

DOCUMENTOS BASE DEL PLAN JOVEN 2017. DOCUMENTO A

SERVICIO DE JUVENTUD
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

GRUPO DE TRABAJO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL

Los servicios de información juvenil tienen entre sus objetivos el ofrecer a los y las jóvenes la información y asesoramiento que necesitan en los distintos ámbitos de su vida para que tomen sus decisiones en cada momento. Así pues la información juvenil favorecerá la participación en la vida social y ayudará a fomentar su autonomía y capacitación para ser parte activa de la sociedad.

Para asegurar que estos objetivos se cumplan de manera eficiente, la Unión Europea aprobó, en noviembre de 2004, en la 15ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA), la nueva versión de la **Carta Europea de la Información Juvenil**¹, que recoge los principios que deben marcar el trabajo en los servicios de información juvenil.

LA INFORMACIÓN JUVENIL EN ZARAGOZA

POBLACIÓN DESTINATARIA

De acuerdo a los datos de población del padrón municipal, a 1 de enero de 2016, Zaragoza contaba con una población total de 702.426 habitantes. La población de 15 a 29 años era de 102.193 jóvenes, lo que supone un 14,54 % del total de la población.

Población juvenil en Zaragoza de 15 a 29 años . Franja anterior y posterior

EDAD	2016			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE
10/14	16.924	16.123	33.047	4,70
15/19	16.143	15.051	31.194	4,44
20/24	16.450	16.291	32.741	4,66
25/29	19.096	19.162	38.258	5,44
30/34	23.937	23.228	47.165	6,71
			102.193	14,54

(Cifras de Zaragoza 2016-1)

La población destinataria de la información juvenil será toda la población de 15 a 29 años de la ciudad. Algunos programas ya implantados en la política municipal de información juvenil rebajan o aumentan la edad de las y los destinatarios o la ajustan en función de normativas complementarias. Hacemos mención a diversos colectivos específicos que aglutinan un número importante de jóvenes y por sus características reciben proyectos específicos de información juvenil.

La población extranjera es un colectivo que merece mención especial por los beneficios que la información juvenil puede aportarle a la hora de conocer y utilizar los servicios de la ciudad, así como para integrarse en los entornos sociales, educativos y laborales.

¹ Carta Europea de la Información Juvenil http://www.zaragoza.es/contenidos/juventud/carta_europea.pdf

Población extranjera en Zaragoza de 15 a 29 años. Franja anterior y posterior

EDAD	2016					
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL		PORCENTAJE	
10/14	2.245	2.134	4.379		4,37	
15/19	2.507	2.310	4.817	21.137	4,81	21,12
20/24	2.934	3.122	6.056		6,05	
25/29	4.749	5.515	10.264		10,25	
30/34	6.867	6.809	13.676	13,66	6.867	6.809

(Cifras de Zaragoza 2016-1)

El programa de Garantía Juvenil gestionado desde los Servicios de Información Juvenil (SIJ+Garantía Juvenil) se dirige a los jóvenes de 16 a 29 años que no han trabajado y no realizan acción formativa/educativa el día anterior a la fecha de inscripción. Según datos de INAEM a fecha de octubre de 2016 en Zaragoza había 11.444 jóvenes desempleados, aunque no se puede asegurar que todos puedan ser beneficiarios de Garantía Juvenil. Durante 2016 más de 600 jóvenes solicitaron y gestionaron en CIPAJ el código de activación. Así mismo un número similar recibió información y asesoramiento sobre este tema.

El colectivo de profesionales, mediadores y educadores en general que trabajan con la población juvenil de la ciudad son también, sin límite de edad, destinatarios directos de la información juvenil. Receptores de los recursos y servicios de información los acercarán a las y los jóvenes y se convierten así en colaboradores directos del personal municipal que gestiona los programas de información juvenil.²

Alumnado matriculado. Curso 2014/2015.

	Aragón		
	Alumnado total	Alumnado extranjero	% Alumnado extranjero
Total	210.872	26.768	12,7%
Educación Secundaria	64.865	10.691	16,5%
ESO	48.205	6.716	13,9%
Bachillerato	16.660	1.299	7,8%
Estudios profesionales	19.345	2.676	13,8%
Educación Especial	939	132	14,1%

^A Datos avance.

Fuente: Estadística de la enseñanza no universitaria en Aragón. Curso 2014/2015. de Educación.

