



# **EVALUACIÓN PARTICIPATIVA**

**PLAN MUNICIPAL PARA  
UNA CIUDADANÍA  
DIVERSA E  
INTERCULTURAL**

2019 - 2022

CÓDIGO DE COLOR	2
INTRODUCCIÓN	3
PLAN MUNICIPAL PARA UNA CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL 2019 - 22	4
LA CASA DE LAS CULTURAS	5
INICIATIVAS BIEN VALORADAS Y QUE SE PROPONE RECUPERAR	7
ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN CON DIVERSOS COLECTIVOS	9
VISIBILIZACIÓN DEL TRABAJO QUE SE HACE	11
TRABAJO TRANSVERSAL CON OTRAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO	13
FORMACIÓN INTERNA	15
FOMENTO DE ESPACIOS INTER-AGENTES	16
COLABORACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN	17
OTROS COLABORADORES: COLEGIOS, BIBLIOTECAS...	18
EL IDIOMA Y EL LENGUAJE	20
VIVIENDA	21
EMPLEO	22
MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y CONFLICTOS	23
LA INTERCULTURALIDAD EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA	24
PARTICIPACIÓN DE PERSONAS MIGRANTES	25
DEPORTE Y OTRAS DISCIPLINAS	27
CUESTIONES QUE TRASCIENDEN LO MUNICIPAL	28
AMPLIACIÓN DE RECURSOS	29
VARIOS	31
CONCLUSIONES	32

# CÓDIGO DE COLOR

A lo largo del documento hay insertas imágenes pertenecientes a las aportaciones en bruto que han hecho las personas que han participado en el proceso y que se han recogido en post-its.

Se observará que los post-its tienen 4 colores.

Dichos colores, responden a los siguientes 4 apartados del PLAN MUNICIPAL PARA UNA CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL 2019 - 2022.



**Zaragoza, ciudad abierta**



**Zaragoza, ciudad intercultural**



**Zaragoza, ciudad intercultural**



**Zaragoza, ciudad inclusiva y participativa**

Aquellos post-its que son de colores diferentes a los 4 arriba indicados, es porque resultaban de difícil clasificación.

# INTRODUCCIÓN

En las diversas sesiones participativas realizadas desde junio hasta diciembre de 2023, surgieron multitud de cuestiones que nos permiten dibujar una foto en clave de evaluación tal y como este Equipo Motor se había propuesto.

A modo introductorio, antes de saltar a cada uno de los apartados en los que se va a presentar la información, puede ser bueno señalar algo que la realización de este trabajo nos ha recordado: las personas migrantes son un grupo heterogéneo y atender a todas las realidades y, por tanto, las diversas necesidades, es difícil.

Asimismo, este proceso participativo inicial nos ofrece aspectos muy interesantes y significativos para la evaluación de carácter cualitativo, cuestión que hay que tener presente a lo largo de todo este documento. Por otro lado, es importante resaltar que con el objetivo de respetar lo máximo posible el proceso participativo y las personas que a él regalaron su tiempo y saber, este documento incluye todas las opiniones, independientemente de que éstas representen a una única persona, varias o a la mayoría. Entendemos que todas ellas, sumadas, son las que crean una evaluación cualitativa completa.

Esta evaluación se complementará con otra evaluación técnica y cuantitativa que se realizará por parte del personal de la Casa de Las Culturas.

# PLAN MUNICIPAL PARA UNA CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL 2019 - 2022

Se considera que ha habido una buena consecución del plan, teniendo en cuenta los efectos de la pandemia en 2020-2021 que dificultaron la implementación del mismo.

Durante esta primera parte del proceso participativo se han identificado acciones que o bien no se hicieron o bien sí se llevaron a cabo pero sin la suficiente intensidad.

Además, se detecta la necesidad de diseñar planes preventivos a medio y largo plazo con continuidad en el tiempo, para asentar las acciones. Y, por otro lado, realizar un trabajo de priorización de aquellas acciones a conseguir.

También se considera que el lenguaje que se utiliza en el Plan es muy técnico y debería tenerse en cuenta en futuras redacciones.

# LA CASA DE LAS CULTURAS



Una vez evaluado el Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural en la mayoría de los grupos focales se resalta la **Casa de las Culturas como referente** en la atención a la población migrante, es el primer sitio al que acuden y sienten que pueden seguir acudiendo con cualquier problema y/o necesidad. Es un recurso muy valorado y altamente reconocido.

Se pone en valor en reiteradas ocasiones el modelo de gestión mixta. La gestión participativa a través de la Junta General y la Junta Gestora. Si bien la **Junta General** de la Casa de las Culturas no es operativa ya que se realizan dos juntas al año y no es ágil.

