

ACCEM	
Página web/ Correo electrónico de contacto	www.accem.es discriminacion@accem.es ; programas@accem.es
Actuación educativa de éxito	
Nombre del programa o iniciativa:	Programa de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico (MEYSS – FAMI)
¿Por qué es relevante esta iniciativa?	Esta experiencia pretende: ofrecer una atención más integral y adecuada a las víctimas de discriminación étnica, contribuir a prevenir situaciones de racismo, discriminación e intolerancia y promover la igualdad de trato en la sociedad española.
Formas de diversidad a las que afecta	El programa tiene como objetivo principal la lucha contra la discriminación racial o étnica. No obstante, en sus distintas actuaciones se contemplan otras causas de discriminación y “diversidades” (género, orientación sexual, edad, discapacidad, religión o convicciones, etc.).
¿En qué consiste esta experiencia? Breve descripción de la iniciativa.	
<p>Desde este programa se desarrolla un servicio de apoyo y asesoramiento a víctimas potenciales o reales de discriminación por origen racial o étnico.</p> <p>Se documentan las situaciones identificadas, se analizan e investigan los incidentes detectados, al tiempo que se ofrece información, orientación y apoyo (social y jurídico) a las personas afectadas para dar respuesta a las prácticas discriminatorias.</p> <p>Por otra parte, se trabaja con el fin de evitar la discriminación racial o étnica, generar conciencia sobre esta problemática y promover la igualdad de trato en diferentes ámbitos de nuestra sociedad. Para ello, se ponen en marcha acciones de difusión, información y sensibilización con diferentes destinatarios: personas susceptibles de sufrir esta forma de discriminación, profesionales de diferentes ámbitos, alumnado de distintos niveles de enseñanza, agentes y recursos comunitarios, etc.</p> <p>Asimismo, se diseña, elabora y difunde información y materiales a través de diversos medios y canales: página web de la organización, publicaciones y folletos, boletín informativo, materiales visuales, etc.</p> <p>Por último, el trabajo en red y la participación en plataformas y foros vinculados a esta temática forman parte también de las acciones del programa, con el fin de establecer mecanismos de coordinación, cooperación, intercambio y aprendizaje mutuo.</p>	
Objetivo general	
El programa de asistencia a víctimas de discriminación tiene como objetivo general mejorar la atención a las víctimas potenciales o reales de discriminación racial así como contribuir a la prevención de las prácticas discriminatorias y a promover la igualdad de trato y de oportunidades en la sociedad española.	

Objetivos específicos

- 1) Proporcionar un servicio de apoyo y asesoramiento social y jurídico a víctimas potenciales o reales de discriminación por origen racial o étnico. Identificar y documentar los casos de discriminación detectados.
- 2) Desarrollar acciones de información y sensibilización dirigidas a profesionales de entidades sociales, profesionales de los servicios públicos, etc., en materia de igualdad de trato y no discriminación.
- 3) Desarrollar acciones de información, sensibilización y difusión dirigidas a grupos de usuarios atendidos desde los distintos dispositivos de Accem, capacitarlos para que conozcan sus derechos, qué hacer y a dónde dirigirse ante estas situaciones.
- 4) Desarrollar acciones de educación y sensibilización para la tolerancia, la igualdad de trato y la no discriminación, que prevengan, palien o eviten que el racismo y la discriminación por origen racial o étnico estén presentes o se perpetúen en la sociedad española.
- 5) Recopilar, elaborar y distribuir información de la normativa existente, de informes, avances, recursos y noticias de interés en este ámbito, a través de la página web de Accem u otros canales.
- 6) Fortalecer el trabajo en red y establecer mecanismos de coordinación, cooperación, intercambio y aprendizaje mutuo entre las entidades, organizaciones e instituciones que trabajan en este ámbito.

Agentes implicados en su puesta en marcha

Para el desarrollo de las actuaciones contempladas en el programa, se colabora con:

- Otras organizaciones no gubernamentales y entidades sociales;
- Administraciones locales, autonómicas y provinciales;
- Centros de enseñanza y AMPAS;
- Recursos comunitarios y/o de barrio (asociaciones, centros de servicios sociales, salud, etc.);
- Redes, plataformas, grupos de trabajo, organismos y foros especializados;

Características de la población destinataria de la iniciativa

El programa está dirigido a:

- Personas inmigrantes (nacionales de terceros países) susceptibles de ser discriminadas por origen racial o étnico.
- Personas inmigrantes (nacionales de terceros países) que crean haber sido víctimas de discriminación por origen racial o étnico (víctimas reales o potenciales) que requieran apoyo, orientación y asesoramiento de un profesional en materia de igualdad de trato.
- Otros grupos de destinatarios tales como: público en general con interés en esta temática, la opinión pública, profesionales de Accem y de otras organizaciones sociales, profesionales de ciertos servicios públicos, proveedores de bienes y servicios como la vivienda, la enseñanza, la salud, alumnado de centros de enseñanza y otros miembros de la comunidad educativa, etc.