No debemos olvidar a madres y padres que cada día tratan con adolescentes y jóvenes. Muchas de estas personas disfrutaron cuando eran jóvenes de los beneficios de la información juvenil y ahora acceden a ella utilizándola como recurso en su labor educativa con sus hijos e hijas.

² Instituto Aragonés de Estadística. Datos curso 2014-2015

En referencia a la distribución territorial de la población juvenil en la ciudad todos los distritos, urbanos y rurales, son por igual destinatarios de la información juvenil. Observamos en nuestros datos el número de jóvenes por distritos y se constata que en cuatro de los distritos urbanos (Delicias, Actur-Rey Fernando, El Rabal y San José) se agrupan 46.879 jóvenes, lo que supone el 48,33 % del total de la población juvenil de la ciudad.

PROYECTOS Y ACTUACIONES DEL SERVICIO DE JUVENTUD PARA LA POBLACIÓN JOVEN

El Centro de Información Juvenil, el CIPAJ, dependiente del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza, se creó en el año 1982. Desde entonces es el principal motor de la información juvenil en la ciudad. Su objetivo fundamental es el de recopilar y gestionar información tanto de ámbito local, como regional, nacional o europea y en las diferentes áreas temáticas de interés para las y los jóvenes de Zaragoza.

Desde 1995 pertenece a la Red de Información Juvenil del Gobierno de Aragón (RED SAIJ) y desde 2003 está integrado en la Red Eurodesk de información sobre Europa.

El CIPAJ hace suyos los principios contenidos en la *Carta Europea de Información Juvenil*, principios que tienden a garantizar el derecho de los jóvenes a disponer de una información completa, comprensible, fiable y de calidad.

El entramado de proyectos que se gestionan en CIPAJ se pueden ver de manera gráfica en el ANEXO1 de este documento.³

Toda la información cuantitativa y cualitativa de las áreas de trabajo y principales actuaciones del CIPAJ se recogen en la memoria 2015 del Servicio de Juventud.⁴ A continuación destacamos un resumen:

Proyecto/actuación	Datos usuarios	Presupuesto específico 2015
Atención al público: (personal, telefónica y Email), carnés juveniles, Garantía Juvenil	608 Garantía Juven 4.960 Telefónicas 3.950 Email 316 carnés juveniles	Gastos generales
Documentación: bases de datos, Selecciones informativas, dosieres informativos monográficos, biblioteca, viajeteca, hemeroteca,		Gastos generales
Publicaciones e Internet: Boletín del CIPAJ, Guía de Recursos para Jóvenes, Guía de Verano para Jóvenes, página Web (Anuncios, Agenda Juvenil, Noticias, Convocatorias, Selecciones, Publicaciones etc) y Redes Sociales (Facebook y Twitter)	Boletín: 10 nºs, 15.000 ejemplares/mes Guía Recursos 10.000 ejemplares (anual) Guía Verano 11.500 ej. 10.403 Me gusta en Facebook 5365 seguidores Twitter 1.408.410 entradas página principal web	Gastos generales

³ ANEXO 1 de este documento. Mapa mental de los proyectos de CIPAJ

⁴ Memoria 2015 del Servicio de Juventud:

http://www.zaragoza.es/cont/paginas/paginas/sectores/jovenes/detalle_CatCultura?id=11336

Asesorías para jóvenes: Estudios, Jurídica, Movilidad Internacional, Psicológica y Sexológica. (En concierto con la Universidad de Zaragoza). 33,5 horas/semana. Servicio atendido por profesionales	1.455 jóvenes Charlas: 173 jóvenes y 15 especialistas colaboradores	36.000 €
Antenas informativas. Antenas en centros educativos y asociaciones; Equipo Radio unizar y equipo audiovisuales y comunicación. Formación, mesas informativas Europa y Mapa para jóvenes visitantes	74 jóvenes antena en 46 centros + 6 radio Unizar y comunicación	25.050 €
Red ciudadana de información juvenil. Envíos de información a entidades que traigan con jóvenes	1081 entidades	Gastos generales
Difusión: colaboración con medios de comunicación (escritos y digitales), visitas didácticas, Ferias temáticas	Reparto mensual de Boletín a 400 centros de la ciudad	Gastos generales
Eurodesk-Red de información sobre Europa en el CIPAJ (más de 1000 centros de 34 países), gestión y difusión de la información europea, Semana Europea de la Información Juvenil, charlas	11652 informaciones recibidas 131 informaciones aportadas a demandas. 112 consultas gestionadas	Gastos generales
Ciberespacio Morlanes. Ordenadores de consulta de Internet.	6553 usos	Gastos generales
Promoción Jóvenes Artistas (fotos y dibujos para publicaciones y página Web)	843 obras de 55 jóvenes	Gastos generales

El CIPAJ cuenta con una dotación de gastos generales que no corresponden a una actuación determinada y que gestiona el gasto de: Boletín CIPAJ, otras publicaciones, viajoteca, hemeroteca, Jóvenes artistas, etc. En el año 2015 fue de 50.000 €

Otros proyectos y acciones del Servicio de Juventud:

Entendemos la información juvenil como línea transversal implícita en todos los ámbitos de la vida de los jóvenes. Mencionamos únicamente los proyectos que ofrecen información y asesoramiento directo.

