

INFORME DE LA CONSULTA CIUDADANA REALIZADA EN EL MARCO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL II PLAN DE CIUDADANÍA DIVERSA E INTERCULTURAL.

o. Introducción.

Zaragoza es una Ciudad Intercultural con población diversa que incluye a personas de distintas nacionalidades, orígenes, lenguas o religiones/creencias. Un 14% de la población de la Ciudad es inmigrante (97.879 ciudadanos y ciudadanas), a lo que habría que añadir la población gitana, que en Aragón supone algo más del 1% de la población total, siendo nuestra ciudad la que tiene el volumen más importante. La diversidad cultural es, por tanto, una realidad.

La Administración local, por su proximidad y cercanía a la ciudadanía es el ámbito más indicado para desarrollar políticas dirigidas a la gestión de la convivencia intercultural, el fomento de la cohesión social y el reconocimiento de derechos y responsabilidades desde la equidad y la igualdad de oportunidades para la ciudadanía.

Zaragoza contó con un I Plan Municipal de Integración y Convivencia Intercultural 2006-2009 y continuó la labor iniciada con la aprobación, por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el 25 de marzo de 2019, del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural 2019-2022, que está en fase de **evaluación**.

Evaluación que, por una parte, se lleva a cabo en diferentes reuniones presenciales con diferentes actores que, directa o indirectamente tienen relación con el fenómeno migratorio y, por otra, a través de un formulario en la **web municipal** en el marco de los procesos participativos que gestiona la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, dependiente del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia.

El formulario planteado está en línea con los planteados por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados, dependiente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y fue realizado por el grupo motor del proceso evaluativo del II Plan de Ciudadanía Diversa e Intercultural del que forman parte, con la asistencia técnica de una empresa contratada al efecto:

- Profesionales municipales del Servicio de Servicios Sociales Especializados y, dentro de él, de la Casa de las Culturas, con la colaboración de personal de la Dirección General de Fondos Europeos, por cuanto el proceso forma parte del proyecto europeo, coordinado por Eurocities y del que forman parte, junto a Zaragoza, ciudades como Atenas, Bologna , Dusseldorf, Grenoble Alpes Metropole, Prague, Oulu y Zagreb, dos organizaciones

representantes de mujeres emigrantes , dos organizaciones de emprendedores y un socio experto Migration, Work CiC .

- Representantes de entidades relacionadas con la inmigración y minorías étnicas que forman parte de la Junta Gestora de la Casa de las Culturas (Movimiento contra la Intolerancia, con experiencia en sensibilización, formación y atención a las víctimas de delitos de odio, bien directamente, bien indirectamente con procesos de derivación a otros recursos competentes (caso de la violencia de género, por ejemplo), Fundación San Ezquiel Moreno, con amplia experiencia en el trabajo con población migrante y minorías étnicas y la Asociación de Promoción Gitana, con una amplia trayectoria en el trabajo con la población gitana.

El proceso participativo se plantea con un doble objetivo:

- Informar a la ciudadanía del trabajo desarrollado en el Plan de Ciudadanía Diversa e Intercultural.

-Consultar a la ciudadanía sobre la opinión que le merece la realidad migrante en la Ciudad.

La encuesta estuvo puesta de manifiesto en la web municipal desde el 4 de octubre de 2023 al 24 de noviembre de 2023.

En este informe se analizan los resultados obtenidos en esa encuesta, tanto desde un punto de vista cuantitativo, cuanto desde un punto de vista cualitativo, puesto que en las preguntas planteadas se daba la oportunidad a la ciudadanía de justificar sus respuestas.

I. Ficha técnica.

Derivado de los datos de la población de la Ciudad de Zaragoza del Padrón Municipal de Habitantes y el número de participantes en la encuesta, podemos deducir que el nivel de confianza de la muestra es del 90% y el margen de error es de un +/-5'2%

Por otro lado, hay que tener en cuenta que de los que repondieron a la encuesta un 15'99% es población inmigrante o perteneciente a una minoría étnica, un dato muy cercano al aproximadamente 15% que representa esta población en realidad, con lo que **apenas se producen sesgos** en ese sentido.

