

OFICINA ANTIDISCRIMINACIÓN

HERRAMIENTAS PARA LA IGUALDAD POLÍTICAS LOCALES CONTRA EL RACISMO

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

¿Por qué es necesario?

Primeros pasos

Puesta en práctica

Seguimiento

HERRAMIENTAS PARA LA IGUALDAD POLÍTICAS LOCALES CONTRA EL RACISMO

OFICINA ANTIDISCRIMINACIÓN

LA CIUDAD TIENE DIFERENTES FUNCIONES:

- Institución democrática;
- reguladora;
- empleadora;
- proveedora de servicios;
- contratista.

ECCAR: LOS 10 PUNTOS DEL PLAN DE ACCIÓN

1. Mayor vigilancia contra el racismo.
2. Evaluación del racismo y la discriminación y monitorización de las políticas municipales.
3. Incremento del apoyo a las víctimas del racismo y la discriminación.
4. Mayor participación de la ciudadanía e información a la misma.
5. La ciudad como parte activa de las prácticas de igualdad de oportunidades.
6. La ciudad como empleadora y proveedora de servicios en igualdad de oportunidades.
7. Acceso justo a la vivienda.
8. Lucha contra el racismo y la discriminación a través de la educación.
9. Promoción de la diversidad cultural.
10. Gestión de los delitos y conflictos por odio.

Este proyecto ha sido coordinado por ETC Graz, y llevado a cabo por los siguientes socios:

Universidad de Estocolmo, SU (Suecia).

Universidad de Padua. Centro de Derechos Humanos, HRC (Padua, Italia).

Centro para el Derecho Constitucional, CECL (Grecia).

Fundación Otherness, NEKI (Hungría).

Cidalia (España).

Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo (ECCAR e.V.).

La UNESCO como miembro de ECCAR.

Editores: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl y Paul Lappalainen.

Versión 2.0. Febrero 2017, Graz – Estocolmo – Potsdam.

Este kit de herramientas para la igualdad se ha elaborado con el apoyo de la Comisión Europea, la UNESCO, la Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR), la Fundación Sociedad Abierta-En Casa en Europa, ETC Graz y las ciudades de Berna, Bolonia, Esch-Alzette, Gante, Graz, Potsdam, Rotterdam, Viena y Zúrich.

Esta publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero del Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanía (REC) de la Unión Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de ETC Graz y de sus socios y no refleja en modo alguno las opiniones de la Comisión Europea.

INTRODUCCIÓN

El kit de Herramientas para la igualdad es un manual que tiene como finalidad servir de apoyo a las ciudades en la implementación de políticas locales que combatan con éxito el racismo y la discriminación por motivos raciales, y también en el ajuste de las políticas existentes en este ámbito. Proporciona instrucciones detalladas, basadas en la experiencia, para implementar políticas concretas, desde la conceptualización de las mismas hasta la medición de su impacto. Todos los contenidos que aquí se presentan están basados en la experiencia compartida de funcionarios municipales, diferentes actores de la sociedad civil y representantes de diversos grupos objetivo que trabajan en este campo en ciudades europeas.

Nuestro objetivo al elaborar el manual ha sido proporcionar sugerencias lo más concretas posible. Le invitamos a leer este conjunto de herramientas procedentes de la experiencia conjunta de sus colegas de otras ciudades, y a que tome lo que le parezca útil para su propio municipio.

La preparación de este conjunto de herramientas para la igualdad no habría sido posible sin el apoyo de las corporaciones municipales y los funcionarios que compartieron con nosotros sus experiencias, sus conocimientos y su tiempo. Los miembros de ECCAR y los editores desean agradecer a todas las ciudades y regiones participantes sus contribuciones y también su hospitalidad. En particular a las siguientes:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (España)
Atenas (Grecia)	Malmö (Suecia)
Barcelona (España)	Nantes (Francia)
Berlín (Alemania)	Pecs (Hungría)
Berna (Suiza)	Potsdam (Alemania)
Bilbao (España)	Rotterdam (Países Bajos)
Bolonia (Italia)	Santa Cruz de Tenerife (España)
Botkyrka (Suecia)	Sevilla (España)
Budapest (Hungría)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (España)	Turín (Italia)
Esch-sur-Alzette (Luxemburgo)	Valencia (España)
Gante (Bélgica)	Viena (Austria)
Graz (Austria)	Zúrich (Suiza)

OFICINA ANTIDISCRIMINACION

¿POR QUÉ ES NECESARIO? 10

PRIMEROS PASOS 12

PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS 12

Identificar la voluntad política y obtener apoyo político	12
Aumentar la conciencia de que la discriminación es un problema para la ciudad	13
Decisión del Ayuntamiento	13
Identificación de las partes interesadas	12

PUESTA EN PRÁCTICA DEL PLAN DE ACCIÓN 15

Incorporación estructural	15
Establecimiento de un comité directivo para la aplicación del Plan de Acción	15
Acordar los elementos básicos y el procedimiento	15

CONCEPTO 16

Calcular el presupuesto	18
-------------------------	----

PUESTA EN MARCHA 20

Establecer las mejores ubicaciones	20
Encontrar la dirección adecuada	20
Debatir sobre la protección de los datos	21

TRABAJO DIARIO 23

Divulgar el trabajo de la Oficina Antidiscriminación en la ciudad	23
Visibilizar las acciones de la Oficina Antidiscriminación	23

SOSTENIBILIDAD 27

SEGUIMIENTO

28

Concretar objetivos
Definir la metodología
Diseminación de los resultados
Crear un centro regional para trabajar la Antidiscriminación

FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO	31
IMPACTO Y SEGUIMIENTO	32
RECURSOS Y EJEMPLOS	33

OFICINA ANTIDISCRIMINACION (OAD)

Una Oficina de Antidiscriminación (OAD) es un servicio para todas las personas que se sienten discriminadas o tratadas injustamente. Las OAD proporcionan asesoramiento en asuntos legales, resolución de conflictos, mediación y apoyo en varias situaciones en las que se sospecha que pueda haber discriminación. Pueden defender la discriminación y la igualdad de oportunidades.

La principal diferencia entre una OAD y un Organismo de Igualdad es que la OAD no se limita a realizar asesoramiento jurídico basado en la Ley de Igualdad de Trato, sino que puede ofrecer una gama más amplia de servicios de apoyo. Las principales características de las OAD es son gratuitas, anónimas y, por tanto, de fácil acceso.

La OAD actúa como intermediario entre las víctimas o las personas afectadas, las ONG, los órganos de igualdad de trato y las partes acusadas de discriminación, sean funcionarios públicos o ciudadanos. Una OAD ayuda a prevenir el incremento o perpetuación de conflictos que, de otro modo, podrían resultar de la discriminación. Una OAD también puede promover políticas de igualdad a nivel local o nacional.

La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (ICERD) sostiene que la discriminación racial es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico.

En esta definición, “distinción” se refiere a considerar a una persona como diferente en función de su “raza”, color de piel, etnicidad, ascendencia, lugar de nacimiento, religión o idioma (sobre la base de afirmaciones biológicas y culturales), justificando así derechos diferenciados desde un punto de vista estructural. Lo contrario de la distinción sería, pues, la igualdad, entendida como un estado y también como un proceso.

Por otro lado, “exclusión” se refiere aquí a la negación del acceso a y el disfrute de los derechos humanos. La Unión Europea adoptó el término “exclusión social” definido por la OIT, pero amplió su definición subrayando que la exclusión social ocurre cuando las personas no pueden participar plenamente en la sociedad o contribuir a ella debido a la negación de sus derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales. Se indica en las definiciones que la exclusión resulta de una combinación de problemas relacionados como el desempleo, habilidades deficientes, bajos ingresos, vivienda precaria, mala salud y ruptura de la familia. La participación es una condición previa, así como un objetivo de los derechos humanos. Lo opuesto a la exclusión es la inclusión.