El área de atención social se valora muy positivamente. En especial, el esfuerzo del área en acortar los plazos de atención. Actualmente, no hay lista de espera ni en atención social ni en arraigos. Se ha establecido un protocolo para acogida y ampliado recurso (más pisos, más profesionales, más intérpretes...). En un contexto pandémico y post pandémico la Casa de las Culturas se ha adaptado a las necesidades, tanto a las imprevisibles como a las cambiantes. Aunque se señala que a causa de la pandemia se paralizaron las actividades grupales (grupos de mujeres, ciudadanía activa, sesiones de asilo, etc.)

Desde la Casa de las Culturas se podría mejorar el acompañamiento en las ocasiones en las que las personas migrantes encuentran dificultades para cumplimentar trámites administrativos.

Se señala una cuestión a mejorar. La Casa de las Culturas está demasiado centralizada siendo un hándicap de índole económica el desplazamiento hasta ella. Se percibe como necesaria la descentralización por barrios priorizando aquellos con un alto porcentaje de población migrante. Se propone la posibilidad de acudir a espacios donde ya se da la interacción que se busca.

Por otro lado, se observa que las acciones de la Casa de las Culturas se quedan en la propia casa por lo que se valora necesario encontrar la vía para trascender y conseguir llegar a otros colectivos (jóvenes, mujeres, personas mayores...) y a la población en general.

En la misma línea de lo anterior, se lanza una pregunta para la reflexión, de base, ¿hasta dónde tiene que llegar la Casa de las Culturas?

No existe un sistema de evaluación en la Casa de las Culturas para mejorar la atención mediante encuestas o formularios, lo que sería un canal de participación.

# INICIATIVAS BIEN VALORADAS Y QUE SE PROPONE RECUPERAR



La evaluación revela un consenso sobre la urgente necesidad de **revitalizar y adaptar** las estrategias y programas dirigidos a combatir los rumores y prejuicios en Zaragoza.

Se entiende de gran importancia el abordar y corregir las percepciones erróneas en torno al acceso a servicios municipales, enfatizando la necesidad de una comunicación que fomente la igualdad de trato para



todas las personas residentes, independientemente de su origen o pertenencia a una minoría étnica.

La evaluación señala como muy importante retomar las actividades del **programa antirrumores**, asegurando que éstas se mantengan relevantes y efectivas. Es un programa altamente valorado pero fue interrumpido por la pandemia. Se recomienda su revisión detallada y la creación de nuevos protocolos operativos, claros y efectivos que faciliten la institucionalización de las medidas contra el odio y la discriminación.

Asimismo, también se subraya el interés por reintroducir y revitalizar La **iniciativa Zaragoza Diversa**, con un contenido fresco y atractivo que refleje la riqueza cultural de Zaragoza.

En resumen, la evaluación insta a una reflexión y acción decisiva para fortalecer el compromiso del ayuntamiento con la diversidad cultural y la lucha contra los rumores y prejuicios. Se alienta a adoptar un enfoque más integrado y proactivo, aprovechando experiencias previas y programas europeos, para desarrollar una estrategia coherente y sostenible que promueva la cohesión social y el respeto a la diversidad en Zaragoza.



Además, se invita a la consolidación de los programas citados en la imagen que aparece arriba.

# ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN CON DIVERSOS COLECTIVOS



Desde la perspectiva de la evaluación realizada, se reconoce el esfuerzo y la dedicación de las personas encargadas de llevar a cabo el plan estratégico. No obstante, se identifican áreas clave donde el impacto podría ser más significativo. En cuanto a las **campañas de concienciación y sensibilización**, si bien se han dado pasos valiosos, se percibe la necesidad de intensificar y diversificar estas iniciativas para asegurar un alcance más amplio y efectivo en la lucha contra la discriminación y el racismo.

La **formación en diversidad** ha mostrado avances, pero se destaca como prioritario expandir estos esfuerzos para incluir a **toda la población**. Es particularmente importante desarrollar **métodos innovadores** que capten el interés y promuevan la participación de las personas que no se han sentido convocadas por las estrategias actuales.

En la integración de las personas migrantes, los programas existentes han sido un refugio y un punto de partida hacia la inclusión. No obstante, la evaluación sugiere que se debe seguir trabajando para que la realidad de estos colectivos se vea más reflejada y para que las estrategias de acogida se ajusten mejor a sus necesidades y expectativas.

Por último, aunque se aprecia un sentido de inclusión y pertenencia en Zaragoza, la evaluación indica que aún hay margen para **fomentar una mayor inclusión y pertenencia**. Se invita a continuar promoviendo un ambiente donde cada persona, independientemente de su origen, se sienta parte integral de la comunidad y su diversidad sea vista como un activo enriquecedor.