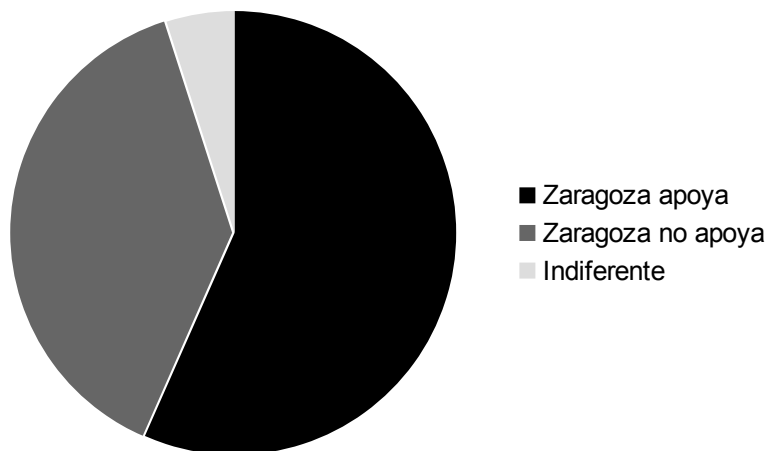
II. Los datos cuantitativos.

Según los datos de la encuesta, el 57'08% de la ciudadanía cree que Zaragoza proporciona apoyo necesario a las personas extranjeras que deciden vivir en nuestra ciudad, mientras que el 38'75% creía que no y para un 5% es una cuestión que le es indiferente. Vid. Gráfico 1.

Un dato interesante es que entre la población inmigrante o de etnia gitana, el dato es de un 54'05% que cree que Zaragoza proporciona apoyo necesario, frente al 40'54% que

crea que no y un 5'40% que se muestra indiferente. Es decir que la percepción de este grupo de población, es similar al del conjunto de la ciudadanía.

Gráfico 1. Percepción de la ciudadanía sobre el apoyo a la población migrante y minorías étnicas.

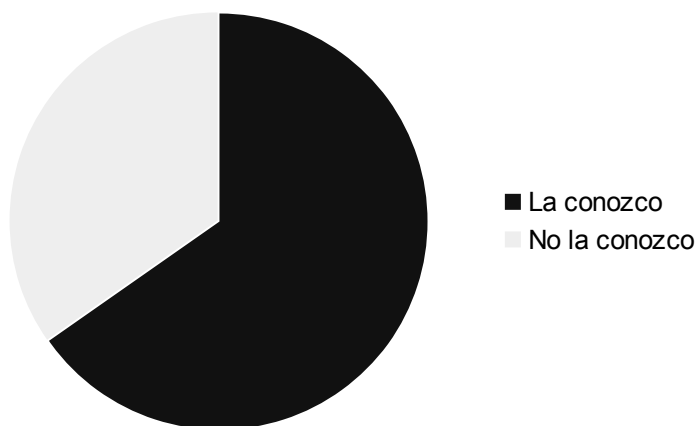


Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

Por lo tanto, se puede deducir que no hay diferencia de opinión respecto al apoyo que brinda la Ciudad a las personas extranjeras en función del hecho de que la población sea o no migrante.

Si bien, mayoritariamente, se considera que **la Ciudad ofrece suficientes medios de apoyo** a las personas migrantes y minorías étnicas, cabe preguntarse hasta qué punto ese colectivo conoce esos recursos que tiene a su disposición. En este caso, el 51'65% de la ciudadanía considera que esa población no conoce los recursos de los que dispone (dato que se eleva al 70'27% si consideramos exclusivamente la población migrante o perteneciente a minoría étnica), frente al 43'80% que considera que sí (dato que se reduce al 35'13% entre la población migrante o minoría étnica) y el 4'55% a los que les es indiferente.

