, que a partir de 2008 se ha mantenido siempre en números y porcentajes similares, con una disminución importante en las fechas indicadas en que se dio de baja de oficio en el padrón, lo que podría significar que algunas personas ya no vivían en la ciudad pero se mantenían empadronadas.

Sin embargo el resto de países van modificando su peso total en el global. Como ejemplo, Ecuador tuvo una población muy importante previa a la crisis del 2008, alcanzado las casi 11.000 personas en 2008, no obstante, hoy en día ni siquiera se cuenta su cifra entre los países de origen más representados. Al contrario, la población de Nicaragua o Colombia ha tenido una evolución inversa, en base a la



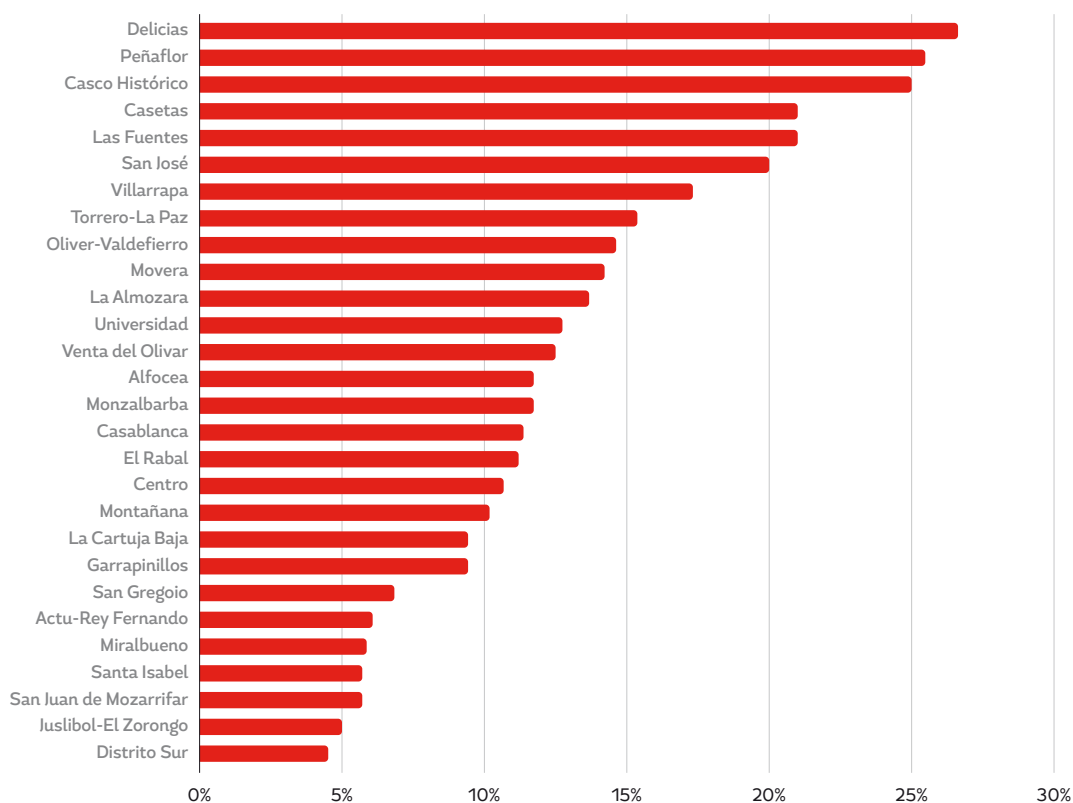
relación con las situaciones económicas y políticas de los países de salida y con la historia y particularidades del lugar de acogida.

De hecho, la representación de países es muy cambiante de unas ciudades a otras. Aquí una cuestión que marca notablemente son las relaciones personales con la población de ese origen ya residente en la ciudad. El ejemplo de Nicaragua es significativo, en tanto Zaragoza, mediante proyectos de cooperación internacional, ha tenido bastante incidencia en el país, creando lazos interpersonales que han atraído a las personas en los momentos en los que se considera la migración. Se trata de un hecho complejo y multidimensional en el que influyen asuntos que se están dando a niveles muy diferentes: desde la globalidad mundial que crea una imagen en todo el mundo de lo deseable, hasta las realidades cambiantes tanto en los lugares de salida como en los de llegada de las poblaciones migrantes.

Otro de los datos interesantes es la distribución de la población inmigrante en la ciudad, en los barrios. El mayor número de personas extranjeras residen en la Junta Municipal de Delicias, con 26.696 personas extranjeras, seguida de la Junta Municipal de San José con 12.965 personas extranjeras, la de Casco Histórico cuenta con 11.430 y la de Las Fuentes con 8.762 personas extranjeras.

Veamos las características de la población extranjera en estos barrios:

GRÁFICO 11 • Población extranjera en barrios Zaragoza



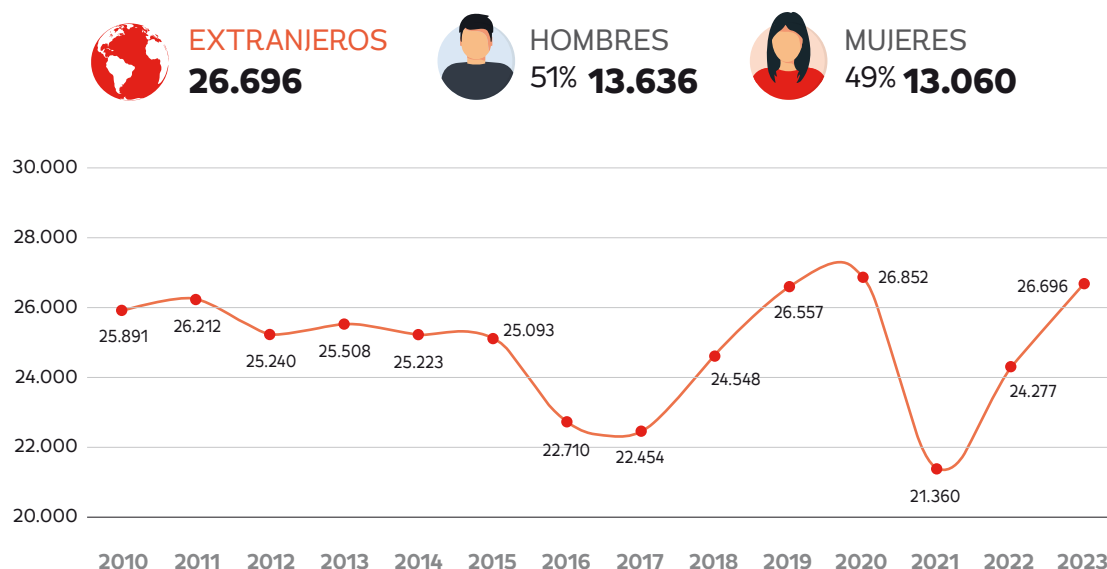


En **Delicias** un 27% de su población es inmigrante, y, al tratarse de un barrio tan poblado, impacta en que la cuarta parte de la población inmigrante de la ciudad está asentada en este barrio. Al fin y al cabo, es un barrio con 100.484 personas, el 14% de la población total de la ciudad. Delicias se ha convertido en un crisol de culturas de procedencias diversas. En concreto, un 20% de estos inmigrantes proceden de Rumanía, un 12% de Nicaragua, un 10% de Colombia, un 6% de China y un 5,5% de Ghana. El otro 47% muestra una gran diversidad de orígenes de América y África.

Cómo podemos ver en el gráfico siguiente, Delicias es una zona acogedora de inmigración desde que Zaragoza empezó a recibir población extranjera. Ya en 2010 y 2011 el número de personas extranjeras que vivían en el barrio era muy similar al actual. El barrio, que se había ido conformando con la afluencia de personas de la inmigración interior, ha seguido acogiendo a las personas que llegan de otros países, cambiando considerablemente su perfil poblacional y cultural en los últimos 20 años.

Al contrario que en los datos generales de la ciudad, de Aragón y del conjunto de España —donde la frecuencia es del 49% de hombres frente al 51% de mujeres—, en Delicias el 51% de la población es masculina. Esta cuestión puede estar relacionado con el impacto de la población de procedencia africana, con mucho mayor peso masculino.

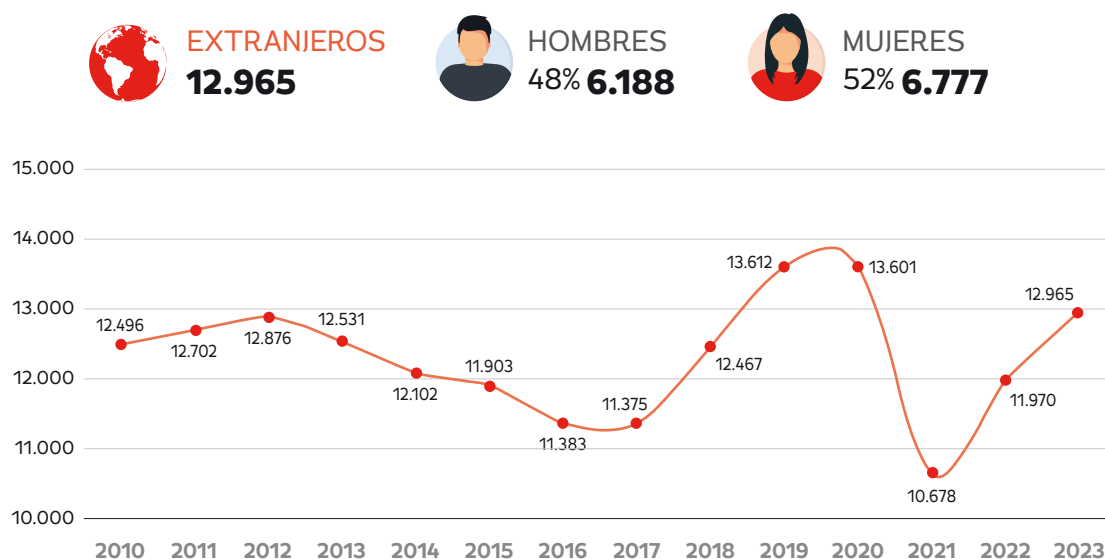
GRÁFICO 12 • Población extranjera en Delicias





En **San José** el 20% de su población es inmigrante, lo que supone el 12% del total de extranjeros en la ciudad, con procedencia mayoritaria de Rumanía, Nicaragua, Colombia, China y Venezuela, en este orden. En la gráfica podemos ver la evolución de la población inmigrante en el barrio y los porcentajes de hombres y mujeres. En el Caso de San José también podemos ver que, a pesar de las fluctuaciones, el número de inmigrantes ya era similar en 2011 o 2012.

GRÁFICO 13 • Población extranjera en San José



En el **Casco Histórico** el 25% de su población es de origen inmigrante. Habitan 11.430 personas extranjeras, el 10,6% de los inmigrantes que viven en nuestra ciudad. En este barrio céntrico de Zaragoza los países de origen más representados son Rumanía, Nicaragua, Marruecos, Colombia y Venezuela.

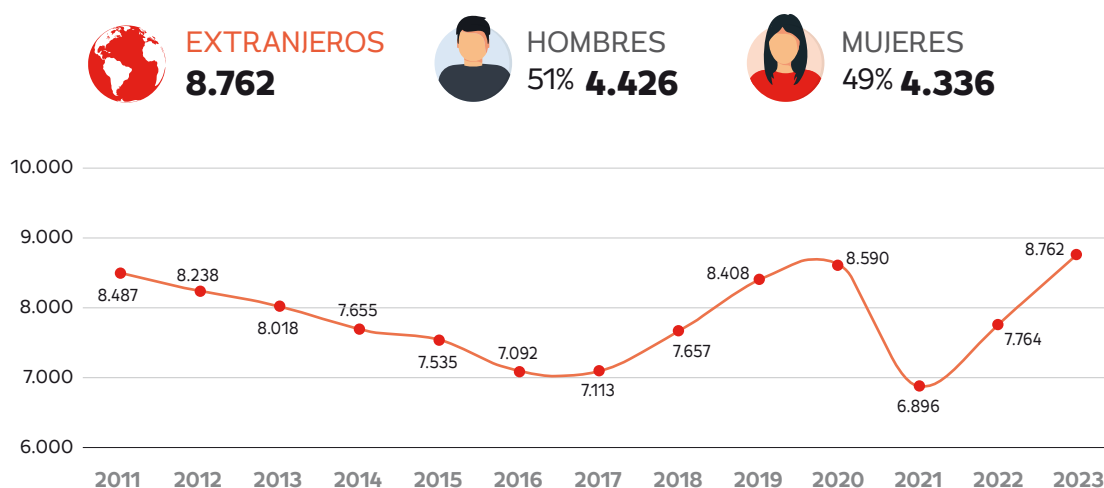


GRÁFICO 14 • Población extranjera en Casco Histórico



En cuanto a **Las Fuentes**, según los datos recogidos, 8.762 personas son de origen extranjero. Es un porcentaje de población inmigrante del 21%. Proceden de Rumanía, Colombia, Nicaragua, Marruecos y Venezuela, y suponen el 8,12% de las personas extranjeras en la ciudad.

