



Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural

Ayuntamiento de Zaragoza

DOCUMENTO COMISIÓN DE PLENO

DE DERECHOS SOCIALES DE 19/03/2019

2019-2022



Zaragoza
AYUNTAMIENTO







CONTENIDOS

0 INTRODUCCIÓN	7
1 CONTEXTO	11
Conclusiones Diagnóstico	13
Marco legal	15
Principios inspiradores	21
2 METODOLOGÍA	27
Diagnóstico inicial	29
Proceso participativo para la elaboración del Plan	29
3 PLAN DE ACCIÓN	33
Zaragoza, Ciudad Acogedora	35
Zaragoza, Ciudad Intercultural	39
Zaragoza, Ciudad Abierta	42
Zaragoza, Ciudad Inclusiva y Participativa	44
4 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	47
Informes anuales de seguimiento	49
Evaluación intermedia	50
Evaluación final	50



INTRODUCCIÓN



Introducción

La diversidad en todas sus formas es en gran parte el signo de nuestros tiempos. Los cambios culturales, sociodemográficos, económicos y de valores están suponiendo importantes cambios en nuestras formas de vida y en nuestras formas de relacionarnos, haciendo que la homogeneidad sea cada vez más una excepción.

Así, es en las ciudades es donde se construye y se refleja este mundo diverso, el mundo del siglo XXI, con todas su riqueza y todas pontencialidades, pero también con dificultades y tensiones, y es también desde las ciudades, desde la cercanía y la proximidad donde se pueden generar respuestas que incidan directamente en la la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, contribuyendo a poner en el centro de nuestras ciudades la convivencia y la vida.

La apuesta por la diversidad y la interculturalidad responde a esta voluntad. Solo articulando respuestas relacionadas con los derechos económicos, cívico-sociales y culturales de las minorías, apostando por el desarrollo de la comunidad y la cohesión social podremos garantizar la convivencia y el desarrollo de nuestra ciudad.

Por eso, ya en 2006, el Ayuntamiento de Zaragoza aprobó un Plan Municipal de Integración Social y Convivencia Intercultural, en un momento en que planes que afrontaran la inclusión y participación de las personas migrantes no eran lo habitual.

Y por eso en 2017, haciéndonos eco de las demandas de las entidades y colectivos sociales, nos comprometimos a dibujar un nuevo plan para la interculturalidad, que se ratificó en Acuerdo de Pleno el 5 de diciembre de 2017 y que ahora ve la luz.

Un plan que apuesta por la acogida, por la inclusión, la participación, la interrelación y la convivencia como ejes fundamentales a partir de los cuales construir ciudadanía, una ciudadanía diversa, plural y con múltiples voces que nos enriquecen.

Somos conscientes de que vivimos tiempos donde la incertidumbre toma en ocasiones la forma de la intolerancia y el odio al diferente y es precisamente por ello por lo que queremos que este Plan incida en esta situación, y marque el camino de una Zaragoza que nos haga sentir orgullo.

Denunciar y eliminar los discursos de odio, potenciar la educación intercultural, propiciar el acceso a recursos a las víctimas de odio, fomentar la participación del tejido asociativo, creando espacios de convivencia intercultural, fomentar la participación en los sufragios locales o potenciar la creatividad y las experiencias artísticas y culturales, como vías de participación, son retos que se concretan en un puñado de objetivos y medidas para lograr un sueño y un reto imprescindible para nuestra ciudad.

Solo desde el reconocimiento del otro, de ese otro diverso pero igual a nosotros, podemos encontrar la fortaleza para construir comunidades y sociedades cohesionadas.

Luisa Broto Bernués
Vicealcaldesa y Consejera de Derechos Sociales



CONTEXTO

Conclusiones Diagnóstico Plan Zaragoza Intercultural

La llegada de la población extranjera es un fenómeno que aparece, de manera significativa, en las dos últimas décadas¹. Desde un 1,6% en 1998, presenta un crecimiento sostenido hasta 2010, que se estabiliza en torno al 12% del conjunto de la población y un descenso a partir de 2013 que solo se revierte en 2017 y que nos lleva a los porcentajes cercanos al 10%. Esta evolución se da de forma similar en Aragón y en el conjunto de la población española.

Actualizados los datos del Padrón a 1 de Enero de 2019 nos aporta la cifra de 706.904 habitantes en la ciudad, alcanzando así un crecimiento del 1,3 %, que rompe con la tendencia decreciente de los últimos años. La población extranjera residente en Zaragoza (nacionalidad no española), se sitúa en 100.837 habitantes y representa el 14,3% de la población.

Según los datos de 2019 el mayor porcentaje de población extranjera que vive en la ciudad viene de Europa, que supone el 46 %, seguida de un 26,4 % que procede de América y de un 19,9% que ha venido desde África. Por países de procedencia Rumanía, con el 34% de la población extranjera de la ciudad, se sitúa con mucha diferencia como país de origen de un mayor número de personas inmigrantes, seguido de Nicaragua y Marruecos con un 7 %, de China con un 5 % y Colombia y Ecuador con un 4%.

La distribución por sexos del conjunto de la población inmigrante que habita en la ciudad de Zaragoza no presenta grandes diferencias respecto a la población de nacionalidad española. Resulta más interesante analizar los desequilibrios entre sexos en función de la zona de procedencia. En los casos de personas originarias de países americanos las mujeres llegan a presentar un 60,8% del total. Por el contrario, entre quienes vienen desde países asiáticos las mujeres suponen el 45,3%. Menor aún es el porcentaje de mujeres entre las personas que proceden de países africanos que apenas representan un 30,6% del total.

La estructura por edades ofrece un perfil notablemente diferenciado entre la población autóctona y la población extranjera que vive en Zaragoza. En el tramo central, entre los 16 y los 64 años es donde se ubica el grueso de la población inmigrante, con un 80,9% del total, que en el caso de la población autóctona se queda en el 62,1%. En el caso de las personas de más edad resulta aún más llamativa la diferencia. Entre la población autóctona son el 22,9% de sus efectivos, mientras que solamente representan el 2,3% de la población de origen extranjero.

Los distritos con mayor porcentaje de población extranjera, que casi duplican el correspondiente al conjunto de la ciudad, son los de Delicias, con el 24%, y el Casco Histórico que tiene el 23% de su población de origen extranjero. El distrito de San José y el de Las Fuentes, con un 19% y un 18%, también superan notablemente la media municipal y se sitúa también por encima el distrito de Torrero, con un 15% de su población de origen inmigrante. Por el contrario, los distritos con menor porcentaje de población extranjera son el distrito Sur y Santa Isabel, seguidos por Actur Rey Fernando y Miralbueno. Estos datos han sido extraídos del informe de estadística municipal con fecha 1 de enero de 2019.

1. El presente apartado es un extracto de las conclusiones del estudio Diagnóstico: Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural.

Al hablar de minorías étnicas autóctonas cabe resaltar la minoría gitana como la más importante en la ciudad. Por diferentes razones (dificultades estadísticas, temor a la discriminación,...) no es fácil establecer el volumen de la población gitana. A través de diferentes metodologías ha podido situarse, de manera orientativa, en torno a las 14.000 personas en Aragón, lo que supone algo más del 1% de la población total. Los mismos datos señalan un 37,3% de dicha población viviendo en Zaragoza ciudad y, en contra del estereotipo “nómada”, llevan largas décadas asentados en el municipio.

En su pirámide de edades destaca de manera espectacular 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.

En cuanto a índices laborales, un primer dato que resalta es una tasa de actividad considerablemente más elevada entre la población extranjera. En torno al 80% de la población extranjera en edad de trabajar está ocupada o buscando empleo frente a un 56% de la población española. Sin embargo, a lo largo de todo el período analizado la tasa de paro presenta cifras más elevadas entre la población extranjera. Además, la crisis se ceba especialmente con esta población que en 6 años ve quintuplicar su tasa de paro, pasando de un 9,7% en 2007 al 41,5% en 2013. Ese año también supone el pico más alto del paro entre la población española, alcanzando un techo del 17,6%. La diferencia entre ambas tasas es casi de 25 puntos. En 2017 la población extranjera sigue presentando una tasa de paro que supera en 11,8 puntos a la que registra la población autóctona.

En relación a las diferencias salariales, quedan reflejadas en un salario medio anual para la población extranjera que apenas alcanza los 2/3 del correspondiente a los trabajadores de origen español. El factor género añade una doble brecha salarial para las mujeres inmigrantes. En función del sexo, en ambos colectivos, españoles e inmigrantes, la ganancia media anual para las mujeres es entre un 20 y un 25% inferior, que en el caso de éstas últimas viene a sumarse al genérico de la población extranjera.

Otros indicadores de la precariedad económica de la población extranjera es que, si se tiene en cuenta los datos recogidos en cuanto a demandantes de ayudas económicas en los servicios sociales a lo largo de 2016, aproximadamente la mitad de las que figura el dato proceden de personas de origen extranjero.

En cuanto a la población gitana, la crisis económica ha incidido de manera mucho más fuerte que en la población general y los datos así lo reflejan: un diferencial respecto a la tasa de paro que supera 15 puntos porcentuales la de la población general, la temporalidad (que duplica la existente en la población general) y el trabajo a tiempo parcial (que triplica la tasa del conjunto de la población). Solamente 4 de cada 10 son empleos asalariados (son 8 de cada 10 en la población general), más de la tercera parte trabajan por cuenta propia y una cuarta parte lo hace como ayuda familiar.

En el ámbito educativo, si hablamos de la población migrante la escolarización en las primeras etapas está prácticamente generalizada. Sin embargo, se constata la menor presencia en el sistema a medida que avanzan los niveles. Resulta muy significativo el bajo porcentaje de alumnado extranjero que se matricula en la universidad, en el ámbito aragonés supone un 4,6% de toda la población universitaria. Y de ellos, casi dos tercios (un

63,4%) de la población universitaria extranjera proceden de países de la UE-28. Un 12,9% son de países asiáticos y un 10,7% de países latinoamericanos. Apenas un 5,8% proceden de países norteafricanos y solamente un 3,1% del resto del continente africano.

En cuanto al colectivo gitano se han detectado déficits importantes: menor matriculación de alumnado gitano en el período de 3 a 6 años y mayor, aún, en el período de 0 a 3 años. Algunas dificultades comienzan a aparecer en la incorporación a la Educación Primaria. En el salto a la Educación Secundaria, y según avanza ésta, se dispara el abandono escolar y finalmente hay una brecha importante en la obtención del título de E.S.O. (un 64% no obtienen el título frente a un 13% entre la población general, con datos de 2013). A los 18 años 8 de cada 10 jóvenes gitanos no realiza ningún tipo de estudios.

A la importancia del análisis estadístico se suma la necesaria valoración de datos más cualitativos, que permitan realizar una aproximación a la percepción del fenómeno migratorio y de las minorías étnicas.

La llegada de personas de origen extranjero a Zaragoza ha supuesto un incremento notable de la diversidad cultural en la ciudad en un periodo de tiempo breve que se ha ido traduciendo en unas normales relaciones de convivencia sin conflictos graves entre la ciudadanía. A pesar de esta situación objetivamente positiva, y especialmente en un contexto de crisis económica como el sufrido en los últimos años, se han ido identificando procesos de deterioro en relación con la cohesión social y la convivencia intercultural. En este sentido, se ha detectado un aumento en general de la visión negativa de los ciudadanos y ciudadanas nacionales hacia las personas de origen extranjero y en particular, un incremento de los prejuicios, estereotipos y rumores. Además, se ha constatado la existencia de una mirada estereotipada y prejuiciosa en relación con la comunidad gitana de la ciudad.

Por este motivo y por su papel fundamental la Administración Local debe liderar el discurso y la acción intercultural reconociendo la diversidad, facilitando la interacción especialmente en los espacios públicos y promoviendo la igualdad y la anti-discriminación.

Marco legal

La regulación jurídica dirigida a promover el enfoque intercultural como modelo socio político de gestión de la diversidad, se apoya en un conjunto de normas que provienen de diferentes ordenamientos y niveles competenciales: internacional, europeo, estatal, autonómico y local. A este entramado hemos de sumar la normativa dirigida a la promoción de la integración de las personas de origen extranjero (Derecho de Extranjería) y minorías, además de tener en cuenta los diferentes tratados bilaterales entre países.

Destacamos algunas de ellas:

Ámbito internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en París el 10 de diciembre de 1948 como ideal común para todos los pueblos y naciones. Establece por vez primera los derechos fundamentales que deben protegerse en todo el mundo. Este texto afirma que “todos los seres humanos nacen

libres e iguales en dignidad y derechos” y “que nadie puede ser discriminado por motivo alguno ya sea la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, etc. En concreto el Derecho a Migrar queda reflejado en sus artículos 13 y 14: Art. 13. 1. “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado”; Art. 13.2. “Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.” Y Art. 14.” En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.”