Gráfico 2. Grado de conocimiento de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad entre la ciudadanía

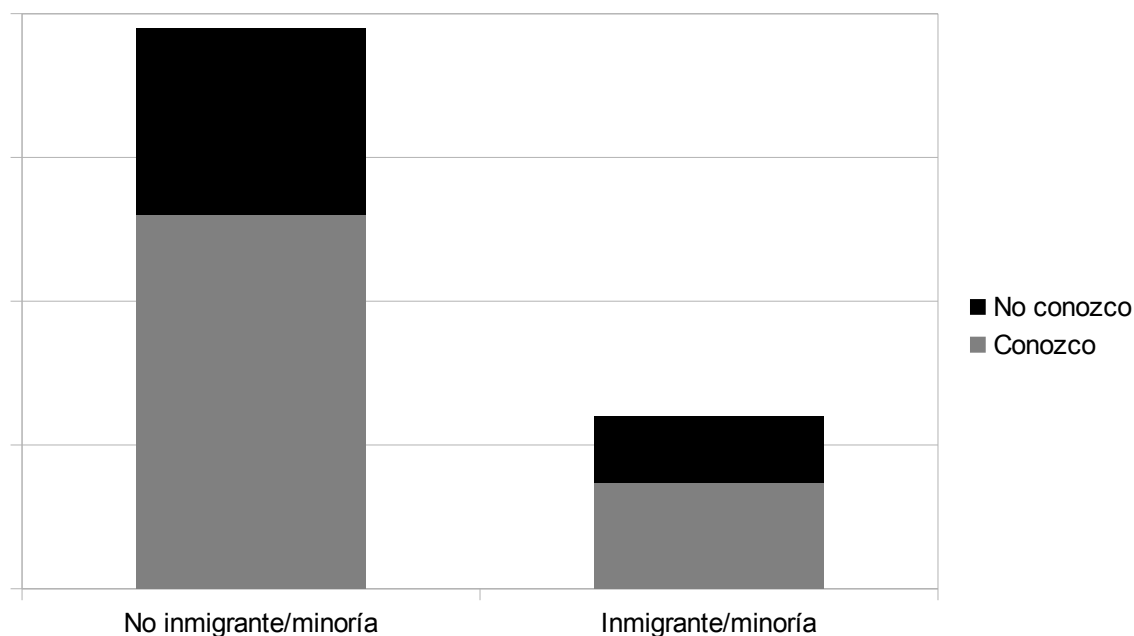


Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

El recurso básico para la población migrante y las minorías étnicas de la Ciudad es **la Casa de las Culturas y de la Solidaridad, la cual, según se deduce de los datos obtenidos, es conocida por casi 2/3 partes de la ciudadanía (65'29%),** siendo desconocida por el 34'71%. Un dato muy importante en este aspecto es que entre los principales potenciales usuarios y usuarias del recurso, la población migrante o perteneciente a minoría étnica, el dato es muy similar al dato del conjunto de la población (62'16% de conocimiento de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad). Vid. Gráfico 2 y gráfico 3.

Es este un dato que corrobora las conclusiones obtenidas tras el proceso participativo presencial entre diversas entidades y profesionales relacionados, directa e indirectamente, con el fenómeno migratorio, en la cual se puede hablar de un consenso generalizado en la idea de la necesidad de mejorar la estrategia de comunicación y el conocimiento de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad.