GRÁFICO 14 • Población extranjera en Las Fuentes



Como hemos señalado anteriormente, los datos nos ayudan a tener un mapa de la situación y poder hacer un mejor análisis de la misma a la hora de planificar la intervención a llevar a cabo.



3

LA POBLACIÓN GITANA



Foto de archivo de Casa de las Culturas.



La historia de la población gitana en Aragón se cuenta por siglos. El 12 de enero de 1425, el rey Alfonso V emite un salvoconducto a Don Juan de Egipto Menor para que pueda atravesar todo el territorio de la Corona de Aragón, él y todas las personas que lo acompañaban, en la peregrinación que llevaban a cabo hasta Santiago de Compostela. Este es el primer documento que atestigua la presencia del pueblo gitano en nuestras tierras, y también muestra la intensa relación de la ciudad con esta cultura y pueblo.

La cultura gitana es la minoría cultural más numerosa en Europa, también en Zaragoza. Es difícil conocer con exactitud el tamaño real de esta población ya que, para evitar procesos discriminatorios, no existe un censo. Una persona es gitana en la medida en que ella misma se define como tal.

No obstante, según los datos recogidos por el Gobierno de Aragón en 2023 en la Estrategia Aragonesa para la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana⁵, en la actualidad, la población gitana en Aragón supone algo más del 1% de la población total. Por lo tanto, se puede considerar que viven unas 14.000 personas gitanas en la comunidad, de las que aproximadamente un 40% lo hacen en Zaragoza, esto es, una cifra aproximada de 5.600 personas gitanas.

En su pirámide de edades destaca de manera notable el índice de juventud: la tercera parte de la población gitana es menor de 16 años (solamente un 15% entre la población general). Por el contrario, es notablemente reducido el porcentaje de personas mayores de 65 años: un 11,3% frente al 21,3% en el conjunto de la población.

Como ha quedado recogido en los resultados de la Evaluación de la Estrategia Aragonesa anterior, se han ido consiguiendo avances en su inclusión y mejora de su bienestar. No obstante, también se señala que sigue habiendo brechas de desigualdad en los diferentes ámbitos de intervención que se definieron: los habitualmente denominados ámbitos sectoriales (educación, empleo, vivienda, salud, exclusión social), a los que añadimos otras líneas complementarias como la participación y reconocimiento, la igualdad y no discriminación, o la población proveniente de otros países. Una breve revisión y actualización de la situación en dichos ámbitos constituye el soporte sobre el que se han construido las nuevas propuestas.

Como podemos leer en el trabajo de José Rodríguez: “El Pueblo Gitano se ha visto históricamente subordinado a los intereses de la sociedad mayoritaria, que ha ostentado una serie de privilegios de los que no gozaban las personas romaníes.

5. Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Estrategia Aragonesa para la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana. Zaragoza, 2023.

Privilegios que no se explican únicamente en términos económicos, sino en el acceso efectivo a una serie de derechos y libertades.”⁶

Un ejemplo de buenas prácticas o al menos una tendencia a desarrollar acciones en orden a promover una cultura de participación mayor en la población gitana, es el caso de Cataluña.

La aparición de figuras referentes en lo educativo y académico, así como su posterior unión en una red Universitaria denominada Campus Rom, ha sido una de las claves para que de forma progresiva, diferentes académicos/as y profesionales de etnia gitana cobren relevancia a nivel público.

En la actual Estrategia (2022-2026), se han incorporado elementos que en precedentes ediciones no se contemplaron, como comisiones de seguimiento durante su desarrollo o la implementación de ciertos indicadores que permitan determinar el impacto de las medidas propuestas.

Destaca, entre las cuestiones comentadas en estas comisiones, la existencia de un prejuicio étnico hacia el Pueblo Gitano, señalando que sus implicaciones se aprecian en múltiples esferas de la propia cotidianeidad de las personas gitanas. Como ejemplo, el reciente Informe Anual: Discriminación y Comunidad Gitana 2024 de la Fundación Secretariado Gitano⁷ contabiliza 4.608 casos de discriminación en los últimos 20 años, o 384 casos de discriminación documentados en 2023, desglosados en ámbitos clave como el acceso a bienes y servicios, la educación, el empleo, la vivienda y los medios de comunicación. Los informantes remiten a la existencia de otros estudios, datos e investigaciones que demuestran la existencia de este prejuicio. Resulta destacable como algunos señalan que este prejuicio tiene como base un gran arraigo en la sociedad mayoritaria, por lo que puede resultar complicado percibirlo o ser considerado de “baja intensidad”.

El elemento más relevante a considerar a la hora de establecer cualquier tipo de análisis en relación a la situación de desigualdad estructural que sufre el Pueblo Gitano en España, es la discriminación y represión directa sufrida a lo largo de varios siglos. Lo romaní ha sido objeto de rechazo continuo por lo que, hasta a día de hoy, existen discursos, actitudes, comportamientos y prácticas que evidencian una clara discriminación hacia las personas pertenecientes a esta comunidad.

6. Rodríguez Giménez, José Francisco, *Políticas emancipadoras para el Pueblo Gitano, procesos de reflexión endógenos y un modelo adecuado de gobernanza*. Trabajo Fin de Máster dirigido por Chabier Gimeno Monterde, Universidad de Zaragoza 2023.

7. Fundación Secretariado Gitano. (2024). *Informe anual: Discriminación y Comunidad Gitana 2024*. <https://informesdiscriminacion.gitanos.org/informes/2024>.



Recomendaciones para combatir la discriminación del Pueblo Gitano

1. Estrategias de visibilización de la discriminación frente al Pueblo Gitano. A pesar de que en los últimos años desde el activismo y las aportaciones académicas gitanas se está realizando una encomiable labor de memoria histórica tratando de poner de manifiesto la represión secular y el antigitanismo todavía presente en la sociedad, el Pueblo Gitano exige un mayor reconocimiento de la que para buena parte de la sociedad sigue siendo una cuestión desconocida. En este sentido, recurrentes son propuestas y reclamos como incorporar al material curricular en todos los niveles académicos la cuestión romaní, o la realización de campañas contra los prejuicios, estereotipos y delitos de odio a través de diferentes plataformas, más allá de las llevadas a cabo por las entidades gitanas.

2. Medidas de visibilización e inclusión de personas gitanas diversas. Es necesario dar a conocer la pluralidad de figuras existentes en el Pueblo Gitano e incorporar a las mismas en diferentes espacios en los que la población romaní se ve infrarepresentada.

Apostar por este tipo de medidas de inclusión será una herramienta con un impacto potencial positivo, pues, por un lado, para la sociedad mayoritaria o no gitana supondrá la eliminación progresiva de prejuicios y estereotipos y por otra parte, dentro de la propia comunidad romaní se tomará en cuenta a estas figuras diversas como referencia.

3. Protección jurídica efectiva de la diversidad cultural. Se sugiere la puesta en marcha de estrategias y medidas públicas que aboguen por un modelo de gestión cultural que parta de los principios de interculturalidad crítica en relación a la diversidad existente en España, un modelo que promueva la exigencia positiva y material de derechos que se traduzca en igualdad de oportunidades y capacidad de promoción de todas las personas pertenecientes al territorio nacional, independientemente de su origen o condición.



4

LO QUE ESCONDE EL SOSIEGO LA IMPORTANCIA DE LA CONVIVENCIA Y LA INCLUSIÓN



Lamine y los niños del Gancho. Marta Marco.



Cómo vemos en los análisis de población previos, tanto en España en su conjunto como en Zaragoza en particular se ha dado un proceso de intensa transición sociodemográfica. Esa transición es sobre todo visible en los barrios que crecieron como receptores de la inmigración interior en la segunda mitad del siglo XX y que, en los primeros años del siglo XXI, han ido cambiando de población. Generalmente, se ha mantenido a la población ya envejecida de esa inmigración interior previa, mientras se ha avanzado en la acogida de la inmigración exterior en barrios que, urbanísticamente y en cuestión de vivienda, se van degradando paulatinamente. Esta nueva población es diversa, joven, con un perfil familiar y unas tasas de natalidad mayores que las nativas. Se ha dado, pues, un cambio sustancial en el sujeto comunitario de esos barrios. En los últimos años, marcados por las crisis que han impactado en una caída muy notable de la capacidad adquisitiva de las familias, se ha intensificado la vulnerabilidad.

Basándonos en el estudio realizado para el grupo FOESSA sobre las relaciones intergrupales⁸ podemos intentar entender las relaciones interculturales de Zaragoza.

El prejuicio étnico cobra mayor relevancia en sociedades diversas y heterogéneas, donde conviven múltiples grupos sociales y étnicos y, por tanto, múltiples intereses e identidades. Al parecer, una gran mayoría de los habitantes autóctonos comparten el prejuicio étnico en diverso grado de intensidad, considerando que su posición debe de ser diferente. Estas creencias son difíciles de cambiar.

La teoría del Conflicto Grupal señala que en tiempos de crisis la hostilidad hacía las minorías étnicas suele incrementarse, en base a una percepción de competencia y amenaza. En cambio en España, los diferentes estudios muestran que, los niveles de hostilidad hacia la inmigración, no solo no han crecido en la época de la crisis económica sino que en algunos aspectos incluso se han reducido. Las actitudes hacia la inmigración y las relaciones intergrupales se siguen caracterizando por la acogida favorable y por unas relaciones de coexistencia sosegada.

Los autores se preguntan qué características tiene la sociedad española para ser más acogedora que otros países europeos y señalan algunos factores interesantes.

8. Iglesias, Juan y Ares, Alberto (directores) *“Lo que esconde el sosiego: prejuicio étnico y relaciones de convivencia entre nativos e inmigrantes en barrios populares”* Fundación FOESSA, Madrid, 2021.

Contacto social

Según la hipótesis del contacto de Allport⁹, el contacto directo con la diversidad, bajo unas determinadas circunstancias, genera actitudes de acogida frente a la inmigración, reduciendo el prejuicio étnico y las actitudes de recelo y hostilidad. Según Pettigrew¹⁰, incluso contactos diarios casuales entre miembros de diferentes grupos en diferentes espacios, conducen a actitudes más positivas hacia la inmigración. Acaso el estilo de vida mediterráneo promueva más situaciones de contacto positivo entre los diferentes grupos. No obstante, estos enfoques indican que no vale cualquier tipo de contacto, las investigaciones señalan que es necesario que quienes participan tengan una interacción cercana, continua, horizontal y repetida en diferentes contextos sociales, y que exista un cierto apoyo institucional a dicho contacto.

Sin embargo, las tensiones y roces de convivencia entre vecinas y vecinos constituyen una fuente de malestar, roces acerca del tipo de uso de los espacios públicos como plazas, pistas deportivas o parques, y también disputas en las comunidades vecinales por los comportamientos diferentes en situaciones comunes. Esto se agrava por las deficiencias en las viviendas (en ocasiones pisos pequeños, antiguos, en mal estado o de baja calidad) y por la sobreocupación residencial debida al alto coste de la vivienda.

Esta realidad nos sitúa ante la idea de que los problemas de convivencia en los barrios se deben más bien a unas condiciones residenciales precarias y a las deficiencias en el equipamiento urbano, que a factores étnicos culturales.

También señalan, que en estas sociedades en las que nos movemos mucho por contactos y conocidos, se mantiene lo que llaman “ventaja nativa”, ventaja de las personas nativas en distintos campos que hace que sean conscientes y no sientan al mismo nivel la amenaza de los que vienen de fuera.