- Otras convenciones y protocolos de referencia que abordan de alguna manera la situación de las personas migrantes: Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (Ginebra, 1951), Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados (Nueva York, 1967), Convenio sobre el Estatuto de los Apátridas (Nueva York, 1954).
- Declaración Universal de la UNESCO sobre Diversidad Cultural (noviembre, 2001). Señala en su artículo 2 que en nuestras sociedades cada vez más diversificadas resulta imprescindible garantizar una interacción armoniosa y una voluntad de convivir de personas y grupos con identidades culturales a un tiempo plurales, variadas y dinámicas. Igualmente la UNESCO en la Convención sobre Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales (octubre, 2005), define la interculturalidad como “la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo”.

Ámbito europeo

El derecho de la Unión Europea vincula a todos los órganos estatales y autonómicos, gozando de primacía sobre el derecho interno de los Estados miembros. En base al Derecho Comunitario, la UE considera a los nacionales de cualquier país miembro como ciudadanos de la Unión, en igualdad de derechos y obligaciones por lo que el régimen competencial y jurídico aplicable es diferente en este caso respecto a los ciudadanos y ciudadanas de terceros países, aunque lógicamente no exime a los poderes públicos de realizar políticas dirigidas a lograr la plena integración de los ciudadanos de la Unión.

Respecto a terceros países el Tratado de Lisboa de 2007- que entró en vigor en diciembre de 2009- define a la UE como un espacio de libertad, seguridad y justicia dentro del respeto de los derechos fundamentales y establece que desarrollará una política común de asilo, inmigración y control de las fronteras exteriores basada en la solidaridad entre los Estados miembros y equitativa respecto de los nacionales de terceros países. Así se ha venido desarrollando el llamado “Derecho Migratorio de la Unión” que incide directamente en la determinación de las líneas políticas de inmigración de los Estados Miembros.

Dentro del Derecho Comunitario destacamos los siguientes textos normativos:

- Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales (Roma, 1954), dirigido a reafirmar la adhesión de los países europeos a los derechos humanos y libertades fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y que fue ratificado por todos los países de la Unión Europea. Modificado por el Protocolo nº 11 (mayo, 1994), que instituye el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.



- Carta Social Europea (Turín, 1961), que establece las condiciones necesarias para llevar a la práctica los derechos de carácter social, laboral, sanitario y educativo reconocidos en el Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- Convenio Europeo relativo al Estatuto Jurídico del Trabajador Migrante (Estrasburgo, 1977) para asegurar el mismo tratamiento que a los trabajadores nacionales del Estado de Acogida en cuanto a condiciones de vida y trabajo.
- Convenio Marco para la protección de las Minorías Nacionales (Estrasburgo, 1995) como primer instrumento internacional vinculante dirigido a la protección de las minorías nacionales. Las partes firmantes se comprometen a promover la igualdad plena y efectiva de las personas que pertenecen a grupos minoritarios.
- Agenda Europea para la integración de nacionales de terceros países COM (2011). establece que “deben adoptarse y aplicarse políticas de integración con la participación activa de las autoridades locales como responsables de una amplia gama de servicios y actividades que desempeñan un papel importante en la configuración de la interacción entre los migrantes y la sociedad de acogida (...) integración que solo puede lograrse con la colaboración de una amplia gama de partes interesadas, como las instituciones europeas, los Estados miembros y los actores nacionales, regionales y locales”.
- Comunicación de la Comisión Europea de 5 de abril de 2011 “Marco Europeo para las Estrategias Nacionales de Inclusión de la población gitana hasta 2020, respaldada por el Consejo de Ministros y el Consejo Europeo, como marco que obliga a todos los Estados, en proporción a su número de población gitana, a presentar sus propias Estrategias Nacionales que deben cumplir con objetivos comunes en cuatro ámbitos: educación, empleo, vivienda y salud.
- Normativa relativa a la no discriminación y la igualdad de trato por cuestión de origen: Directiva 2000/43/CE del Consejo de 29 de junio y Directiva 2000/78/CE de 27 de noviembre.
- La Estrategia Europa 2020 reconoce plenamente el potencial de la inmigración para el desarrollo de una economía competitiva y sostenible y la idea de la integración como motor de desarrollo y cohesión social.

Finalmente el Consejo de Europa aboga por la adopción de un enfoque interculturalista como modelo que ofrece una visión de futuro para la gestión democrática de la diversidad cultural al permitir avanzar juntos y reconocer nuestras diferentes identidades de manera constructiva, democrática y conforme a valores universales comunes”. Adopta una serie de recomendaciones en el “Libro Blanco sobre Dialogo Intercultural: Vivir juntos con igual dignidad, aprobado por unanimidad de los Estados Miembros el 7 de mayo de 2008. La Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros en materia de integración intercultural de 21 de enero de 2015, basada en la experiencia del Programa Intercultural Cities, apoya el enfoque intercultural de diversidad e inclusión y considera a las ciudades como espacios para la innovación política y social que contribuyen a la cohesión social..

Ámbito estatal

Centrándonos en la normativa estatal, encontramos la primera referencia en la Constitución Española, art. 9 del Preámbulo, que establece la “obligación de los poderes públicos



de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, a remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y a facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, social y cultural”.

Por su parte el art. 13.1 señala que “los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el Título I en los términos que establezcan los Tratados y la Ley”. En materia de competencias, conforme al art. 149.1.2, establece la Constitución Española que el derecho de extranjería y asilo es competencia exclusiva del Estado.

En el ejercicio de esta competencia encontramos dos tipos de regulación:

- una dirigida a los ciudadanos de la UE que se rige por el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- y otra dedicada a los ciudadanos extracomunitarios que se rige por la vigente LO 4/2000 de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Esta ley ha sufrido múltiples modificaciones, destacando la última efectuada por LO 2/2009 de 11 de diciembre, que afecta igualmente al Reglamento de desarrollo y que lo modifica con la aprobación del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.

El apartado 1º del art. 2. Bis de la LOEX establece como competencia del Gobierno estatal la definición, planificación, regulación y desarrollo de la política de inmigración sin perjuicio de las competencias que puedan ser asumidas por las Comunidades Autónomas y Entidades Locales. En el apartado 2º establece los principios de actuación para todas las administraciones públicas competentes:

- La integración social de los inmigrantes mediante políticas transversales dirigidas a toda la ciudadanía.
- La efectividad del principio de no discriminación y reconocimiento de iguales derechos y obligaciones para todos aquéllos que vivan o trabajen legalmente en España en los términos previstos en la ley.
- La garantía del ejercicio de los derechos que la CE, los tratados internacionales y las leyes reconocen a todas las personas.
- La persecución de la trata de seres humanos
- La igualdad de trato en las condiciones laborales y de seguridad social;

Además el artículo 2.ter titulado “Integración de los inmigrantes” ordena a los poderes públicos promover la plena integración en la sociedad de acogida, en un marco de convivencia de identidades y culturas diversas sin más límites que el respeto a la CE y la ley. Las diferentes administraciones públicas asumirán este objetivo con carácter transversal en todas las políticas y servicios públicos, impulsando las condiciones de igualdad de trato, su participación económica, social, política y cultural. Promoverán mediante acciones formativas el conocimiento y respeto de los valores constitucionales y estatutarios de España, de la UE, así como de los derechos humanos y las libertades públicas, la democracia, la tolerancia, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Establece la educación,

el aprendizaje del conjunto de las lenguas oficiales y el acceso al empleo como factores esenciales de integración.

El Estado desde 2001 en función de las competencias asumidas ha aprobado tres planes de intervención: Plan GRECO. Programa Global de Coordinación y Regulación de la Extranjería e Inmigración (2001/20014), I Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007/2010 y el II Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2011/2014.

En materia de inclusión social de la población gitana en España, el Consejo de Ministros aprueba en 2012 la Estrategia Nacional 2012/2020.

Destacar igualmente que el Congreso de los Diputados en base a la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros en materia de integración intercultural de 21 de enero de 2015, aprobó el 25 de junio una proposición no de ley por la que se insta al Gobierno a impulsar entre los Ayuntamientos el uso de un enfoque intercultural en el desarrollo de políticas de gestión de la diversidad.

Ámbito autonómico

A nivel autonómico destacamos los siguientes artículos de Estatuto de Autonomía de Aragón (LO 5/2007):

- El art. 16 establece que todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad.
- Art. 23.2 hace referencia de forma explícita a la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones necesarias para la integración de la comunidad gitana.
- Art.75.6.a reconoce que las políticas de integración de inmigrantes son una competencia compartida entre el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón; en especial aquellas referidas al establecimiento de las medidas necesarias para su adecuada integración social, laboral y económica.
- El art. 4.3 señala que los poderes públicos aragoneses dentro del marco constitucional establecerán las vías adecuadas para facilitar y potenciar la participación en las decisiones de interés general de los ciudadanos extranjeros residentes en Aragón.
- Además, el artículo 29 del Estatuto, al tratar de las políticas de fomento de la integración social de las personas inmigrantes, dice: “Los poderes públicos de Aragón promoverán las políticas necesarias para la integración socioeconómica de las personas inmigrantes, la efectividad de sus derechos y deberes, su integración en el mundo educativo y la participación en la vida pública.”

A estos efectos se aprueba el vigente Plan integral para la gestión de la diversidad cultural en Aragón 2018/2020 así como la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018/2020.

Ámbito local

Si bien la Administración Local no ejerce competencias propias en materia de inmigración, como administración más próxima y cercana al ciudadano, es el ámbito más indicado para desarrollar políticas dirigidas a la gestión de la convivencia intercultural dado que donde se vive y experimenta la confluencia de la diversidad es precisamente en la ciudad y en los



barrios, es decir, en el espacio público. La política pública local debe ir dirigida al fomento de la cohesión social y el reconocimiento de derechos y responsabilidades desde la equidad y la igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía. Especialmente en contexto y territorios de alta diversidad.

Como hemos visto la propia legislación en materia de extranjería y autonómica establecen para los poderes públicos la obligación de realizar políticas activas y transversales dirigidas a la integración social de los inmigrantes y minorías. (arts. 2.bis 2, 2 ter 1. LOEX, art. 29 Estatuto de Aragón).

En este sentido se pronuncia el Plan Director de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza 2012/2020, que además se vincula con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón y la Estrategia Zaragoza 2020. Este plantea que la acción social debe incluir un conjunto de actuaciones que contribuyan a combatir la exclusión y mejorar la equidad, la cohesión y la inclusión social; también incide en la necesidad de obrar en el actual contexto de globalización desde lo local a lo global.

Por otra parte la ley 10/2017 de 30 de noviembre de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, establece en su artículo 33 las competencias del Ayuntamiento de Zaragoza en materia de servicios sociales, entre otras: ... “elaboración y aprobación de los planes, programas y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales en coordinación con los aprobados por el Gobierno de Aragón”... En este sentido Zaragoza contó con el I Plan Municipal de Integración y Convivencia Intercultural 2006/2009 y continúa la labor iniciada con la aprobación de este Plan Municipal para la Gestión de una Ciudadanía Diversa e Intercultural.

Este Plan se enmarca claramente en el enfoque basado en la convivencia intercultural. Enfoque que se apoya en los siguientes ejes: derechos fundamentales e igualdad, respeto y reconocimiento de la diversidad, participación e interacción. El enfoque intercultural enfatiza “lo común” a toda la ciudadanía: calidad de vida y desarrollo local, cohesión social y ejercicio de derechos y responsabilidades.

Principios inspiradores

El Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural del Ayuntamiento de Zaragoza aspira a *hacer ciudad construyendo ciudadanía* y para ello, en su definición de ejes, retos y objetivos, busca 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. En este sentido la integración se valora bidireccionalmente; por un lado, como el proceso a través del cual las personas inmigrantes o minorías étnicas alcanzan una incorporación plena en la sociedad, y por el otro como el camino que deben transitar quienes ya viven en ella para convivir en común.

Defensa de los Derechos Humanos

“Las personas migrantes son seres humanos con derechos humanos.”

Declaración conjunta del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos de los migrantes, 2013

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 es el referente indiscutible en el ámbito de la inmigración al reconocer que todos los seres humanos somos iguales en dignidad y derechos, y en su artículo 13 reconoce explícitamente el derecho a circular libremente y elegir su lugar de residencia, así como el derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

Todas las personas migradas y minorías étnicas, en virtud de su dignidad humana, están protegidos por el derecho internacional de los derechos humanos, sin discriminación, en condiciones de igualdad con los ciudadanos, independientemente de su situación administrativa o de su condición. Sin embargo, a pesar del marco jurídico existente, los migrantes en todo el mundo siguen sufriendo discriminación, abusos, explotación y violencia.

En este sentido, el Ayuntamiento de Zaragoza, como cualquier otro órgano del Estado, debe respetar y promover la satisfacción y cumplimiento de los derechos universales y adoptar las medidas necesarias, en el marco de sus competencias, para la ejecución de los tratados internacionales. Se trata de generar igualdad y no estigmatización, actuando desde la responsabilidad pública y la corresponsabilidad social.

Reconocimiento de la diversidad

“Fuente de intercambios, de innovación y de creatividad, la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos.”

Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural.