- **Asociacionismo.** Ofrece información y asesoramiento a colectivos, asociaciones ya constituidas y a grupos de jóvenes que quieren formar una asociación.
- **Oficina de Emancipación Joven.** Empleo y vivienda es el tándem que encamina a los jóvenes a la emancipación. Esta oficina de información y asesoramiento favorece la inserción de las y los jóvenes en el mundo laboral y facilita el acceso a vivienda. Se dirige a jóvenes entre 16 y 35 años.
Dispone de: **Asesoría para el empleo y el emprendimiento** y **Asesoría Psicopedagógica.** Ofrecen información individual y también brinda asesoramiento a personas que son mediadores juveniles, madres, padres y profesorado.
- La **Bolsa de Vivienda Joven** es un proyecto cuyos objetivos son orientar, asesorar y ofrecer a los jóvenes el acceso a una vivienda digna de alquiler.

- **Punto Móvil Informativo de Juventud.** Unidad itinerante que se desplaza a lugares donde se concentra un número importante de jóvenes para informar sobre los proyectos y actividades del Servicio de Juventud del Ayuntamiento

El detalle de cada proyecto y actuación en lo que se refiere a beneficiarios y partida presupuestaria se puede consultar en la Memoria Servicio de Juventud 2015.

PROYECTOS CONCURRENTES DE OTROS SERVICIOS O INSTITUCIONES

Diferentes instituciones y entidades de la ciudad contemplan programas que favorecen la información a la población juvenil, ya sean propiamente como centros de información, departamentos o asesorías. En algunos casos estos servicios están especializados en un ámbito temático y en la mayoría de ellos no se limitan únicamente a la edad de 15 a 30 años. Se puede encontrar detalle de muchos de ellos en la Guía de Recursos para Jóvenes Zaragoza 2016. ⁵

Proyectos del Ayuntamiento de Zaragoza:

- **Oficina Municipal de Turismo.** Información sobre todo tipo de recursos turísticos en nuestra ciudad.
- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).** En ella se obtiene todo tipo de información relativa al consumo.
- **Centro Municipal de Promoción de la Salud.** Información personalizada, en pareja, familiar y en grupo.
- **Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones (CMAPA).** Información, orientación y tratamiento a personas con problemas relacionados con las adicciones. Atención individual, familiar y/o grupal.
- **Casa de la Mujer.** Servicio de información y orientación laboral, Asesoría jurídica en materia de familia y violencia de género.
- **Casa de las Culturas.** Acogida e información sobre recursos para inmigrantes. Asesoría para asociaciones de inmigrantes.
- **Red de Centros Municipales de Servicios Sociales.** Ofrecen orientación, asesoramiento y atención a problemáticas sociales.
- **Zaragoza Dinámica.** Información y asesoramiento personalizado sobre empleo.
- **Zaragoza Activa.** Información y asesoramiento sobre emprendimiento. (Varios programas en La Azucarera y otras instalaciones de la ciudad).

Proyectos del Gobierno de Aragón:

- **Instituto Aragonés de la Juventud (IAJ).** Red de Información Juvenil (Red SAIJ), Agencia para información y gestión del programa Erasmus + Juventud y Eurodesk.
- **Oficina de Emancipación Joven del IAJ.** Información sobre empleo y autoempleo y asesoría de vivienda. Para jóvenes menores de 35 años.