La población inmigrante, por un lado tiende a mantener un contacto estrecho con sus redes con familiares y amistades de su mismo origen, y, progresivamente, van teniendo más contacto y relación con personas nativas con las que se encuentran en esos diferentes espacios cotidianos. La segunda generación, los hijos e hijas de inmigrantes que han nacido o crecido en la sociedad de acogida, tienden a adoptar la cultura local sin renunciar por completo a la suya y manteniendo grupos de amigos y amigas de diversas procedencias. Sin embargo no están exentos de tensiones personales y familiares entre los modelos familiares y los locales.

Igualmente hay que señalar la importancia que la comunidad de etnia gitana tiene en muchos barrios. Un bloque social con un peso y un volumen de población muy

9. Ovejero, A. (2011). *Psicología social crítica*. España: Biblioteca Nueva.

10. Navas Luque, M. (2020). *El estudio del prejuicio en psicología social*. España: Sanz y Torres.



variable en función del territorio, que ya estaba presente en el mismo antes de la llegada de la población extranjera que a veces convive en los mismos espacios residenciales y sociales vulnerables que tradicionalmente venía ocupando población gitana.

La diversidad originada por la llegada y el arraigo de población extranjera se está convirtiendo progresivamente en un signo central de los barrios populares. Diversidad que, aunque supone una riqueza para la comunidad local, también genera dificultades y tensiones objetivas de convivencia al complicar aún más las relaciones sociales en unos barrios populares que, ya de por sí, están cargados de dificultades sociales y económicas de fondo.

Es decir, aunque el arraigo de las personas de origen inmigrante se ha ido asentando en los vecindarios populares en un proceso de paulatina normalización y acomodación mutua, las relaciones entre ambos grupos carecen de mayor roce y contacto significativo. Aunque comparten el espacio, tienden a vivir separados y sin que se haya producido una incorporación mutua a los círculos de la vida cotidiana del otro.

Se señala asimismo la aparición de creencias negativas y actitudes de recelo que las personas migrantes perciben y constatan en el trato cotidiano con la población autóctona. Una mirada que establece fronteras entre ambos grupos, compartida en diversos grados por un número importante de las personas de la población local, y que muestra creencias, etiquetas y sentimientos generalmente negativos y exagerados.

Otro elemento que ayuda a la activación y difusión del prejuicio étnico son los medios de comunicación por la visión que en ellos se da de los inmigrantes y las minorías étnicas, noticias que difunden una representación devaluada y estereotipada de las minorías. Siendo muy importante en estos momentos el papel de las redes sociales, donde no existen filtros que permitan cribar, testar o limitar el contenido, la veracidad o la forma de expresión.

Se puede decir como resumen, que el prejuicio étnico como mirada grupal está presente en los barrios populares. Un prejuicio que se activó con fuerza en los momentos de precariedad viviéndose al inmigrante como una amenaza grupal. Este prejuicio no se ha convertido hasta el momento en conflicto social, escenario que puede considerarse como positivo y que tenemos que tener en cuenta a la hora de intervenir en la potenciación de una convivencia intercultural positiva.

¿Por qué no ha crecido el racismo?

Cuando estudiamos porqué motivo no ha crecido el racismo en los tiempos de crisis, podemos ver algunos puntos decisivos.

Por ejemplo, la ventaja nativa en el ámbito socioeconómico, aunque va a la baja, se ha mantenido reproduciendo las posiciones desiguales entre el grupo autóctono y el inmigrante, esto ha contribuido a reducir la percepción de amenaza. La población inmigrante ocupa las peores posiciones sociales y económicas dentro de los sectores populares, por debajo de las condiciones que tiene la población nativa. Este pacto social implícito, sostenido en la ventaja nativa, tendrá seguramente más problemas para reproducirse en la llamada segunda generación que probablemente no va admitir ese tipo de segmentación social.

También se señala la importancia de que las políticas de integración a nivel estatal, autonómico y local han tenido a la hora de contener el conflicto grupal. Estas políticas han propiciado e impulsado espacios de encuentro y contacto entre ambos grupos, han llevado a cabo campañas de sensibilización y se ha combatido contra la difusión de rumores, bulos y estereotipos sobre las minorías étnicas.

El contacto intergrupal actúa como regulador del conflicto étnico, para eso tiene que ser significativo, desarrollarse entre iguales, ser elaborado y trabajado. Este proceso de contacto y acomodación mutua, lento, progresivo y abierto, ha ayudado a contener los niveles de hostilidad.

Este contacto es mayor en la llamada segunda generación, en ésta se producen y reproducen todo tipo de vínculos y lazos sociales significativos: pandillas de amistades mixtas, relaciones de parejas, compañeros y compañeras de escuela, de equipo, etc.

Se señala también que la cultura mediterránea, en la que existe una fuerte tradición de encuentro, celebración y contacto personal y grupal en la calle, favorece el roce y el contacto intergrupal.

Otro factor apuntado en el estudio de FOESSA es la cercanía cultural, factor que en España ocurre con la población de origen latinoamericano. También la memoria de la propia inmigración interna y externa vivida por la población española, con todas las vicisitudes, problemas y sufrimientos, se convierte en un factor que ha ayudado a fomentar la empatía con los procesos de las personas migrantes actuales.

El estudio deja algunas conclusiones y retos importantes. En primer lugar, nos hace reflexionar acerca de que en su investigación han encontrado que, por debajo de esas relaciones intergrupales sosegadas señaladas, está fuertemente arraigado un intenso prejuicio grupal hacia la población inmigrante. De modo que se debe estar muy pendientes y cuidadosos con las relaciones intergrupales en los barrios



populares, trabajando esas relaciones y gestionando la diversidad cultural y la inclusión.

Se debe, además, implementar políticas de cohesión social e inclusión universales entrelazadas con las de diversidad, que impulsen la mejora de las condiciones sociales y las expectativas de vida de los sectores populares españoles formados igualmente por personas nativas e inmigrantes.

Como sugieren Chabier Gimeno y otros¹¹ citando a Gilroy, hay que basarse en lo que ya funciona, la convivialidad: la práctica vivida, sensible, de personas dispuestas, con generosidad y honestidad, a intentar gestionar los conflictos inevitables mediante una mejor comunicación y formas más ricas de reciprocidad. Todo esto incidirá en la mejora de la convivencia grupal y en la construcción de una sociedad zaragozana más cohesionada social y étnicamente.

11. Gimeno Monterde, C., Esteban Carbonell, E., & Romero Martín, S. (2024). "Nos estamos separando": efectos del cambio demográfico y económico sobre las relaciones vecinales en un barrio obrero. *Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones*, 1-22. <https://doi.org/10.14422/mig.2024.016>.



5

LA CASA DE LAS CULTURAS



Semana contra la intolerancia. Mas Mastral.

El Ayuntamiento de Zaragoza centraliza su intervención intercultural en la Casa de las Culturas y de la Solidaridad. Desde este equipamiento y servicio se promueve la integración social de personas inmigrantes y minorías étnicas, y se favorecen modelos de convivencia interculturales. Durante los últimos 27 años, ha sido el recurso de referencia para la acogida e integración de la población inmigrante que ha llegado a Zaragoza.

La Casa de las Culturas se rige por la Ordenanza Municipal de la Casa de las Culturas y la Solidaridad, aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 26.01.2007 y publicada en BOPZ (Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza) nº 74 de 31.03.2007.

Las actuaciones que se desarrollan se enmarcan en tres áreas:

Área de atención, asesoramiento e integración social

Se lleva a cabo una atención social especializada en temas de Inmigración y Extranjería, se ofrece información especializada, se tramitan algunas gestiones necesarias para la regularización de las personas inmigrantes como, por ejemplo: Informe de vivienda suficiente, Reagrupación familiar, Informe de Arraigo social, Informe de Esfuerzo de integración, Retorno voluntario, etc.

Cuenta con un programa de Acogida Municipal que desarrolla actuaciones a implementar durante los primeros meses de llegada de las personas migrantes, encaminadas a facilitar el proceso de adaptación social y personal. La idea es construir una “Ciudadanía Activa”, es decir, incentivar el ejercicio de sus derechos y deberes como nuevos ciudadanos.

También se ofrecen otros recursos de apoyo como el Servicio de Interpretes y Traducción, las clases de español, los talleres dirigidos a mujeres migrantes o el Servicio de Mediación y Acompañamiento Intercultural, asimismo, se realiza formación especializada para otros trabajadores y trabajadoras municipales.

Área de interculturalidad y sensibilización

Integra todo el trabajo de sensibilización sobre la inmigración y las minorías que se dirige a la población de la ciudad en general.

Esta programación sociocultural se centra en la celebración de los hitos interculturales más importantes, como son el Día de la Cultura Gitana, el Día internacional del Pueblo Gitano, la Semana contra el Racismo, el Día Internacional de la Tolerancia, las fiestas del Pilar Interculturales, así como otras actividades programadas a lo largo de todo el año:

- Ciclo de cine “Una mirada a otras culturas”
- Zaragoza Diversa: feria realizada en la Plaza del Pilar en el mes de mayo



- Concurso de relatos de experiencias migratorias “Acercando orillas”
- Proyectos de Junta Gestora de difusión de la cultura autóctona organizados por las asociaciones
- Aula intercultural, un programa de sensibilización dirigido a infancia y adolescencia con proyectos que desarrollan las asociaciones que forman parte de la Junta General en los centros escolares

Área de participación

Uno de los objetivos de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad es posibilitar la participación activa de las personas migrantes y minorías, a través de sus organizaciones y de las entidades que desarrollan actividades dirigidas a la integración social.

La Casa de las Culturas y de la Solidaridad se creó con un modelo de gestión compartida, mediante la Junta General en la que están representadas las asociaciones de inmigrantes, de personas gitanas y entidades sociales que solicitan su inclusión, y entre ellas se elige cada año a la Junta Gestora en la que participa también el personal técnico del Ayuntamiento y del Gobierno de Aragón. La Junta General está formada por unas 200 Asociaciones y Entidades. Desde la Casa se les apoya y asesora en las gestiones, se ceden espacios y se les ofrece el servicio de un “hotel de asociaciones”. La colaboración con las asociaciones y entidades sociales es básica para poder hacer la labor deseada.



6

EVALUACIÓN TÉCNICA DEL PLAN MUNICIPAL PARA UNA CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL 2019/2022



Foto de archivo de Casa de las Culturas.



El Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019/2022 del Ayuntamiento de Zaragoza buscaba *hacer ciudad construyendo ciudadanía* y para ello, en su definición de ejes, retos y objetivos, ha intentado facilitar la incorporación de las personas recién llegadas a la ciudad, y también avanzar en la construcción de una ciudad que se reconozca como diversa.

La defensa de los derechos humanos, el reconocimiento de la diversidad, el derecho a la ciudad que se hace realidad por medio de la participación plena, y la acción municipal global han sido sus principios inspiradores, asentándose en la transversalidad, cohesión social y desarrollo, participación, evaluación y canales de comunicación y coordinación, como premisas metodológicas.

El Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019-2022, conformado por cuatro ejes, quince retos y treinta y cuatro objetivos fue aprobado en abril de 2019 por el Pleno del Ayuntamiento.

El periodo de ejecución de este Plan ha estado marcado por el COVID-19, lo que supuso cambios en los procesos de llegada de personas migrantes y en los modos de integración. Asimismo, hubo un parón de largo tiempo de las atenciones y las actividades presenciales, modificando el papel de la Casa de las Culturas en la acogida de las personas recién llegadas durante los años 2020 y 2021, asimismo, y un proceso de retomar la actividad desde ese punto a lo largo del 2022 y 2023.

Algunos de los logros y los retos que han quedado pendientes en los cuatro ejes en los que dividimos el plan son los siguientes:

Zaragoza, ciudad acogedora

El primer reto dentro de este eje pretendía **potenciar la Casa de las Cultura como espacio especializado de acogida en la ciudad de Zaragoza**, a este respecto se puede señalar que durante todo el tiempo, adaptándose a las necesidades que la pandemia ha ido planteando, se han mantenido los programas de acogida de la Casa y toda la atención social. En el 2022 todos los objetivos planteados en este reto estaban en pleno funcionamiento, destacando el importante aumento de la demanda en las distintas atenciones.

Podemos destacar también la creación del Programa Reencuentros, como desarrollo del objetivo 1.2 Implementar y desarrollar nuevos programas de Acogida adaptados a las nuevas realidades.