La diversidad está presente en nuestro día a día, y se percibe con mayor o menor intensidad en los distintos escenarios de la vida cotidiana, como en el trabajo, en los lugares públicos, en la escuela, etc. Para las administraciones públicas, y especialmente para el mundo local, es clave fomentar relaciones óptimas entre la ciudadanía diversa, entendida desde la perspectiva de la diversidad sociocultural (étnica, lingüística, religiosa...), pero también en términos de diversidad funcional, de género, edad y sexo entre otras. Atender la diversidad de manera positiva, esto es, de forma pacífica, preventiva y participativa, de forma eficaz

y exitosa, es un desafío al que se enfrentan hoy día –y de forma creciente– los países y, dentro de ellos, sus regiones, ciudades y municipios. Se trata, por lo tanto, de trabajar para consolidar espacios en los que las diversidades no generen conflicto, sino que sean fuente de enriquecimiento común y compartido.

En este sentido, es importante adecuar el uso del lenguaje y actualizarlo a la hora de hablar de nueva ciudadanía (que puede ser extranjera, pero no sólo) y de diversidad (que debe incluir también diversidades no relacionadas con la nacionalidad y la extranjería). Por ello, es imprescindible la construcción de una narrativa que explique los objetivos de modo que los mismos refuercen la lógica de la ciudadanía diversa y de la existencia de unos servicios públicos que sean capaces de conocerla, respetarla y atenderla.

Asimismo, es necesario evitar en lo posible las distintas *discriminaciones cruzadas* que padecen determinados colectivos, aquellos que sufren el hecho discriminatorio no solo desde el ámbito cultural sino desde una perspectiva amplia, interseccional, que observa otros motivos de exclusión o discriminación añadidos como la condición de género, edad, clase social o religión. En este sentido, y por un motivo de integración y no exclusión, se habla a lo largo del documento de *colectivos prioritarios*, entre los que se incluyen aquellas personas que por el hecho de ser mujeres, de pertenecer a la infancia, o por ser personas mayores, sufren una suma de factores de riesgo.

Igualmente hemos de tener en cuenta las particularidades y singularidades de los territorios y el contexto, es decir, territorializar las actuaciones en lo posible, adaptándolas a las características y potencialidades de los barrios de la ciudad.

La diversidad supone multiplicar las opciones disponibles para resolver problemas y adaptarse a los distintos impactos vinculados al cambio en las sociedades. Pero las barreras de comunicación entre culturas, comportamientos, valores y normas, pueden generar tensiones que deben trabajarse, desde el reconocimiento de las mismas, para eliminarlas o minimizarlas. Y especialmente, para convertirlas en motor de transformación social. Así pues, desde la perspectiva local, el reto es diseñar e implementar estrategias para la gestión de la diversidad.

Participación Plena (Ciudadanía)

*El deber de un ciudadano es no creer en ninguna profecía del futuro,
sino actuar para realizar el mejor futuro posible.*

Richard Stallman

Hacer ciudad es construir ciudadanía, ciudadanía entendida en sentido amplio más allá del concepto jurídico político, es decir, una ciudadanía local, cívica e inclusiva que tiene en cuenta a todas las personas residentes en la ciudad, sin eludir los conflictos, sabiéndolos gestionar creativamente cuando surjan; y, para ello, debemos sentar las bases suficientes para integrar socialmente a todas las personas, pues así tendremos una ciudad mejor y más cohesionada.

La ciudadanía activa conoce las normas de comportamiento, participa en su creación y reivindica los cambios necesarios, puede denunciar cuando es discriminada y solicitar cambios para conseguir una mejor construcción social.



Corresponde a los poderes públicos garantizar que se alcancen los objetivos establecidos pero a su vez, esta responsabilidad pública se complementa con la participación de la ciudadanía. Esta corresponsabilidad se plasma en la necesidad de interlocución y cooperación entre las administraciones públicas y entidades sociales.

La corresponsabilidad conlleva contar con la sociedad civil y sus organizaciones para la formulación y ejecución de las políticas públicas de gestión de la diversidad, garantizando espacios de participación ciudadana.

Acción municipal global

Una acción municipal global con la aplicación de la interculturalidad como eje transversal es uno de los principios que debe guiar este plan. La transversalidad supone entender que la interculturalidad no es una política en sentido estricto, sino un modo de hacer políticas públicas. 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, como se hace con las políticas de género o la no discriminación.

Se trata de incorporar la diversidad en sentido amplio y de preguntarse cómo se le da respuesta, al plantear cualquier acción pública. Supone fortalecer el diálogo entre distintas áreas y unidades, de modo formal pero también informal, asumiendo que compartir conocimientos, ideas y percepciones puede ser también un modo productivo de mejorar la capacidad de respuesta del municipio ante los retos de la diversidad.

Toda la gestión municipal, como servicio público a la ciudadanía zaragozana, debe mostrar respeto a estos principios inspiradores siendo modelo de la defensa de los derechos de todas las personas, el reconocimiento y la valoración de la diversidad así como la promoción de la participación.

Premisas metodológicas

Transversalidad

Este objetivo supone aplicar métodos y criterios en el diseño y evaluación de las políticas públicas para integrar determinadas perspectivas como prioritarias a contemplar en todos los ejes, retos y objetivos, y no de forma exclusiva en alguno de ellos. En este caso supone admitir que la perspectiva intercultural como modelo de gestión pública de la diversidad no ha de ser una medida concreta y aislada sino que debe implicar al conjunto de la política municipal como elemento de cambio y transformación social.

Supone:

- Integrar la participación tanto del conjunto de áreas y servicios municipales como del resto de instituciones, agentes sociales y ciudadanía en un proceso de construcción común de ciudad.
- Implementar procesos de ejecución y evaluación de la política municipal a través de un proceso de evaluación basado en la transparencia.



- Fortalecer la coordinación y el dialogo entre todos los agentes implicados como medio de mejora en la respuesta a los retos que plantea la convivencia intercultural.

Cohesión social y desarrollo

La convivencia intercultural es un factor clave para facilitar y fortalecer la cohesión social. La interacción entre personas de diferentes orígenes, el conocimiento y reconocimiento mutuo en el espacio compartido, es fundamental para generar procesos de cohesión y desarrollo.

Así mismo para hablar de cohesión es esencial hacerlo desde la equidad y la igualdad de derechos, deberes y oportunidades. Fomentar el potencial individual y social es clave para lograr el desarrollo y la calidad de vida necesarios en un marco común de convivencia.

Participación

La participación hace referencia a estar presentes en, ser parte de... ser tomado en cuenta e involucrarse e intervenir. Participar es incidir, influir, responsabilizarse. La participación es un proceso que enlaza necesariamente a los sujetos y los grupos; la participación de alguien en algo relaciona a ese uno con los otros también involucrados. Ser participante implica ser coagente, coparticipe, cooperante, coautor y corresponsable. (C. Giménez 2000). Guía de la interculturalidad.

La participación implica:

- Canales de diálogo directo con agentes institucionales y sociales clave, así como con la ciudadanía, que puedan generar y recoger propuestas e iniciativas desde la corresponsabilidad en el diseño, desarrollo y ejecución de las políticas públicas.
- Dotar de instrumentos, herramientas y capacidades a todos los agentes implicados, es decir, crear las condiciones adecuadas y generar oportunidades para la participación.

Evaluación

Una gestión pública eficiente implica una evaluación continua de forma que los resultados intermedios y finales puedan significar y aportar elementos de mejora tanto en el diseño y desarrollo de nuevas políticas como en la reorganización y redefinición de las presentes.

Establecer indicadores de seguimiento de las medidas permite adecuar y realizar las adaptaciones precisas así como medir resultados y procesos.

Utilizar instrumentos metodológicos de evaluación de impacto probados y con poder comparativo en la evolución temporal en la ciudad y en el conjunto de la red de ciudades.

Esta evaluación ha de estar sujeta a los criterios de información y transparencia adecuados que permitan en todo momento devolver a los agentes implicados y la ciudadanía el estado de las actuaciones.



Canales de información y coordinación

Se trata de trabajar la interculturalidad con la complicidad visible de la red asociativa y de la sociedad civil de la ciudad y la creación de estructuras de gobernanza y procesos para la gestión de la diversidad, que puedan contribuir a conseguir los objetivos trazados.

Más allá de la estructura de la Casa de las Culturas con su fórmula de gestión mixta en la que se procura la participación de las asociaciones y entidades que representan a la ciudadanía diversa, se considera necesario generar estructuras estables que aseguren una información y un conocimiento actualizado y continuo de una realidad cambiante, que garanticen un control de la acción municipal en sus diferentes áreas en la aplicación de los principios de este plan. Enfatizando la importancia de la relación entre actores y gestores, consolidando formas de trabajo conjunto, tanto dentro de la esfera municipal como con la ciudadanía.



METODOLOGÍA

El planteamiento que desde el Ayuntamiento de Zaragoza se realiza para la elaboración del Plan de Ciudadanía Diversa e intercultural es, en todo momento, desde una mirada de construcción colectiva y desde la perspectiva de la participación ciudadana.

En 2017, a iniciativa de la Plataforma Ciudadana contra el Racismo, se insta a la elaboración de un nuevo Plan Municipal que defina la estrategia municipal, en los próximos años, en cuanto a la gestión de la diversidad y la atención a personas migradas y minorías.

A partir de ese momento se constituye un Grupo Motor formado por miembros representantes de la Plataforma, representantes de Asociaciones de Inmigrantes y Asociaciones Gitanas de la Junta Gestora de la Casa de las Culturas y técnicos municipales.

Desde este Grupo Motor se decide en primer lugar la necesidad de elaborar un documento diagnóstico previo que contextualice “desde donde partimos” y para ello se constituyen tres grupos de trabajo (Realidad, Percepción y Recursos) con el objetivo de delimitar y definir el contenido del diagnóstico así como la forma de elaboración.

En diciembre de 2017 se ratificó en Pleno la elaboración del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural por medio de una Moción aprobada por unanimidad.

Diagnóstico inicial

Afrontar la reedición de un nuevo plan llevaba asociada, necesariamente, la elaboración de un diagnóstico previo en el que se tratara de configurar una «foto fija» del estado de la convivencia en la ciudad, así como de los elementos que la integran.

El diagnóstico se elabora en los primeros meses de 2018 y se estructura fundamentalmente en cuatro bloques:

- I. El análisis del **contexto sociodemográfico** que estudia las características de la población en torno a población extranjera y su evolución, el entorno laboral, la educación, la salud, la situación administrativa y un apartado específico de la situación en la población gitana.
- I. Una **revisión evaluativa del Plan 2006-2009** con una identificación de nuevas oportunidades.
- II. Una aproximación a la **percepción del fenómeno migratorio y de las minorías étnicas** en Zaragoza.
- III. Unas **conclusiones** del estudio diagnóstico.

Proceso participativo para la elaboración del Plan

La elaboración del Plan de Ciudadanía Diversa e Intercultural se plantea desde la perspectiva de la participación ciudadana, y en el desarrollo de construcción colectiva del documento, resulta fundamental el trabajo que el grupo motor realiza desde la gestación del plan.

Al trabajo inicial del Grupo Motor con la elaboración del primer borrador, se suman antes del desarrollo del proceso de participación, las aportaciones desde diferentes servicios y centros municipales a través de una ficha de recogida de datos en la que se solicita la rela-

ción de acciones propias relacionadas con la diversidad cultural, problemáticas detectadas, necesidades y propuestas de mejora.

El proceso de participación ciudadana se plantea como objetivos:

- Favorecer el debate ciudadano en torno a la gestión de la diversidad cultural en la ciudad de Zaragoza
- Recabar opiniones, conocimientos y aportaciones al documento inicial de Plan de Ciudadanía Diversa.
- Valorar colectivamente los retos, objetivos y medidas para llegar a un máximo nivel posible de consenso.

El proceso participativo se plantea en distintas fases:

Informativa) Deliberativa) Trabajo del Grupo motor) Retorno)

Fase informativa

Se formaliza en una sesión pública en la que, desde el Ayuntamiento, se convoca al conjunto de agentes sociales y ciudadanía para informar del inicio del proceso participativo, describir los objetivos que se persiguen, las fases, metodología y fechas del proceso. La fase informativa sigue viva a lo largo de todo el proceso en la plataforma web del ayuntamiento con un espacio específico dedicado al proceso participativo del plan de ciudadanía diversa e intercultural.

Fase deliberativa

Supone la etapa central del proceso de participación y es el periodo en el que se generan los espacios de reflexión y debate entre los distintos actores sociales. La participación se lleva a cabo fundamentalmente a través de talleres presenciales, aunque también se habilita un canal de participación online.