# VISIBILIZACIÓN DEL TRABAJO QUE SE HACE



La evaluación identifica que la difusión de iniciativas y recursos orientados a la diversidad y la lucha contra la discriminación no ha alcanzado su potencial máximo. Existe un consenso sobre la **necesidad de mejorar la estrategia de comunicación en redes sociales**, reconociendo la importancia de abordar a una **audiencia multilingüe** y **modernizar la interfaz de las plataformas digitales municipales**.

Se ha notado una **falta de conocimiento** de la Casa de las Culturas y los servicios y recursos que ofrece, lo cual indica una oportunidad para revisar y potenciar, como decimos, las estrategias de comunicación y visibilización de los servicios ofrecidos.

La funcionalidad y la facilidad de uso de la **web municipal** se señalan como deficientes, lo que puede ser una barrera para el acceso y la participación ciudadana.

La propuesta de realizar una difusión más estratégica y cíclica de las actividades, así como de mejorar la **visibilidad** a nivel de ciudad a través de **medios visuales como el arte urbano**, se identifican como métodos efectivos para incrementar el conocimiento y la apreciación de la diversidad cultural.

# TRABAJO TRANSVERSAL CON OTRAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO



En la evaluación se ha observado que el Ayuntamiento ha puesto en marcha esfuerzos valiosos para mejorar la integración y el manejo de la diversidad cultural. Sin embargo, se identifica que la **coordinación interna y la transversalidad entre distintas áreas** podrían beneficiarse de un mayor fortalecimiento. Se valora la intención de aprovechar los recursos y servicios municipales de manera coordinada, y se reconoce como un paso en la dirección adecuada.

La transversalidad, especialmente en relación con la inmigración y su integración en **áreas como educación, deporte y bibliotecas**, no se ha implementado de manera efectiva, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la interconexión de los servicios.

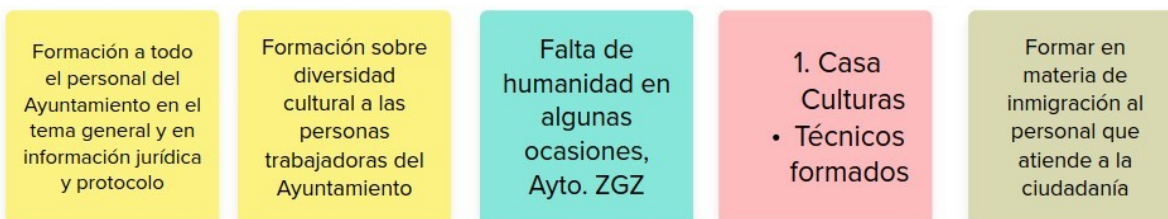
Se destaca la **ausencia de una estructura municipal que facilite la coordinación**. Además, se nota la importancia de involucrar más directamente a las comunidades en el diseño y ejecución de los servicios, lo que incluye la participación de personas intérpretes, mediadoras y juristas que puedan representar y abogar por sus necesidades específicas.

La falta de **programas específicos** que aborden y difundan la realidad migrante en los distintos servicios municipales indica que hay margen para desarrollar iniciativas que destaquen la contribución y las experiencias de las personas migrantes.

Se reconoce la necesidad de impulsar el intercambio de información y conocimientos entre los servicios, y aunque se observan proyectos y situaciones que promueven la coordinación con la Casa de las Culturas, es fundamental extender estas prácticas a lo largo de todo el año y no solo en momentos puntuales.

En conclusión, la evaluación sugiere que, para cumplir con los objetivos de inclusión y respeto a la diversidad cultural, es imprescindible reforzar la transversalidad y la coordinación entre todos los niveles del Ayuntamiento y otras entidades.

# FORMACIÓN INTERNA



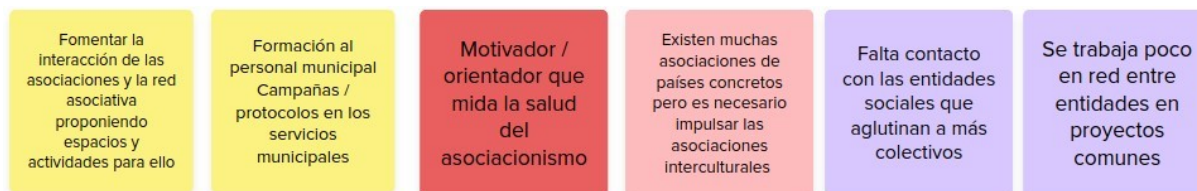
La evaluación reconoce la iniciativa de proporcionar formación sobre diversidad cultural e inmigración al personal del Ayuntamiento de Zaragoza como un paso positivo hacia la mejora del servicio público. Sin embargo, se resalta que esta formación debe ser exhaustiva y alcanzar **a todo el personal, no solo al personal técnico especializado de la Casa de las Culturas.**

Existe una necesidad de una capacitación más profunda en habilidades interpersonales y en el entendimiento de las complejidades sociales y culturales que enfrentan las personas inmigrantes y otros grupos vulnerables para que la atención a la ciudadanía sea siempre cuidadosa y adecuada.