Sin embargo el SAOI, que prestaba sus servicios ubicado en la Casa de las Culturas, a raíz de la pandemia vio cambiada su sede por el Gobierno de Aragón.

Con respecto al reto segundo: **Facilitar el acceso y visibilidad de los recursos y servicios de la ciudad**, podemos destacar algunas acciones como la realización



en 2021 de una *Guía de Asociaciones y Entidades Sociales de la Junta General de la Casa de las Culturas* que puede consultarse online.

En cuanto a la difusión de los recursos y actividades de la Casa de las Culturas, se ha priorizado la difusión online sin dejar de lado la cartelería para algunos eventos, no obstante el seguimiento de las redes sociales y de las listas de difusión es pequeño, por lo que se considera que se deben buscar nuevas formas de difusión. Lo mismo ocurre con la traducción de documentos sobre acceso a los servicios públicos, a pesar de haberse traducido materiales de museos, cementerio, universidad popular y algunos servicios sociales, se debe aumentar la accesibilidad lingüística de los servicios.

El tercer reto planteaba: **Establecer sistemas de apoyo y coordinación, así como programas transversales en materia de diversidad cultural entre los distintos servicios municipales.** Este sigue siendo un reto importante a cubrir, ya que no se ha llegado a crear una estructura municipal de coordinación en materia de diversidad cultural. Asimismo, el salto cualitativo que estaba previsto dar en prevención, mediación y proyectos comunitarios se ha visto mermado por la dinámica surgida en la pandemia, retomándose en el último periodo poco a poco.

Un cuarto reto proponía: **Impulsar políticas locales de empleo inclusivas que atiendan a la diversidad cultural.** A este respecto cabe destacar las ediciones de adquisición de herramientas lingüísticas para la inserción laboral realizadas en colaboración con Zaragoza Activa, así como una serie de Jornadas en relación al emprendimiento. Son iniciativas a seguir y aumentar.

Y en último lugar el reto cinco, **Promover iniciativas de alojamiento temporal que favorezcan itinerarios inclusivos con población diversa,** en este sentido, a lo largo de estos años se ha producido un incremento importante en el número de viviendas con el fin de proporcionar alojamiento temporal en situaciones de emergencia habitacional, se ha establecido un protocolo de actuación y se está trabajando con metodologías innovadoras centradas en la persona.

Zaragoza, ciudad intercultural

El reto primero: **Impulsar y promover espacios para la interacción entre personas, grupos y comunidades diversas,** se ha llevado a cabo con adaptaciones a la situación planteada por la pandemia. Desde la Casa de las Culturas se han desarrollado acciones que promueven el respeto a la diversidad y que favorecen la cohesión social. Todos los años se realizan alrededor de 17 proyectos del área de diversidad cultural que están dirigidos tanto a la infancia, adolescencia y juventud (4 proyectos) como a la ciudadanía adulta (13 proyectos). Entre ellos destaca la conmemoración de días significativos, como el día contra el racismo o la intolerancia, o la celebración del día de la cultura gitana. La mayoría de estas



actividades se han hecho en coordinación con entidades de la Junta General. Sin embargo, no se ha puesto en marcha el Observatorio municipal de la diversidad Cultural ni la mesa de diálogo para la promoción de la tolerancia y la convivencia. Y en cuanto a Zaragoza Diversa, muestra de la diversidad que se celebra en primavera en la plaza del Pilar, sólo pudo celebrarse en 2019, aunque posteriormente fue retomada en 2024.

Señalar también la consolidación de la participación en la Red de Ciudades Interculturales y el inicio del trabajo en Europa con tres proyectos europeos en funcionamiento durante tres años. Esto supone compartir la experiencia de la Casa de las Culturas en foros nacionales e internacionales.

En el reto dos: **Prevenir e intervenir de manera precoz y coordinada con todos los agentes implicados en situaciones de conflicto cultural**, no se han elaborado planes de convivencia pero se ha mantenido el apoyo a la mediación y se han impartido numerosos cursos de formación en mediación dirigidos a público diverso, además, se ha puesto al alcance de la ciudadanía herramientas que ayudan a prevenir conflictos a través de la educación en centros escolares: “Gente maravillosa (desmontando rumores), “Rumorea: frena los rumores, estereotipos y prejuicios hacia otras culturas”.

En cuanto al reto tres: **Potenciar la formación en materia de convivencia intercultural**, se ha hecho mucha menos formación de la prevista, sin embargo se ha consolidado el programa de formación para la diversidad cultural que tiene por objeto dar a conocer otras culturas y favorecer la diversidad, la participación y la integración y va dirigido a la ciudadanía en general.

Y por último, el reto cuatro: **Potenciar un Ayuntamiento que apueste por la diversidad cultural**, sigue siendo un reto importante que se ha tenido en cuenta en la intervención general.

Zaragoza, ciudad abierta

Este eje, con objetivos y medidas más novedosas para el trabajo realizado en el Ayuntamiento antes de la aprobación del Plan, ha sido menos desarrollado que otros. El freno de la pandemia ha tenido aquí una especial repercusión.

El reto primero: **Eliminar los discursos de odio y visibilizar y denunciar los delitos de odio**, y el reto tres: **Trabajar la toma de conciencia del hecho discriminatorio sobre las víctimas y dotarlas de herramientas de reconocimiento y acceso a los recursos**, apenas se han trabajado en el periodo de vigencia del Plan.

El reto segundo: **Potenciar la educación intercultural y contra la discriminación**, ha estado mucho más presente de forma transversal en toda la programación que se ha venido haciendo desde el área sociocultural de la Casa de las Culturas,



con programas como el Aula intercultural. Cabe señalar igualmente el parón que supuso la pandemia a todo este trabajo.

Zaragoza, ciudad inclusiva y participativa

El reto uno: **Trabajar en la inclusión de todas la formas de diversidad dentro de las formulas de participación ciudadana**, es una línea de trabajo que está en el ADN de la Casa de las Culturas, y que por lo tanto se ha seguido potenciando: se han realizado formaciones, se han puesto en marcha proyectos de apoyo al asociacionismo, en 2021 se realizó una formación y asesoría a jóvenes para fomentar la participación en acciones locales a través de Programa Cuerpo Europeo de Solidaridad, dos de los proyectos europeos llevados a cabo estos años tienen objetivos relacionados con la participación de personas migrantes en el diseño de políticas públicas, la Junta General ha seguido ampliándose y se mantiene la colaboración activa de numerosas asociaciones a través de la Junta Gestora. Sin embargo, está pendiente el impulso de la modificación la Ordenanza Municipal Reguladora de la Casa de las Culturas.

El reto segundo: **Fomentar la ciudadanía activa y la participación ciudadana de toda la población**, se ha visto reflejado en las acciones para apoyar el proceso de nacionalización, la formación en ciudadanía activa, las numerosas sesiones informativas y de apoyo para solicitantes de protección internacional, o las personas reagrupantes y reagrupadas.

Un ejemplo concreto es la información elaborada, difundida y accesible en distintos formatos, con motivo de las elecciones municipales del 28 mayo del 2023 sobre los trámites necesarios para poder ejercer el voto tanto para ciudadanos/as de países de la Unión Europea, como de países extracomunitarios con acuerdos.

Y por último, el reto tercero: **Potenciar la creatividad y las expresiones culturales y artísticas como vías de participación**. Este ha sido y sigue siendo el hilo conductor de toda la programación de la Casa de las Culturas, se han llevado estas manifestaciones culturales y artísticas a otros espacios de la ciudad, como la Casa Solans, la filmoteca municipal o los centros culturales. Sin embargo, queda margen de expansión al resto de las programaciones de la ciudad.



7

PROCESO PARTICIPATIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN 2019/2022 Y DEFINICIÓN DE LAS LÍNEAS DEL NUEVO PLAN



Foto de archivo de Casa de las Culturas.

El **proceso participativo** para la evaluación del Plan intercultural y la definición de nuevas líneas estratégicas se ha llevado a cabo dentro del proyecto europeo UNITES¹². Este proyecto estaba centrado en la participación de las personas migrantes en aquellas planificaciones que tienen que ver con los temas relacionados con sus propias realidades. Zaragoza decidió incluir en su plan de acción del mencionado proyecto la evaluación y posterior planteamiento de las líneas de trabajo relacionadas con la diversidad cultural en nuestra ciudad.

Esta experiencia de participación ha sido realmente enriquecedora, se ha tratado de un proyecto liderado por Eurocities y en el que han participado, además de Zaragoza, Grenoble, Praga, Zagreb, Houlu, Bolonia, Atenas y Düsseldorf, acompañados por profesionales especialistas en migración y participación (*MigrationWork* y *Women Conected*). De todo el proceso se ha elaborado un programa formativo online que está a disposición de las y los profesionales en todos los idiomas de los países participantes.

También se ha contado con la participación del grupo consultivo de jóvenes migrantes creado dentro del proyecto europeo *Consulting Euth*.

Resumen del proceso participativo llevado a cabo

El Proceso Participativo para la Evaluación del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019-2022 y la definición de Nuevas Líneas Estratégicas, se ha llevado a cabo desde los Servicios Sociales Especializados con la participación de diversas entidades, colectivos, particulares, agentes, entre las cuales se encontraban: todas las Entidades que forman parte de la Junta General de la Casa de las Culturas, los Servicios Municipales afectados, Asociaciones vecinales, Colegios Profesionales y Departamentos especializados del Gobierno de Aragón, además de un cuerpo consultivo de jóvenes migrantes al que se dio un papel importante. También se contó con personas expertas en la materia de la Universidad de Zaragoza y de otras Instituciones. Se procuró igualmente la participación de personas migrantes en las reuniones.

En el proceso también se incluyó la participación directa de la ciudadanía a través de la Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto. Se hizo a través de una encuesta que estuvo activada en la web municipal desde el 4 de octubre al 24 de noviembre de 2023. En esta encuesta, que arrojó datos significativos si atendemos a su relevancia estadística, la participación de personas inmigrantes o del colectivo gitano fue del 19,42%, una cifra algo superior a la de su presencia en el padrón (el 15% inmigrantes y 1% población gitana).

12. UNITES (Urban InTEgration Strategies throug co-design). Fondos AMIF 2020. Desarrolla codiseño de estrategias de integración de la población migrante.



Los objetivos perseguidos del proceso eran los siguientes:

- Conseguir, a través de un proceso participativo, la información suficiente para poder concretar las líneas de continuación del Plan de Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019-2022.
- Apoyar a la redefinición de las acciones ya iniciadas y definir nuevas líneas estratégicas.

Durante la primera fase, el foco se puso más en la evaluación del Plan anterior, mientras que la segunda fue más propositiva de cara a la definición de futuras líneas estratégicas de trabajo a incorporar por parte de Servicios Sociales Especializados.

Ambas fases contaron con la participación de un público muy variado: miembros de asociaciones interesadas, representantes de organizaciones e iniciativas vecinales, trabajadoras de Casa de las Culturas, personas pertenecientes al colectivo migrante o al colectivo gitano, personas racializadas, profesionales de Entidades sociales, personal de las administraciones públicas incluidos los provenientes de distintas áreas del propio Ayuntamiento, agentes sociales y ciudadanía de Zaragoza.

En la fase primera, cada colectivo contribuyó de manera separada respecto de los otros. Esto se planificó así para facilitar que pudiesen contar con un espacio más conocido y seguro en el que poder expresarse con mayor libertad desde su propia perspectiva, experiencia y sensibilidad.

En la segunda fase, se agrupó la conversación en torno a las temáticas más importantes que emergieron durante la fase I. En esta etapa propositiva se realizaron 8 sesiones temáticas. A cada una de ellas fueron invitados la totalidad de los colectivos convocados en la primera fase. La idea para este segundo momento era que en cada sesión hubiese mezcla entre las personas asistentes de distintas procedencias, de forma que pudiera haber sinergias e ideas multiperspectiva propiciadas porque diversos perfiles y colectivos estuvieran trabajando juntos sobre los temas a tratar.

A continuación se detallan cada una de las sesiones celebradas.