Se plantean 4 talleres presenciales, específicos para diferentes destinatarios:

- 2 talleres dirigidos al **personal técnico municipal** y realizados en horario de mañana
- 2 talleres dirigidos a las **entidades sociales y ciudadanía** interesada y realizados en horario de tarde

El trabajo participativo se diseña en dos fases consecutivas:

- taller 1: Trabajo deliberativo en torno a los **retos y objetivos** del documento inicial del Plan de Ciudadanía Diversa
- taller 2: Trabajo deliberativo en torno a las **medidas** propuestas para la consecución de retos y objetivos

Trabajo intermedio del Grupo Motor

El Grupo Motor tiene un papel imprescindible en la implementación del proceso deliberativo ya que lleva a cabo el trabajo intermedio de validación de propuestas de los talleres 1 que versan sobre los ejes, objetivos y retos del plan para luego pasar, en los talleres 2 a las

propuestas sobre medidas. Como consecuencia, el trabajo del Grupo Motor es fundamental en la construcción del documento a lo largo de todas las fases del proceso.

Fase de retorno

Consiste en una sesión pública en la que, desde el Ayuntamiento, se convoca al conjunto de agentes sociales y ciudadanía para informar de los resultados del proceso, del documento definitivo y de las valoraciones por las que se han incorporado o no las aportaciones recibidas.

A lo largo del proceso participativo se recogieron 203 aportaciones, el 40% de las aportaciones se realizan a los Ejes, Retos y Objetivos y el 60% de las aportaciones están dirigidas a las Medidas. El 47% de las aportaciones han sido incorporadas en su totalidad. Otras en su esencia pero con modificaciones y solo un 24% no han sido incorporadas, en cuanto a las razones de la no incorporación, algunas porque no tenían cabida en el objeto del plan, otras porque excedían competencias municipales, porque no se ajustaban a los objetivos del plan o bien porque eran demasiado detalladas y se consideraba más bien una acción que una medida.

De este modo, con la aportación y la participación de muchas personas, el trabajo y la generosidad de todos, liderados por el buen hacer de Atelier de Ideas, hemos creado el documento que tienen en sus manos.

Asimismo, toda la información del proceso se encuentra disponible en la página web municipal <https://www.zaragoza.es/sede/portal/derechos-sociales/diversidad-cultural/>



PLAN DE ACCIÓN

Plan de acción

Zaragoza, Ciudad Acogedora

La acogida supone una acción de recibimiento y está tradicionalmente enfocada al momento inicial de información y acompañamiento de las personas recién llegadas, pero entendida en un sentido amplio supone un proceso cuyo desarrollo y fin está enmarcado dentro de un trabajo inclusivo e intercultural con el objetivo final del ejercicio de derechos y deberes.

Se trata de enfocar el trabajo en una intervención integral que facilitará al individuo una ubicación en el actual medio, unas herramientas comunicativas y culturales mínimas para desenvolverse, una información de sus derechos y obligaciones básicas y una nueva percepción de su identidad individual, grupal y comunitaria.

Para ello es fundamental potenciar la Casa de las Culturas como el punto clave para desarrollar programas que se adecuen a las nuevas realidades, así como mantener las acciones que ya se venían desarrollando en materia de acogida e integración trabajando con itinerarios de inserción que contemplan el acceso a los principales sistemas: educación, salud, vivienda y empleo desde una intervención integral, inclusiva y diversa.

Desde esta perspectiva, informar, orientar y facilitar el acceso a los recursos, activar políticas locales de empleo inclusivas y favorecer el alojamiento temporal van a ser retos fundamentales a la hora de ser una ciudad acogedora, así como establecer los necesarios mecanismos de coordinación municipal en materia de diversidad cultural.

RETO 1 Potenciar la Casa de las Culturas como espacio especializado de Acogida en la Ciudad de Zaragoza

Objetivo 1.1. Fortalecer y reforzar los programas y servicios existentes de Primera Acogida.

- 1.1.1. Refuerzo del Programa de Acogida de la Casa de las Culturas.
- 1.1.2. Refuerzo y promoción de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida de las personas migradas que llegan a la ciudad de Zaragoza, haciendo especial referencia a colectivos más vulnerables.
- 1.1.3. Mantenimiento y refuerzo de talleres de mujeres migrantes generando espacios para promover la transformación de su situación.
- 1.1.4. Fomento del aprendizaje de español de forma continuada incorporando medidas de conciliación para facilitar el acceso de las mujeres y atendiendo a población infanto-juvenil.
- 1.1.5. Elaboración y desarrollo de un Protocolo de Acogida que de manera integral aborde las distintas necesidades de la población extranjera que llega a nuestra ciudad.
- 1.1.6. Atención social, información, orientación y asesoramiento especializado desde la Casa de las Culturas.

- 1.1.7. Inclusión en las prestaciones de ayudas de urgencia como concepto los gastos ocasionados por la tramitación de la documentación.
- 1.1.8. Mantenimiento y potenciación de la colaboración con el servicio jurídico del Gobierno de Aragón.
- 1.1.9. Garantizar el Servicio de Mediación y acompañamiento para la diversidad cultural en toda la ciudad y el Servicio de Intérpretes.
- 1.1.10. Creación del Servicio de Atención psicológica especializada dentro del programa de acogida.

Objetivo 1.2. Implementar y desarrollar nuevos programas de Acogida adaptados a las nuevas realidades

- 1.2.1. Desarrollo de acciones de apoyo y prevención de conflicto familiar, en el ámbito de los recién llegados vía reagrupación familiar, atendiendo de manera especial a menores de edad y mujeres.
- 1.2.2. Participación en los proyectos dirigidos a población gitana proveniente de otros países (impartir formación, apoyo en el asesoramiento documental, interpretes, acompañamiento y mediación...).
- 1.2.3. Colaboración con la Administración autonómica en el marco del protocolo de Coordinación en la Acogida e Integración de personas de protección internacional (Talleres de ciudadanía y participación, etc), así como con las entidades sociales.
- 1.2.4. Impulso de acciones de acogida a personas de protección internacional en el ámbito competencial.
- 1.2.5. Favorecer la colaboración con aquellas entidades públicas y privadas que trabajen con menores sin compañía de adulto referente, facilitando el acceso a recursos públicos (servicios jurídicos, ludotecas, CTLs, Casas de Juventud) y promoviendo campañas de acogida en recursos privados y clubes deportivos...

RETO 2 Facilitar el acceso y visibilidad de los recursos y servicios de la ciudad.

Objetivo 2.1. Visibilizar y difundir los servicios y programas existentes en la ciudad para su conocimiento.

- 2.1.1. Elaboración de una base de recursos online que sea de fácil acceso y actualización.
- 2.1.2. Difusión de los servicios y recursos incorporando distintos canales y redes sociales.

Objetivo 2.2. Adoptar medidas para facilitar el acceso a los recursos de la ciudad.

- 2.2.1. Potenciar el servicio de traducción e interpretes.
- 2.2.2. Facilitar la traducción a varios idiomas de la información sobre el acceso a los Servicios Públicos esenciales.
- 2.2.3. Diseño de Campañas genéricas de sensibilización, aprovechamiento y coordinación con los diferentes recursos de entidades, instituciones... dando cobertura en la difusión para lograr un efecto multiplicador de las acciones.

RETO 3 Establecer sistemas de apoyo y coordinación, así como programas transversales en materia de diversidad cultural entre los distintos servicios municipales.

Objetivo 3.1. Crear una estructura municipal de coordinación en materia de diversidad cultural.

- 3.1.1. Creación de una mesa de trabajo en materia de diversidad cultural con la presencia de las diferentes áreas del Ayuntamiento, teniendo en cuenta sus distintos planes.

Objetivo 3.2. Tener en cuenta la diversidad cultural y su puesta en valor a la hora de programar e implementar iniciativas de trabajo comunitario.

- 3.2.1. Desarrollo de programas de prevención que favorezcan la cohesión social de la ciudad.
- 3.2.2. 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 de toda la ciudadanía.
- 3.2.3. Potenciar el papel de los centros cívicos como puntos de encuentro y cohesión social.

Objetivo 3.3. Potenciar la mediación y participación ciudadana como herramienta fundamental en el ámbito de la diversidad cultural.

- 3.3.1. Puesta en marcha de una red de agentes comunitarios para elaborar e implementar estrategias.

RETO 4 Impulsar políticas locales de empleo inclusivas que atiendan la diversidad cultural.

Objetivo 4.1. Potenciar la utilización de recursos de empleo.

- 4.1.1. Mejorar los servicios de asesoría.
- 4.1.2. Aumentar talleres de informática básica en la búsqueda de empleo.
- 4.1.3. Diseñar medidas que favorezcan la utilización y adaptación de recursos de empleo local por parte de población migrada y gitana.

Objetivo 4.2. Combatir la trata.

- 4.2.1. Ofrecer formación e información sobre trata para su detección y denuncia.
- 4.2.2. Desarrollar programas de detección y denuncia de todos los tipos de trata.

Objetivo 4.3. Difundir y defender los derechos laborales y combatir la explotación laboral.

- 4.3.1. Refuerzo de la sensibilización e información sobre derechos laborales.
- 4.3.2. Ofrecer información sobre explotación laboral.
- 4.3.3. Análisis del impacto de la economía sumergida.
- 4.3.4. Incentivar el emprendimiento de las personas migrantes y de etnia gitana apoyándoles en el desarrollo de sus competencias profesionales.



RETO 5 Promover iniciativas de alojamiento temporal que favorezcan itinerarios inclusivos con población diversa.

Objetivo 5.1. Facilitar alojamiento alternativo en situaciones de emergencia habitacional.

- 5.1.1. Adjudicación de viviendas temporales por parte de la Sociedad Municipal de la Vivienda para atender las necesidades de emergencia habitacional para personas recién llegadas y/o potenciales solicitantes de protección internacional.
- 5.1.2. Coordinación entre Albergue Municipal y Casa de las culturas en la adjudicación de plazas en los distintos espacios habitacionales municipales en los supuestos mencionados anteriormente.
- 5.1.3. Adopción de las medidas contempladas en el Plan de Atención a las Personas sin hogar y la Estrategia Municipal de Erradicación de la Infravivienda.



Zaragoza, Ciudad Intercultural

Incidir activamente en generar espacios de interacción es necesario si se pretende alcanzar una buena convivencia intercultural más allá de la mera coexistencia. Por ello debemos proyectar una mirada amplia, que incluya a toda la ciudadanía, para impulsar procesos formativos en materia de diversidad cultural y favorecer el contacto personal entre las distintas culturas y orígenes, que ayudará a romper prejuicios y a reforzar los valores de convivencia y cohesión social.

Para ello, además, es importante prevenir y actuar de manera precoz en las situaciones de conflicto cultural que se puedan dar y potenciar un Ayuntamiento que apuesta por la diversidad cultural tanto en el fondo como en la forma.

RETO 1 Impulsar y promover espacios para la interacción entre personas, grupos y comunidades diversas culturalmente.

Objetivo 1.1. Desarrollo de acciones de sensibilización, información y formación en materia de convivencia intercultural.

- 1.1.1. Desarrollo de acciones que promuevan el respeto a la diversidad cultural.
- 1.1.2. Promoción de actuaciones que favorezcan la integración en barrios diversos y la cohesión social.
- 1.1.3. Puesta en marcha del Observatorio municipal de la diversidad Cultural.

Objetivo 1.2. Promover programas de dinamización de iniciativas que contemplan la diversidad.

- 1.2.1. Planificación de actividades en espacios municipales que presten atención a la diversidad cultural favoreciendo la interrelación de personas diversas.
- 1.2.2. Promoción de espacios de socialización compartida en los ámbitos cotidianos de todos los grupos de edad.
- 1.2.3. Elaboración de una estrategia que incorpore y visualice la diversidad cultural a la amplia agenda social, cultural, deportiva y de festejos diseñada por o en colaboración con el Ayuntamiento.

Objetivo 1.3. Potenciar el trabajo en red y fortalecer la relación con todos los agentes implicados.

- 1.3.1. Participación activa en la Red de Ciudades Interculturales (RECI).
- 1.3.2. Puesta en marcha de Estrategias compartidas entre Administraciones Públicas, servicios municipales y sociedad civil.
- 1.3.3. Creación de una Red de alianzas por la diversidad cultural entre Ayuntamiento, entidades y colectivos.
- 1.3.4. Participación en los procesos de convivencia de los centros educativos.

RETO 2 Prevenir e intervenir de manera precoz y coordinada con todos los agentes implicados en situaciones de conflicto cultural.

Objetivo 2.1. Elaborar Planes de convivencia en espacios públicos, así como en espacios privados cuando tengan una implicación para la comunidad.

- 2.1.1. Impulso del Servicio de Acompañamiento y Mediación Intercultural.
- 2.1.2. Creación de equipos de gestión de conflictos a nivel distrito
- 2.1.3. Programación de encuentros vecinales en los barrios por la convivencia en diversidad.

Objetivo 2.2. Intervenir de manera precoz, especializada y profesionalizada en situaciones de conflicto cultural.

- 2.2.1. Elaboración de un protocolo de actuación para abordar situaciones de conflicto cultural.
- 2.2.2. Promoción de proyectos de intervención en el ámbito familiar ante conflictos donde la cuestión cultural es una variable fundamental.
- 2.2.3. Promoción de proyectos de intervención en el ámbito comunitario ante conflictos donde la cuestión cultural es una variable fundamental.
- 2.2.4. Promoción de proyectos de intervención en el ámbito de la educación formal y no formal para prevenir conflictos en los que el carácter cultural o étnico sean variables fundamentales.