En cuanto a la “restricción”, este término implica una limitación, en la práctica, del disfrute de los derechos humanos. Su contraparte positiva es la “igualdad de oportunidades”.

La “preferencia” implica el privilegio de una persona sobre otra por razones de “raza”, color de piel, origen étnico, ascendencia, lugar de nacimiento, religión o idioma. Paralelamente, supone la desventaja de una persona comparada con otra. El opuesto positivo a esto es la “igualdad de trato”.



Así, para combatir con éxito la discriminación racial, las políticas deben contribuir a la puesta en práctica de contrapartes positivas de estas cuatro dimensiones.

Contrarrestar la discriminación significa, por lo tanto, aumentar la igualdad, la inclusión, la igualdad de oportunidades y/o la igualdad de trato.

La política de OFICINAS ANTIDISCRIMINACION, como se describe en este capítulo, contrarresta la discriminación mediante la promoción de la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades. Dependiendo de su mandato específico, contribuye a prevenir, eliminar y/o sancionar la discriminación en el disfrute de los derechos humanos.

INFORMACIÓN DE CONTEXTO

El siguiente capítulo se desarrolló a través de entrevistas con personas involucradas en el trabajo de las oficinas antidiscriminación, oficinas de prevención y resolución de conflictos y servicios de asesoría legal en las ciudades de Graz (Austria), Zurich (Suiza), Barcelona, Madrid, Bilbao, Sevilla (España), Malmö (Suecia) y Bolonia (Italia). La información proporcionada por los entrevistados se complementó con recursos online. Las estructuras federales (por ejemplo, en Austria y Suiza) influyen en las competencias de las ciudades en el tratamiento de la discriminación racial. No existe una legislación contra la discriminación que cubra el sector privado en Suiza, mientras que los actos racistas están cubiertos por el derecho público o penal. Hay que tener en cuenta las diferentes legislaciones nacionales de los estados miembro de la UE.

¿ POR QUÉ ES NECESARIO?

¿Cómo se beneficia la ciudad?

- La discriminación y el acoso en sus diversas formas no sólo afectan a determinados grupos, sino a la sociedad en su conjunto; la discriminación no es un problema de minorías, puede afectar a cualquier ciudadano. Una OAD que cubre todos los motivos de discriminación (edad, sexo, origen étnico, discapacidad, orientación sexual, etc.) proporciona un servicio a toda la población.
- El comportamiento discriminatorio puede desencadenar conflictos sociales. Las OAD contribuyen a la resolución de conflictos y a la prevención de su incremento.
- La ciudad puede convertirse en un proveedor más efectivo de igualdad
- Los incidentes de discriminación son perjudiciales para la imagen de una ciudad, no sólo en lo que respecta a sus habitantes, sino también si los turistas u otros visitantes son afectados. También contribuyen a la falta de cohesión social y de sostenibilidad. Una ciudad puede mejorar considerablemente su imagen si no se tolera la discriminación.
- Las ONG, las asociaciones y/o las oficinas de igualdad de trato ven un aliado en la OAD para la lucha efectiva contra la discriminación.
- Los OAD pueden proporcionar capacitación y apoyo práctico a los proveedores de servicios municipales y también son un consultor importante para el personal de la ciudad en todas las cuestiones relacionadas con la no discriminación y la igualdad.
- Las OAD con un amplio mandato pueden llenar los vacíos de los servicios existentes de apoyo a las víctimas, que en su mayoría se orientan hacia un grupo objetivo específico (es decir, servicios para niños, mujeres o migrantes).
- Los servicios de mediación trabajan por la cohesión social, que es importante en la prevención de conflictos.
- Una OAD actúa indirectamente como una herramienta de monitoreo (documentando casos, números, ubicación, hechos y tipo de discriminación), que va más allá de los actos nacionales de igualdad de trato (que en su mayoría están limitados en su ámbito de aplicación).
- La documentación del caso puede proporcionar evidencias para la nueva legislación o enmiendas.
- Sobre la base de la información recopilada, las OAD pueden actuar como defensores o contribuir a la promoción que desafía viejos patrones de comportamiento, rutinas y políticas y la promoción de nuevos.
- Los acuerdos extrajudiciales ahorran costos públicos.
- El tratamiento de los incidentes discriminatorios ahorra los costos de seguimiento ocasionados por los conflictos o la marginación de las personas

¿Cómo se benefician los miembros del grupo objetivo?

- Las víctimas de discriminación y los habitantes que necesitan asesoramiento legal encuentran una oficina de contacto de bajo umbral para consejería y un punto de información

- Reciben asesoramiento calificado para decidir cómo quieren proceder
- Incluso si un incidente particular no está cubierto por la Ley de Igualdad de Trato, la ADO puede ayudar al cliente a encontrar una solución satisfactoria
- Estos servicios a petición de la víctima y pueden ofrecer una solución adaptada (por ejemplo, escribir una carta, una intervención, un procedimiento de mediación, hacer público, recomendar a un abogado, etc.)
- La mediación entre el acusado y la persona afectada puede ser una solución más rápida, más satisfactoria y más económica que una demanda
- Las ADOs hacen lobby para que se cumplan y mejoren la legislación contra la discriminación, así como otras medidas complementarias
- Se evitan los conflictos causados por la discriminación
- Las OAD concientizan a través de campañas de información y otras actividades
- Una ADO es una voz independiente que puede expresar las experiencias de discriminación por parte de los habitantes
- Los migrantes (y otros grupos discriminados) obtienen acceso sin costo a la justicia y la protección legal y están informados sobre sus derechos humanos

ADOs son generalmente útiles en una ciudad si:

- el acceso a la justicia está restringido debido a la limitación de la ley contra la discriminación
- los conflictos son atribuibles a diferencias étnicas (o a otras “diferencias” como religión, género, orientación sexual, discapacidad)
- hay evidencia de discriminación en la ciudad (informes de ONG, pruebas de situación)
- es complementario de las demandas de derecho (una estructura complementaria)

LIMITACIONES

Las posibilidades de acción de las ADO no están restringidas, pero pueden ser limitadas por la Ley de Igualdad de Trato existente o por otras leyes contra la discriminación, o por el derecho procesal en general. Algunas OAD tienen mandatos que se limitan al derecho público y, por tanto, no pueden ocuparse de los asuntos relativos al derecho privado. El amplio interés en la intervención de las OAD no puede compensar plenamente las lagunas y los límites de la legislación sobre igualdad de trato / no discriminación. Si un aspecto de la discriminación no está cubierto por la ley, la ADO sólo puede apelar a la buena voluntad de una persona para lograr una solución (a menos que también se pueda hacer referencia a otras leyes). Medios alternativos de presión, como anunciar la intención de hacer público un incidente, sólo son aplicables si la publicidad no perjudica a los intereses de la víctima y / o si la víctima ha accedido.

No esperen que el establecimiento de ADO conduzca de inmediato a un aumento de la denuncia de discriminación o que se reduzca inmediatamente el número de casos de discriminación o que pueda solucionar todas las necesidades que existen en el área de asesoramiento y apoyo jurídico.

Las OAD en general no pueden resolver todos los problemas de los grupos discriminados y no reemplazan la necesidad de ONG especializadas. A menudo los problemas están fuera del alcance de la ley de no discriminación. Sin una sociedad civil fuerte, las ADO locales probablemente tendrán dificultades para establecer sus perfiles. La ADO no puede ser el único actor en el campo del trabajo municipal de igualdad.

PRIMEROS PASOS

PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1

PASO 1 Identificar la voluntad política y obtener apoyo político

Obtener apoyo político haciendo hincapié en los beneficios antes mencionados. La voluntad política también puede anclarse en un documento de desarrollo estratégico o en un plan de acción regional o nacional, que establece como prioridad la protección jurídica y las medidas contra la discriminación. Por lo tanto, primero verifique si hay algún documento que requiera acción contra la discriminación. Si su ciudad es un miembro de ECCAR o está aspirando a convertirse en uno, basar su demanda en el compromiso 3 del plan de acción de ECCAR. En general, se hace referencia a las normas de derechos humanos cuando se aboga por el establecimiento de servicios de protección jurídica.