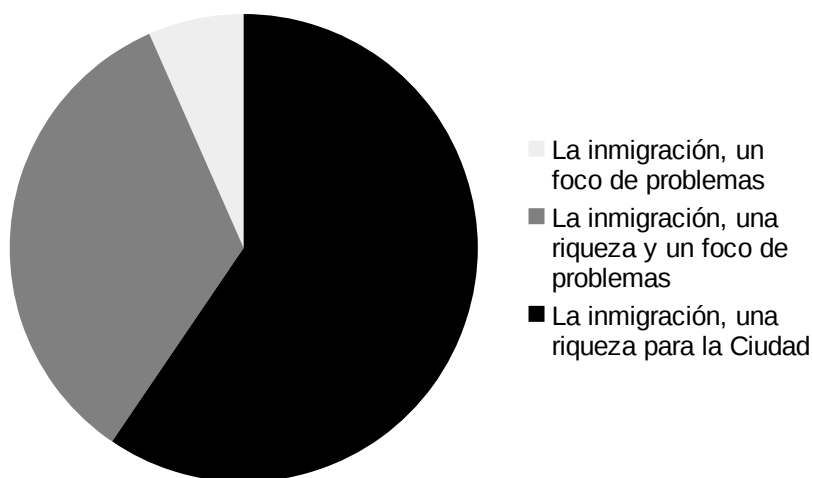
Gráfico 3. Grado de conocimiento de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad según origen del ciudadano.



Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

Partiendo del hecho de que Zaragoza es una ciudad diversa e intercultural, en la encuesta se preguntaba sobre la percepción que la ciudadanía tenía sobre ese hecho y el resultado fue que el 59'50% de la población zaragozana considera que el fenómeno migratorio y la presencia de minorías étnicas supone una riqueza para la ciudad, un 33'88% consideraba que el fenómeno migratorio supone tanto una riqueza como un foco de problemas y solo un 6'61% de la población considera que este fenómeno es exclusivamente un foco de problemas. Lo que muestra que **una mayoría de la población zaragozana tiene una actitud positiva hacia el fenómeno migratorio y la diversidad cultural,** pese al hecho de haber sido un fenómeno relativamente reciente y haberse incrementado notablemente la presencia de población inmigrante en los últimos años. Vid. Gráfico 4.

Gráfico 4. Percepción del fenómeno migratorio entre la ciudadanía



Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

En este punto, hay un dato curioso. Si bien, individualmente, un porcentaje cercano al 60% considera que la presencia de población inmigrante y de minorías étnicas es una riqueza para la ciudad, el porcentaje de encuestados que afirma que Zaragoza refleja esa realidad de ciudad intercultural baja al 53'31% frente al 41'32% que consideran que no lo refleja y un 13'64% que confiesa que tal aspecto les es indiferente. Si bien, como se ve, **una mayoría de la población considera que Zaragoza refleja la realidad intercultural.**

Es interesante relacionar ambas respuestas y así, entre la ciudadanía que considera que la inmigración es una riqueza para la Ciudad, un 56'25% considera que la Ciudad refleja la realidad intercultural frente a un 43'75% que cree que no es así. Entre los que consideran que la inmigración y la presencia de minorías étnicas es una riqueza y un foco de problemas a la vez, un 55'68% considera que la Ciudad refleja esa realidad intercultural, un 37'5% considera que no es así y para un 6'82% es esta cuestión indiferente. Entre la minoría que considera la inmigración únicamente como un foco de problemas, el hecho de que la Ciudad refleje esa realidad intercultural, les es mayoritariamente indiferente (un altísimo 43'73%), mientras que para un 31'25% sí que se ve reflejada esa realidad y para un 25% no. Vid. Gráfico 5.