RETO 3 Potenciar la formación en materia de convivencia intercultural.

Objetivo 3.1. Desarrollar y fomentar programas de información y formación dirigidos a profesionales de la administración local y personal relacionado con la institución.

- 3.1.1. Formación continua y especializada en materia de gestión positiva de la diversidad cultural.
- 3.1.2. Ampliación de la oferta de cursos para la mejora de la atención al público por parte de los trabajadores municipales.
- 3.1.3. Formación e información en prevención de la discriminación.

Objetivo 3.2. Facilitar formación sobre competencias en diversidad cultural en los ámbitos empresarial, social y a la ciudadanía en general.

- 3.2.1. Desarrollo de cursos específicos sobre diversidad cultural.
- 3.2.2. Incorporación de la diversidad cultural en los cursos promovidos por el Ayuntamiento, aspectos como el género, la cultura, la edad... se tendrán en cuenta en la planificación y contenidos de los mismos.

RETO 4 Potenciar un Ayuntamiento que apuesta por la diversidad cultural.

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

- 4.1.1. Discurso político institucional a favor de la diversidad cultural y el codesarrollo.



- 4.1.2. Priorización de proyectos de entidades sociales que promuevan el conocimiento y el intercambio cultural.
- 4.1.3. Creación de baremos sobre inclusión de la perspectiva de género y de diversidad cultural en los contratos, convenios, adjudicaciones...que lleve a cabo el Ayuntamiento con entidades sociales, empresas...
- 4.1.4. Elaboración de un Manual de estilo/glosario de terminología relacionada con la diversidad cultural, adecuada para la redacción de documentación municipal, interna y externa.
- 4.1.5. Facilitar documentos de interés en varios idiomas.
- 4.1.6. Promoción de proyectos de intervención comunitaria intercultural en los distritos.

Zaragoza, Ciudad Abierta

Trabajar por una ciudad libre de racismo y xenofobia requiere centrar esfuerzos en la prevención y detección de aquellos comportamientos cargados de prejuicios y estereotipos que dificultan la convivencia intercultural, fomentando el papel de la Administración Local más cercana a la ciudadanía, como garante activo en la lucha contra la discriminación y en coordinación con el resto de actores institucionales y sociales.

En este sentido es necesario implementar actuaciones de carácter educativo que pongan en valor la interculturalidad y colaborar activamente con los medios de comunicación como transmisores de una visión positiva de la diversidad. Todo ello desde una perspectiva transversal e interseccional, donde se resalte la importancia de todos aquellos colectivos que sufren alguna forma de exclusión.

RETO 1 Eliminar los discursos de odio y visibilizar y denunciar los delitos de odio.

Objetivo 1.1. Fomentar el papel del Ayuntamiento como garante activo en la visibilización, defensa y persecución de los discursos y delitos de odio.

- 1.1.1. Desarrollo de foros de reflexión que generen conocimiento e investigación en la materia.
- 1.1.2. Trabajar contra la discriminación en coordinación con la Oficina Contra la Discriminación del Gobierno de Aragón y las Oficinas de Atención a las Víctimas en el marco del Consejo de Estado contra la discriminación.
- 1.1.3. Revisión del régimen sancionador del Ayuntamiento desde una perspectiva intercultural.
- 1.1.4. Elaboración y distribución de una “Guía para la detección de los delitos de odio”.

RETO 2 Potenciar la educación intercultural y contra la discriminación

Objetivo 2.1. Impulsar la Estrategia Antirrumores dirigida a contrarrestar prejuicios, estereotipos y rumores que dificultan la interacción y el conocimiento mutuo.

- 2.1.1. Apuesta por la Estrategia Antirrumores como herramienta contra la discriminación, y de participación y empoderamiento de la población.

Objetivo 2.2. Desarrollar e implementar acciones de carácter educativo que pongan en valor la interculturalidad y los derechos de los colectivos culturalmente diferenciados.

- 2.2.1. Promoción de acciones educativas en coordinación con los diferentes servicios municipales que prestan educación en el ámbito no formal.
- 2.2.2. Desarrollo de proyectos y acciones educativas que puedan ser realizadas en los centros educativos, federaciones deportivas y clubes deportivos.



Objetivo 2.3. Trabajar proactivamente con los medios de comunicación prestando especial atención a los discursos en redes sociales y medios de comunicación como transmisores de una visión positiva de la diversidad.

- 2.3.1. Elaboración de una Guía de buenas prácticas y manual de estilo de lenguaje para medios de comunicación.
- 2.3.2. Diseño de protocolos de actuación con los medios de comunicación.
- 2.3.3. Puesta en valor de la convivencia intercultural a través de la generación de contenidos de diversidad cultural y premios de buenas prácticas.

RETO 3 Trabajar la toma de conciencia del hecho discriminatorio sobre las víctimas y dotarlas de herramientas de reconocimiento y acceso a los recursos.

Objetivo 3.1. Desarrollar herramientas y recursos dirigidos a las víctimas de discriminación.

- 3.1.1. Elaboración de una Guía de No discriminación, guía de recursos/mapa de recursos facilitando el acceso a la misma para víctimas de discriminación. (Difusión en los entornos relacionados con denuncias, intervención social, entornos sanitarios y de atención a la población general).
- 3.1.2. Realización de charlas de sensibilización a colectivos especialmente vulnerables y a la ciudadanía en general.

Zaragoza, Ciudad Inclusiva y Participativa

El nivel, calidad y cauces de participación establecidos inciden directamente en la forma en cómo se establecen las relaciones en un territorio y en el fortalecimiento de los valores democráticos.

La participación y corresponsabilidad de la sociedad civil y sus organizaciones es esencial en el diseño e implementación de las políticas públicas de integración y convivencia intercultural, por lo que es necesario garantizar unos amplios espacios de participación ciudadana y trabajar por la inclusión y la diversidad cultural desde distintas vertientes, así como el fomento del tejido asociativo, el trabajo en red y la promoción de una cultura diversa. Prestando atención no solo a la promoción del asociacionismo de inmigrantes y minorías étnicas en sus centros de interés, sino también fomentar su participación en los órganos de participación más formales así como desde la cultura y el arte.

RETO 1 Trabajar en la inclusión de todas las formas de diversidad dentro de las fórmulas de participación ciudadana.

Objetivo 1.1. Desarrollar una estrategia para aumentar la participación de las personas de diversas culturas.

- 1.1.1. Fomento de la participación en el tejido asociativo, sindical y empresarial de la ciudad.
- 1.1.2. Impulso de la participación en la red de espacios públicos y semi públicos de la ciudad, con especial atención a los colectivos prioritarios del plan.
- 1.1.3. Facilitar el acceso de las asociaciones de inmigrantes y gitanas a las diferentes convocatorias públicas para fomentar la participación de las personas de diversas culturas.
- 1.1.4. Creación de espacios de convivencia intercultural en el tejido asociativo, sindical, empresarial y político de la ciudad.
- 1.1.5. Apoyos técnicos y de recursos a la promoción de la igualdad, al mantenimiento de asociaciones de las diversas culturas que viven en Zaragoza y al desarrollo de programas interculturales.
- 1.1.6. Creación de un espacio de diálogo interreligioso en el que poder tratar los temas relacionados con la diversidad de creencias.

Objetivo 1.2. Incorporar la diversidad en los procesos de participación social en el diseño del espacio público.

- 1.2.1. Revisión de la composición de los órganos formales e informales de participación existentes en el municipio desde una óptica de la diversidad cultural.
- 1.2.2. Adopción de medidas para favorecer la diversidad cultural en los órganos, consejos y espacios de la ciudad.
- 1.2.3. Creación de una Comisión de la diversidad cultural en el Consejo Sectorial de Acción Social.

- 1.2.4. Búsqueda de fórmulas para potenciar la relación con las asociaciones de inmigrantes, gitanos y otras minorías como interlocutores de los servicios municipales.

Objetivo 1.3. Fomentar la participación de la Junta General y de la Junta Gestora de la Casa de las Culturas en otras áreas municipales.

- 1.3.1. Fortalecimiento del programa de Asociacionismo de la Casa de las Culturas.
- 1.3.2. Emisión de dictámenes o recomendaciones de interés para otros servicios municipales.
- 1.3.3. Modificación y actualización de la ordenanza municipal reguladora de la Casa de las Culturas.

Objetivo 1.4. Fomentar el trabajo en red.

- 1.4.1. Creación de redes que fomenten el intercambio en el movimiento asociativo.
- 1.4.2. Visibilización de las buenas prácticas de convivencia intercultural en todos los ámbitos.

RETO 2 Fomentar la ciudadanía activa y la participación ciudadana de toda la población.

Objetivo 2.1. Facilitar en el ámbito de las competencias municipales el acceso a la nacionalidad española de las personas de origen extranjero residentes en la ciudad.

- 2.1.1. Información relacionada con nacionalidad.
- 2.1.2. Formación que permita preparar las pruebas de acceso a la nacionalidad. (Cursos español A2 y CCSE).

Objetivo 2.2. Fomentar la participación democrática en los sufragios locales y al parlamento europeo, como electoras y elegibles, de las personas extranjeras con derecho a ello residentes en el municipio.

- 2.2.1. Apoyo a campañas informativas sobre requisitos de participación electoral de las personas extranjeras.
- 2.2.2. Realización de acciones dirigidas a aumentar la participación en las listas electorales que concurran a las elecciones que se realicen en el municipio.

Objetivo 2.3. Diseñar estrategias para aumentar la participación de las personas de diversas culturas en los procesos participativos puestos en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza (presupuestos participativos, elecciones de alcaldes de barrios rurales...).

- 2.3.1. Campañas informativas que favorezcan el acceso a la participación.
- 2.3.2. Apoyo y formación que favorezca el acceso a la participación.

Objetivo 2.4. Continuar y reforzar los programas grupales de ciudadanía activa de la Casa de las Culturas.

- 2.4.1. Planificación anual de sesiones grupales de ciudadanía adaptadas a las necesidades de cada momento.
- 2.4.2. Actuaciones de sensibilización y formación sobre los usos del espacio público y espacios compartidos.



RETO 3 Potenciar la creatividad y las expresiones culturales y artísticas como vías de participación.

Objetivo 3.1. Crear espacios de encuentro, intercambio e interrelación de entidades culturales y personas artistas de origen diverso.

3.1.1. Impulso del trabajo en red para la creación de espacios de encuentro, equipamientos y el propio Ayuntamiento.

Objetivo 3.2. Facilitar las manifestaciones culturales y festivas de otras culturas abiertas a la amplia participación ciudadana.

3.2.1. Realización de encuentros y acontecimientos interculturales o jornadas de convivencia entre diferentes culturas vinculadas al teatro, el cine, la música y la literatura, la fotografía, el dibujo, el arte, la gastronomía, etc,



**SEGUIMIENTO
Y EVALUACIÓN**



Un aspecto fundamental en la implementación del Plan es el seguimiento y evaluación del mismo, de forma que quede reflejado, no solo lo que se pretende conseguir, sino también cómo se pretende valorar el cumplimiento o no de lo planificado.

Para ello se requiere de un sistema de recopilación de información que, atendiendo a criterios de racionalidad y operatividad, permita recoger de forma sistemática los datos necesarios para un correcto seguimiento del Plan. El seguimiento es un proceso de gestión interno y 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. Esta labor se realizará en coordinación con la Oficina Técnica de Planificación del Área de Derechos Sociales y la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza.

Para generar vías de valoración conjunta, este plan establece la creación de dos sistemas diferentes de participación:

- La creación de una Comisión de la diversidad cultural en el seno del Consejo Sectorial de Acción Social
- La creación de una mesa de trabajo en materia de diversidad cultural con la presencia de las diferentes áreas del ayuntamiento, teniendo en cuentas sus distintos planes.

Ambas estructuras tendrán entre sus funciones el seguimiento de las medidas aprobadas en este plan, la primera en relación con la sociedad civil y la ciudadanía, la segunda desde el punto de vista de la organización municipal en su conjunto.

Anualmente, desde los técnicos responsables del plan, se elaborará un informe de seguimiento, que permitirá ir realizando un control más cuantitativo que cualitativo del grado de avance y ejecución de las acciones del Plan. Este informe será entregado a los miembros de ambas estructuras para que sirva como base a las recomendaciones que dichos foros puedan hacer.

El proceso de evaluación, en cuanto valoración de la ejecución, utilidad y mejora de los objetivos y acciones del Plan, es un proceso continuo a lo largo de la implementación del Plan y va a tener dos momentos destacados: la evaluación intermedia, establecida dentro del segundo año de implementación del Plan, y la evaluación final, al término de la ejecución del mismo.

Informes anuales de seguimiento

A través de un sistema de gestión interno, bajo la dirección del Servicios Sociales Especializados y en concreto de la Casa de las Culturas y sus responsables técnicos, se generarán los mecanismos para el correcto desarrollo, coordinación y recopilación de datos relativos a la implementación de las medidas del Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural.