2

PASO 2 Aumentar la conciencia de que la discriminación es un problema para la ciudad.

En los casos relativos a la falta de conciencia sobre las formas diarias de discriminación, realizar pruebas de situación para probar que es un problema. La ventaja de la prueba de la situación es que hace que la negación de la existencia de la discriminación sea mucho más difícil. La negación del problema de la discriminación es a menudo la primera línea de defensa de quienes tienen el poder de discriminar.

Cómo llevar a cabo las pruebas de situación: dos ejemplos:

En la vida nocturna: seleccione las personas que comparten las mismas características en cuanto a vestirse, edad, sexo, comportamiento, etc. Varíe la situación sólo en términos de la discriminación que desea probar, p. Apariencia étnica o género. Envíelos a la entrada de varios clubes nocturnos y el documento si la entrada se rechaza a algunas personas en lugar de otros. También puede llevar a miembros de la policía, políticos locales o profesionales de los medios encubiertos a sus experimentos de campo.

En el mercado de la vivienda: Envíe correos cuasi idénticos (“Hola, estoy estoy interesado en su apartamento agregue”) pero use nombres diferentes - un nombre local típico y un nombre de minoría - y el documento si un “solicitante” recibe Respuestas más positivas que la otra.

Este método no necesariamente será suficiente para probar la discriminación en el caso individual (se necesitarían pruebas algo más elaboradas), pero los resultados generales pueden indicar el tratamiento discriminatorio más amplio. Esté preparado para que las pruebas de situación no sean bien percibidas por los actores probados.

Incluso si la discriminación en el acceso a los clubes no es necesariamente la cuestión más urgente en el campo de la discriminación, es un área donde es bastante fácil demostrar la discriminación a través de pruebas de situación. Las pruebas de situación hacen que la discriminación sea comparativamente fácil de probar y usted puede tomar a los representantes de los medios de comunicación locales como testigos con usted.

3

PASO 3 Decisión del Ayuntamiento

Existe una decisión del ayuntamiento sobre el establecimiento de una ADO que dé la tarea a una persona o una institución (preferentemente en el sector de la sociedad civil) para desarrollar el concepto con un presupuesto adecuado.

4

PASO 4 Identificar a las partes interesadas

Identificar a los actores locales experimentados. Consultar a las organizaciones ya las personas que ya prestan apoyo a las víctimas de la discriminación o han establecido contactos con las víctimas potenciales: ONG pertinentes, asociaciones de migrantes, consejos consultivos de la ciudad, oficinas de lucha contra la discriminación o resolución de conflictos, Discriminación en su ciudad). Conectarse con la (s) asociación (s) de la barra. Dentro de la administración de la ciudad, los funcionarios públicos responsables y los responsables políticos, que entienden la necesidad de dar prioridad a la labor contra la discriminación, son actores clave.

Un grupo de trabajo de ONG prepara la propuesta y el concepto. Este grupo de trabajo de las ONGs también podría formar el primer consejo de la ADO.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Las pruebas de situación y la publicación de los resultados provocan protestas y / o quejas legales

Prepárese para ser acusado de provocar discriminación y presiones negativas similares. Discuta la necesidad de publicar los resultados. Sin embargo, en algunas situaciones puede ser suficiente usarlas en negociaciones con políticos.

El proceso puede requerir un amplio período de tiempo.

Mantenga el cabildeo. Cooperar estrechamente con los medios de comunicación, las ONG y los investigadores (las ONG / investigadores proporcionan las pruebas y los medios de comunicación locales la difunden). Un proceso fundacional de 2 años ha sido reportado no sólo como una duración normal, sino como un factor de éxito para la política en términos de sostenibilidad y darle un buen impulso inicial.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Es difícil convencer a los actores políticos centrales de la necesidad de una ADO contra la discriminación étnica

Si es improbable una mayoría política para una oficina contra la discriminación racial, puede ser útil ampliar el mandato de la ADO a todos los motivos de discriminación. De esta manera la oficina sirve explícitamente a toda la población de la ciudad (que significa todo el electorado). Además, la discriminación interseccional puede abordarse más eficazmente. Al discutir, enfóquese en la discriminación individual. La ayuda se proporciona de manera profesional a los reclamantes individuales. Argumentan que es parte de la profesionalidad no mantener un enfoque en la discriminación y no necesariamente los motivos de discriminación específicos

Es difícil convencer a los actores políticos centrales y empleados de la ciudad de que forman parte del “establecimiento discriminatorio”, p. Si niegan la necesidad de medidas en el sector público para que los empleados de la ciudad reflejen el origen étnico de los habitantes de la ciudad.

Se necesitan argumentos sustantivos y convincentes combinados con soluciones constructivas que conduzcan a resultados exitosos. Tan pronto como varias soluciones específicas conducen a resultados, la confianza se incrementa y la confianza de la ciudad en la ADO crece.

Debido a restricciones presupuestarias, no es posible establecer una nueva institución

Aprovechar las estructuras existentes (servicios de apoyo ya existentes, ONG). Esto no sólo ahorra costes, sino que también hace uso y refuerza la experiencia existente. Una ADO puede ahorrar en los costos de seguimiento de los conflictos (sociales) y los costos de los procedimientos judiciales complejos. También considere la posibilidad de reunir a varias ONGs para ver si ellos mismos quieren iniciar una ADO, que más tarde puede presionar para la financiación pública

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

El enfoque político, social y de las ONG se centra en la división en identidad en cuanto a género, etnia, religión, discapacidad y orientación sexual. Hay un gran énfasis en estas categorizaciones al hablar y construir “víctimas” de la discriminación. Este enfoque es apoyado y mantenido mutuamente tanto por los políticos como por los intereses de la sociedad civil.

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

La humildad y la capacidad de escuchar y fomentar la confianza con los grupos discriminados es una clave, mientras que al mismo tiempo mantener en foco el objetivo principal de ADO como promover la igualdad y la discriminación de contrarrestar

DESARROLLO DEL CONCEPTO

5

PASO 5 Construir sobre estructuras existentes

Explora si existen servicios y oportunidades en tu ciudad. Discutir con los actores respectivos cómo fortalecer / construir sobre sus instituciones y experiencia.

¡Atención! Las personas son diferentes y por lo tanto necesitan diferentes tipos de asistencia. Por lo tanto, es muy recomendable aprovechar la variedad existente de estructuras en la ciudad y ofrecer servicios de apoyo de diferentes tipos y escalas diferentes de institucionalización, en lugar de concentrar todos los temas en una sola entidad. Construir en un paisaje de instituciones complementarias con el fin de proporcionar una arquitectura anti-discriminación dentro de la ciudad. Una ADO puede proporcionar un punto de contacto común para los diferentes intereses .

6

PASO 6 Establecer un comité fundador.

Se recomienda que se establezca una red dirigida por ONGs, compuesta por varias ONGs y organizaciones de la sociedad civil de su ciudad, encargada del desarrollo de una ADO. También podría constituir la base de la junta directiva inicial.

7

PASO 7 Acordar los elementos básicos y el procedimiento

La ADO necesita ser independiente para funcionar eficientemente. Al mismo tiempo, tiene que seguir siendo relevante para las partes interesadas. A largo plazo, el objetivo general de una ADO no es sólo trabajar con casos individuales, sino contribuir a un entorno en el que no ocurren en primer lugar. Por lo tanto, no sólo es importante el trabajo sobre casos individuales, sino también los esfuerzos de educación y sensibilización, así como los esfuerzos de promoción que afectan tanto a la política como al debate público. Estos tres pilares deben combinarse de una manera que conduzca al máximo impacto.