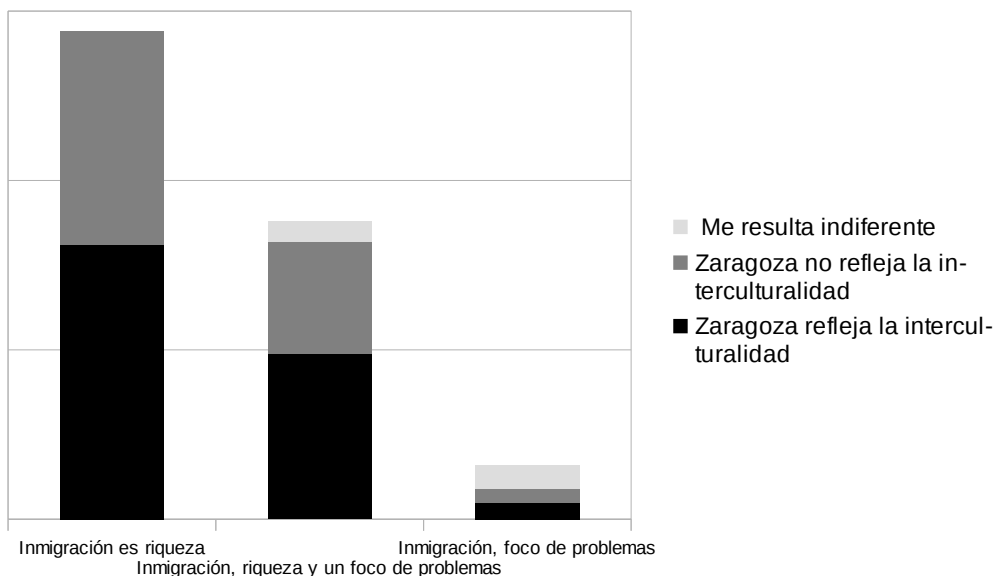
Si bien, la mayor parte de la población considera que la inmigración supone una riqueza para la Ciudad y, además, la realidad intercultural está reflejada en la Ciudad, la mayoría de la ciudadanía (un 47'93%) considera que se producen situaciones de discriminación y racismo hacia las personas extranjeras o gitanas en bastantes ocasiones, un 45'04% considera que estas situaciones se producen en escasas ocasiones y tan solo un 6'20% cree que no se producen nunca. Vid. Gráfico 6.

Interesante es comprobar que entre la población migrante o perteneciente a minorías étnicas, ninguna persona que participó en la encuesta, tan solo un 2'70% consideró que nunca se producen situaciones de discriminación y racismo, un 51'35% considera que estas

situaciones se producen en bastantes ocasiones, un dato ligeramente superior al dato general, frente al 45'94% que considera que se producen en escasas ocasiones.

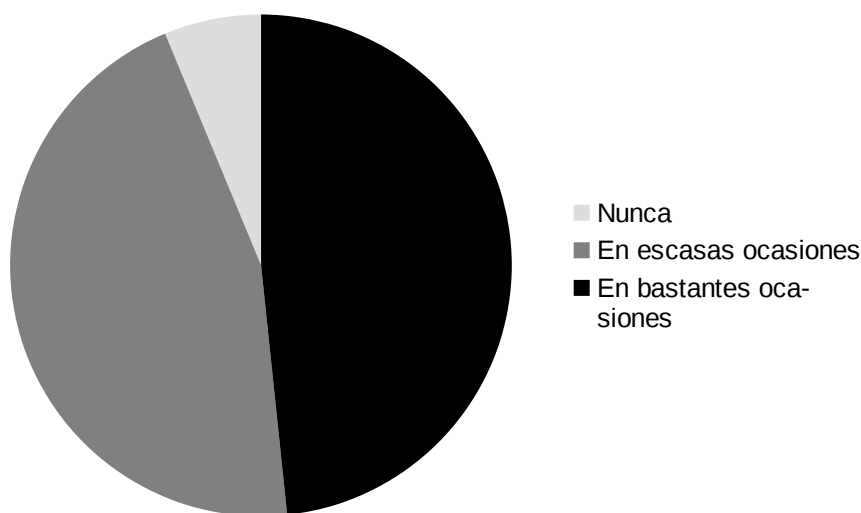
Por lo tanto, **la gran mayoría de la población considera que se producen situaciones de discriminación o racismo hacia las personas extranjeras o gitanas.**

Gráfico 5. Percepción del fenómeno migratorio entre la ciudadanía y del reflejo de esa realidad en la Ciudad.



Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

Gráfico 6. Percepción de las situaciones de discriminación y racismo en Zaragoza.



