

# Memoria 2016



*25 años*

**SOSracismo**  
Aragón

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oficina de Información y Denuncias .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Asesoría Jurídica General.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Asesoría Especializada para Mujeres Inmigrantes.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Metodología de trabajo.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4. Evaluación.....</b>	<b>8</b>
<b>2.5. Informe anual de la Federación de SOS Racismo.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Área de Pedagogía y Sensibilización.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Área de Pedagogía y Sensibilización.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Antirrumores.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3. Ciberactivismo.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Área de Comunicación.....</b>	<b>12</b>

### ANEXO. OFICINA DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS. TABLA RESUMEN

## **1. Introducción**

En noviembre de 1992 surgió SOS Racismo Aragón con el fin de trabajar en pro de la conciencia social para que conseguir que fueran respetados los Derechos Humanos de todas las personas, independientemente de su origen o adscripción étnica. Casi veinticinco años después, SOS Racismo Aragón prosigue con su trabajo cada día, fortalecido por su trayectoria.

La organización interna de la asociación cuenta con tres secciones. En primer lugar, la Oficina de Información y Denuncias, donde se asesora a todo aquel que haya sido víctima de una actitud racista o xenófoba, así como a quienes, sin haberla sufrido de primera mano, son testigos que desean contribuir a la denuncia antirracista. La siguiente sección la configura el área de Pedagogía y Sensibilización, cuyo objetivo es la prevención de las actitudes xenófobas, con especial atención a las etapas formativas de la infancia y la adolescencia. Para cumplir esta labor, desde esta área se realizan talleres de formación en los centros educativos así como sesiones de orientación individualizada a quienes presentan problemas relacionados con el racismo. En el ámbito de la sensibilización, se realizan formaciones de capacitación de agentes antirrumores dentro del marco de la Estrategia Antirrumores de Zaragoza. Por último, contamos con un departamento de Comunicación desde el cual se intenta fomentar el intercambio de información generada por las otras áreas de SOS Racismo Aragón para dar a conocer y visibilizar la labor de la organización y sensibilizar en nuestro territorio de implantación.

La cantidad de prejuicios y estereotipos que existen respecto a la inmigración son todavía evidentes en nuestra sociedad. Es por esto por lo que el trabajo constante y especializado que lleva SOS Racismo Aragón, junto con otras organizaciones, es cada vez más necesario.

## 2. Oficina de Información y Denuncias

En junio de 1993 fue creada la Oficina de Información y Denuncias para atender las demandas de las minorías étnicas e inmigrantes y, desde entonces, ha sido el foco central de trabajo de la asociación, defendiendo sus derechos. Durante el año 2016 la Oficina ha contado con la financiación del Fondo Social Europeo y del Gobierno de Aragón.

La Oficina ha desarrollado su labor a través de dos asesorías: la asesoría jurídica general y la asesoría especializada para mujeres inmigrantes.

### 2.1 Asesoría jurídica general

En el año 2016 la asesoría jurídica general ha tramitado 157 casos nuevos y se han continuado las acciones con 45 ya abiertos y pertenecientes a los años 2013, 2014 y 2015. Además, ya que algunas de ellas vinieron en más de una ocasión se han realizado **510 atenciones personales** durante todo el año. Además de estas, se ha proporcionado información a 313 personas sobre diferentes tipos de consultas por teléfono (o por correo electrónico). Estas consisten en consultas realizadas por particulares, de nacionalidad española o no, y en peticiones de información y colaboración por parte de los Servicios Sociales, sobre todo de los de las zonas rurales, así como de otros servicios de las administraciones. También se ha realizado asesoramiento a diversas entidades y asociaciones que trabajan con personas inmigrantes o minorías étnicas.

El tipo de denuncias realizadas durante el año 2016 ha sido variado; ha comprendido desde la denuncia de racismo institucional o de actitudes racistas en la actividad cotidiana hasta la prohibición o discriminación en la entrada de locales públicos o, incluso, agresiones. No obstante, durante este periodo han destacado notablemente aquellos casos relativos a la explotación laboral, demostrando la desprotección en la que se encuentra la población inmigrante, especialmente aquellas personas que se dedican al servicio doméstico.