CONCEPTO

Su combinación de enfoques hacia el grupo objetivo y su gama de servicios forman una Oficina Antidiscriminatoria. Cada ADO puede elegir su propio perfil, dibujando de los siguientes elementos.

Grupo destinatario: abordar un grupo objetivo determinado (por ejemplo, un grupo étnico particular), un enfoque especializado en un motivo de discriminación (por ejemplo, la discriminación étnica) o cubrir de manera exhaustiva todos los motivos de discriminación.

- **Pros y contras:** Un servicio que abarca todo tipo de discriminación puede abordar la discriminación interseccional y no pone la carga sobre el laico para clasificar el evento con experiencia en relación con un terreno legalmente definido. La aceptación de la oficina en la población es mayor en parte porque también sirve a los grupos “mayoritarios”, así como a la igualdad como un derecho fundamental en el enfoque y no en un cierto grupo. Un ámbito amplio puede aumentar la carga de trabajo y provocar mayores demandas en el personal, ya que hay menos espacio para la especialización. Una oficina centrada en un grupo objetivo estrecho puede tener un tiempo más fácil en la construcción de una reputación y ganar la confianza del grupo objetivo, llegando así a las personas para quienes la barrera para dirigirse a una oficina más “oficial” podría ser demasiado alto.
- La experiencia de otras ciudades demuestra claramente: cuanto más abiertos los servicios se conceptualizan en términos de grupos objetivo, mejor aceptados son. Desde el lado de los proveedores de servicios (sus colegas en el municipio), así como desde el lado de los usuarios del servicio (la población de la ciudad). Así, siempre que sea posible, conceptualice los servicios de protección jurídica como accesibles a gran escala.

Alcance de los servicios: asesoramiento jurídico, asesoramiento social / psicológico, intervención, mediación, resolución de conflictos, campañas públicas, asesoramiento exclusivo o apoyo desde el asesoramiento inicial hasta la representación en la corte.

- Se recomienda que cada ADO individual ofrezca una mezcla equilibrada de servicios (no sólo asesoramiento jurídico), ya que cada incidente de discriminación es una experiencia compleja (así como emocional). En cuanto a la ciudad en su conjunto, una gama de servicios debe estar disponible para cubrir todas las necesidades.

Objetivo: gestión de conflictos, lucha contra la discriminación, promoción, aplicación de la ley

- Estos aspectos se superpondrán. Sin embargo, una ADO puede centrarse en un objetivo específico y optimizar sus esfuerzos en el campo. Este enfoque también puede ser el resultado de las estructuras establecidas y de las tradiciones y capacidades locales para abordar

las desigualdades. Así como en lo que respecta al alcance de los servicios, los diferentes enfoques pueden ser de mayor interés en relación con diferentes grupos objetivo / situaciones diferentes. Por lo tanto, se recomienda preservar / establecer una variedad de servicios.

Institucionalización / proximidad a las estructuras municipales: Establecer la independencia de una OAD con respecto a las autoridades públicas es una necesidad.

- Además, las fuentes de financiación pueden definir la intensidad con que la ADO está vinculada a la ciudad. Una mayor independencia puede lograrse mediante una cofinanciación a través de diversas fuentes, como la ciudad, la región y / o el gobierno nacional, etc., así como organizaciones de beneficencia u otras ONG que trabajan en el campo.

Tareas adicionales: cabildeo, sensibilización, capacitación y talleres para diferentes grupos-objetivo (policía, controles fronterizos, empleados, profesores, alumnos, etc.), documentación de casos, publicación de hojas informativas e informes, representación legal en los tribunales etc.

- Una ADO necesita fondos suficientes para realizar estas tareas adicionales.

Enfoque: activista vs. neutral

- La ADO necesita tomar una decisión si quiere ser políticamente activo (demostraciones de anti-racismo, declaraciones de los medios, etc.) o no. Ambos enfoques tienen sus ventajas y desventajas, p. Una ADO que se concentra en la resolución de conflictos podría estar a favor de una posición neutral para ser aceptada por las partes acusadas de discriminación. Una ADO que tiene como objetivo aumentar la conciencia en un contexto donde la discriminación es negada o minimizada puede ser necesario ser más activa políticamente. Una línea media entre el activismo político y la neutralidad es ser un activista judicial o legal. Esto significa usar la ley para asegurarse de que ciertas cuestiones relativas a derechos y recursos sean señaladas a la atención de los tribunales, los medios de comunicación y otros actores relevantes.

Estas son algunas recomendaciones adicionales basadas en los hallazgos de la investigación de ECCAR:

- Implementar una línea de atención telefónica.
- Definir y conceptualizar sus servicios como de bajo umbral.
- Fortalecer el enfoque de igualdad de las ONGs establecidas / crear capacidades para la intermediación extrajudicial entre las víctimas / clientes y los acusados.
- Equipar al ADO con los poderes y derechos necesarios (es decir, acceso a los registros, derechos de información, derecho de investigación, derecho a publicar opiniones, etc.)
- Proporcionar un fundamento legal claramente definido.
- Todos los servicios deben ser anónimos y gratuitos.
- La ADO debe ser independiente de las autoridades de la ciudad.
- Decidir si utilizar narrativas de casos para sensibilizar (publicar historias impactantes) o no (evitar el sensacionalismo)

- Redacción: llamar al propósito de sus servicios “prevención de conflictos interculturales” en lugar de “luchar contra el racismo”, ya que el término racismo provoca reacciones defensivas por parte del acusado. Los delincuentes rápidamente niegan el racismo, pero pueden estar dispuestos a admitir que hay un conflicto (intercultural). Esto puede servir de base para hablar sobre comportamientos discriminatorios.
- Crear un sistema de documentación de casos.

8

PASO 8 Calcular el presupuesto

La información proporcionada por los entrevistados sobre el presupuesto varía fuertemente, dependiendo del tamaño de la ciudad y las tareas de la ADO. Se informó que un puesto de tiempo completo puede atender de 142 a 300 casos por año (asesoramiento, intermediación y derivación). Sin embargo, el número de casos por año no es un indicador fuerte, ya que hay grandes diferencias en los esfuerzos relacionados con casos (compensación y remisión a un abogado vs sesiones de mediación de grupo durante varias semanas).

Se recomienda que una ciudad de más de 200.000 habitantes tenga de cuatro a cinco puestos de tiempo completo. Si agrega los suburbios de la ciudad o incluso toda la Provincia / Estado Federal a su área de acción, agregue uno a dos puestos de tiempo completo. Una ADO examinada en el proceso de investigación, que ofrece una línea telefónica de ayuda y un punto de contacto para los solicitantes de asilo y los refugiados y los funcionarios que trabajan en la oficina de inmigración, opera con dos empleados a tiempo completo.

Se necesitan recursos adicionales para la administración, documentación y publicación de la ADO. Las relaciones públicas, las campañas de sensibilización, los talleres, etc. también requieren recursos adecuados.

La integración de la ADO en las estructuras urbanas existentes ahorra costos generales (para infraestructura, habitaciones, contabilidad, supervisión, etc.). Sin embargo, tenga en cuenta que esta integración significa menos independencia y no es necesariamente compatible con accesibilidad de bajo umbral.

Una ciudad experimentada recomienda empezar pequeño (er) con el fin de desarrollar un enfoque y profesionalidad, que luego puede conducir al crecimiento.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

La suposición de que cualquier funcionario público puede proporcionar asesoramiento y trabajo contra la discriminación, lo que conduce a bajas inversiones en formación

Cuando se aboga por más presupuestos para capacitaciones, compare la situación con otros campos ocupacionales: ¿alguien sería escogido para la planificación urbana o escoge un arquitecto u otro profesional?

La Oficina está ubicada en el departamento de servicios sociales, que parece un trabajo de caridad para los pobres.

La oficina debe ser independiente. Si se utilizan locales de la ciudad, un lugar en el departamento del alcalde es favorable

La crisis económica se utiliza como excusa para recortes en la financiación.