⁵ Guía de Recursos para Jóvenes Zaragoza 2016:

<http://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/jovenes/guia-recursos-jovenes-2016.pdf>

- **Oficina del Carné joven Europeo.** Ofrece asesoría jurídica para cualquier tema relacionado con empleo, vivienda, consumo, etc. También APP (aplicación móvil)
- **Asesoría de convivencia.** Servicio de atención y orientación individualizada a escolares, familias y profesionales. Atención telefónica, online y presencial.
- **Teléfono aragonés contra el acoso escolar 900 100 456.** Servicio atendido por psicólogos y profesionales del Gobierno de Aragón.
- **Asesorías del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM)** : Jurídica, laboral, empresarial y social.
- **Servicios de Información y Orientación Laboral del INAEM.** Red de oficinas repartida por la ciudad. Ofrecer información y asesoramiento en el ámbito de empleo. Ofrece información, tutorización, asesorías y APP (aplicación móvil)
- **Información en Servicio Provincial de Educación.** Funciona como punto de información de la oferta educativa de Aragón.
- **Servicio de Información y defensa del consumidor**
- **Oficina de asistencia a las víctimas del delito**
- **Subdirección de Protección a la infancia y tutela**
- **EURES** (Servicio Europeo de Empleo). Información sobre empleo, prácticas, vivir y trabajar en diferentes países, ayudas, etc.
- **Instituto Aragonés de Fomento (IAF).** Información sobre emprendimiento.
- **Europe Direct.** Información sobre todos los ámbitos de la UE.
- **Oficinas de turismo de Aragón.** Información turística de pueblos y ciudades de Aragón.
- **Oficina de Atención al público y Registro General del Gobierno de Aragón**

Proyectos de la Universidad de Zaragoza:

- **Centro de Información Universitaria.** Dirigido a la población universitaria del Distrito que deseen información relacionada con el mundo universitario.
- **Otros: Defensora Universitaria** (Atiende y gestiona solicitudes personales). **Sección de Becas** (información y gestión sobre becas) **y Casa del Estudiante** (espacio de participación en el que se agrupan los colectivos de estudiantes y donde están ubicadas las **Asesorías para Jóvenes de la universidad**)
- **Servicio de alojamiento.** Ofrece información y orientación a los estudiantes (web y personal) sobre alojamiento (alquiler, compartidos y programa especiales: universitarios solidarios, estudiantes Erasmus y Vivir y convivir).
- **Servicio de orientación UNIVERSA.** Dirigido a estudiantes y titulados universitarios. Información sobre empleo y formación.
- **Servicio de Documentación Europea.** Información sobre programas, legislación, etc

Otros servicios de información y asesoramiento de instituciones y entidades :

- **Oficina de Información de la Delegación del Gobierno.** Ofrece información sobre diferentes temas de la Administración General.
- **Oficina y servicios del 060.** Información telefónica sobre los servicios de las distintas Administraciones Públicas.
- **Oficina de extranjería de la Delegación del Gobierno en Aragón.** Información sobre trámites para extranjeros.
- **Alta inspección del Mº de Educación** (en Delegación del Gobierno en Aragón). Información y gestión de homologaciones de estudios extranjeros. Presencial con cita previa.
- **Patronato Provincial de turismo de Diputación de Zaragoza.** Información turística y cultural de las localidades de la provincia de Zaragoza.
- **OFAP** (Oficinas de Apoyo al Personal en acuartelamientos). Ofrecen información para facilitar la integración en el destino de trabajo y en la localidad, tanto al trabajador como a su familia. Hay 9 oficinas en la ciudad que cuentan con un Punto de Información Juvenil (PIJ) de la Red SAIJ.
- **Puntos de Información Joven (PIJ).** Los Puntos de Información Joven están integrados en la Red SAIJ y son gestionados por asociaciones y organismos interesados en disponer de una estructura de información juvenil dirigida a los jóvenes del entorno. Se comprometen a atender las demandas de información juvenil durante, al menos, 6 horas semanales. Hay 13 en Zaragoza.
- Servicios de información y asesoría laboral/empleo y emprendimiento en sindicatos y entidades sociales y empresariales: **Cámara de Comercio, CCOO, UGT, OSTA, CGT, U**
- **Unión de Consumidores de Aragón (UCA).** Información sobre consumo.
- **Ibercaja Orienta.** Servicio online sobre educación (nivel FP, Bachiller y universidad) y excepcionalmente presencial. En colaboración con CEPYME.
- **Información telefónica para la mujer víctima de violencia.**
- **Asociación Omsida.** Información y acompañamiento.
- **Teléfono de la Esperanza.** Información, orientación y grupos de terapia.
- **Arbada.** Asociación de Familiares de Enfermos de Anorexia y Bulimia.
- **AZAJER.** tratamiento juego, droga, alcohol. Información, orientación y tratamiento sobre estos temas.

REFLEXIONES Y APORTACIONES DEL GRUPO DE TRABAJO

De acuerdo con los principios de la Carta Europea de Información juvenil, los centros y servicios de información juvenil procurarán garantizar la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, con independencia de su ubicación, origen, género, religión, o clase social.