Se precisa para esta tarea la creación de metodologías, herramientas y sistemas (preferiblemente telemáticos) que faciliten el trabajo de recogida de información y de su posterior tratamiento.

Para esta labor se pueden llevar a cabo diferentes pasos:



- Creación de fichas de recogida de datos basadas, como mínimo, en los indicadores de seguimiento.
- Creación de ficheros de registro de contactos para una adecuada coordinación de las medidas.²
- Informatización general del Plan para un control global de la implementación del mismo.

Los informes anuales permiten un control sobre el nivel de desarrollo de las medidas 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

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:

- poner de relieve el grado de consecución de los retos, objetivos y medidas,
- detectar debilidades en la ejecución,
- evaluar la calidad de las intervenciones,
- valorar la transversalidad conseguida,
- estimar el grado de transparencia obtenido,
- establecer medidas correctoras

De cara a la evaluación intermedia, se tendrán en cuenta los informes anuales, basados en la medición de indicadores de seguimiento de las medidas del Plan, y se valora asimismo necesario, desarrollar herramientas cuantitativas que permitan valorar el nivel de consecución de los objetivos.

Evaluación final

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

Al igual que en la evaluación intermedia, debe analizar tanto la implantación, la estructura y sus resultados finales, como el propio sistema de gestión y seguimiento, incorporando un mayor enfoque hacia el impacto y los resultados del conjunto del Plan.

Así mismo queremos aplicar una metodología de evaluación de impacto participativa articulada a través del Índice de Ciudades Interculturales (ICC). Este Índice es un instrumento del Consejo de Europa desarrollado en el marco del programa Intercultural Cities, que mediante 70 preguntas y 14 indicadores evalúa y permite comparar el avance de las políticas interculturales de las ciudades que utilizan esta herramienta. La información extraída del cuestionario incluye datos demográficos (cuantitativos) pero también datos de resultados

2. El registro de contactos seguirá lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales s en vigor.

e impactos (cualitativos), para ofrecer una imagen lo más completa posible de la realidad municipal y del desarrollo de las políticas interculturales. Es una herramienta útil para conocer con mayor detalle cómo se está desarrollando la perspectiva intercultural en el ámbito local, detectando fortalezas y áreas de mejora.

ZARAGOZA, CIUDAD ACOGEDORA

RETO 1 POTENCIAR LA CASA DE LAS CULTURAS COMO ESPACIO ESPECIALIZADO DE ACOGIDA EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Objetivo 1.1 - Fortalecer y reforzar los programas y servicios existentes de Primera Acogida.

1.1.1 Refuerzo del Programa de Acogida de la Casa de las Culturas.	Servicios Sociales Especializados	AC 1	Nº de atenciones sociales en el Programa de Acogida.
1.1.2 Refuerzo y promoción de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida de las personas migradas que llegan a la ciudad de Zaragoza, haciendo especial referencia a colectivos más vulnerables.	Servicios Sociales Especializados	AC 2	Nº de acciones grupales que favorezcan la adaptación a la sociedad de acogida. Nº de personas de colectivos vulnerables que participan en las sesiones.
1.1.3 Mantenimiento y refuerzo de talleres de mujeres migrantes generando espacios para promover la transformación de su situación.	Servicios Sociales Especializados	AC 3	Nº de talleres para mujeres migrantes. Nº de mujeres participantes.
1.1.4 Fomento del aprendizaje de español de forma continuada incorporando medidas de conciliación para facilitar el acceso de las mujeres y atendiendo a población infanto-juvenil.	Servicios Sociales Especializados	AC 4	Nº de cursos de español para extranjeros anuales. Nº de cursos de español para extranjeros en verano. Nº de personas participantes segregados por edad y sexo.
1.1.5 Elaboración y desarrollo de un Protocolo de Acogida que de manera integral aborde las distintas necesidades de la población extranjera que llegan a nuestra ciudad.	Servicios Sociales Especializados	AC 5	Elaboración del Protocolo de Acogida.
1.1.6 Atención social, información, orientación y asesoramiento especializado desde la Casa de las Culturas.	Servicios Sociales Especializados	AC 6	Nº de informaciones.
1.1.7 Inclusión en las prestaciones de ayudas de urgencia como concepto los gastos ocasionados por la tramitación de la documentación.	Servicios Sociales Especializados Servicios Sociales Comunitarios	AC 7	Nº de Ayudas de urgencia concedidas para gastos de tramitación de documentación.
1.1.8 Mantenimiento y potenciación de la colaboración con el servicio jurídico del Gobierno de Aragón.	Servicios Sociales Especializados	AC 8	Nº de consultas realizadas desde el Área Social de la Casa de las Culturas. N.º de personas derivadas desde el Área Social de la Casa de las Culturas.
1.1.9 Garantizar el Servicio de Mediación y acompañamiento para la diversidad cultural en toda la ciudad y el Servicio de Intérpretes.	Servicios Sociales Especializados	AC 9	Nº de servicios de mediación y acompañamiento. Nº de servicios de intérpretes.
1.1.10 Creación del Servicio de Atención psicológica especializada dentro del programa de acogida.	Servicios Sociales Especializados	AC 10	Creación del servicio de atención psicológica. Nº de atenciones psicológicas.

Objetivo 1.2 - Implementar y desarrollar nuevos programas de Acogida adaptados a las nuevas realidades.

1.2.1 Desarrollo de acciones de apoyo y prevención de conflicto familiar, en el ámbito de los recién llegados vía reagrupación familiar, atendiendo de manera especial a menores de edad y mujeres.	Servicios Sociales Especializados Servicios Sociales Comunitarios	AC 11	Nº de acciones de apoyo y prevención de conflicto en el ámbito familiar en procesos de reagrupación. Nº de personas atendidas en las acciones de apoyo y prevención.
1.2.2 Participación en los proyectos dirigidos a población gitana proveniente de otros países (impartir formación, apoyo en el asesoramiento documental, intérpretes, acompañamiento y mediación..).	Servicios Sociales Especializados	AC 12	Nº de intervenciones con población gitana proveniente de otros países. Nº de personas gitanas provenientes de otros países atendidas.
1.2.3 Colaboración con la Administración autonómica en el marco del protocolo de Coordinación en la Acogida e Integración de personas de protección internacional (Talleres de ciudadanía y participación, etc), así como con las entidades sociales.	Servicios Sociales Especializados	AC 13	Nº de reuniones de coordinación a las que se asiste. Nº de acciones realizadas en el marco del Protocolo de Coordinación en la Acogida e Integración de personas de protección internacional.



1.2.4 Impulso de acciones de acogida a personas de protección internacional en el ámbito competencial.	Servicios Sociales Especializados	AC 14	Nº de acciones de acogida a personas de protección internacional. Nº de personas de protección internacional atendidas.
1.2.5 Favorecer la colaboración con aquellas entidades públicas y privadas que trabajen con menores sin compañía de adulto referente, facilitando el acceso a recursos públicos (servicios jurídicos, ludotecas, CTLs, Casas de Juventud) y promoviendo campañas de acogida en recursos privados y clubes deportivos.	Servicios Sociales Especializados y Servicios Sociales Comunitarios	AC 15	Nº de reuniones de coordinación llevadas a cabo. Nº de menores atendidos.

RETO 2 FACILITAR EL ACCESO Y VISIBILIDAD DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE LA CIUDAD

Objetivo 2.1 - Visibilizar y difundir los servicios y programas existentes en la ciudad para su conocimiento.

2.1.1 Elaboración de una base de recursos online que sea de fácil acceso y actualización.	Servicios Sociales Especializados Web Municipal	AC 16	Elaboración de la base de recursos on line.
2.1.2 Difusión de los servicios y recursos incorporando distintos canales y redes sociales.	Servicios Sociales Especializados Web Municipal	AC 17	Nº de actuaciones de difusión. Nº de canales diferentes utilizados.

Objetivo 2.2 - Adoptar medidas para facilitar el acceso a los recursos de la ciudad.

2.2.1 Potenciar el servicio de traducción e intérpretes.	Servicios Sociales Especializados	AC 18	Nº de uso de traductores e interpretes.
2.2.2 Traducir a varios idiomas la información sobre el acceso a los Servicios Públicos esenciales.	Servicios Sociales Especializados Otros Servicios Municipales	AC 19	Nº de documentos sobre acceso a los servicios públicos esenciales traducidos.
2.2.3 Diseño de Campañas genéricas de sensibilización, aprovechamiento y coordinación con los diferentes recursos de entidades, instituciones... dando cobertura en la difusión para lograr un efecto multiplicador de las acciones.	Servicios Sociales Especializados	AC 20	Nº de campañas de sensibilización realizadas.

RETO 3 ESTABLECER SISTEMAS DE APOYO Y COORDINACIÓN, ASÍ COMO PROGRAMAS TRANSVERSALES EN MATERIA DE DIVERSIDAD CULTURAL ENTRE LOS DISTINTOS SERVICIOS MUNICIPALES

Objetivo 3.1 - Crear una estructura municipal de coordinación en materia de diversidad cultural.

3.1.1 Creación de una mesa de trabajo en materia de diversidad cultural con la presencia de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Zaragoza, teniendo en cuenta sus distintos planes.	Servicios Sociales Especializados Otros Servicios Municipales	AC 21	Creación de la mesa de trabajo en materia de diversidad cultural. Nº de reuniones de la mesa de trabajo.
---	--	-------	---

Objetivo 3.2 - Tener en cuenta la diversidad cultural y su puesta en valor a la hora de programar e implementar iniciativas de trabajo comunitario.

3.2.1 Desarrollo de programas de prevención que favorezcan la cohesión social de la ciudad.	Servicios Sociales Especializados	AC 22	Nº de programas de prevención.
3.2.2 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 de toda la ciudadanía.	Servicios Sociales Especializados Servicios Sociales Comunitarios Participación Ciudadana	AC 23	Nº de proyectos de carácter comunitario que contemplen la diversidad cultural. Nº de personas a las que se llega.
3.2.3 Potenciar el papel de los centros cívicos como puntos de encuentro y cohesión social.	Servicio de Participación Ciudadana	AC 24	Nº de participantes en centros cívicos de diferentes culturas y procedencias.

Objetivo 3.3 - Potenciar la mediación y participación ciudadana como herramienta fundamental en el ámbito de la diversidad cultural.

3.3.1 Puesta en marcha de una red de agentes comunitarios para elaborar e implementar estrategias.	Servicios Sociales Especializados Servicios Sociales Comunitarios	AC 25	Nº de agentes comunitarios.
--	--	-------	-----------------------------

RETO 4 IMPULSAR POLÍTICAS LOCALES DE EMPLEO INCLUSIVAS QUE ATIENDAN LA DIVERSIDAD CULTURAL

Objetivo 4.1 Potenciar la utilización de recursos de empleo

4.1.1 Mejorar los servicios de asesoría.	Servicios Municipales de Empleo/Sindicatos	AC 26	Nº de atenciones en las asesorías. Valoración de los participantes sobre los servicios de asesoría.
4.1.2 Aumentar talleres de informática básica en la búsqueda de empleo.	Servicios Sociales Especializados/ Servicios Municipales de Empleo	AC 27	Nº de talleres de informática básica en la búsqueda de empleo.
4.1.3 Diseñar medidas que favorezcan la utilización y adaptación de recursos de empleo local por parte de población migrada y gitana.	Servicios Mun. de Empleo	AC 28	Nº de utilización de recursos de empleo local por parte de población migrada y gitana.

Objetivo 4.2 - Combatir la trata

4.2.1 Ofrecer formación e información sobre trata para su detección y denuncia.	Servicios Sociales Especializados	AC 29	Nº de informaciones sobre trata. N.º de formaciones sobre trata.
4.2.2 Desarrollar programas de detección y denuncia de todos los tipos de trata.	Servicios Sociales Especializados	AC 30	Programas de detección y denuncia realizados.

Objetivo 4.3 - Difundir y defender los derechos laborales y combatir la explotación laboral

4.3.1 Refuerzo de la sensibilización e información sobre derechos laborales.	Servicios Sociales Especializados/ Sindicatos	AC 31	Nº de informaciones y sensibilización sobre derechos laborales.
4.3.2 Ofrecer información sobre explotación laboral.	Servicios Sociales Especializados/ Sindicatos	AC 32	Nº de informaciones sobre explotación laboral.
4.3.3 Análisis del impacto de la economía sumergida.	Servicios Sociales Especializados/ Sindicatos	AC 33	Estudio de impacto.
4.3.4 Incentivar el emprendimiento de las personas migrantes y de etnia gitana apoyándoles en el desarrollo de sus competencias profesionales.	Servicios Sociales Especializados Servicios de empleo	AC 34	Programas de apoyo a emprendimiento. Nº de personas atendidas migrantes y de etnia gitana en programas de apoyo al emprendimiento.