La evaluación sugiere que la formación debe ser continua y adaptativa, abarcando tanto los aspectos jurídicos y protocolares como las habilidades prácticas necesarias para un servicio público efectivo y compasivo. La importancia de esta formación se subraya aún más dada la diversidad creciente de la población de Zaragoza y la necesidad de responder a sus necesidades de manera inclusiva y respetuosa.



# FOMENTO DE ESPACIOS INTER-AGENTES

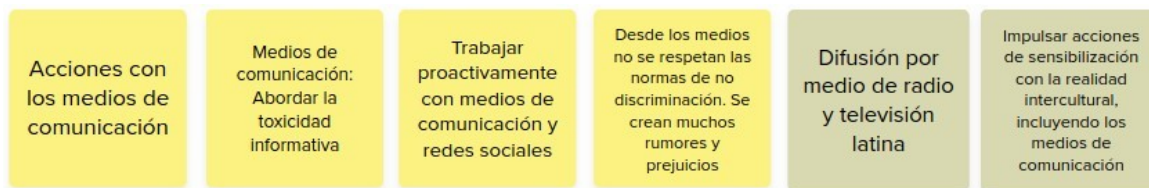


Se reconoce la existencia de numerosas asociaciones que representan a países específicos, pero se subraya la importancia de impulsar y fortalecer las **asociaciones interculturales** para lograr una integración más profunda. La falta de **un rol definido para promover la salud del asociacionismo** sugiere la necesidad de una figura o mecanismo que pueda orientar a estas asociaciones hacia una mayor eficacia e impacto.

Se observa una **escasez en la colaboración en red entre entidades** para trabajar en proyectos comunes, lo que indica una necesidad de mejorar la comunicación y la coordinación entre entidades que abarcan diversos colectivos. Esto se ve agravado por la **falta de contacto con entidades sociales más grandes** que podrían ofrecer un alcance más amplio y recursos adicionales.

En conclusión, la evaluación recomienda un enfoque más integrado y colaborativo entre asociaciones y entidades sociales, junto con una formación adecuada del personal municipal, para cultivar un ecosistema asociativo más dinámico y eficiente que refleje y sirva a la diversidad cultural de Zaragoza. Se alienta al Ayuntamiento a tomar el liderazgo para la puesta en marcha de medidas concretas para cerrar las brechas identificadas y fomentar un entorno asociativo más saludable y participativo.

# COLABORACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



La evaluación ha identificado una necesidad de mejorar la **colaboración con los medios de comunicación**. Retomar las acciones por parte del Ayuntamiento para **influir en que se sigan pautas de no discriminación de manera más consistente y efectiva**.

Se ha notado que el trabajo proactivo con **medios de comunicación y redes sociales** es fundamental para crear una narrativa más equitativa y para mitigar la difusión de rumores y prejuicios que pueden perjudicar a las comunidades y fomentar la división. Además, se resalta la relevancia de promover una mayor presencia de contenidos orientados a las comunidades latinas en la radio y la televisión, lo que contribuye a la visibilidad y el reconocimiento de la pluralidad cultural.

Se aprecia la iniciativa de impulsar acciones de sensibilización que abarquen la realidad intercultural; sin embargo, la evaluación sugiere que estos esfuerzos deben ser ampliados y respaldados por una estrategia comunicativa integral que involucre a todos los actores mediáticos. La inclusión de voces diversas y la representación equitativa en los medios son pasos esenciales para avanzar hacia una sociedad que valora y celebra su diversidad.

En conclusión, se alienta a colaborar con los medios de comunicación para adoptar un enfoque más activo y consciente en la promoción de la interculturalidad y el respeto a la diversidad.

## OTROS COLABORADORES COLEGIOS, BIBLIOTECAS...

Problemas de racismo en los colegios	Poner en valor el papel de la Casa de las Culturas en la plataforma contra el racismo	Combatir el bullying (racismo en los centros educativos)	Aprovechar espacios como CTLs y PIEES para fomentar la interacción (educación no formal municipal)	Universidad popular intercultural
Escuelas infantiles Prevención de la mutilación genital femenina	Transversalidad de la interculturalidad en otros sectores (negocios de barrio, Día de los difuntos, por ejemplo)	dar visibilidad a la diversidad del idioma castellano (sobre todo en centros educativos)	Sería necesario trabajar en el tema de diversidad en los colegios	Diferentes tiempo en homologación de títulos dependiendo del país
Bibliotecas Clubes de lectura • Literatura africana • Lecturas otras tradiciones literarias	Mantenimiento de las actividades en centros escolares y del Aula Intercultural	Bibliotecas Textos en idiomas de personas migrantes	Eje sería el trabajo del pensamiento crítico en centro escolares	Infancia (escuelas infantiles) Tener en cuenta la 1ª infancia (de 0 a 3 años) en programaciones
Participación del sitio territorial por lejanía falta de implicación	Bibliotecas Aula intercultural	• UPZ • Cursos español • Conocimiento ciudad	Programa Educación 6000 H. de GAP	Proporcionar espacios públicos para celebraciones, festividades, etc. de asociaciones
	Falta de campañas periódicas de información a las entidades	Flexibilidad en las faltas a escuelas (conservatorio, por ejemplo) Los horarios para compaginar estudios y trabajos son difíciles	Mayor coordinación con bibliotecas, son espacio de acogida y encuentro	