El CIPAJ, desde su creación en 1982 hasta la actualidad ha adaptado los contenidos, recursos y metodologías para garantizar la información y asesoramiento de calidad a la población juvenil de la ciudad. Las tendencias sociales, educativas y en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han hecho que la información se haya acercado a la población juvenil por

diferentes canales haciendo posible en la actualidad la accesibilidad permanente 24 h - 7 días a la semana – 12 meses al año.

Mirar al futuro para elaborar el nuevo Plan Joven nos lleva a tener presente que la información juvenil debe de dar respuesta a la generación actual de jóvenes. Debemos de tener presente las siguientes pautas:

- ✓ Cambios sociales muy rápidos que obligan a cambiar y adaptarse para dar respuesta a las necesidades de la población juvenil.
- ✓ Las tendencias actuales educativas se basan en el aprendizaje compartido y colaborativo, la innovación y la creatividad, características que potencian la autonomía y capacidad de decisión.
- ✓ La receptora de la información juvenil es la Juventud digital conectada a pantallas: teléfono móvil, tablet, ordenador y TV.
- ✓ Tenemos que hacer llegar la información juvenil a todos los colectivos poniendo especial atención en los grupos desfavorecidos, y en quienes presenten necesidades específicas.

En el ámbito de la información y asesoramiento se propone :

- Dedicar especial atención a la información y asesoramiento personalizado.
- Aplicar creatividad e innovación para acercar la información juvenil a los y las jóvenes por medio de nuevos canales y recursos (APPs, Youtuber...). Utilizar recursos municipales y dar valor a “de jóvenes para jóvenes”.
- Actuar en propuestas de formación y cualificación en herramientas 2.0 que faciliten el acceso de la juventud a la información y recursos en la red. ¿Y por qué no 3.0?
- Establecer canales de coordinación entre los numerosos recursos de información de la ciudad con el objetivo de visibilizar y mejorar el acceso a la información dirigida a los y las jóvenes de Zaragoza.
- Descentralización territorial acercando la información y el asesoramiento a zonas de la ciudad con mayor población juvenil.

En el ámbito de la descentralización y las entidades sociales se propone :

- Descentralización de la información juvenil a espacios juveniles utilizando redes de proyectos juveniles y colectivos de jóvenes. Hacer protagonistas a los jóvenes de la gestión de la información juvenil.
- Acercar la información juvenil al ámbito educativo en los niveles de enseñanzas medias y universidad.
- Ofrecer los espacios públicos a entidades y asociaciones de interés para la población juvenil para que den a conocer sus proyectos.
- Difusión de la información juvenil en espacios y medios frecuentados por jóvenes: espacios juveniles, eventos deportivos, fiestas, centros comerciales, radio y TV, paneles informativos en centros municipales, información en bus o tranvía, etc

En el ámbito de movilidad (Europa y más) se propone :

En el curso 2015-2016 alrededor de 1000 estudiantes fueron enviados por la Universidad de Zaragoza en las diferentes acciones del programa Erasmus (Estudios, Prácticas, Visitas Docentes, Visitas de Formación o Movilidad). Asimismo unos 900 jóvenes fueron recibidos por la Universidad de Zaragoza en el mismo programa.⁶