RETO 5 PROMOVER INICIATIVAS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL QUE FAVOREZCAN ITINERARIOS INCLUSIVOS CON POBLACIÓN DIVERSA

Objetivo 5.1 - Facilitar alojamiento alternativo en situaciones de emergencia habitacional

5.1.1 Adjudicación de viviendas temporales por parte de la Sociedad Municipal de la Vivienda para atender las necesidades de emergencia habitacional para personas recién llegadas y/o potenciales solicitantes de protección internacional.	Servicios Sociales Especializados Zaragoza Vivienda	AC 35	Nº de viviendas temporales adjudicadas para atención a personas recién llegadas. Nº de personas alojadas. N.º de personas alojadas por procedencia.
5.1.2 Coordinación entre Albergue Municipal y Casa de las culturas en la adjudicación de plazas en los distintos espacios habitacionales municipales en los supuestos mencionados anteriormente.	Servicios Sociales Especializados	AC 36	Nº de personas alojadas. N.º de personas alojadas por procedencia.
5.1.3 Adopción de las medidas contempladas en el Plan de Atención a las Personas sin hogar y la Estrategia Municipal de Erradicación de la Infravivienda.	Servicios Sociales Especializados	AC 37	Informe de valoración de las medidas contempladas en el Plan Municipal para personas sin hogar y Estrategia Municipal de Erradicación de la Infravivienda.

ZARAGOZA, CIUDAD INTERCULTURAL

RETO 1 IMPULSAR Y PROMOVER ESPACIOS PARA LA INTERACCIÓN ENTRE PERSONAS, GRUPOS Y COMUNIDADES DIVERSAS CULTURALMENTE

Objetivo 1.1 - Desarrollo de acciones de sensibilización, información y formación en materia de convivencia intercultural.

1.1.1 Desarrollo de acciones que promuevan el respeto a la diversidad cultural.	Servicios Sociales Especializados	INT 1	Nº de acciones de sensibilización desarrolladas.
			Nº de acciones informativas desarrolladas.
			Nº de acciones formativas desarrolladas.
			Nº de personas participantes en acciones formativas.
1.1.2. Promoción de actuaciones que favorezcan la integración en barrios diversos y la cohesión social.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios, Red de Centros Cívicos, Servicio de Distritos	INT 2	Nº de actuaciones realizadas en barrios.
			N.º de barrios que realizan actuaciones específicas.
1.1.2 Puesta en marcha del Observatorio municipal de la diversidad Cultural.	Servicios Sociales Especializados	INT 3	Acta de Constitución del Observatorio Municipal de la Diversidad Cultural.
			Definición de funcionamiento e items a recoger.
			Nº de informes/actas.

Objetivo 1.2 - Promover programas de dinamización de iniciativas que contemplen la diversidad.

1.2.1 Planificación de actividades en espacios municipales que presten atención a la diversidad cultural favoreciendo la interrelación de personas diversas.	Servicios Municipales implicados en la tarea	INT 4	Nº de actividades que presten atención a la diversidad cultural realizadas en espacios municipales.
			Nº de personas participantes en las actividades.
1.2.2 Promoción de espacios de socialización compartida en los ámbitos cotidianos de todos los grupos de edad.	Servicios Municipales implicados en la tarea	INT 5	Nº de actividades de promoción de espacios de socialización generados.
1.2.3 Elaboración de una estrategia que incorpore y visualice la diversidad cultural a la amplia agenda social, cultural, deportiva y de festejos diseñada por o en colaboración con el Ayuntamiento.	Servicios Municipales implicados en la tarea	INT 6	Nº de reuniones llevadas a cabo para establecer esta estrategia.
			Nº de entidades /servicios municipales que asisten a dichas reuniones.
			Nº de actividades relacionadas con la diversidad cultural publicadas en agenda de http://zaragoza.es

Objetivo 1.3 - Potenciar el trabajo en red y fortalecer la relación con todos los agentes implicados.

1.3.1 Participación activa en la Red de Ciudades Interculturales (RECI).	Servicios Sociales Especializados	INT 7	Nº de reuniones y jornadas de trabajo de la RECI en las que participa el Ayuntamiento de Zaragoza.
1.3.2 Puesta en marcha de Estrategias compartidas entre Administraciones Públicas, servicios municipales y sociedad civil.	Servicios Sociales Especializados/ otros agentes implicados	INT 8	Nº de reuniones llevadas a cabo para establecer esta estrategia.
			Nº de agentes convocados.
			Nº de agentes implicados en la elaboración de la estrategia.
			Nº de acciones derivadas de la estrategia de potenciar y fortalecer el trabajo en red.
1.3.3 Creación de una Red de alianzas por la diversidad cultural entre Ayuntamiento, entidades y colectivos.	Servicios Sociales Especializados / Asociaones de Inmigrantes y Entidades Ciudadanas	INT 9	Nº de agentes implicados en la red.
			Nº de reuniones llevadas a cabo.
			Nº de acciones desarrolladas.

1.3.4 Participación en los procesos de convivencia de los centros educativos.	Servicios Sociales Especializados, Juntas de Distrito	INT 10	Nº de centros educativos con los que se ha establecido contacto.
			Nº de reuniones con "comisiones de convivencia de centro" o estructuras similares llevadas a cabo.
			Nº de colaboraciones en actividades de carácter formativo o preventivo en procesos de convivencia en centros educativos.

RETO 2 PREVENIR E INTERVENIR DE MANERA PRECOZ Y COORDINADA CON TODOS LOS AGENTES IMPLICADOS EN SITUACIONES DE CONFLICTO CULTURAL

Objetivo 2.1 - Elaborar Planes de convivencia en espacios públicos, así como en espacios privados cuando tengan una implicación para la comunidad

2.1.1 Impulso del Servicio de Acompañamiento y Mediación Intercultural.	Servicios Sociales Especializados	INT 11	Nº de casos de acompañamiento y mediación intercultural llevados a cabo.
			Nº de casos de acompañamiento y mediación intercultural desagregado por barrios.
2.1.2 Creación de equipos de gestión de conflictos a nivel distrito.	Servicios Sociales Especializados, Comunitarios, y Juntas de distrito	INT 12	Nº de equipos de gestión creados.
			% de distritos con equipo de gestión.
2.1.3 Programación de encuentros vecinales en los barrios por la convivencia en diversidad.	Servicios Sociales Especializados, Comunitarios, y Juntas de distrito	INT 13	Nº de encuentros vecinales programados.
			Nº de participantes alcanzado.

Objetivo 2.2 - Intervenir de manera precoz, especializada y profesionalizada en situaciones de conflicto cultural

2.2.1 Elaboración de un protocolo de actuación para abordar situaciones de conflicto cultural.	Servicios Sociales Especializados/ Entidades	INT 14	Documento de protocolo.
			Nº de entidades involucradas en su redacción.
2.2.2 Promoción de proyectos de intervención en el ámbito familiar ante conflictos donde la cuestión cultural es una variable fundamental.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios	INT 15	Nº de proyectos de intervención en el ámbito familiar puestos en marcha.
2.2.3 Promoción de proyectos de intervención en el ámbito comunitario ante conflictos donde la cuestión cultural es una variable fundamental.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios	INT 16	Nº de proyectos de intervención en el ámbito comunitario puestos en marcha.
2.2.4 Promoción de proyectos de intervención en el ámbito de la educación formal y no formal para prevenir conflictos en los que el carácter cultural o étnico sean variables fundamentales.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios	INT 17	Nº de proyectos de intervención en el ámbito de la educación formal y no formal.

RETO 3 POTENCIAR LA FORMACIÓN EN MATERIA DE CONVIVENCIA INTERCULTURAL

Objetivo 3.1 - Desarrollar y fomentar programas de información y formación dirigidos a profesionales de la administración local y personal relacionado con la institución.

3.1.1 Formación continua y especializada en materia de gestión positiva de la diversidad cultural.	Servicios Sociales Especializado/ Centro de Formación	INT 18	Nº de acciones formativas puestas en marcha.
			Nº de participantes alcanzado.
3.1.2 Ampliación de la oferta de cursos para la mejora de la atención al público por parte de los trabajadores municipales.	Servicios Sociales Especializado/ Centro de Formación	INT 19	Nº de acciones formativas ofertadas.
			N.º de acciones formativas puestas en marcha.
			Nº de trabajadores municipales alcanzado.
3.1.3 Formación e información en prevención de la discriminación.	Servicios Sociales Especializados/ Centro de Formación	INT 20	Nº de acciones informativas llevadas a cabo.
			Nº de acciones formativas ofertadas.
			Nº de acciones formativas puestas en marcha.
			Nº de personas asistentes a las acciones formativas.

Objetivo 3.2 - Facilitar formación sobre competencias en diversidad cultural en los ámbitos empresarial, social y a la ciudadanía en general.

3.2.1 Desarrollo de cursos específicos sobre diversidad cultural.	Servicios Sociales Especializados/ Alianza Antirrumores	INT 21	Nº de acciones formativas ofertadas.
			Nº de acciones formativas puestas en marcha.
			Nº de personas asistentes a las acciones formativas en el ámbito empresarial.
			Nº de personas asistentes a las acciones formativas en el ámbito social.
3.2.2 Incorporación de la diversidad cultural en los cursos promovidos por el Ayuntamiento, aspectos como el género, la cultura, la edad.. se tendrán en cuenta en la planificación y contenidos de los mismos.	Servicios Sociales Especializados/ Centro de formación	INT 22	Nº de cursos promovidos por el Ayuntamiento en los que se ha incorporado la diversidad cultural.

RETO 4 POTENCIAR UN AYUNTAMIENTO QUE APUESTA POR LA DIVERSIDAD CULTURAL

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

4.1.1 Discurso político institucional a favor de la diversidad cultural y el codesarrollo.	Servicios Municipales implicados	INT 23	Análisis del seguimiento de discursos institucionales.
			Nº de recomendaciones de creación de discurso positivo institucional realizadas.
4.1.2 Priorización de proyectos de entidades sociales que promuevan el conocimiento y el intercambio cultural.	Servicios gestores de convocatorias públicas	INT 24	Nº de líneas de acción municipales donde se hayan introducido baremos de priorización a entidades que promuevan el conocimiento e intercambio cultural.
4.1.3 Creación de baremos sobre inclusión de la perspectiva de género y de diversidad cultural en los contratos, convenios, adjudicaciones... que lleve a cabo el Ayuntamiento con entidades sociales, empresas.	Servicios gestores cláusulas sociales.	INT 25	Elaboración de cláusulas sociales que introduzcan la perspectiva de la diversidad cultural.
	Servicios gestores licitaciones y adjudicaciones		N.º de contratos y licitaciones que incluyan cláusulas sociales que contemplen la perspectiva de la diversidad cultural.
4.1.4 Elaboración de un Manual de estilo/glosario de terminología relacionada con la diversidad cultural, adecuada para la redacción de documentación municipal, interna y externa.	Servicios Sociales Especializados/ servicios Municipales implicados	INT 26	Manual de estilo.
4.1.5 Facilitar documentos de interés en varios idiomas.	Servicios Sociales Especializados/ servicios interesados	INT 27	Nº de documentos de interés traducidos.
	Servicios Sociales Especializados/ servicios interesados	INT 28	Nº de idiomas abarcados en las traducciones de documentos.
4.1.6 Promoción de proyectos de intervención comunitaria intercultural en los distritos.	Servicios Sociales Especializados/ Comunitarios/ Planes integrales	INT 29	Nº de proyectos de intervención en el ámbito comunitario puestos en marcha.
			Nº de barrios en los que se han puesto en marcha.

ZARAGOZA, CIUDAD ABIERTA

RETO 1 ELIMINAR LOS DISCURSOS DE ODIOS Y VISIBILIZAR Y DENUNCIAR LOS DELITOS DE ODIOS

Objetivo 1.1 - Fomentar el papel del Ayuntamiento como garante activo en la visibilización, defensa y persecución de los discursos y delitos de odio.

1.1.1 Desarrollo de foros de reflexión que generen conocimiento e investigación en la materia.	Servicios Sociales Especializados/ Universidad de Zaragoza/ Entidades Ciudadanas	CA 1	Nº de foros de reflexión generados.
			Nº de personas alcanzadas.
			Nº de artículos o resultados de investigación elaborados.
1.1.2 Trabajar contra la discriminación en coordinación con la Oficina Contra la Discriminación del Gobierno de Aragón y las Oficinas de Atención a las Víctimas en el marco del Consejo de Estado contra la discriminación.	Servicios Sociales Especializados/Oficina del Gobierno de Aragón/ Oficinas de Atención a las Víctimas	CA 2	Nº de reuniones de coordinación con la Oficina contra la discriminación celebradas.
1.1.3 Revisión del régimen sancionador del Ayuntamiento desde una perspectiva intercultural.	Servicios Sociales Especializados/Servicio de Relaciones Laborales	CA 3	Nº de recomendaciones sobre el régimen sancionador realizadas emitidas.
1.1.4 Elaboración y distribución de una "guía para la detección de discursos de odio".	Servicios Sociales Especializados Oficina del Gobierno de Aragón/ Oficina de atención a las víctimas	CA 4	Guía para la detección de discursos de odio.