Trate de tener un entendimiento mutuo con el punto de vista administrativo de la administración. Utilice el lenguaje gerencial (por ejemplo, haga hincapié en los beneficios que la ciudad tiene de la ADO) al argumentar por sus servicios. De esta manera, sus preocupaciones serán entendidas. Los políticos tienen que desarrollar una comprensión basada en el lenguaje gerencial, de lo contrario se quedan fuera.

PUESTA EN PRÁCTICA

9

PASO 9 Encontrar ubicaciones adecuadas

Una recomendación, si la financiación lo permite, es tener diferentes oficinas con diferentes enfoques temáticos / de grupo objetivo en varios lugares de la ciudad.

Con respecto a su infraestructura, la ciudad puede proveer para una oficina en un edificio de la ciudad. Esta es una solución rentable y facilita la cooperación constructiva con los proveedores de servicios municipales. Esta podría ser la mejor opción para una Oficina de Ombudsman que tiene el mandato de tratar las quejas sobre el comportamiento discriminatorio de los funcionarios públicos de la ciudad. Ser reconocido como una entidad de la ciudad aumentará la aceptación por los empleados de la ciudad. También se recomienda que una oficina contra la discriminación se ubique en el centro de la ciudad, ya que fomenta la visibilidad y muestra que la ciudad pone este tema en la vanguardia.

Por otra parte, ser percibido como una oficina de la ciudad puede ser una barrera para las víctimas en acercarse a la ADO, ya que podría dudar de su independencia. Además, una aparición demasiado “oficial” puede crear un umbral alto, especialmente para las personas con poca confianza en las autoridades públicas. Para llegar a este grupo objetivo se recomienda que la OAD construya relaciones más estrechas con las ONG que ya están bien conectadas. Una oficina de protección legal para los migrantes se recomienda que esté en el edificio de la corte o incluso en la estación de policía, ya que esto fomenta la accesibilidad para el grupo objetivo (la alcaldía no suele ser suficientemente bajo y accesible).

10

PASO 10 Encontrar un experimentado jefe de oficina

Requisitos de trabajo: Competencias necesarias: experiencia de larga data en el trabajo contra la discriminación Y el asesoramiento es muy importante. Debe ser una persona, que entiende la igualdad como una cuestión clave de los derechos humanos, así como una cuestión práctica que afecta a la vida cotidiana de los individuos.

La experiencia demuestra que sólo una pequeña parte de los casos contiene los hechos jurídicamente necesarios. Por lo tanto, el conocimiento jurídico es importante, pero tener un título de abogado no es necesariamente necesario. Las habilidades en la gestión de conflictos y la mediación, así como una comprensión de la dinámica de los conflictos puede ser más importante. Sin embargo, es crucial estar bien informado sobre los posibles procedimientos legales y consecuencias para ayudar a la víctima a tomar una decisión informada sobre cómo proceder. Además, la persona debe estar familiarizada con el marco institucional de la ciudad.

El asesoramiento y la gestión de conflictos son muy exigentes, sobre todo emocionalmente. Los empleados de las ADOs deben ser psicológicamente resistentes y tener un alto grado de motivación intrínseca

11

PASO 11 Discutir y proteger la protección de datos.

Protección segura de datos en su caso documentación.

Piense en establecer una base de datos compartida para la documentación de las actividades de todos los servicios / ONG relevantes para mantener una visión general de los casos de discriminación: Número de quejas por año, tipo de servicios ofrecidos, discriminación o terreno, área de vida , Educación, etc.), discriminación (directa, indirecta, hostigamiento, instrucciones para discriminar), edad, sexo, nacionalidad, resultado de la intervención.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE**MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS**

Encontrar un equipo cualificado

Se recomienda que el personal de la ADO refleje la diversidad de su clientela. Conocimientos lingüísticos y / o antecedentes de migración pueden facilitar la accesibilidad a la ADO. Sin embargo, una experiencia profesional como trabajador social y la disponibilidad de intérpretes también pueden ayudar a proporcionar asesoramiento de alta calidad.

Si usted coopera con los intérpretes, asegure su disponibilidad, ya sea empleándolos directamente o firmando un contrato con un servicio de intérprete. Los intérpretes no necesitan tener un título académico, los llamados "intérpretes interculturales", las personas con antecedentes migrantes que están entrenados en la interpretación también están calificados.

Asegúrese de que los intérpretes están obligados a guardar secreto.



RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Se ha informado de un riesgo de ser abrumado por casos individuales, lo que puede conducir a una priorización de tratar casos individuales, mientras que el descuido de las otras medidas

Hable con la ciudad sobre recursos adicionales; Proponer proyectos para abordar específicamente ciertas cuestiones en la ciudad, p. Discriminación en el acceso a la vivienda o capacitación obligatoria para el personal de la ciudad sobre la no discriminación. Reconocemos que dar prioridad a ciertos casos clave y otras cuestiones estructurales (formación y promoción) conducirá a un cambio de comportamiento más amplio que contribuya a garantizar que no se produzca discriminación en primer lugar

Examinar no sólo las quejas que están llegando, sino también la comprensión de los casos no reportados, los cuales no están llegando.

Desarrollar un enfoque de alcance

La ciudad es el blanco de las quejas y esto molesta a algunos políticos y funcionarios

La ADO proporciona un valor inherente a la ciudad y esto tiene que ser visto. Este valor se basa fuertemente en la independencia y el profesionalismo de la ADO. Corresponde a la ciudad darse cuenta de que este es un beneficio, incluso si hay alguna reacción política. Tiene que haber una comprensión de que la independencia es una necesidad y que la naturaleza de la obra en ocasiones significará críticas contra la ciudad. Incluso si esta voz crítica conduce a una financiación reducida, la ADO debe aceptar las quejas contra la ciudad y tratar con ellos de una manera profesional, tanto en lo que respecta al querellante, así como la ciudad. De lo contrario, la ADO no merecerá la confianza de los afectados por la discriminación, lo que socavará todo el trabajo de la ADO

TRABAJO DIARIO

12

PASO 12 Haga conocer la oficina antidiscriminatoria en su ciudad

La experiencia de las ciudades demuestra claramente que es necesario crear confianza en la sociedad civil. La ADO debe continuar su trabajo profesional en casos individuales y hacer visible su trabajo. Esto ayuda a la ADO a establecerse como un actor clave en materia de igualdad y genera publicidad para los casos. La publicidad a su vez ayuda a mantener el tema de la igualdad en foco. La sociedad civil debe ser especialmente consciente de que las ADOs son independientes del municipio (incluso si el municipio lo financia).

- Ofrezca presentaciones y talleres tanto sobre discriminación como sobre la ley a organizaciones migratorias, organizaciones de mujeres, LGBT, ancianos, discapacitados, iglesias y comunidades religiosas, escuelas y empresas y sindicatos.
- Invertir en una buena cooperación con los medios de comunicación locales (particularmente los ancianos son accesibles a través de los periódicos). Informar casos a los medios locales (los casos exitosos motivan a otras personas discriminadas a quejarse si se encuentran en una situación similar); Existe interés en que los medios de comunicación locales informen sobre estos temas, ya que las denuncias incluyen noticias locales.
- Utilizar las redes sociales para seguir y documentar el trabajo de la ADO cuando los medios convencionales no estén interesados o además de los medios de comunicación convencionales.
- Si su grupo objetivo también está formado por solicitantes de asilo / refugiados, coopere con los centros de acogida inicial en las fronteras. Proporcionan a los solicitantes de asilo información sobre la ADO en los idiomas más comunes. La cooperación con los cursos de idiomas también puede ser importante.
- Desarrollar artículos de debate y contribuir al desarrollo de la igualdad como tema nacional.

¡Atención! Particularmente a través de presentaciones, usted obtiene acceso a personas que se sienten discriminadas. La experiencia muestra que tratan de ponerse en contacto con el orador inmediatamente después de la presentación. Si usted ofrece presentaciones interesantes y oportunas también debe prepararse para una “carrera” de las personas interesadas inmediatamente después del evento (reserva suficiente tiempo, tienen suficientes tarjetas de visita).