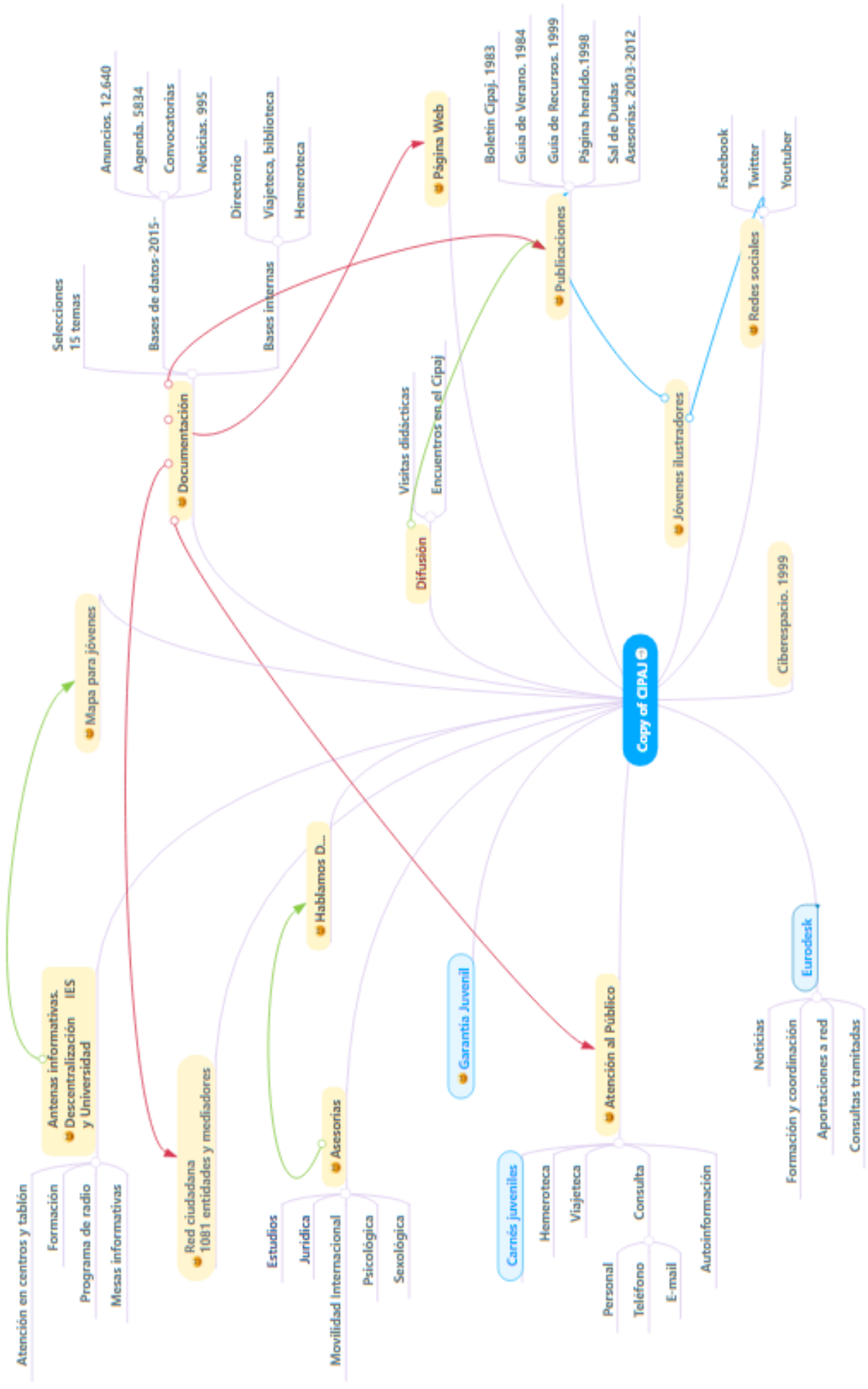
La experiencia de participar en programas de voluntariado, ocio, cultura y creatividad animan a la población juvenil a dirigirse a países de Europa y de otros continentes.

- Facilitar a la juventud el acceso a la información que favorezca la movilidad juvenil. Establecer vías para compartir información útil de calidad, tanto desde las instituciones como por las y los propios jóvenes.
- Establecer canales de coordinación de la información y la gestión de oportunidades de movilidad juvenil con diferentes instituciones de la ciudad.
- Potenciar desde el ayuntamiento propuestas de movilidad juvenil propias y coordinadas con entidades sociales (programa de Voluntariado Europeo), dirigidas a jóvenes, asociaciones y profesionales del ámbito juvenil.

Zaragoza, febrero de 2017

⁶ Fuente: SIGMA, Bases de Datos Sección Relaciones Internacionales Actualización: Septiembre 2016

ANEXO 1. PROYECTOS DEL CIPAJ



ANEXO 2.

GRUPO DE TRABAJO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Coordinadora del Grupo :

Castiella, María José Cipaj / Juventud Ayunt. Zaragoza

Participantes en el Grupo :

Aguar, Ignacio	Sección Plan Joven / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Bonel, Begoña	Cipaj / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Manero, Sara	Cipaj / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Romero, Concha	Cipaj / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Sabaté, Carmen	Oficina Técnica Plan Joven / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Sancho, Angel	Cipaj / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Simón, Vicente	Oficina Técnica Plan Joven / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Valtueña, Chus	Unidad Vivienda Joven / Juventud	Ayunt. Zaragoza
Viela, Charo	Interv.Territorial Juventud // Voluntariado	Ayunt. Zaragoza
Villa, Gema	Jefatura de Servicio / Juventud	Ayunt. Zaragoza