La evaluación ha reconocido una serie de retos y oportunidades en la promoción de la interculturalidad y la prevención del racismo, especialmente en el contexto educativo. Se destaca la necesidad de fortalecer las estrategias para combatir el **racismo y el acoso escolar en los colegios**, lo que refleja una preocupación por la seguridad y el bienestar del estudiantado, así como por el desarrollo de un entorno educativo más inclusivo y respetuoso.

La promoción de actividades interculturales en los centros educativos es considerada crucial, y se sugiere que se mantengan y se amplíen para fomentar una comprensión y aprecio más profundos de la diversidad cultural y lingüística.

Las **bibliotecas** son identificadas como espacios fundamentales de encuentro y se enfatiza la importancia de una mayor coordinación con ellas, así como el desarrollo de recursos como **clubes de lectura** y **materiales en diversos idiomas** que reflejen la riqueza cultural de la población migrante.

Finalmente, la propuesta de una Universidad popular intercultural y el Programa Educación 6000 H. de GAP son iniciativas que se perciben como valiosas para cubrir brechas educativas y promover una mayor equidad en el acceso a la educación.

# EL IDIOMA Y EL LENGUAJE



La principal barrera de acceso a recursos y servicios es el idioma. Por ello, se debe intentar que todos los programas y actividades de la Casa de las Culturas (al menos) sean accesibles a personas usuarias de distintas procedencias y lenguas.

La página web del Ayuntamiento de Zaragoza sólo está en español con las dificultades idiomáticas que ello supone para personas recién llegadas y/o que no hablan español. Se valora insuficiente la traducción de documentos y trámites.

Las clases de español ofrecidas por la Casa de las Culturas se valoran muy positivamente.

Se deberían organizar actividades culturales de diferentes idiomas y realidades y plantear acciones específicamente dirigidas al idioma. Por ejemplo, muchas personas latinas tienen palabras diferentes. Se presenta necesario abrirnos a una buena comunicación.

# VIVIENDA



Los recursos municipales de vivienda responden a las necesidades temporales de vivienda (fase de llegada) en colaboración con el Albergue, la Casa de las Culturas y entidades. Los recursos de vivienda habitual son más conocidos por determinados grupos (población gitana, magrebí y subsahariana) lo que señala carencias en la difusión de la información. En materia de acogida y alojamiento temporal no se ha avanzado lo suficiente.

Si bien en Zaragoza Vivienda buscan equilibrar culturas en ocupación de viviendas, faltan recursos de mediación en vivienda, y se debería facilitar el alquiler social ya que en la práctica existen muchas dificultades. En esta cuestión, existe mucha más demanda que oferta, por lo que se deberían aumentar las viviendas para el programa de acogida de familias en situación de emergencia habitacional, por ejemplo.

Por otro lado, siguen existiendo muchos problemas con el alquiler a población migrante y gitana que están todavía sin solucionar, la mayoría relacionados con prejuicios y actitudes racistas. No se trabaja

suficientemente los usos y costumbres sobre la vida en la vivienda y la convivencia comunitaria. Además, la brecha digital e idiomática dificulta la solicitud y obtención de ayudas al pago de viviendas o ayudas para la rehabilitación.

# EMPLEO



En materia de empleo, la evaluación es negativa. La trata de seres humanos en materia laboral no se ha abordado. No se ha cumplido la difusión de derechos sociales y víctimas de explotación laboral.

Se presenta necesario el análisis de los tratos y barreras materiales (poder adquisitivo, homologación de estudios...). Por ejemplo, para emprender hace falta formación y/o orientación clave para emprender con garantías y con las menores consecuencias posibles. En materia de **emprendimiento** predomina la presencia de la inmigración latinoamericana.

Se valora necesario realizar **cursos enfocados al empleo**, especificar pautas de trabajo, realizar difusión de las condiciones laborales o **el acompañamiento en homologación de títulos**, si bien esto último no está dentro de las competencias municipales.



# MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y CONFLICTOS



Se evalúa positivamente la formación en mediación intercultural. Se propone que podría haber mediadores interculturales que pudieran ir a los barrios y, a la vez, que aprovechar el servicio de intérpretes para hacer de “mediadores interculturales” para acercarse a la Casa de las Cultura.

Se reconoce que hay recursos para situaciones de conflicto pero sería necesario implementarlos ya que la percepción es que faltan servicios de mediación.

Se resalta que no se llega a los conflictos vecinales pero se reconoce la dificultad. El trabajo a nivel de los barrios permitiría aprender a relacionarnos y a prevenir y resolver conflictos.

En cuanto a los conflictos en materia de vivienda la colaboración es insuficiente y sería necesario más apoyo entre servicios.

# LA INTERCULTURALIDAD EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA



Se resalta la importancia de mantener todas las acciones que promueven espacios de interacción.

Ha surgido el tema de los aspectos religiosos en nuestra sociedad, reconociendo que los posibles conflictos asociados a los mismos son un asunto delicado de abordar, que va más allá del área de actuación de la Casa de las Culturas. En relación a este tema se contempla la posibilidad de que, desde la infancia, la ciudadanía crezca conociendo la existencia de distintas creencias religiosas y la necesidad de respeto a todas ellas.

No se han recuperado los espacios interculturales de intercambio (muestras interculturales reales y no sólo asociadas al folklore, navidades en el mundo, etc.) con el objetivo de dar a conocer otros países, otras culturas.

# PARTICIPACIÓN DE PERSONAS MIGRANTES



La participación ciudadana en general es escasa y en el caso de la migración es casi nula. No hay participación ciudadana de personas migradas y la que hay, se centra en aspectos concretos. Hay participación de colectivos migrantes pero en su entorno y la participación está **sesgada por sexo**. Es importante distinguir entre participación y utilización de un

recurso. Ir a una asociación para solucionar un problema concreto, no es participación. Se propone **pasar de ver a la población migrante como “usuaria” a verla como “parte”**. Existe muy poca participación de personas migrantes en **AMPAs, asociaciones culturales, asociaciones vecinales...**

La **situación personal** de las personas migradas dificulta la participación pero también se detecta una falta de formación en participación que se podría profundizar con la creación de escuelas de participación. Por otro lado, que la Casa de las Culturas no abra durante los **fines de semana y festivos** se valora como un hándicap. Si pretendemos que exista una participación real, las actividades tienen que darse también fuera del horario laboral.

Se valora positivamente la puesta en marcha de dos **proyectos europeos** que tienen el objetivo de fomentar la participación de la población inmigrante. Por otro lado, si se quiere aumentar la participación y fortalecer el tejido asociativo migrante, la partida económica de actividades de la Casa de las Culturas de gestión directa de las asociaciones es insuficiente.

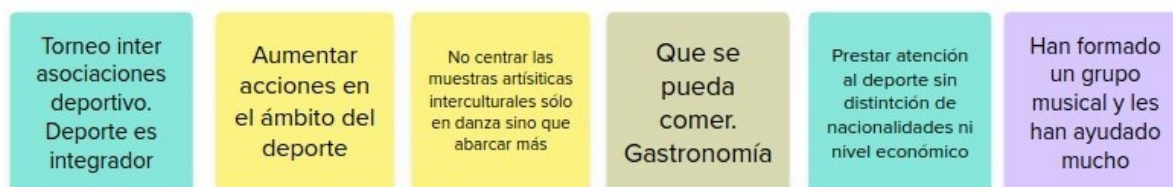
Debido a la baja participación de personas migrantes se podría plantear un **sistema de cuotas**. Por ejemplo, en el ámbito de la **infancia** la participación migrante se asume con total naturalidad pero se va perdiendo con la edad.

La **participación de entidades** se valora muy positiva por lo que se resalta la importancia de trabajar para que no desaparezca. Se incide en que **falta representatividad en las asociaciones** de la población migrante y representación de algunos países de forma continuada.

Surgen diversas propuestas enfocadas a mejorar las cuestiones valoradas más negativamente. Por ejemplo, se presenta como necesaria una coherencia entre lo que hace la Casa de las Culturas y la percepción de las personas migrantes, por ello sería válido **que la Casa de las Culturas contrate al menos a una persona migrante**. De igual forma, sería interesante, un espacio de orientación en la Casa de las Culturas gestionado para la población migrante y gitana, para que ellos mismos asesoren sobre su proceso migratorio. También, se valora interesante crear un cuerpo voluntario y/o bolsa de empleo para personas migrantes para ayudar a migrantes recién llegados.

Se resalta la importancia de poner en valor la inteligencia intercultural, por ejemplo, que personas migrantes con saberes específicos puedan formar a la ciudadanía.