13

PASO 13 Dar a conocer los beneficios de la Oficina Antidiscriminatoria

- Las conclusiones pueden utilizarse para campañas locales de sensibilización.
- Experiencias y hallazgos pueden apoyar la defensa de la nueva legislación
- Informes anuales sobre incidentes y otras actividades hacen que su rendimiento sea visible

¡Atención! Nunca actúe sin el permiso de la víctima. Es la decisión de la víctima en cuanto a las acciones a emprender. Esto es particularmente importante cuando se trata de decidir si un caso debe hacerse público o no. Tener la confianza de la víctima es importante no sólo en el caso individual, sino también en lo que respecta a la construcción de confianza a largo plazo sobre una base más amplia

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Los empleados se enfrentan a hostilidades en el trabajo;
Los empleados tienen que justificar su trabajo en la vida privada

No subestime las hostilidades que la ADO en su conjunto y sus empleados pueden enfrentar.
Debería proporcionarse supervisión y capacitación sobre las estrategias de descalificación y comunicación.
Hablar de insultos y experiencias desagradables en reuniones de equipo e intentar encontrar canales humorísticos (por ejemplo, hacer una clasificación en la oficina de los insultos más feos).
El éxito también requiere la voluntad de aceptar que parte del trabajo de la ADO es criticar a aquellos con poder, no sólo a los políticos, sino también a los empleadores, sindicatos, etc. En otras palabras, los que no están acostumbrados a la crítica relacionada con la discriminación.

Casos complejos con posibilidades limitadas de intervención

Esté preparado para recibir casos muy complejos, aquellos donde otros profesionales ya han fracasado. Discutir casos en el equipo. Proporcionar supervisión. Esté preparado para lidiar con casos sin esperanza. También darse cuenta de que la ADO no puede hacer frente a todos los casos que pueden entrar.

La selección del jefe de oficina está motivada por intereses políticos

Prever un procedimiento de reclutamiento estandarizado con una decisión colegiada (por ejemplo, nombramiento por el parlamento de la ciudad después de audiencias públicas)

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

La cooperación y la derivación entre las ONG y la ADO no funcionan bien;
La ADO no es bien conocida en la escena ONG de la ciudad

Conocerse personalmente. Trate de definir quién está mejor equipado para tratar casos específicos; Mutua referencia de clientes, intercambio mutuo (de informes anuales y otros materiales), participación mutua en grupos de trabajo, visita mutua de eventos. Una cuestión a tener en cuenta es que en muchas ciudades, las ONGs no tienen acceso a “activistas judiciales”. Dada la especialidad de ADO, la ley de igualdad y su aplicación, las ADOs pueden de alguna manera ayudar a las ONG a ser más efectivas, lo que a su vez puede aumentar la confianza de las ONG

La discriminación estructural o los casos reiterados de patrones de discriminación similares, que no están comprendidos en el ámbito de la responsabilidad jurídica e institucional de la ADO

Tratar de encontrar formas alternativas de presión sobre los infractores como, por ejemplo, ampliar la cobertura de los medios de comunicación. Promoción de otros instrumentos jurídicos potenciales, como acciones de clase o de grupo o el uso de otras leyes que puedan aplicarse. Señalar repetidamente el problema a los encargados de la toma de decisiones

Los clientes interpretan un conflicto como una discriminación y esperan ser apoyados en su punto de vista. Es difícil explicar que la situación podría ser diferente de sus percepciones; No quieren admitir su parte en el conflicto

La experiencia en el asesoramiento es importante. Trate de iniciar un proceso de aprendizaje con el objetivo de que la persona afectada entienda por qué fue un conflicto y no una discriminación, al menos dada la forma en que se formula la ley. El término discriminación en el lenguaje diario puede significar algo muy diferente en comparación con su uso legal. Sugerir opciones alternativas para actuar, como la mediación de conflictos entre las dos partes, u otras leyes que puedan ser aplicables (incluyendo posibles fuentes de resolución).

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Los clientes sólo ponerse en contacto con el ADO después de que el conflicto ya ha escalado

Esté preparado y si su cartera incluye campañas de concienciación, indique que es importante que los clientes busquen asistencia en una etapa temprana.

Discriminación por error

Dé a la persona tiempo para explicar su punto de vista. Trate de señalar de qué manera su perspectiva y las acciones están sesgadas por los estereotipos. Subraya que la persona se beneficiará de cooperar con la ADO (por ejemplo, obtener consejos sobre cómo lidiar con situaciones similares en el futuro sin, o al menos con menos consecuencias negativas).

Es necesario aclarar que la discriminación se refiere a menudo a quienes tienen el poder de discriminar, es necesario centrarse en el comportamiento y no sólo en las actitudes (ya que muy a menudo los que discriminan tienen buenas intenciones hacia las mujeres, los inmigrantes, las personas con discapacidad, etc.) . Por lo tanto, se necesitan servicios profesionales y eficaces para desarrollar la confianza de aquellos que pertenecen a grupos discriminados y el respeto de aquellos contra los que se presentan denuncias de discriminación

Falta de visibilidad de la ADO y falta de recursos para mejorarla o para hacer frente a más casos

Cooperar con otras organizaciones con infraestructuras bien establecidas (por ejemplo, oficinas locales de la Cruz Roja) para proporcionar material informativo sobre la ADO

Proporcionar servicios legales holísticos actualizados

Formación continua y especialización

SOSTENIBILIDAD

Una ADO debe basarse en una decisión del ayuntamiento, debe tener independencia operacional y articularse a través de varios órganos y campos de trabajo. Debe ser dirigido por el alcalde o cerca de la oficina del alcalde. Debe ser un punto fijo en las decisiones de la ciudad sobre los presupuestos (bianual o anual). La OAD puede ser más independiente de la política local y de otros factores si es cofinanciada por la región o el Estado nacional con decisiones acordes a estos niveles (por ejemplo, una disposición regional, un plan de acción nacional). Esto también se aplica incluso o tal vez especialmente si los gobiernos locales están obligados por ley a promover la igualdad (por ejemplo, los Países Bajos).

Las organizaciones de la sociedad civil deben ser miembros del comité directivo de la ADO, lo que a su vez puede ayudar a lograr una mejor aceptación y accesibilidad de los servicios ADO y, de esta forma, fomentar la sostenibilidad. También crea una situación de aprendizaje mutuo entre la ADO y sus miembros. Sin embargo, debe desarrollarse una buena estrategia de comunicación entre la ADO y su directorio.

Esta idea es transferible. Algunas personas entrevistadas señalan que la idea en su ciudad se debió a la existencia de ADOs en otras ciudades. Sin embargo, debe garantizarse la independencia - en términos del municipio como financiador y en términos de grupos discriminados. Esto funciona mejor si la ADO está respaldada por un consejo de ONG locales y organizaciones de la sociedad civil y si es financiado por la ciudad y recibe apoyo político. Además, se recomienda que la política de apoyo a la OAD forme parte de un enfoque más amplio de la ciudad sobre la igualdad.

SEGUIMIENTO

Se recomienda que las ciudades que ya cuentan con ADOs las evalúen con el fin de averiguar cómo hacer el seguimiento y potenciar las estructuras existentes. Esto se recomienda especialmente si las tasas de notificación de casos de discriminación siguen siendo bajas.