Nº sesiones	Fecha	Descripción
1 / fase 1	20/7/23	Sesión con el grupo consultivo de jóvenes migrantes
1 / fase 1	2/10/23	Sesión participativa de presentación del proyecto
1 / fase 1	18/10/23	Sesión participativa con personal de Casa de las Culturas
1/ fase 1	26/10/23	Sesión participativa con grupo personas migrantes
1 / fase 1	10/11/23	Sesión participativa con trabajadoras municipales
1/ fase 1	24/11/23	Sesión participativa con profesionales de otras Entidades
1/ fase 1	14/12/23	Sesión participativa con Entidades de la Junta General
2 /fase 2	29/2/24	Sesiones participativas en horario de mañana y de tarde sobre "Prevención, sensibilización y visibilización de la diversidad"
1 /fase 2	12/3/24	Sesión participativa sobre "Imagen y Comunicación"
1 /fase 2	22/3/24	Sesión participativa sobre "Diversidad de espacios y servicios"
1/fase 2	02/4/24	Sesión participativa Consejo Infancia y Adolescencia: "Acogida"
1 /fase 2	18/4/24	Sesión participativa en torno al tema "Acogida"
1/fase 2	25/4/24	Sesión participativa con Consejo Adolescentes: "Diversidad"
1 /fase 2	30/4/24	Sesión participativa en torno al tema "Participación"
1 /fase 2	30/5/24	Sesión participativa con trabajadoras de Casa Culturas para revisión materiales generados y aportaciones de nuevos inputs

Como se puede observar, las sesiones de la fase II están organizadas por temáticas. Dichas temáticas se extrajeron de todas las aportaciones recogidas en las sesiones realizadas en la fase I, en éstas se detectaron cinco retos en torno a los cuales se articularon las sesiones participativas de la fase II.

Los cinco retos a abordar serían los siguientes:

- **Prevención, sensibilización y visibilización de la diversidad**

Se pretende identificar qué medidas de promoción de la convivencia se pueden articular desde los Servicios Sociales Especializados del Ayuntamiento. También focaliza las medidas dirigidas a sensibilizar y visibilizar la diversidad en la ciudad.

- **Imagen y Comunicación**

Este reto nos invita a reflexionar e innovar acerca de los instrumentos y canales de comunicación a utilizar. Se detecta desconocimiento de algunos de los recursos municipales específicos y también que la información no alcanza a gran parte de la ciudadanía a la que se pretende llegar. Existe por tanto la necesidad de dar a conocer mejor los servicios existentes y de mejorar los medios de difusión así como los mensajes que se transmiten.

- **Diversidad de espacios y servicios (medidas transversales y de coordinación entre áreas)**

Este reto plantea el indagar sobre cómo podemos trabajar para que las actividades no queden solo centralizadas en Casa de las Culturas sino que puedan llegar a otras zonas de la ciudad. Unido a esto, plantea también el futuro desarrollo de formas de trabajo transversal con otras áreas del Ayuntamiento que también prestan servicio a personas migrantes o minorías étnicas.

- **Participación**

Este ámbito nos empuja a abordar cómo potenciar la participación de personas migrantes, colectivos interesados, asociaciones, organizaciones y entidades lo más diversas posibles. Al igual que a estudiar cómo potenciar las conexiones entre ellas mismas.

- **Acogida**

En este punto, la labor gira en torno al cómo optimizar la acogida que se da a las personas que llegan a nuestra ciudad procedentes de otros orígenes.

Durante todo este proceso descrito participaron un total de 457 personas de forma presencial, de ellas el 71,5% fueron mujeres y el 28,5% hombres.

Del total de asistentes 81 fueron migrantes, lo que supone un 17,8% del total de las personas participantes.

Esta es la descripción de la asistencia por sesión:

Fecha	Asistente individual	Entidades	Ayuntamiento SS Especializados	Ayuntamiento otros servicios	Gobierno Aragón	Total asistentes
20/07/23	4	0	2	0	0	6
02/10/23	2	67	17	20	2	108
18/10/23	0	2	14	1	0	17
26/10/23	11	21	7	2	0	41
10/11/23	0	2	4	16	0	22
24/11/23	0	18	2	1	1	22
14/12/23	1	29	2	1	1	34
29/02/24	2	15	6	3	1	27
12/03/24	0	13	3	4	0	20
22/03/24	0	10	6	16	0	32
02/04/24	25	0	1	0	0	26
18/04/24	2	14	4	6	0	26
25/04/24	14	0	1	0	0	15
30/04/24	6	30	4	7	0	47
30/05/24	0	0	14	0	0	14
Total	67	221	87	77	5	457



El proceso participativo ha sido considerado exitoso en términos de inclusión, metodología y resultados, con una alta satisfacción de quienes han participado. Los aspectos más valorados han sido la diversidad de voces, la estructura dinámica y la oportunidad de colaborar y aportar desde múltiples perspectivas. Aunque se cumplieron los objetivos, hubo una demanda generalizada de más tiempo para profundizar en algunos temas. La participación de mujeres fue superior, y se identificaron áreas de mejora en cuanto a la inclusión de perfiles más jóvenes y masculinos de cara a futuros procesos.

8

ANÁLISIS DAFO RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL PARA UNA CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL 2019/2022



Zaragoza Diversa. Foto de archivo de Casa de las Culturas.



Tras todo el proceso participativo realizado en 2023 / 2024, se construyó el siguiente DAFO¹³ como orientación para conocer aquello que se ejecuta correctamente, las áreas de mejora y los retos, y el cómo cubrir las necesidades detectadas adaptándose tanto a las oportunidades como a las amenazas del momento actual.

Debilidades

1. Comunicación:

- La información no llega a todas las personas que podrían necesitarla.
- Los servicios y herramientas deben contemplar la pluralidad de lenguas con las que trabajamos.
- Tanto los folletos editados como la información en la web son susceptibles de mejora.

2. Las sesiones grupales de información y orientación solo se hacen en español. Es preciso ofrecerlas en otros idiomas para llegar a más personas recién llegadas, o bien contar con sistemas de interpretación.

3. El flujo de información no siempre funciona, ya que a la Casa de las Culturas acuden muchos ciudadanos y ciudadanas con unas expectativas incorrectas respecto a los servicios y atenciones que allí se prestan.

4. Falta de claridad en los dispositivos de atención. Se observa que gran parte de lo que tiene que ver con inmigración se deriva a la Casa de las Culturas, cuando todos los servicios generales —aunque quien los reciba sea inmigrante— deben ofrecerse en los recursos generales de la ciudad.

5. Algunos colectivos o personas migrantes no tienen confianza en la información que se les da en la Casa de las Culturas.

6. Faltan protocolos de relación con Extranjería, policía nacional, Gobierno de Aragón, el SAOII u otros recursos específicos de inmigración.

7. Los continuos cambios en la regulación de extranjería y en los procedimientos administrativos generan la necesidad de que los profesionales reciban formación continuada.

8. Se detectan problemas para llegar y conectar con la población joven.

13. El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), también conocido como análisis DAFO, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.



Amenazas

1. La visión de la inmigración como un problema por parte de la ciudadanía y la utilización que se hace de dicha visión.
2. Las personas recién llegadas a nuestra ciudad tienen que esperar un periodo de tiempo largo antes de poder optar a la regularización, lo que les deja sin medios propios para cubrir sus necesidades básicas de forma legal.
3. Pese a que las competencias de atención a las personas recién llegadas no corresponden siempre a la administración local, los municipios deben hacerse cargo de aquellas que viven en su territorio.
4. Las dificultades de otras instituciones con competencias (Gobierno Central, Gobierno de Aragón, Entidades con conciertos estatales,...) terminan repercutiendo en los recursos locales.
5. La situación de las personas migrantes depende del reconocimiento institucional.
6. Falta de difusión y comunicación interna, el tema migratorio no está exento de polémicas, por lo que se silencia.
7. Se difunden bulos sobre migración, mensajes xenófobos... potenciados por la instrumentalización de algunos medios de comunicación y redes sociales.
8. Garantizar la emisión de los informes encomendados (que es muy importante para las personas que la necesitan) no permite a las profesionales con las que se cuenta dedicar el tiempo necesario para otras propuestas.

Fortalezas

1. La Casa de las Culturas en sí es una gran fortaleza de la ciudad. Es un recurso referente del trabajo con la población diversa, y también referente por su modelo participativo de gestión en el que se incluyen las asociaciones de inmigrantes y las ONGs.
2. El proceso participativo arrojó una valoración muy positiva del equipo interprofesional de la Casa de las Culturas, de los diversos perfiles que en ella trabajan con un objetivo común. El personal es percibido como proactivo, con capacidad de trabajo, versátil, flexible, ágil, y con una gran implicación.
3. Se cuenta con una importante variedad de servicios complementarios de la atención que contribuyen al logro del objetivo final.
4. La capacidad de adaptación continua a los cambios de nuestros recursos municipales. Siempre atentos a las novedades en la legislación, así como a la trans-



formación en las maneras de llegada, y/o en las necesidades que presenta la población que se asienta en nuestra ciudad.

5. Disponibilidad de atención en horario de mañana y tarde, con adaptación a las necesidades horarias de los usuarios/as.
6. Trayectoria histórica de la Casa de las Culturas. Viene siendo un referente desde hace 27 años.
7. Las respuestas lingüísticas resultan muy bien valoradas, tanto los cursos de español para inmigrantes como el servicio de traducción e interpretes.
8. Se reconoce la utilidad y calidad del programa de acogida con sus diversas variaciones, orientación y apoyo a la población recién llegada: las sesiones para solicitantes de asilo, la atención desde el programa Reencuentros de apoyo a los procesos de reagrupación, las sesiones de ciudadanía para facilitar la adecuada adaptación a la ciudad, etc.

Oportunidades

1. El proceso participativo ha ayudado a conocer la valoración de los recursos y las necesidades de la población inmigrante y diversa de la ciudad.
2. El Ayuntamiento tiene una amplia red de servicios generales que se pueden utilizar para acercar los recursos a la ciudadanía diversa en otros puntos del territorio. También se puede incluir la perspectiva intercultural en la programación general de la ciudad.
3. La relación existente entre los Servicios Sociales Comunitarios y los Servicios Sociales Especializados. Los Comunitarios necesitan formación en lo específico y los Especializados conexión con el territorio y con colectivos en los que se detectan necesidades o a los que no están llegando.
4. El diseño e implementación de la base de datos que el Área de Políticas Sociales está desarrollando como herramienta de trabajo que puede facilitar la coordinación de la intervención específica en el itinerario con cada persona.
5. La Casa de las Culturas como referente es una gran oportunidad para dar un buen servicio y adaptar las respuestas a las necesidades que se detectan.
6. Existe población migrante muy asentada ya en la ciudad que se ofrece a aportar y apoyar desde distintas organizaciones y asociaciones.
7. Los cambios en el Reglamento de Extranjería que va a suponer cambios en la intervención.



9

PLANTEAMIENTO DEL NUEVO PLAN: LÍNEAS Y PRINCIPALES OBJETIVOS



En mi pueblo van 200 niños. La Thorn.es



LÍNEA 1 **ACOGIDA • “Hospitalidad”**

Una buena política de acogida define el marco para el desarrollo de una buena convivencia en el proceso de asentamiento de una persona recién llegada a la ciudad. Francesco Careri¹⁴ habla de hospitalidad señalando que está basada en el intercambio mutuo, considera al huésped como portador de cultura y recursos, dotes inmateriales que merecen reciprocidad.

En términos generales, la acogida sería el conjunto de acciones y recursos de información, formación y acompañamiento que se ponen en marcha en los primeros momentos del proceso de llegada y asentamiento en la ciudad de las personas de origen extranjero. Estas acciones se inician ante la llegada de las personas, si bien desde un enfoque preventivo algunas de ellas pueden articularse con carácter previo, por ejemplo en los procesos de reagrupación familiar. Este proceso continúa hasta que las personas participan de los servicios públicos de carácter general que existen en cada territorio.

La acogida pretende promover la autonomía y la inclusión de las personas que llegan a Zaragoza para que puedan ejercer su condición ciudadana como sujetos de derechos y deberes.

La acogida es una acción pública que forma parte del proceso de construcción de sociedades inclusivas y diversas, por lo cual las acciones, programas y proyectos son concebidos como una primera fase no finalista de este proceso.

Desde el punto de vista de la transversalidad, las acciones de acogida deben garantizar un vínculo con los servicios y programas dirigidos a toda la ciudadanía y con las políticas públicas relevantes.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Incorporar nuevos itinerarios de acogida partiendo de las experiencias previas y adaptándonos a una realidad cambiante.