# DEPORTE Y OTRAS DISCIPLINAS



La evaluación reconoce el potencial del **deporte** y la **cultura** como herramientas poderosas para la integración y el fomento de la interculturalidad. Se ha observado una necesidad de diversificar y ampliar las acciones en el ámbito deportivo, promoviendo actividades que fomenten la participación inclusiva sin distinciones de nacionalidad o estatus socioeconómico.

La evaluación señala la importancia de organizar **eventos deportivos**, como torneos inter asociaciones, que no solo promuevan la integración, sino que también ofrezcan oportunidades para el **encuentro y el disfrute comunitario**. Además, se reconoce el valor de iniciativas que brindan apoyo a **grupos musicales**, destacando su contribución a la diversidad cultural.

Se sugiere que, mientras que la danza ha sido tradicionalmente el foco de las muestras artísticas interculturales, hay un espacio significativo para incluir **otras formas de expresión artística**, como la música, que han demostrado tener un impacto positivo en la cohesión comunitaria.

La inclusión de la **gastronomía** como elemento de los eventos interculturales se destaca como una oportunidad para enriquecer la experiencia y facilitar el intercambio y la apreciación de diferentes culturas a través de la comida.

En conclusión, se alienta a seguir desarrollando y apoyando una variedad de iniciativas interculturales que no se limiten a una sola forma de expresión. La estrategia debe ser inclusiva, abarcadora y reflejar la diversidad de talentos y tradiciones que conforman la comunidad. Se insta a implementar un enfoque más holístico que integre el deporte, las artes y la gastronomía para fomentar un sentido más fuerte de comunidad y pertenencia entre todas las personas residentes.

# CUESTIONES QUE TRASCIENDEN LO MUNICIPAL





# AMPLIACIÓN DE RECURSOS

Algunos de los post-its que aparecen en este apartado, bien se podrían haber integrado en el apartado “[cuestiones que trascienden lo municipal](#)”, sin embargo, dado el volumen de informaciones que había, se ha preferido poner en este apartado propio que se desarrolla a continuación:

Edificio más grande para la Casa de las Culturas, el actual se queda pequeño	Ampliar medios (económicos, humanos...)	Más recursos humanos y económicos	Fines de semana	Figura municipal "neutralizador/a del odio" (con imagen pública proactiva)
Coordinación Transversalidad ¿Tiempo para?	Mejorar el tema de reagrupación familiar.	Más profesionales técnicos de interculturalidad	Casas de juventud y CTLs y educación de calle trabajan lo intercultural --> Recursos y formación	Falta de herramientas tecnológicas que quita tiempo para realizar otras acciones de atención
Desarrollar más la atención psicológica	Puesta en marcha de Programa Reencuentros	Creación del programa Zaragoza Acoge	Reclamo de ampliación de horarios de la Casa de las Culturas (festivos, sábados y domingos)	Ha aumentado mucho el volumen de trabajo en arraigo y reagrupación y atención a emergentes (Ucrania).
Mucha carga de trabajo para los profesionales de la casa	Para participar es necesario que los horarios lo faciliten, como la apertura de las Casa de las Culturas en fin de semana	Déficit de recursos para formación sólo con pasaporte	Insuficiente personal para realizar trabajo de acogida ya que ha aumentado el número de población extranjera	Tener un equipo profesional de mediación
Refuerzo del programa de acogida	Apertura de la Casa de las Culturas en fines de semana. Refuerzos de gente	Cursos de mediación intercultural	Para realizar actividades y ejecutar el plan es necesario mayores recursos personales y materiales	Insuficientes recursos humanos y materiales
Fines de semana Casa Culturas a la calle deja por fuerza a personas que trabajan	CASA AMPARO Empiezan a asistir mayores migrantes (aprox. 10/128) RETO sobre el que están trabajando	RRHH y materiales insuficientes para implementación de todos los retos y líneas del plan	Mejorar la sobrecarga de trabajo (pocos recursos) sobre todo en reencuentros y reagrupación familiar y área cultural por eso no se hace Programa antirrumores, ciudadanía activa y mujeres, zgz diversa...	

Se identifica la necesidad de ampliar tanto el espacio físico como el personal y los recursos económicos para poder seguir ofreciendo los distintos servicios y programas, ya que se detectan unas expectativas y demanda crecientes, y además la Casa de Las Culturas también ha sumado nuevos programas a su oferta.

La falta de actividades y servicios durante los **finés de semana** ha sido un punto de atención repetido, subrayando la necesidad de ampliar el horario para incluir a aquellas personas que solo pueden participar en estos días. Asimismo, se ha detectado una sobrecarga significativa en el personal actual, lo que sugiere que el incremento de recursos es esencial para mantener la calidad y eficacia de los servicios proporcionados.