Este proceso de análisis podría tener por objeto revisar el impacto y el funcionamiento actuales de cada uno de los servicios, así como su cooperación y trabajo en red. La evaluación también tiene el propósito de identificar las necesidades de las asociaciones / servicios y proporcionar sugerencias a la ciudad sobre cómo capacitarlas

14

PASO 14 define los objetivos del seguimiento

Los objetivos sugeridos (y también los argumentos a establecer) son:

- Reunión de ONG y asociaciones que se ocupan de protección jurídica o de grupos vulnerables y ampliación de las redes existentes
- El municipio aprende de las ADO qué necesitan para mejorar sus actividades y cuáles son sus problemas relacionados con el trabajo diario.
- Proporcionar una ocasión para las reuniones de las redes de ONG y, de ese modo, proporcionar intercambios mutuos de problemas y experiencias, ayudando así a desarrollar una comprensión de los intereses comunes (por ejemplo, contrarrestar la discriminación)
- Fortalecimiento de las habilidades de planificación de las ADOs y su capacidad para coordinar y cooperar con las instituciones
- Hacer visible el trabajo contra la discriminación en la región
- Proporcionar a las oficinas de lucha contra la discriminación instrumentos para ser más activos en la región
- Ayuda a reconocer y valorar las asociaciones que operan dentro de este sector ya que existe una tendencia a desarrollar el sentido de ser una minoría dentro de una minoría
- Ampliar el contexto, p. Vinculan los trabajos sobre migración, discriminación y desarrollo

15

PASO 15 Definir los métodos para lograr los objetivos

- Debates de grupo de enfoque con las asociaciones y la red local contra la discriminación (descripciones de su trabajo, sugerencias de mejoras, solicitud de un proyecto de plan de desarrollo para una red de asociaciones)

¡Atención! Incluir el análisis de la red como sujeto para establecer un entendimiento común sobre el tema a ser analizado y evaluado.

- “Capacitaciones en redes y co-planificación para ADOs” que son de hecho también grupos focales y talleres que tratan del desarrollo estratégico de la red anti-discriminación. Este es

un ejercicio práctico de imaginar el futuro de la red con cierta frecuencia. El enfoque de los entrenamientos es el desarrollo estratégico.

16

PASO 16 Difusión de los resultados

Difundir los resultados a través de seminarios públicos. Los medios locales deben ser invitados. Para su aceptación, es necesario argumentar que para llevar a cabo políticas que vinculen la inmigración, el desarrollo y los derechos humanos, se necesita por un lado reforzar las actividades existentes contra la discriminación y por otro, potenciar, entre otras, las asociaciones de migrantes.

¡Atención! Invite e incluya a los políticos locales en todos los eventos de difusión y seguimiento. Esto muestra a las asociaciones participantes y las ONG el compromiso de la ciudad. Y al mismo tiempo, los políticos locales pueden ver la variedad y diversidad de asociaciones en el campo de la protección legal y la lucha contra la discriminación.

Con el fin de mantener la motivación de los principales interesados para seguir participando en estos eventos y proyectos: hacer todo lo posible para implementar las sugerencias y conclusiones que surgieron en el curso de los grupos de enfoque y las capacitaciones. Un portavoz político / público de la red es útil, sobre todo si hay casos de discriminación importantes. Tener tal portavoz es una buena inversión en relación con las relaciones públicas sostenibles.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Garantizar la participación continua de las asociaciones en las distintas fases de implementación del proceso

Hacer posible la participación mediante la organización de eventos los sábados; No organice reuniones cerca de las temporadas de vacaciones y programe las reuniones y cursos de una manera más corta

No muchas asociaciones participan activamente en el proceso de evaluación

Llevar a cabo grupos focales en lugar de entrevistas individuales

Asociaciones y ONGs están cansadas de participar en entrenamientos

Convencerles de que esta es una posibilidad de reflexionar sobre la estructura de la red y de modificar lo que no funciona en su trabajo diario

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

Visiones diferentes y conflictivas entre los miembros de la red

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Invertir suficiente tiempo en este proceso, porque vale la pena. Los participantes realmente quieren entender cuáles son los problemas y qué se puede hacer



17

PASO 17 Crear un centro regional para el trabajo contra la discriminación

Un factor importante para garantizar la sostenibilidad del trabajo contra la discriminación es el establecimiento de una red regional de ADO. En el transcurso de este proceso, es importante que el municipio transforme su papel de potenciador en movimiento hacia una estructura ordinaria

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

Factores clave para el éxito como señalaron los expertos entrevistados:

- La voluntad política, que no sólo se expresa a través de la decisión de establecer ADOs, sino para dotarlos de recursos suficientes y apoyar su trabajo
- Propósito claramente definido
- Los servicios están anclados en la constitución / estatuto de la ciudad.
- La ADO es independiente del gobierno y no forma parte de la administración, pero mantiene buenas relaciones con los órganos administrativos y políticos de la ciudad.
- El presupuesto es suficiente y garantizado y cubre los gastos de relaciones públicas y sensibilización
- El personal tiene experiencia y experiencia tanto en el trabajo contra la discriminación como en la legislación y el asesoramiento
- Una oferta de servicios equilibrada y suficientemente flexible para satisfacer las necesidades de las personas que sufren discriminación
- El mandato de la ADO no está vinculado únicamente a la Ley de Igualdad y representación legal; También tiene otras opciones para apoyar a los clientes (por ejemplo, mediación, consejería, defensa)
- El acceso a los servicios de interpretación está disponible
- Visibilidad (ubicada en el centro de la ciudad)
- Buen contacto con la prensa / medios locales
- Acceso de bajo umbral al servicio
- Recursos de personal adecuados para evitar el agotamiento y la fluctuación (supervisión, discusiones en equipo, rotación de tareas difíciles, etc.)
- Base de datos y documentación de casos
- Una masa crítica de ciudadanos (una ciudadanía que lo reclama y cuenta con el respaldo de una sociedad civil fuerte).

IMPACTO Y RESULTADO

Las personas que sufren discriminación encuentran un servicio fácilmente accesible y gratuito donde reciben consejería de acuerdo a sus necesidades. Pueden tomar una decisión informada sobre cómo proceder y están satisfechos con el resultado. Los conflictos se resuelven de manera satisfactoria y sostenible. La ADO tiene una buena reputación entre su grupo objetivo.

El objetivo a largo plazo de la ADO es reducir el número de incidentes discriminatorios en la ciudad y reducir la discriminación estructural e indirecta. Sin embargo, esto es difícil de medir, ya que la subnotificación es un asunto relevante. Por lo tanto, el número de casos notificados es un indicador polémico (por ejemplo, un aumento en la notificación también puede ser el resultado de una mayor conciencia de los derechos, mejores resultados probablemente llevan a una mayor publicidad, lo que lleva a más quejas).

Diferentes municipios reportaron problemas para medir el impacto de una ADO y usar solamente indicadores cuantitativos o solo contar el número de actividades realizadas dentro de un período de tiempo determinado.

Algunos de los efectos de la OAD pueden medirse mediante el uso de los siguientes indicadores: Satisfacción de los clientes con el asesoramiento (cuestionarios de retroalimentación o entrevistas con los usuarios del servicio)

- La clientela es diversa (como un indicador de accesibilidad, no sólo los miembros de un grupo étnico, sólo los habitantes bien educados o sólo a largo plazo, etc)
- Las iniciativas y medidas son implementadas por la Ciudad basándose en las sugerencias de la ADO
- Al realizar los entrenamientos: probar el nivel de conocimiento antes y después de asistir a los entrenamientos
- La continua y creciente dependencia de la ciudad por parte de la ADO y el creciente apoyo económico a lo largo de los años.

Para la red de oficinas de lucha contra la discriminación y servicios de protección jurídica:

- La diversidad de socios y actores que participan en la red
- Asegurar que se escuchan las necesidades de todas las partes interesadas
- Todos los actores tienen un profundo conocimiento del contexto local y un interés y atención real y concreto hacia el tema (no sólo pensando en términos de sujetos, instituciones, asociaciones, de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, sino mirando lo que las personas Saber y hacer y qué instrumentos utilizan).

Se recomienda que, dependiendo del tamaño de la ADO, se lleve a cabo un seguimiento mensual de la asistencia prestada y de los casos tratados. Con base en esto, se pueden hacer ajustes y la reflexión es posible. Los resultados de estas reuniones, junto con los datos recopilados sobre los casos apoyados (desglosados por nacionalidad, género, edad) son datos valiosos para los informes anuales.