RETO 2 POTENCIAR LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Objetivo 2.1 - Impulsar la Estrategia Antirrumores dirigida a contrarrestar prejuicios, estereotipos y rumores que dificultan la interacción y el conocimiento mutuo

2.1.1 Apuesta por la Estrategia Antirrumores como herramienta contra la discriminación, y de participación y empoderamiento de la población.	Servicios Sociales Especializados/Grupo Motor Estrategia	CA 5	Nº de acciones de la Estrategia Antirrumores llevadas a cabo.
--	--	------	---

Objetivo 2.2 - Desarrollar e implementar acciones de carácter educativo que pongan en valor la interculturalidad y los derechos de los colectivos culturalmente diferenciados.

2.2.1 Promoción de acciones educativas en coordinación con los diferentes servicios municipales que prestan educación en el ámbito no formal.	Servicios Sociales Especializados/Educación y Bibliotecas/Juventud/ Zaragoza Dinámica/ centros educativos	CA 6	Nº de acciones educativas coordinadas con diferentes servicios municipales realizadas.
			Nº de servicios municipales implicados.
			Nº de personas asistentes a las acciones educativas.
2.2.2 Desarrollo de proyectos y acciones educativas que puedan ser realizadas en los centros educativos, federaciones deportivas y clubes deportivos.	Servicios Sociales Especializados/Servicio de Deporte/entidades deportivas	CA 7	Nº de proyectos y/o acciones educativas realizadas en centros educativos.
			Nº de proyectos y/o acciones educativas realizadas en federaciones deportivas.
			Nº de personas alcanzadas en centros educativos.
			Nº de personas alcanzadas en federaciones deportivas.



Objetivo 2.3 - Trabajar proactivamente con los medios de comunicación prestando especial atención a los discursos en redes sociales y medios de comunicación como transmisores de una visión positiva de la diversidad.

2.3.1 Elaboración de una Guía de buenas prácticas y manual de estilo de lenguaje para medios de comunicación.	Servicios Sociales Especializados/Dirección de Comunicación/ Universidad de Zaragoza	CA 8	Guía de buenas prácticas y manual de estilo de lenguaje para medios de comunicación.
2.3.2 Diseño de protocolos de actuación con los medios de comunicación.	Servicios Sociales Especializados/Dirección de Comunicación/ Universidad de Zaragoza	CA 9	Protocolo de actuación con los medios de comunicación.
2.3.3 Puesta en valor de la convivencia intercultural a través de la generación de contenidos de diversidad cultural y premios de buenas prácticas.	Servicios Sociales Especializados/Oficina de Buenas Prácticas	CA 10	Nº de contenidos generados.
			Premios de buenas prácticas.

RETO 3 TRABAJAR LA TOMA DE CONCIENCIA DEL HECHO DISCRIMINATORIO SOBRE LAS VÍCTIMAS Y DOTARLAS DE HERRAMIENTAS DE RECONOCIMIENTO Y ACCESO A LOS RECURSOS

Objetivo 3.1 - Desarrollar herramientas y recursos dirigidos a las víctimas de discriminación

3.1.1 Elaboración de una Guía de No discriminación, guía de recursos//mapa de recursos facilitando el acceso a la misma para víctimas de discriminación. (Difusión en los entornos relacionados con denuncias, intervención social, entornos sanitarios y de atención a la población general).	Servicios Sociales Especializados/Entidades Ciudadanas	CA 12	Mapeo de recursos y guía de no discriminación.
			Nº de acciones de visibilización en entornos relacionados con las víctimas de discriminación.
3.1.2 Realización de charlas de sensibilización a colectivos especialmente vulnerables y a la ciudadanía en general.	Servicios Sociales Especializados/Entidades Ciudadanas	CA 13	Nº de charlas realizadas.
			Nº de personas alcanzadas.

ZARAGOZA, CIUDAD INCLUSIVA Y PARTICIPATIVA

RETO 1 TRABAJAR EN LA INCLUSIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DIVERSIDAD DENTRO DE LAS FÓRMULAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Objetivo 1.1 - Desarrollar una estrategia para aumentar la participación de las personas de diversas culturas

1.1.1 Fomento de la participación en el tejido asociativo, sindical y empresarial de la ciudad.	Servicios Sociales Especializados/ Servicios Municipales de Empleo / Sindicatos	INC 1	Nº de contactos realizados con el tejido asociativo, empresarial y sindical para fomentar la participación de personas de diversas culturas.
			Nº de acciones para el incremento de la participación de personas de diversas culturas llevadas a cabo en coordinación con tejido empresarial, asociativo y/o sindical.
1.1.2 Impulso de la participación en la red de espacios públicos y semi públicos de la ciudad, con especial atención a los colectivos prioritarios del plan.	Servicios Sociales Especializados/ Participación Ciudadana	INC 2	Nº de acciones llevadas a cabo para impulsar la participación en la red de espacios públicos y semi públicos.
1.1.3 Facilitar el acceso de las asociaciones de inmigrantes y gitanas a las diferentes convocatorias públicas para fomentar la participación de las personas de diversas culturas.	Servicios Sociales Especializados/oficina de Planificación	INC 3	N.º de asociaciones asesoradas.
			N.º de asociaciones que acceden a las convocatorias.
1.1.4 Creación de espacios de convivencia intercultural en el tejido asociativo, sindical, empresarial y político de la ciudad.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios/ Participación Ciudadana/Servicios Municipales de Empleo/Sindicatos/ Partidos Políticos	INC 4	Nº de acciones de convivencia llevadas a cabo en coordinación con tejido empresarial, asociativo y/o sindical.
			Nº de personas alcanzadas con las acciones de creación de espacios de convivencia.
			Nº de espacios estables de convivencia generados.
1.1.5 Apoyos técnicos y de recursos a la promoción de la igualdad, al mantenimiento de asociaciones de las diversas culturas que viven en Zaragoza y al desarrollo de programas interculturales.	Servicios Sociales Especializados/Oficina de Planificación	INC 5	N.º de apoyos técnicos realizados para la promoción de la igualdad y mantenimiento de asociaciones de las diversas culturas y desarrollo de programas interculturales.
1.1.6 Creación de un espacio de diálogo interreligioso en el que poder tratar los temas relacionados con la diversidad de creencias.	Servicios Municipales implicados/ Entidades relacionadas	INC 6	Nº de acciones dirigidas a la creación de este espacio.
			Nº de entidades contactadas.
			Nº de entidades participantes.
			Nº de reuniones celebradas.

Objetivo 1.2 - Incorporar la diversidad en los procesos de participación social en el diseño del espacio público

1.2.1 Revisión de la composición de los órganos formales e informales de participación existentes en el municipio desde una óptica de la diversidad cultural.	Servicios Sociales Especializados/ Participación Ciudadana y Gobierno Abierto	INC 7	Nº de recomendaciones realizadas a los órganos formales e informales de participación existentes desde la óptica de la diversidad cultural.
1.2.2 Adopción de medidas para favorecer la diversidad cultural en los órganos, consejos y espacios de la ciudad.	Servicios Sociales Especializados/ Participación Ciudadana y Gobierno Abierto	INC 8	Nº de medidas adoptadas para favorecer la diversidad cultural en los órganos de participación.
1.2.3 Creación de una Comisión de la diversidad cultural en el Consejo Sectorial de Acción Social.	Servicios Sociales Especializados/ Servicio Administrativo de Derechos Sociales	INC 9	Comisión de la diversidad cultural en el Consejo Sectorial de Acción Social.



1.2.4 Búsqueda de fórmulas para potenciar la relación con las asociaciones de inmigrantes, gitanos y otras minorías como interlocutores de los servicios municipales.	Servicios Sociales Especializados/Oficina de Buenas Prácticas/ Gobierno abierto.	INC 10	Nº de fórmulas definidas para potenciar la relación e interlocución entre los servicios municipales y asociaciones de inmigrantes, gitanos y otras minorías.
			Nº de servicios municipales implicados.
			Nº de entidades sociales alcanzadas.
Objetivo 1.3 - Fomentar la participación de la Junta General y de la Junta Gestora de la Casa de las Culturas en otras áreas municipales.			
1.3.1 Fortalecimiento del programa de Asociacionismo de la Casa de las Culturas.	Servicios sociales Especializados	INC 11	N.º de asociaciones inscritas en la Junta General.
			N.º de atenciones técnicas a Asociaciones.
1.3.2 Emisión de dictámenes o recomendaciones de interés para otros servicios municipales.	Servicios sociales Especializados	INC 12	Nº de dictámenes elaborados.
1.3.3 Modificación y actualización de la ordenanza municipal reguladora de la Casa de las Culturas.	Servicios sociales Especializados	INC 13	Modificación y actualización de la Ordenanza.
Objetivo 1.4 - Fomentar el trabajo en red			
1.4.1 Creación de redes que fomenten el intercambio en el movimiento asociativo.	Servicios Sociales Especializados/ Junta General /otras entidades	INC 14	Nº de intercambios generados entre entidades.
			Nº de entidades implicadas.
			N.º de acciones interasociativas.
1.4.2 Visibilización de las buenas prácticas de convivencia intercultural en todos los ámbitos.	Servicios Sociales Especializados/ Junta General /otras entidades	INC 15	Nº de acciones de visibilización llevadas a cabo.

RETO 2 FOMENTAR LA CIUDADANÍA ACTIVA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE TODA LA POBLACIÓN

Objetivo 2.1 - Facilitar en el ámbito de las competencias municipales el acceso a la nacionalidad española de las personas de origen extranjero residentes en la ciudad

2.1.1 Información relacionada con nacionalidad.	Servicios Sociales Especializados y Comunitarios/ web municipal/ Universidad Popular	INC 16	Nº de acciones informativas realizadas en relación con la nacionalidad.
			N.º de personas que reciben información.
2.1.2 Formación que permita preparar las pruebas de acceso a la nacionalidad. (Cursos español A2 y CCSE).	Servicios Sociales Especializado/ Universidad Popular	INC 17	Nº de cursos de preparación de pruebas de acceso a la nacionalidad programados.
			Nº de personas alcanzadas.

Objetivo 2.2 - Fomentar la participación democrática en los sufragios locales y al parlamento europeo, como electoras y elegibles, de las personas extranjeras con derecho a ello residentes en el municipio.

2.2.1 Apoyo a campañas informativas sobre requisitos de participación electoral de las personas extranjeras.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 18	Nº de acciones de apoyo a campañas informativas sobre requisitos de participación electoral realizadas.
2.2.2 Realización de acciones dirigidas a aumentar la participación en las listas electorales que concurran a las elecciones que se realicen en el municipio.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 19	Nº de acciones dirigidas a aumentar la participación en listas electorales realizadas.
			Nº de personas de origen extranjero presentes en listas electorales municipales.



Objetivo 2.3 - Diseñar estrategias para aumentar la participación de las personas de diversas culturas en los procesos participativos puestos en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza (presupuestos participativos, elecciones de alcaldes de barrios rurales...)

2.3.1 Campañas informativas que favorezcan el acceso a la participación.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 20	Nº de campañas informativas realizadas.
2.3.2 Apoyo y formación que favorezca el acceso a la participación.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 21	Nº de acciones de formación realizadas.
			Nº de personas alcanzadas con las acciones formativas.
			Nº de acciones de apoyo realizadas.

Objetivo 2.4 - Continuar y reforzar los programas grupales de ciudadanía activa de la Casa de las Culturas.

2.4.1 Planificación anual de sesiones grupales de ciudadanía adaptadas a las necesidades de cada momento.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 22	N.º de sesiones grupales realizadas.
			N.º de personas participantes.
2.4.2 Actuaciones de sensibilización y formación sobre los usos del espacio público y espacios compartidos.	Servicios Sociales Especializados/otros agentes implicados	INC 23	N.º de acciones de sensibilización y formación.
			N.º de personas participantes.

RETO 3 POTENCIAR LA CREATIVIDAD Y LAS EXPRESIONES CULTURALES Y ARTÍSTICAS COMO VÍAS DE PARTICIPACIÓN

Objetivo 3.1 - Crear espacios de encuentro, intercambio e interrelación de entidades culturales y personas artistas de origen diverso

3.1.1 Impulso del trabajo en red para la creación de espacios de encuentro, equipamientos y el propio Ayuntamiento.	Servicios Sociales Especializados/ Servicio de Cultura/ Servicio de Centros Cívicos	INC 24	Nº de acciones llevadas a cabo para impulsar el trabajo en red.
---	---	--------	---

Objetivo 3.2 - Facilitar las manifestaciones culturales y festivas de otras culturas abiertas a la amplia participación ciudadana

3.2.1 Realización de encuentros y acontecimientos interculturales o jornadas de convivencia entre diferentes culturas vinculadas al teatro, el cine, la música y la literatura, la fotografía, el dibujo, el arte, la gastronomía, etc.	Servicios Sociales Especializados/ Servicio de Cultura/ Servicio de Centros Cívicos	INC 25	Nº de encuentros y/o jornadas de convivencia intercultural vinculadas a manifestaciones artísticas realizadas.
---	---	--------	--