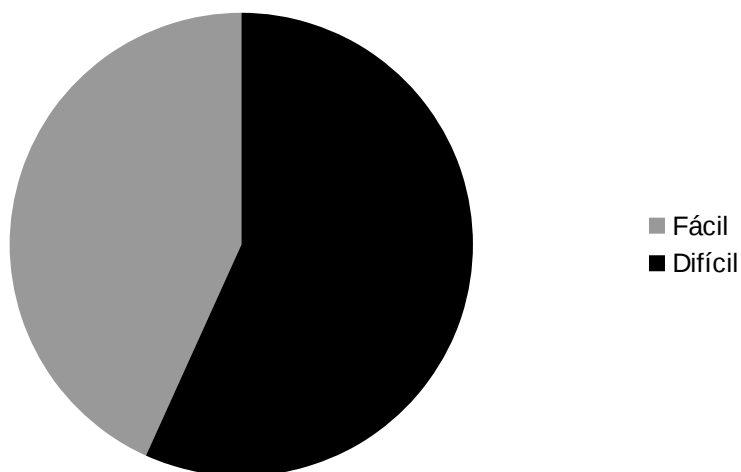
Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

Si relacionamos este dato con quienes consideran que la inmigración y la presencia de minorías étnicas es únicamente un foco de problemas, llama la atención de que ninguna de las personas participantes en la encuesta que consideraron tal cosa cree que se produzcan situaciones de discriminación y racismo y, de ellos, el 43'75% cree que nunca se producen estas situaciones.

Por otro lado, un 63'22% de los que participaron en la encuesta consideran que es fácil relacionarse con personas migradas y un 42'98% considera que lo es con personas gitanas; un 31'40% cree que no es fácil establecer estas relaciones con personas migradas y un 50'41% cree que no lo es con personas gitanas

Finalmente, entre las personas que pertenecen al colectivo inmigrante o gitano, un 56'76% cree que no es fácil participar en las redes de la ciudad, frente al 43'24% que cree que sí lo es. Es este dato muy importante a tener en cuenta de cara a la integración efectiva de esta población. Vid. Gráfico 7.

Gráfico 7. Dificultad o facilidad de participación en redes ciudadanas para la población inmigrante o de minoría étnica.



Elaboración propia, fuente: datos de la consulta ciudadana en web municipal.

Todo ello hay que relacionarlo con los datos que aparecieron en el proceso de evaluación del Plan en el que se puso el acento en la poca participación ciudadana en general y de los migrantes en particular, lo que dificulta la visibilidad de la realidad intercultural de la ciudad.

III. Los datos cualitativos.

En algunas de las preguntas se daba la posibilidad de justificar la respuesta, lo que permite indagar acerca de las razones de la respuesta.

Entre quienes afirmaban que Zaragoza proporciona apoyo necesario a las personas extranjeras que deciden vivir en nuestra ciudad, hay casos en que se entiende que la ciudadanía y las instituciones de la Ciudad son acogedoras “per se”, si bien en algunos casos se incidía en que, a pesar de esa circunstancia se requiere mayor coordinación entre

los recursos. En este punto, llama la atención el hecho de que se ponen en valor los recursos municipales, como la Casa de las Culturas y de la Solidaridad, la Casa de la Mujer o Zaragoza Activa y la labor de las entidades sociales y OONNGG, que, en ocasiones, son nombradas y, en general, se entiende que la labor que se realizan es positiva, si bien se añaden deseos como que se debieran dar trabajos a los recién llegados, facilitar vivienda a los más desfavorecidos. Es curioso, en este ámbito, que apenas se citan recursos de otras Administraciones, tan solo en un caso el SALUD y, expresamente, se habla del trato racista en colegios privados concertados.