1.1 Ofrecer un servicio de Acogida que de manera integral aborde las distintas necesidades de la población extranjera que llega a nuestra ciudad.

1.1.1 Ofrecer información y orientación para las personas migrantes recién llegadas a la ciudad (telefónica, presencial, carteles, redes, guías, etc.).

1.1.2 Ofrecer atención social y asesoramiento especializado en inmigración desde la Casa de las Culturas.

1.1.3 Desarrollo de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida de las personas migradas que llegan a la ciudad de Zaragoza.

14. Careri, Francesco, Ocurie, Serena y Rocco María, “CIRCO: un proyecto de hospitalidad para Roma” en Juanita Ponseca, Camilo Salazar y Tatiana Urrea (autores compiladores) “Escalas de lo humano” Bogotá, 2023.



- 1.1.4** Preparar la llegada de las personas reagrupadas mediante el programa Reencuentros.
- 1.2** Ofrecer un servicio de acogida específica e integral para personas solicitantes de asilo en situación de vulnerabilidad.
 - 1.2.1** Apoyar a las personas recién llegadas solicitantes de Asilo vulnerables, en la cobertura de sus necesidades básicas mientras se exploran otras soluciones y son atendidas por el programa nacional específico. Atención enfocada a proporcionar información, vivienda y acompañamiento personalizado.
- 1.3** Luchar contra las barreras lingüísticas que impidan un buen asentamiento en la ciudad y la posterior inclusión.
 - 1.3.1** Ofrecer formación para el aprendizaje de español de forma continuada.
 - 1.3.2** Garantizar el Servicio de traducción e intérpretes.
 - 1.3.3.** Facilitar toda la información especializada y de los recursos de la ciudad en diferentes idiomas y formatos.
 - 1.3.4.** Visibilizar los recursos disponibles en los espacios de llegadas (estaciones, aeropuerto,...)
- 1.4** Abordar la transición de la acogida a la autonomía y la inclusión.
 - 1.4.1** Desarrollo de acciones de apoyo y prevención de conflicto familiar en el ámbito de las personas recién llegadas vía reagrupación familiar, atendiendo de manera especial a menores de edad y a mujeres.
 - 1.4.2** Acompañamiento emocional y psicológico especializado.
 - 1.4.3** Acompañar en los itinerarios de asentamiento en la ciudad desde los recursos municipales a los que corresponda.

LÍNEA 2 CONVIVENCIA • “Convivialidad”

Si algo es claramente una obligación de una administración local es procurar una buena convivencia entre la ciudadanía de un municipio. Los cambios en la configuración de la ciudad que está suponiendo la llegada de personas de distintos sitios del mundo y que traen consigo una gran diversidad de principios, valores, hábitos, culturas, etc. hacen imprescindible trabajar por construir un lugar donde todas las personas tengan las habilidades, el conocimiento, la confianza y las oportunidades para entrar en contacto con el resto de la ciudadanía y construir un espacio de convivencia en el respeto y su inclusión.

El principio de interacción positiva en un modelo de gestión intercultural de la diversidad está unido a la participación ciudadana, elemento esencial para que puedan producirse encuentros cotidianos positivos y constructivos entre personas de diferentes orígenes y estilos de vida, en un clima de respeto mutuo, comprensión y cooperación.

La articulación de estos espacios de interacción positiva entre la ciudadanía diversa es otra de las líneas estratégicas, favoreciéndose que estos encuentros puedan producirse en diferentes ámbitos. La interacción significativa y positiva es una condición previa para crear confianza y conexiones entre personas de diferentes orígenes o identidades, mientras que la ausencia de contacto socava la confianza, la solidaridad y la cohesión social.

Por lo tanto, es esencial en el marco de este Plan promover la interacción en el ámbito educativo, cultural, social, deportivo, empresarial, etc., así como el diálogo y debate constructivo sobre los objetivos comunes y la convivencia intercultural.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Conseguir una convivencia intercultural positiva aumentando la participación de la ciudadanía zaragozana.

2.1 Realizar actividades comunitarias que potencien la relación intercultural en los barrios y la inclusión de la población migrante.

2.1.1 Fomento de proyectos de carácter comunitario, territorializados y participativos, que contemplen la diversidad cultural y que sean capaces de generar procesos normalizados de integración social e inclusión de toda la ciudadanía.

2.1.2 Promover actividades que visibilicen la diversidad, poniendo en valor la riqueza cultural, las manifestaciones artísticas, y el conocimiento y experiencia de otros pueblos, como aportación beneficiosa para la ciudadanía.

2.1.3 Generar espacios de encuentro entre diferentes colectivos (migrantes y locales) a nivel ciudad y de barrio.



2.2. Desarrollo de acciones de sensibilización, información y formación en materia de convivencia intercultural e inclusión social.

2.2.1 Realizar difusión cultural y campañas de sensibilización hacia la población local, utilizando medios de comunicación, eventos comunitarios y contenidos positivos que promuevan la convivencia intercultural.

2.2.2 Visibilizar a referentes positivos de diversas culturas —incluyendo la cultura gitana— en diferentes esferas, desde medios de comunicación hasta espacios educativos, para luchar contra la discriminación.

2.2.3 Promover programas de dinamización de iniciativas que contemplen la diversidad a nivel local, nacional y europeo.

2.2.4 Desarrollar e implementar acciones de carácter educativo que valoren la interculturalidad y fomenten la inclusión y la difusión sobre los derechos de las personas de diferentes culturas.

2.3 Fomentar la participación y el asociacionismo de la población diversa.

2.3.1 Apoyar el asociacionismo entre la población diversa.

2.3.2 Promover la participación de la población diversa en proyectos y acciones locales y de barrio, poniendo especial atención en impulsar la participación de aquellas personas migrantes no habituadas a ello (jóvenes, recién llegadas u otros colectivos).

2.3.3 Potenciar la mediación como herramienta fundamental de convivencia en el ámbito de la diversidad cultural.

2.3.4 Reactivar el consejo de consultoría de jóvenes migrantes.

2.3.5 Programación de encuentros vecinales en los barrios por la convivencia en diversidad.

2.3.6 Potenciar la participación ciudadana de la población diversa en órganos de gestión.



LÍNEA 3 **COMUNICACIÓN • “Visibilidad”**

El abordaje de esta prioridad centrada en la prevención del racismo y la discriminación requiere de dos estrategias fundamentales. Por un lado, el desarrollo y comunicación de un discurso público riguroso, constructivo y basado en el respeto a los derechos humanos y en la dignidad de todas las personas, el valor y reconocimiento de la diversidad y en los valores que permitan la convivencia y la cohesión social. Por otro, la promoción de una ciudadanía activa e implicada en la construcción de la convivencia intercultural mediante el impulso de acciones de formación, sensibilización, capacitación, incidencia pública, diálogo e interacción positiva.

Para ello hemos de superar la barrera que nos mantiene en un espacio restringido y minoritario y ser capaces de conseguir que las minorías que conforman el espacio de la Casa de las Culturas (personas de origen extranjero y la minoría gitana) ocupen en los distintos espacios ciudadanos al menos el mismo espacio que proporcionalmente ocupan ya.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Mejorar la comunicación y modernizar las redes y herramientas para fomentar la participación y difundir los mensajes de convivencia intercultural.

3.1 Trabajar con los medios de comunicación, prestando especial atención a los discursos en redes sociales, como transmisores de una visión positiva de la diversidad.

3.1.1 Creación de contenido especializado, basado en la realidad migratoria, dirigido a profesionales de los medios y a las campañas de sensibilización.

3.1.2 Colaboración con los medios de comunicación para prevenir la discriminación, incluyendo la formación sobre temas de diversidad cultural.

3.2 Mejorar la difusión de las campañas y actividades de sensibilización dirigidas a la población general.

3.2.1 Búsqueda de apoyo técnico especializado que oriente hacia una mejor difusión del trabajo con interculturalidad.

3.2.2 Creación de contenido accesible (en tutoriales, videos,...) y guías multilingües para facilitar la navegación por los servicios municipales.

3.2.3 Potenciar la difusión de información a través de asociaciones y de voluntariados informados.

3.3 Utilizar las redes sociales para aumentar y diversificar el público al que se llega.

3.3.1 Uso de influencers y creación de contenidos positivos en redes sociales para sensibilizar sobre diversidad y prevenir la discriminación.



- 3.3.2** Utilizar plataformas web y redes sociales de actualidad, que interesen y use la población joven, para fomentar su participación y sensibilización, contando con la colaboración de referentes culturales.
- 3.3.3** Formación de grupos de jóvenes residentes que colaboren en la difusión en las redes sociales y generen contenido que promueva actitudes de solidaridad, tolerancia, respeto y convivencia.



LÍNEA 4 **TRANSVERSALIDAD** • “Colaboración”

La gestión de la diversidad requiere de la adopción de nuevas visiones que no se ajustan a las divisiones clásicas de la organización y que precisan de respuestas innovadoras. La gestión transversal se propone como un instrumento organizativo adecuado para incorporar en el trabajo conjunto de la organización el tratamiento de políticas, problemas, puntos de vista, segmentos de población, etc., que reflejen el carácter multidimensional de la realidad sin eliminar ninguna de las dimensiones ya incorporadas en su trabajo mediante la estructura orgánica básica. En definitiva, supone aplicar un marco conceptual, unos métodos y unos criterios que integren en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas la perspectiva intercultural.

Para ello se hace necesario:

- Qué estos objetivos estratégicos sean comunes a toda la institución.
- La estructuración de espacios internos y externos, formales e informales de carácter multilateral e interdisciplinar.
- La disposición de conocimiento experto en la materia mediante la producción, tratamiento, análisis y difusión de la información.
- La capacitación del conjunto de la plantilla municipal apostando por el desarrollo de competencias interculturales.

La transversalidad supone involucrar a las distintas Áreas municipales en el desarrollo de acciones que integren la interculturalidad, fortalecer el diálogo interáreas, compartir conocimiento e implicar a otros agentes locales clave para que incorporen el enfoque intercultural en sus acciones. La transversalidad supone aprender nuevas formas de utilizar los recursos con los que ya se cuenta, mejorar el ajuste a la realidad y a la demanda social, revisar y abordar problemas específicos desde un punto de vista diferente. Supone asumir que el deber como institución global es atender a la ciudadanía zaragozana y que esa ciudadanía en este momento es una ciudadanía diversa que hay que atender desde esa diversidad e interculturalidad.

OBIETIVO ESTRATÉGICO 4

Establecer mejoras en el trabajo en red con los diferentes servicios activos o del tercer sector que trabajan con migrantes o minorías étnicas, al objeto de optimizar la coordinación y colaboración mutua.

4.1 Incluir la perspectiva intercultural en el programa de actividades del Ayuntamiento en pro de una política interseccional.

4.1.1 Descentralizar actividades y servicios que se realizan en la Casa de las Culturas, como las clases de español o las actividades de sensibilización, para hacerlas más accesibles a la ciudadanía.



- 4.1.2** Mejorar la comunicación y la cooperación entre las diversas áreas municipales y las entidades sociales para optimizar la prestación de servicios y la difusión de recursos.
 - 4.1.3** Difundir información en espacios cívicos, mercados, centros deportivos y/u otros equipamientos municipales.
 - 4.1.4** Contar con mediadores interculturales en los servicios públicos y las instituciones para mejorar la accesibilidad y el acompañamiento de personas de origen extranjero y de otras culturas.
- 4.2** Potenciar la formación en materia de convivencia intercultural.
- 4.2.1** Desarrollar y fomentar programas de información y formación dirigidos a profesionales de la administración local y a personal relacionado con la institución, incluyendo el compartir buenas prácticas y experiencias profesionales.



10

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Foto de archivo de Casa de las Culturas.

Un aspecto importante en la implementación del Plan es el seguimiento y evaluación del mismo. Sus líneas de actuación se concretan en acciones específicas en los ámbitos correspondientes y la evaluación del Plan estudiará la ejecución posterior de las mismas. De esta forma, el Plan actúa como impulso y vigilancia del equilibrio en el desarrollo del conjunto de actuaciones planificadas.

El proceso de evaluación, en cuanto valoración de la ejecución, utilidad y mejora de los objetivos y acciones del Plan, es un proceso continuo que tendrá dos momentos destacados: la evaluación intermedia, establecida dentro del tercer año de implementación del Plan, y la evaluación final, al término de la ejecución del mismo.