¹ Lappalainen et al. (2015), Toolkit for Equality: The Local Level. Mapping and Clustering of Policy Approaches, available at: http://www.etc-graz.at/typo3/fileadmin/user_upload/ETC-Hauptseite/publikationen/Occasional_papers/TOOLKIT_Survey-Report.pdf, accessed 11 January 2016.

RECURSOS Y EJEMPLOS

Estiria (AT): Oficina Antidiscriminatoria Estiria (Antidiskriminierungsstelle Steiermark), implementada a nivel Municipal y Provincial:

La Oficina de Lucha contra la Discriminación de Estiria ha asumido la tarea de ofrecer asesoramiento y apoyo a los clientes que han sido discriminados. Los miembros del personal presentes las medidas posibles que han de adoptarse, acompañan a la persona afectada a lo largo del proceso de re-afirmando su / sus derechos ni se refiere a la persona a la agencia apropiada, servicio u organización más calificado para apoyar y ayudar en una solicitud en particular en el caso Que la Oficina Antidiscriminatoria no puede ayudarse.

[Http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/](http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/)

Zurich (CH): Oficina del Defensor del Pueblo de Zurich (Ombudsstelle der Stadt Zürich):

La Defensoría actúa como mediadora entre los ciudadanos y las autoridades de la ciudad. Cuando se presenta una denuncia, se evalúa si las autoridades de que se trata han actuado de acuerdo con sus funciones y la ley, manifiesta su opinión sobre el asunto, y - en su caso - se esfuerza por encontrar una solución satisfactoria para ambas partes. El ombudsman o ombudsman es elegido por el Parlamento de la ciudad de Zurich (Gemeinderat) por un período de cuatro años y es independiente de las autoridades de la ciudad.

La Oficina del Defensor del Pueblo es responsable de todas las cuestiones relacionadas con los órganos gubernamentales o las oficinas administrativas de la ciudad de Zurich. La Oficina del Defensor del Pueblo puede ser consultada en cualquier fase de un procedimiento. La Defensoría del Pueblo no tiene derecho a intervenir en los procedimientos legales en curso (por ejemplo, apelaciones). El personal de las autoridades municipales también tiene derecho a dirigirse a la Oficina del Defensor del Pueblo en materia de empleo. Sin embargo, la jurisdicción de los tribunales no entra en el ámbito de responsabilidad de la Defensoría del Pueblo.

https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/ombudsstelle.html#

Zurich (CH): Centro de Competencia para los Conflictos Interculturales (Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte TikK):

El Centro de Competencia ofrece servicios integrales sobre cuestiones interculturales y conflictos. Los miembros del personal van donde se necesitan y trabajan juntos con todas las personas involucradas en una solución razonable. El trabajo del Centro se basa en el conocimiento experto y la experiencia práctica de larga data.

Los servicios incluyen asesoramiento y mediación de conflictos en conflictos interculturales y casos de discriminación, talleres y entrenamientos para grupos profesionales en la administración, policía, tribunales, escuelas, trabajo social, transporte público, etc .; Consultoría para la ciudad, instituciones y asociaciones en la ejecución de proyectos.

[Http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page_id=1664](http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page_id=1664)

Zurich (CH): SOS Rassismus Deutschschweiz

El servicio apoya a las víctimas del racismo, la discriminación, la intolerancia y la violencia estructural, así como los testigos y familiares de las víctimas. El servicio proporciona información y asesoramiento o remite a la persona a una institución especializada.

[Http://www.sosrassismus.ch/](http://www.sosrassismus.ch/)

Zurich (CH): Conflict Hotline (Konfliktophon)

Servicio de consejería en caso de conflicto entre nacidos en el país e inmigrantes. Asesoramiento a víctimas de racismo y discriminación. El servicio ofrece asesoramiento por teléfono, pero también en contacto personal

Bolonia (IT): Evaluación participativa y potenciación de la red territorial de lucha contra la discriminación

La red territorial de lucha contra la discriminación se creó en 2007 para estar en el corazón de las iniciativas Emilia-Romagna contra las discriminaciones. La red está compuesta por 2 tipos de escritorios: los “puestos de conexión” (ciudad metropolitana) y el “escritorio de antenas” (nivel local). El Ayuntamiento de Bolonia ha firmado en 2014 un Memorándum con la Universidad de Bolonia y con la ONG Cospe para llevar a cabo una evaluación en profundidad y participada de la red destinada a revisar el actual impacto y funcionamiento de esta política y potenciarla. Esto se hizo a través de dos procesos paralelos: una serie de grupos focales que involucran a 10 asociaciones involucradas en las actividades de la red y un curso de capacitación para 20 asociaciones de migrantes.

Sección contra la discriminación del sitio web del Municipio de Bolonia; Proporciona enlaces externos, informes y otros documentos incluyendo sobre la Red Territorial. El sitio sólo está disponible en italiano:

[Www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione](http://www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione)

Centro Intercultural “Zonarelli”: <https://centrozonarelli.wordpress.com/>

Malmö (SW): La política de apoyo a una oficina contra la discriminación en Malmö

Proporcionar apoyo a los objetivos de discriminación en Malmö. Han actuado de manera proactiva proporcionando, por ejemplo, formación para todo el personal de nivel directivo empleado por Malmö en relación con la discriminación. Han estado trabajando en la cuestión de la discriminación en materia de vivienda mediante el uso de pruebas de situación. Tienen una variedad cada vez mayor de proyectos en la tubería. El plan de desarrollo estratégico de la ciudad de Malmö para 2014 contra la discriminación <http://malmo.se/Kommun-politik/Sa-arbetar-vi-med.../Antidiskriminering/Anti-discrimination.html>; Información general sobre las políticas contra la discriminación de Malmö en inglés <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2012/11/English-Engelska.pdf>

Informe anual 2014 <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2015/03/MmD-VerksamhetsBerattelse-2014.pdf>

Barcelona, Madrid, Sevilla (ES): Servicios de protección jurídica

Servicio de Asesoría Jurídica en Asuntos Extranjeros (SOJE): El servicio proporciona información y orientación individual sobre todos los asuntos relacionados con la situación jurídica de personas de origen extranjero en Madrid.

[Http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf)

Departamento de Derechos Civiles y Oficina de No Discriminación del Ayuntamiento de Barcelona:

[Http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0ebe9f993720348a0c/index0647.html?vnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0ebe9f993720348a0c/index0647.html?vnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES)

Servicio de Atención Jurídica y de Atención Jurídica del Colegio de Abogados de Sevilla (CLGS): Servicio de Atención y Orientación Legal a disposición de extranjeros para garantizar el derecho a un juicio imparcial y cumplir con el art. 22 de la Ley Orgánica 4/2000. Así, para garantizar sus derechos fundamentales inherentes a la condición humana, independientemente de su nacionalidad y situación legal (legal o ilegal), proporcionando el derecho a asesoramiento legal gratuito.

[Http://www.icas.es/servicios-ciudadanos/asistencia-y-orientacion-juridica-a-inmigrantes.html](http://www.icas.es/servicios-ciudadanos/asistencia-y-orientacion-juridica-a-inmigrantes.html)

Salzburg (AT): Oficina de Lucha contra la Discriminación de la Ciudad de Salzburgo (Antidiskriminierungsstelle der Stadt Salzburg), ejecutada a nivel municipal: <http://www.antidiskriminierung-salzburg.at/>

Alemania: Agencia Federal Antidiscriminación (Antidiskriminierungsstelle des Bundes), implementada a nivel federal: http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html

Brandenburg (DE): Asesoramiento contra la discriminación Brandenburg (Anti-Diskriminierungsberatung Brandenburg), implementado a nivel provincial: <http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/>

Manual de Pruebas de Situación (Migration Policy Group): www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/