Contenidos de la iniciativa

El programa se viene desarrollando desde el año 2012 en cinco localizaciones donde la entidad tiene presencia: Gijón (Asturias), Burgos (Castilla y León), Madrid (Comunidad de Madrid), Valencia (Comunidad Valenciana) y Sevilla (Andalucía). Como se ha mencionado con anterioridad, y en lo que a sus contenidos respecta, se ponen en marcha las siguientes actuaciones:

1. Se proporciona un servicio de apoyo y asesoramiento social y jurídico a víctimas potenciales o reales de discriminación racial o étnica. Se registran, documentan e investigan los incidentes discriminatorios detectados, se ofrece asesoramiento para hacer frente a estos hechos y se realizan acciones de interlocución y mediación con los presuntos agentes discriminadores.
2. Se desarrollan acciones de sensibilización, difusión y formativas en materia de igualdad de trato con personal de la organización y otros profesionales de entidades sociales y servicios públicos.
3. Se diseñan e imparten talleres de información y sensibilización con potenciales víctimas de discriminación racial para favorecer el conocimiento de sus derechos, qué hacer y a dónde dirigirse en estas situaciones.
4. Se desarrollan talleres para prevenir el racismo y la discriminación racial - actividades de reflexión y debate grupal, dinámicas lúdicas y participativas, testimonios audiovisuales o presenciales, semanas contra el racismo- en centros de enseñanza y otros espacios.
5. Se promueven acciones de información, comunicación y difusión para sensibilizar y educar para la igualdad de trato y la no discriminación: elaboración de materiales didácticos, edición de folletos y carteles informativos, edición de materiales visuales y contenidos web, etc. En este marco:
 - a) Se edita y difunde, con carácter cuatrimestral, un boletín de noticias destacadas "*Igualdad, diversidad, no discriminación*" sobre promoción de la diversidad, igualdad de trato y lucha contra la discriminación. Para recibir gratuitamente el boletín, pinchar en el siguiente [enlace](#)
 - b) Se han elaborado y distribuido dos cuadernos didácticos (*Lucha contra la discriminación racial o étnica. Aproximación a los conceptos clave* y *Materiales audiovisuales para trabajar por la igualdad de trato*), herramientas de carácter práctico orientadas a facilitar la promoción y defensa de la igualdad de derechos de todas las personas. Pincha en este [enlace](#) para descargar los materiales.
 - c) Se elabora y difunde un dossier informativo "*Igualdad de trato y no discriminación*" dedicado a esta temática, disponible en la web de Accem. Se trata de un espacio informativo con herramientas y recursos, eventos y noticias, publicaciones, enlaces y otros recursos de interés en la materia. Pincha en el siguiente [enlace](#) para acceder al dossier monográfico de Igualdad de trato y No discriminación.

Recursos destinados a la iniciativa

El programa se desarrolla con una financiación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Dirección General de Migraciones) y el Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI).

El proyecto cuenta con un total de 12 personas adscritas al mismo, con una dedicación a tiempo parcial.

Breve descripción del sistema de seguimiento y evaluación de la iniciativa

Los mecanismos de seguimiento y evaluación utilizados para evaluar la calidad y el impacto del proyecto:

- Desde la coordinación estatal, se mantiene un **contacto continuo y fluido** con el personal que ejecuta el proyecto para planificar, impulsar, coordinar y respaldar las distintas intervenciones realizadas.
- Se recopila información y datos sobre las acciones ejecutadas: se han creado distintas **herramientas y registros** para dar cuenta de la actividad realizada y recopilar la información necesaria para su evaluación.
- Se han definido un **conjunto de indicadores** para medir el cumplimiento de objetivos y los resultados obtenidos.

- Se elaboran **informes y memorias de resultados** que se remiten a la autoridad responsable.
- Se consulta mediante distintos **mecanismos de evaluación** (cuestionarios, observación directa...) a los beneficiarios de las acciones para mejorar los servicios y actividades prestadas.
- Se trabaja con un **Sistema de Gestión de Calidad** (Norma ISO 9001:2008) que permite el seguimiento y mejora continua de los servicios ofrecidos (Certificado ES10/9125).

Principales conclusiones

Entre los principales logros alcanzados hasta la fecha conviene mencionar:

- Desde su puesta en marcha, el programa ha contado con un importante número de beneficiarios en sus distintas actuaciones (cerca de 9940).
- Ha permitido generar una mayor comprensión, conciencia, conocimiento y visibilidad de la problemática de la discriminación racial en la sociedad española.
- Ha mejorado las capacidades del personal de la organización y de otros agentes para la identificación y el tratamiento de los hechos discriminatorios.
- Ha contribuido al empoderamiento y mejorado las capacidades de las personas afectadas por el racismo y la discriminación para abordar estas situaciones.
- Ha contribuido a la sistematización y perfeccionamiento de las metodologías de trabajo e intervención en este campo.

Asimismo, como elementos o factores de éxito de la iniciativa cabría mencionar:

- La importancia de trabajar con metodologías y enfoques adaptados a las personas destinatarias de las acciones, que se ajusten a sus necesidades y conocimientos, así como a los objetivos que se pretenden alcanzar.
- La importancia de tender lazos de colaboración y cooperación con los agentes del territorio en los que se está ejecutando el programa, fomentando la movilización e implicación de nuevos actores y agentes en la lucha contra el racismo, la discriminación y la intolerancia.

Retos

Entre los principales retos identificados se encuentran los siguientes:

1. Ampliar el conocimiento, la información y la sensibilización a la ciudadanía en general sobre el derecho a la igualdad y la no discriminación. Existe una falta de conciencia y un gran desconocimiento a este respecto en todos los niveles de la sociedad española.
2. Mejorar y reforzar los mecanismos de protección a las víctimas de discriminación racial o étnica y/o por otros motivos para que éstas se sienten realmente respaldadas y se animen a reportar o denunciar los hechos sufridos.
3. Impulsar y reforzar las actuaciones dirigidas a formar y/o capacitar a diferentes actores (ONG, profesionales de los servicios públicos, empresas, abogados, jueces, fiscales, etc.) para prevenir, identificar y abordar la discriminación por distintos motivos.