Seguimiento

El seguimiento es un proceso de gestión interna. La función de promover y coordinar las diferentes herramientas y procesos evaluativos que se precisen para el correcto funcionamiento del Plan recae en los Servicios Sociales Especializados y en concreto en la Casa de las Culturas y sus responsables técnicos. Asimismo, implica recabar información de la ejecución de cada una de las líneas del presente Plan.

Anualmente el personal técnico responsable del Plan elaborará un informe de seguimiento que permitirá ir revisando cuantitativa y cualitativamente el grado de avance y ejecución de las acciones planificadas. Dicho informe permite un control sobre el nivel de desarrollo de las líneas del Plan que va a favorecer la valoración del grado de cumplimiento de los objetivos, así como el ajuste, regulación de prioridades y seguimiento de la planificación.

Evaluación intermedia a los tres años

La evaluación intermedia pretende realizar un análisis crítico sobre el estado de ejecución del Plan a partir de los informes y datos recopilados en el seguimiento. De esa manera, se persigue hacer el balance sobre la implementación, revisar el progreso de los objetivos y realizar propuestas de mejora. Esta evaluación será el instrumento que ayude a supervisar la evolución de los indicadores, así como a valorar y actualizar el Plan.

Evaluación final

La evaluación final se enfocará sobre los siguientes aspectos:

- Grado de ejecución y de cumplimiento de los objetivos
- Evaluación económica
- Análisis de diseño
- Implementación, resultados e impacto
- Propuestas de mejora

Es la que permite estimar el éxito final del Plan, el acierto de la intervención diseñada, su eficacia y eficiencia, y la adecuación final de los mecanismos de gestión y seguimiento previstos.



Anexo 1

TABLAS DE LÍNEAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE EVALUACIÓN

LÍNEA 1 **ACOGIDA** • “Hospitalidad”

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Incorporar nuevos itinerarios de acogida partiendo de las experiencias previas y adaptándonos a una realidad cambiante.

ACTUACIONES	RESPONSABLES SERVICIOS IMPLICADOS	INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN
OBJETIVO 1.1 Ofrecer un servicio de Acogida que de manera integral aborde las distintas necesidades de la población extranjera que llega a nuestra ciudad.		
1.1.1 Ofrecer información y orientación para las personas migrantes recién llegadas a la ciudad (telefónica, presencial, carteles, redes, guías, etc.)	SSE	- N.º de personas atendidas en información, orientación y atención social especializada. - N.º de carteles, folletos o guías específicas elaboradas. - N.º de redes de información utilizadas.
1.1.2 Ofrecer atención social y asesoramiento especializado en inmigración desde la Casa de las Culturas.	SSE	- N.º de consultas relacionadas con el informe de disponibilidad de vivienda suficiente para reagrupación familiar. - N.º de informes emitidos de vivienda suficiente. - N.º de personas atendidas y que han recibido acompañamiento social en solicitudes de arraigo. - N.º de personas atendidas en relación a informe de esfuerzo de integración. - N.º de personas atendidas en materia de retorno voluntario.
1.1.3 Desarrollo de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida de las personas migradas que llegan a la ciudad de Zaragoza.	SSE	N.º de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida (talleres de Ciudadanía Activa o similares).
1.1.4 Preparar la llegada de las personas reagrupadas mediante el programa Reencuentros.	SSE	- N.º de personas atendidas en el programa de atención a familias reagrupantes (datos según edad y sexo) - N.º de acciones grupales y/o sesiones informativas dirigidas a personas reagrupantes y/o reagrupadas.
OBJETIVO 1.2 Ofrecer un servicio de acogida específica e integral para personas solicitantes de asilo en situación de vulnerabilidad.		
1.2.1 Apoyar a las personas recién llegadas solicitantes de Asilo vulnerables, en la cobertura de sus necesidades básicas mientras se exploran otras soluciones y son atendidas por el programa nacional específico. Atención enfocada a proporcionar información, vivienda y acompañamiento personalizado.	SSE SSC	- N.º de personas atendidas solicitantes de asilo y protección internacional en situación vulnerable. - N.º sesiones grupales informativas de asilo. - N.º de ayudas concedidas.
OBJETIVO 1.3 Luchar contra las barreras lingüísticas que impidan un buen asentamiento en la ciudad y la posterior inclusión.		
1.3.1 Ofrecer formación para el aprendizaje de español de forma continuada.	SSE Universidad Popular Otros dispositivos educativos	- N.º de alumnos en los cursos de español para extranjeros durante el curso escolar. - N.º de grupos de distintos niveles realizados. - N.º personas beneficiarias de los cursos de español para personas extranjeras en verano. - N.º de grupos de distintos niveles realizados. - N.º de personas participantes desagregados por edad y sexo.

1.3.2 Garantizar el Servicio de traducción e intérpretes.	SSE SSC Entidades sociales	- N.º de traducciones y de interpretaciones realizadas. - N.º de idiomas ofrecidos.
1.3.3 Facilitar toda la información especializada y de los recursos de la ciudad en diferentes idiomas y formatos.	SSE Web municipal	N.º de documentos, guías, folletos, carteles, mensajes e información en redes, etc. presentados en diferentes idiomas o formatos para facilitar su accesibilidad.
1.3.4 Visibilizar los recursos disponibles en los espacios de llegadas (estaciones, aeropuerto,...).	SSE Web municipal	N.º de puntos / espacios de la ciudad donde se visibilizan los recursos disponibles útiles para las personas recién llegadas.
OBJETIVO 1.4 Abordar la transición de la acogida a la autonomía y la inclusión.		
1.4.1. Desarrollo de acciones de apoyo y prevención de conflicto familiar, en el ámbito de las personas recién llegadas vía reagrupación familiar, atendiendo de manera especial a menores de edad y a mujeres.	SSE SSC	- N.º de acciones de apoyo y prevención de conflicto en el ámbito familiar en procesos de reagrupación. - N.º de personas atendidas en las acciones de apoyo y prevención (datos desagregados por edad y sexo).
1.4.2. Acompañamiento emocional y psicológico especializado.	SSE	- N.º de atenciones psicológicas. - N.º de personas que han recibido acompañamiento psicológico.
1.4.3. Acompañar en los itinerarios de asentamiento en la ciudad desde los recursos municipales a los que corresponda.	SSE SSC Otros Servicios municipales	- N.º de acompañamientos en itinerarios realizados tanto por profesionales de SSE como por profesionales de SSC (familias inmigrantes atendidas desde programas de Apoyo Familiar). - N.º de usos del servicio de "Mediación y acompañamiento intercultural" dirigido a profesionales.

LÍNEA 2 CONVIVENCIA • “Convivialidad”

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Conseguir una convivencia intercultural positiva aumentando la participación de la ciudadanía zaragozana.

ACTUACIONES	RESPONSABLES SERVICIOS IMPLICADOS	INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN
OBJETIVO 2.1 Realizar actividades comunitarias que potencien la relación intercultural en los barrios y la inclusión de la población migrante.		
2.1.1 Fomento de proyectos de carácter comunitario, territorializados y participativos, que contemplen la diversidad cultural y que sean capaces de generar procesos normalizados de integración social e inclusión de toda la ciudadanía.	SSE SSC Red Centros Cívicos Servicio de Distritos Otros Servicios, Organizaciones y Entidades sociales	• Relación de acciones comunitarias impulsadas (proyectos, asambleas, programas, ...) que contemplen la diversidad cultural. • N.º de talleres de conocimiento de otras culturas del Aula Intercultural (proyecto territorializado) que fomentan la participación ciudadana en el ámbito de la diversidad cultural. • N.º de alumnos/as participantes en los talleres de conocimiento de otras culturas del Aula Intercultural.
2.1.2 Promover actividades que visibilicen la diversidad, poniendo en valor la riqueza cultural, las manifestaciones artísticas, y el conocimiento y experiencia de otros pueblos, como aportación beneficiosa para la ciudadanía.	SSE Servicios municipales implicados en la tarea	• N.º de actividades promovidas. • N.º de cursos de conocimiento de otras culturas dentro del programa de “Formación para la Diversidad”. • N.º de alumnos/as participantes en los talleres del programa de “Formación para la Diversidad”. • Realización de actividades de la programación infantil de Navidad; n.º personas beneficiarias. • Realización de actividades de la programación de fiestas del Pilar; n.º personas beneficiarias. • N.º de sesiones de cine dedicadas a proyectar y debatir sobre migración y las distintas realidades culturales. • N.º de exposiciones organizadas de temática intercultural.
2.1.3 Generar espacios de encuentro entre diferentes colectivos (migrantes y locales) a nivel ciudad y de barrio.	SSE Servicios municipales implicados en la tarea	• N.º de espacios de encuentro donde se realicen actividades culturales, lúdicas, artísticas o sociales. • Celebración de eventos de encuentro (Zaragoza Diversa o similares).
OBJETIVO 2.2 Desarrollo de acciones de sensibilización, información y formación en materia de convivencia intercultural e inclusión social.		
2.2.1 Realizar difusión cultural y campañas de sensibilización hacia la población local, utilizando medios de comunicación, eventos comunitarios y contenidos positivos que promuevan la convivencia intercultural.	SSE Otros Servicios municipales	• N.º de campañas de sensibilización realizadas. • Celebración del ciclo anual de cine. • Celebración y n.º acciones realizadas el día internacional del pueblo gitano. • Celebración y n.º de acciones realizadas durante la semana contra el racismo. • Celebración y n.º de acciones realizadas durante la semana por la tolerancia. • N.º de visitas guiadas a la Casa de las Culturas informativas y divulgativas de su labor municipal. • N.º de exposiciones con objetivos de sensibilización o difusión cultural gestionadas por Casa de las Culturas.
2.2.2 Visibilizar a referentes positivos de diversas culturas —incluyendo la cultura gitana— en diferentes esferas, desde medios de comunicación hasta espacios educativos, para luchar contra la discriminación.	SSE Web municipal Organizaciones implicadas	• N.º de actos o de acciones en las que se ha dado visibilidad a referentes positivos de otras culturas. • Relación de acciones realizadas el día de la cultura gitana.

2.2.3 Promover programas de dinamización de iniciativas que contemplen la diversidad a nivel local, nacional y europeo.	SSE Otros Servicios municipales implicados Oficina de la Dirección General de Fondos Europeos	N.º de programas y/o de iniciativas promovidas (participación en proyectos europeos; convocatorias de premios; realización de concursos artísticos literarios, musicales, de artes plásticas, etc.).
2.2.4 Desarrollar e implementar acciones de carácter educativo que valoren la interculturalidad y fomenten la inclusión y la difusión sobre los derechos de las personas de diferentes culturas.	SSE Otros Servicios implicados Centros educativos	- N.º de acciones de carácter educativo que trabajen habilidades y actitudes adecuadas en relación al colectivo migrante, minorías étnicas y personas afectadas por la intolerancia, el racismo y la xenofobia. - N.º sesiones educativas sobre diversidad cultural realizadas en colegios de Educación Primaria. - N.º de niños/as de primaria beneficiarias de las sesiones educativas. - N.º sesiones educativas sobre diversidad cultural e inmigración realizadas en centros de Educación Secundaria. - N.º de alumnos/as de secundaria beneficiarias de las sesiones educativas sobre diversidad cultural e inmigración. - N.º de sesiones sobre diversidad cultural en el ámbito universitario. - N.º de cursos de formación de Diversidad.
OBJETIVO 2.3 Fomentar la participación y el asociacionismo de la población diversa.		
2.3.1 Apoyar el asociacionismo entre la población diversa.	SSE	- N.º de atenciones realizadas del servicio de "Información general y asesoramiento sobre asociacionismo". - N.º de usos del Hotel de asociaciones. - N.º de usos del servicio de cesión de espacios. - N.º de proyectos dirigidos a promover la participación de las asociaciones, seleccionados y promovidos por la Junta Gestora de Casa de las Culturas.
2.3.2 Promover la participación de la población diversa en proyectos y acciones locales y de barrio, poniendo especial atención en impulsar la participación de aquellas personas migrantes no habituadas a ello (jóvenes, recién llegadas u otros colectivos).	SSE SSC Servicios municipales implicados en la tarea Otras organizaciones	- N.º de acciones dirigidas a promover la participación de la población diversa en proyectos locales y de barrio (acciones enmarcadas en la convivencia en barrios). - Participación de los SSE en la RECI (Red de ciudades interculturales).
2.3.3 Potenciar la mediación como herramienta fundamental de convivencia en el ámbito de la diversidad cultural.	SSE Otras organizaciones	N.º de acciones realizadas en el ámbito de la mediación.
2.3.4 Reactivar el consejo de consultoría de jóvenes migrantes.	SSE Otros Servicios municipales implicados	- Formación de un consejo consultivo. - N.º de sesiones y de participantes en el mismo.
2.3.5 Programación de encuentros vecinales en los barrios por la convivencia en diversidad.	SSE Juntas de Distritos Asociaciones vecinales Entidades sociales	N.º de encuentros vecinales llevados a cabo.
2.3.6 Potenciar la participación ciudadana de la población diversa en órganos de gestión.	SSE Asociaciones Entidades sociales	- N.º asambleas de la Junta General de Casa de las Culturas. - N.º de reuniones de la Junta Gestora de Casa de las Culturas.