Entre quienes entienden que Zaragoza es una ciudad acogedora hay un porcentaje en torno al 10% que, considerando esta circunstancia, lo achacan a supuestos privilegios que se les otorga por el hecho de ser inmigrantes o minorías con respuestas del tipo, “tienen mejores móviles y vehículos que yo”, “se les apoya demasiado con nuestros impuestos”, “todas las ayudas son para ellos”, “tienen prioridad en los servicios sociales”. Es decir, respuestas que podríamos enmarcar en una serie de estereotipos que hacen que esas personas que rellenaron el formulario y afirmaban que Zaragoza es acogedora no lo acaban de ver como algo positivo, sino que es fruto de supuestos privilegios y tratos de favor lo que hace que crean que Zaragoza acoge bien a la población migrante.

Entre quienes creen que Zaragoza no es una ciudad acogedora, destacan las respuestas que consideran que el racismo es creciente, debido a determinados discursos, que se citan expresamente, en otros casos porque creen que los recursos públicos son insuficientes, si bien se nombra de forma positiva la Casa de las Culturas y de la Solidaridad, como referente necesario pero que creen que conviene potenciar y hay quejas sobre la legislación en materia de migraciones y sus procedimientos y referencias a las dificultades de integración derivadas del idioma.

Cuando se pregunta sobre si las personas que llegan a la ciudad pueden conocer fácilmente los recursos de que disponen, una tercera parte de los que consideran que la Ciudad es acogedora cree que sí que se llegan a conocer estos recursos. Mientras que una tercera parte cree que a pesar de que la Ciudad es acogedora, no es fácil para las personas migrantes o pertenecientes a minorías étnicas conocer los recursos de que disponen.

Fundamentalmente se pone en valor la información de los recursos sociales municipales, de entidades y la red social de la que se pueda disponer. Entre las personas que consideran la ciudad acogedora como un aspecto negativo, se repiten los estereotipos con frases del tipo “es lo único que saben, que pueden vivir de ayudas”, “vienen sabiendo de antemano donde deben ir para pedir” o “los asistentes sociales saben más de ayudas a extranjeros que *ha* (sic) empadronados”. Llama la atención, además de la ortografía, el hecho de que buena parte de quienes consideran que estos ciudadanos pueden conocer fácilmente los recursos de los que disponen afirman que no conocen la existencia de la Casa de las Culturas y de la Solidaridad. Una curiosa respuesta, presuponiendo un conocimiento de los recursos a la ciudadanía extranjera o de minoría étnica que ellos mismos no conocen, que está en torno al 17% de los casos.

Un 12% cree que no es les es fácil conocer los recursos de la ciudad y, en consonancia, afirman que ellos mismos no conocen la Casa de las Culturas y de la Solidaridad. Un 38% creen que no es fácil conocer los recursos, aunque afirman conocer la Casa de las Culturas y un 27% consideran que es fácil conocer esos recursos y, correlativamente, ellos mismos afirman conocer la Casa de las Culturas y de la Solidaridad.

Finalmente quienes creen que, siendo la Ciudad acogedora no se conocen los recursos, ponen de manifiesto las dificultades con el idioma y la dispersión de recursos e información. Dos variables que se repiten en el caso de los que creen que la Ciudad no es acogedora y los recursos de que se dispone no son conocidos suficientemente; en este caso, además, se añade como posible causa la falta de información en los diferentes idiomas.

Se preguntaba acerca de la percepción que se tiene sobre la diversidad cultural. Entre quienes consideran que es una riqueza para la ciudad, lo fundamentan desde la convicción de que abre horizontes, que nos enriquece, si bien entienden que hay exclusión social y pobreza en este colectivo, que hay que abordar adecuadamente, que hay que evitar guetos y que hay que profundizar en ello frente a discursos de odio. Quienes creen que son un foco de problemas lo justifican con estereotipos ligando la inmigración con la delincuencia.

Quienes ven en la inmigración una riqueza cultural y un foco de problemas simultáneamente lo justifican diciendo que la existencia de guetos es un foco potencial de problemas y con la afirmación de que la actitud de la ciudadanía autóctona respecto a esta realidad, reticente con ella, es, por lo tanto, generadora de posibles conflictos.