La propuesta de instaurar una figura municipal dedicada a la **neutralización del odio** y la promoción de una cultura de inclusión refleja la importancia de una estrategia proactiva en la lucha contra la discriminación. Además, se ha observado un déficit en la **oferta formativa** limitada por la falta de documentación oficial, como el pasaporte, lo que excluye a ciertos grupos de la población.

La capacidad de respuesta a emergencias y situaciones de **reagrupación familiar** ha sido desafiada por la falta de **herramientas tecnológicas** adecuadas y la necesidad de una mejor coordinación entre los diferentes servicios y programas. La implementación de iniciativas como **Zaragoza Acoge** y los desafíos específicos como el aumento en la llegada de personas mayores migrantes requieren una estrategia más robusta y bien equipada.

En resumen, la evaluación sugiere la implementación de mejoras significativas en la infraestructura y los recursos para afrontar los desafíos presentados por la creciente demanda de servicios interculturales y de integración. Se insta a una revisión y expansión del horario y los servicios de la Casa de las Culturas, incluyendo la contratación de personal adicional y la mejora de las herramientas tecnológicas, para evitar la sobrecarga de trabajo y asegurar una atención adecuada a la diversidad de situaciones, incluidas las emergencias y las necesidades de reagrupación familiar.

Por último, se hace un llamado para que se asignen los recursos humanos y materiales necesarios que permitan la implementación completa de todos los retos y líneas de acción del Plan para una ciudadanía diversa e intercultural.

# VARIOS

Mapa de procesos hacerlo más acogedor	Limitar y sancionar "discursos" falsos, lecturas discriminatorias...	AMAE Utilicen el CD y las fotos de sus rostros y acentos diversos	Cambiar realidad desigual en la que sí viven gitanos y migrantes (inserción educativa, empleo, economía, vivienda)
Atención emergencia Ucrania	Presentar reiteradamente desde los servicios datos, realidad objetiva que neutralice "prejuicios falsos" y explique realidad (por ejemplo datos de cuánto se gasta en ayudas sociales en migrantes / gitanos)	Ha aumentado mucho el volumen de trabajo en arraigo y reagrupación y atención a emergentes (Ucrania).	Que el plan llegue a las acciones que hace cada servicio con la ciudadanía. Integrar en el T la dimensión de intercultural y diversidad
Adaptación a las dificultades y nuevas realidades	Taller de formación e información para proceso de acompañamiento	Necesidad de asesoría jurídica en la Casa de las Culturas	Importancia de los talleres informativos
Puesta en marcha de un proyecto europeo de impulso intercultural	Formación para adultos más allá de alfabetización y español	Trato negativo recibido en un evento de bailes y folklores organizado por el Ayuntamiento	Desconocimiento de obligaciones por la miniculturalidad
Incorporar salud mental	Formar en historia de Aragón y de Zaragoza a las personas migrantes para facilitar su integración	Que se mantenga la diversidad e inclusión feminista	

# CONCLUSIONES

La evaluación resalta la importancia de mejorar los **procesos institucionales** para crear un entorno más acogedor que responda a la diversidad de la población. La necesidad de combatir activamente los **discursos y narrativas falsas y discriminatorias** se ha identificado como un área crítica, sugiriendo que la formación y la información objetiva son herramientas clave para neutralizar prejuicios y promover una comprensión más precisa de la realidad social y el gasto en políticas sociales.

Se reconoce la urgencia de **reflejar la diversidad real de la población** en la representación visual de la ciudad, incluyendo la vida de las comunidades migrantes y gitanas, para fomentar una imagen más inclusiva en términos de educación, empleo, economía y vivienda.

La **atención a emergencias**, como la crisis ucraniana, ha puesto de manifiesto la necesidad de adaptar los servicios y el apoyo a las cambiantes circunstancias y desafíos que enfrentan las personas migrantes y otros grupos vulnerables. Se subraya la importancia de integrar la interculturalidad y la diversidad en todas las acciones de los servicios municipales, asegurando que estos enfoques se reflejen en la planificación y ejecución de las políticas públicas.

La **formación para personas adultas**, especialmente en aspectos legales, y los talleres informativos son identificados como componentes esenciales para fortalecer la integración y el conocimiento intercultural. Se recomienda una **estrategia educativa** más amplia que incluya la historia y la cultura locales para facilitar la integración de las personas migrantes en la comunidad.

Por último, la evaluación destaca la necesidad de mantener y promover la diversidad e inclusión, con un enfoque particular en la **igualdad de género** y la **salud mental**, como aspectos fundamentales para el bienestar y la cohesión social.

En resumen, se alienta a comprometerse con un enfoque más proactivo y estructurado que aborde la diversidad y la inclusión de manera integral, garantizando que se proporcionen recursos adecuados y se promueva una cultura de respeto y reconocimiento de la rica diversidad de la ciudad.