LÍNEA 3 COMUNICACIÓN • “Visibilidad”

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Mejorar la comunicación y modernizar las redes y herramientas para fomentar la participación y difundir los mensajes de convivencia intercultural.

ACTUACIONES	RESPONSABLES SERVICIOS IMPLICADOS	INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN
OBJETIVO 3.1 Trabajar con los medios de comunicación, prestando especial atención a los discursos en redes sociales como transmisores de una visión positiva de la diversidad.		
3.1.1 Creación de contenido especializado, basado en la realidad migratoria, dirigido a profesionales de los medios y a las campañas de sensibilización.	SSE Dirección de Comunicación	Relación de contenidos especializados creados que favorezcan actitudes y percepciones positivas, rigurosas e integradoras.
3.1.2 Colaboración con medios de comunicación para prevenir la discriminación, incluyendo la formación sobre temas de diversidad cultural.	SSE Dirección de Comunicación Otras organizaciones implicadas	N.º de acciones realizadas dirigidas a potenciar la colaboración con los medios de comunicación (reuniones, acuerdos, folletos o guías informativas, etc).
OBJETIVO 3.2 Mejorar la difusión de las campañas y actividades de sensibilización dirigidas a la población general.		
3.2.1 Búsqueda de apoyo técnico especializado que oriente hacia una mejor difusión del trabajo con interculturalidad.	SSE	Conseguir contar con apoyo técnico especializado.
3.2.2 Creación de contenido accesible (en tutoriales, videos,...) y guías multilingües para facilitar la navegación por los servicios municipales.	SSE Entidades sociales implicadas Otros Servicios municipales	- N.º de contenidos ofrecidos de carácter accesible. - N.º de guías multilingües creadas.
3.2.3 Potenciar la difusión de información a través de asociaciones y de voluntarios informados.	SSE Asociaciones implicadas Voluntariado	- N.º de asociaciones contactadas. - Relación de contactos realizados con voluntariado.
OBJETIVO 3.3 Utilizar las redes sociales para aumentar y diversificar el público al que se llega.		
3.3.1 Uso de influencers y creación de contenidos positivos en redes sociales para sensibilizar sobre diversidad y prevenir la discriminación.	SSE Dirección de Comunicación Otros servicios	- N.º de contenidos creados y de influencers contactados. - Relación de contenidos positivos que funcionen como instrumento de apoyo a la inclusión.
3.3.2 Utilizar plataformas web y redes sociales de actualidad, que interesen y use la población joven, para fomentar su participación y sensibilización, contando con la colaboración de referentes culturales juveniles.	SSE Dirección de Comunicación Otras Entidades u organizaciones implicadas	- N.º de plataformas web y redes sociales utilizadas. - Nº de referentes culturales juveniles que han colaborado en fomentar la participación y la sensibilización.
3.3.3 Formación de grupos de jóvenes residentes que colaboren en la difusión en las redes sociales y generen contenido que promueva actitudes de solidaridad, tolerancia, respeto y convivencia.	SSE Otros Servicios y Entidades implicadas	N.º de jóvenes que reciben formación en generación de contenidos referidos a la diversidad cultural.

LÍNEA 4 TRANSVERSALIDAD • “Colaboración”

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Establecer mejoras en el trabajo en red con los diferentes servicios activos o del tercer sector que trabajan con migrantes o minorías étnicas, al objeto de optimizar la coordinación y colaboración mutua.

ACTUACIONES	RESPONSABLES SERVICIOS IMPLICADOS	INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN
OBJETIVO 4.1 Incluir la perspectiva intercultural en el programa de actividades del Ayuntamiento en pro de una política interseccional.		
4.1.1 Descentralizar actividades y servicios que se realizan en la Casa de las Culturas, como las clases de español o las actividades de sensibilización, para hacerlas más accesibles a la ciudadanía.	SSE Centros que imparten las clases Otros Servicios municipales (espacios, organización)	N.º de actividades o servicios descentralizados.
4.1.2 Mejorar la comunicación y la cooperación entre las diversas áreas municipales y las entidades sociales para optimizar la prestación de servicios y la difusión de recursos.	SSE Otros Servicios: SSC, Deportes, Educación, Cultura, Juventud... Entidades sociales	Relación de aspectos y asuntos en los que ha mejorado o aumentado la cooperación.
4.1.3 Difundir información en espacios cívicos, mercados, centros deportivos y/u otros equipamientos municipales.	SSE Equipamientos municipales	N.º de informaciones difundidas (carteles, folletos, guías, códigos QR, circulares, jornadas de puertas abiertas, etc).
4.1.4 Contar con mediadores interculturales en los servicios públicos y las instituciones para mejorar la accesibilidad y el acompañamiento de personas de origen extranjero y de otras culturas.	SSE Servicios públicos implicados	N.º de mediadores interculturales que han intervenido facilitando la accesibilidad y acompañando a personas de origen extranjero o de otras culturas.
OBJETIVO 4.2 Potenciar la formación en materia de convivencia intercultural.		
4.2.1 Desarrollar y fomentar programas de información y formación dirigidos a profesionales de la administración local y personal relacionado con la institución, incluyendo el compartir buenas prácticas y experiencias profesionales.	SSE Centro de Formación Otros servicios implicados	- N.º de programas o acciones formativas desarrolladas (charlas, jornadas, cursos, talleres, sesiones informativas, plataformas de gestión de aprendizaje, etc). - N.º cursos de gestión de la diversidad cultural dirigidos a profesionales (Formación por la diversidad cultural). - N.º de sesiones de formación a profesionales y de colaboraciones en jornadas u otros foros del tercer sector.



Anexo 2

PARTICIPANTES

Nuestro sincero agradecimiento a todas y cada una de las personas que a título personal o en representación de su organización nos acompañaron en el proceso participativo descrito en este Plan. Por compartir con generosidad su atención, tiempo, interés y experiencias. Sin ellas el proceso participativo no hubiese sido posible. Muchas gracias por abrir nuestra mirada al exterior y por todas vuestras ideas y aportaciones.

Organizaciones y entidades participantes

- Servicio de Inmigración del Gobierno de Aragón.
- Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad del Gobierno de Aragón.
- Departamento de Cursos de Español como Lengua Extranjera de la Universidad de Zaragoza.
- Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.
- Mesa de la Hospitalidad.
- Actora Consumo.
- Unión de Consumidores de Aragón.
- CARITAS Diocesana de Zaragoza.
- Unaqui.
- OMSIDA.
- Asociación Atarraya Centroamérica.
- Asociación de Mujeres de Guinea Conakry en Aragón.
- Asociación Cultural de Paraguay.
- Asociación Estrella de la Mañana.
- Asociación Cultural Ecuador.
- Asociación Cultural El Condor.
- Asociación de Argentinos en Aragón.
- Comunidad Islámica de Zaragoza.
- Asociación Cultural Ballet Ysapy del Paraguay.
- Asociación Bulgaria en Aragón.
- Asociación Ilumina Senegal.
- Asociación Sawa O Pagnya.
- Asociación Mujeres Latinoamericanas.
- Asociación de Ghaneses Mfantsiman y de Diaspora en Aragón.
- Asociación Cases d'Afrique.
- Asociación Mujeres Dejando Huella.
- Asociación Curramba en Carnaval - Asocurramba.
- Asociación Argelinos de Aragón.
- Comunidad Saharaui en Aragón.
- Comunidad Islámica de Zaragoza.



- Asociación Raíces Andinas.
- Asociación Aragón Japón.
- Asociación Emir Abdelkader en España.
- Asociación Horizonte XXII.
- Asociación Biodanza y Migración España.
- AMAE.
- Delegación Migraciones Arzobispado de Zaragoza.
- Unión Vecinal Cesaraugusta.
- Asociación de vecinos Stop Ruido Zaragoza.
- Centro Cultural de Armenia en Aragón.
- Colegio Profesional de Sociología.
- ASAPME.
- Obra social San Vicente de Paul.
- YMCA.
- Kairos Sociedad Cooperativa.
- Colectivo Lefrig.
- Europa Press.
- UGT.
- CCOO.
- CEOE Zaragoza.
- Miriam in Change.
- Copiloto Emocional.
- FAGA.
- Fundación Secretariado Gitano.
- Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza.
- Asociación Amiga.
- Asociación Músicos de hoy.
- Asociación Educativa Gusantina.
- Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul.
- Peregrinos de la Esperanza de la Parroquia Cristo Rey.
- Océano Atlántico.
- AFRICAguá.
- Acción contra el hambre.
- Kaolack.
- FAS.
- Hijas de la Caridad.
- SAOII.
- Primeros pasos para la libertad.
- Cruz Roja Inmigración.



- Movimiento contra la Intolerancia.
- Plataforma contra el racismo.
- Fundación San Ezequiel Moreno.
- Fundación Cruz Blanca.
- Fundación el Tranvía.
- Fundación AMASOL.
- Fundación María Auxiliadora.
- Fundación Apip-Acam.
- Fundación ADUNARE.
- Fundación ADECCO.
- Fundación CEPAIM.
- Fundación ADCARA.
- Fundación Ozanam.
- Fundación Juan Rioseras.
- Fundación Sopeña.
- FAIM Fundación Atención Integral al Menor.
- ACCEM.
- Asociación Vecinal Delicias “Manuel Viola”.
- Artebrije Studio.
- F.A.P.A.R.
- ASZA.
- Plena Inclusión Aragón.
- Los que no se rinden.
- Médicos del Mundo.
- Eurocities.
- MigrationWork.
- Women Conected.
- Servicio de intérpretes de Casa de las Culturas.

Y todas aquellas personas que asistieron a título particular.

Ayuntamiento de Zaragoza

- Casa de las Culturas.
- Servicio de Juventud.
- Centro de Historias del Servicio de Cultura.
- Zaragoza Activa.
- Zaragoza Dinámica.
- Servicio de Igualdad.
- Zaragoza Vivienda.



- Universidad Popular de Zaragoza.
- Planes Integrales (PICH, PIBO).
- Albergue Municipal.
- Patronato de Educación y Bibliotecas y Escuelas Infantiles Municipales.
- Zaragoza Cultural.
- Servicio de Centros Cívicos.
- Servicio de Mercados y Promoción del Comercio.
- Servicio de Licencias de Actividad.
- Servicio de Disciplina Urbanística.
- Servicio de Inspección Urbanística.
- Servicio de Movilidad Urbana.
- Servicio de Salud Pública.
- Patronato de Artes Escénicas.
- Sociedad Municipal Zaragoza Cultural.
- Escuela Municipal de Jardinería el Pinar.
- Dirección General de Fondos Europeos.
- Servicio de Instalaciones Deportivas.
- Zona de Salud Joven.
- Secretaría Técnica de Policía Local.
- Servicio de Cultura.
- Servicio de Educación.
- Oficina de Gestión de Espacio Público.
- Servicios Sociales Comunitarios.
- Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.
- Servicio del Mayor.
- Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto.
- Oficina Jurídica de Hacienda.
- Dirección de Infraestructuras.
- Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones.
- Voluntariado por Zaragoza.
- Grupo consultivo de jóvenes migrantes.
- Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.
- Oficina Técnica de empleo, emprendimiento e inclusión social.
- Coordinación de Escuelas Infantiles.
- Casa de Amparo.
- Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto.