Entre quienes creen que la imagen que se recibe de Zaragoza refleja una ciudad intercultural y, a su vez, ven como una riqueza la diversidad cultural o la ven como una riqueza y posible fuente de problemas, la inmensa mayoría creen que la gran mayoría de los inmigrantes y minorías étnicas están perfectamente integrados en nuestra sociedad y que la ciudad da una imagen multicultural y tolerante, aunque muestran su preocupación por el incremento de discursos racistas. Preocupación, ésta última, mayoritaria entre quienes creen que la diversidad cultural es una riqueza para la ciudad, pero creen que la imagen que se recibe de Zaragoza no es la de una ciudad multicultural, del mismo modo que se resalta que la imagen que se proyecta de la ciudad es la de una ciudad con una determinada religión y, sobre todo, se pone de manifiesto que la inmigración ocupa determinados puestos de trabajo y vive en ciertos barrios exclusivamente.

Un dato a tener en cuenta es que cuando se pregunta en qué medida se producen situaciones de discriminación y racismo hacia personas extranjeras o gitanas, todas las personas que responden que nunca se producen estas situaciones lo justifican con estereotipos racistas del tipo “tienen más derechos que el resto”.

Quienes consideran que estas situaciones de discriminación se producen en escasas ocasiones lo fundamentan afirmando que estas situaciones, que existen, son puntuales y poco representativas del conjunto de la sociedad. Quienes piensan que las situaciones de discriminación se producen en bastantes ocasiones ponen ejemplos concretos como la escolarización en colegios privados concertados, la búsqueda de vivienda o de trabajo y denuncian la existencia de estereotipos, de guetos y la ausencia de una convivencia real que facilita el desconocimiento y la desconfianza que se ven abonados por discursos de odio, todo lo cual facilita las situaciones discriminatorias. Como se ve, es recurrente la preocupación por la difusión de determinados discursos de odio.

Por otro lado, en cuanto a la facilidad de relacionarse con inmigrantes, quienes consideran que es fácil, entienden que, desde la tolerancia, es fácil, que desde las personas migrantes hay voluntad de relacionarse y que, si en algún caso ha sido más complicado es por la persona concreta, no por el hecho de ser migrante o no. Curiosamente, hay casos en que se comenta la facilidad de relación con latinoamericanos, en menor medida con

subsaharianos y la dificultad con magrebíes o con chinos. Entre quienes creen que no es fácil, hay casos que ponen de manifiesto las dificultades derivadas del idioma y, en algunos casos, de las diferencias culturales y, en otros, se considera que hay dos realidades diferentes, que coexisten, pero que no conviven, sea porque los que han contestado el formulario entienden que son comunidades cerradas que solo se relacionan entre iguales y no se abren al conjunto de la sociedad, lo que dificulta la relación con ellos, sea porque quienes han contestado consideran que las dificultades de relación vienen derivadas de un mecanismo de defensa de las personas migradas, que no se abren a la relación con el resto de la sociedad para evitar situaciones de racismo o de rechazo.

En cuanto a la población gitana, quienes consideran que es fácil relacionarse con ellos lo fundamentan básicamente en el mismo sentido que quienes creen que es fácil relacionarse con las personas migradas y, entre quienes creen que no es fácil, apoyan su respuesta en su percepción de que son un colectivo muy cerrado.

Finalmente, se preguntaba al colectivo inmigrante o perteneciente a una minoría étnica si es fácil participar en redes de la ciudad. Entre quienes consideraban que sí es fácil, ponen el acento en su esfuerzo personal por participar y entre quienes consideraban que no es fácil, los hay quienes apuntan a que a través de la participación en asociaciones es más sencillo y los que creen que no es fácil porque hay situaciones de racismo y xenofobia que impiden esa participación en la sociedad zaragozana.

I.C. de Zaragoza, a uno de febrero de dos mil veinticuatro.