Otro tipo de consulta que se ha incrementado en este periodo ha sido el relativo a la tramitación de las solicitudes sujetas al nuevo procedimiento de acceso a la nacionalidad española por residencia. Ello se ha debido a su elevado coste, a la desinformación en torno al procedimiento y a las dificultades en su tramitación. Asimismo, seguimos recibiendo denuncias relativas a todos aquellos expedientes de

acceso a la nacionalidad tramitados antes de octubre de 2015, esto es, al amparo de la legislación del procedimiento anterior, por los criterios aplicados a la hora de determinar la integración en España y por los interminables plazos de resolución de los recursos, algo que ha sido denunciado reiteradamente a la Defensora del Pueblo. Igualmente han de destacarse los numerosos impedimentos y el excesivo rigor aplicado a las personas extranjeras en la tramitación de prestaciones sociales.

Todo lo anterior hace que consideremos indispensable nuestra labor de derivación y coordinación con otras entidades sociales y ONG.

## **2.2 Asesoría especializada para mujeres inmigrantes**

Esta Asesoría se puso en marcha el 1 de junio de 2013 y mantiene su actividad hasta el momento. Nuestra experiencia en asesoría jurídica general nos hizo ver cómo las mujeres inmigrantes tienen problemáticas específicas por su doble condición de mujeres e inmigrantes. En este servicio se atienden cuestiones jurídicas de todo tipo con el objetivo de proporcionar un asesoramiento que tenga en cuenta las características específicas y la situación de especial vulnerabilidad que el factor género añade al fenómeno migratorio.

Durante el año 2016 se han realizado **486 atenciones** a 209 mujeres ya que con algunas de ellas se han programado varias citas. De estas, 34 mujeres eran usuarias de los años 2013, 2014 y 2015.

La tipología más frecuente de los casos atendidos viene caracterizada por la discriminación por parte de la población autóctona y por las trabas de su entorno social más inmediato debidas a los estereotipos de género asentados en sus comunidades de origen. Las atenciones realizadas han abordado temas muy diversos, como cuestiones de extranjería, violencia de género, derecho de familia, racismo y xenofobia o discriminación laboral, terreno este último en el que en 2016 hemos llevado a cabo varias exitosas mediaciones con el empleador de la persona atendida en nuestra asesoría.

En materia de sensibilización, desde ambas asesorías se ha participado activamente en diversas plataformas y mesas de trabajo como la Mesa de Prostitución y Trata de Zaragoza, la Plataforma Salud Universal o la Plataforma Ciudadana Contra el Racismo. Además, también hemos asistido a las reuniones del pleno y las comisiones de trabajo del Foro de la Inmigración.

Dentro de las asesorías jurídicas se incluye la labor de análisis, identificación y contacto realizada con las asociaciones de inmigrantes existentes en nuestro territorio, especialmente de mujeres. Se ha contactado telefónicamente con diez de estas asociaciones y se ha mantenido una primera reunión con cinco de ellas. En estas reuniones se han difundido los servicios jurídicos que desarrolla nuestra entidad, se ha compartido información de interés para las asociaciones de inmigrantes y se han creado o actualizado protocolos de derivación y colaboración.

### **2.3 Metodología de trabajo**

La Oficina de Información y Denuncias está en activa de lunes a viernes, siendo la distribución del horario la siguiente:

El horario de atención al público se ha ofrecido dos tardes a la semana: los martes de 17:00 a 21:00 h y los jueves de 18:00 a 21:00 h. Concretamente, la asesoría jurídica especializada para mujeres inmigrantes ha atendido los martes de 17:00 a 19:00. En ambos días, entre las 19:00 y las 21:00 h se ha podido acudir sin cita previa. Durante las mañanas se han realizado las gestiones para la resolución de los casos, el trabajo administrativo y la coordinación con otras ONG, además de atender a las personas que por motivos de conciliación personal, familiar o laboral, no han podido acudir en horario de tarde. La atención de la oficina se ha prestado en horario reducido durante el periodo estival.

Para la atención de casos se establece una metodología de trabajo y coordinación que se distingue en las siguientes fases:

#### *1. Conocimiento inicial del caso.*

Se comienza con una entrevista inicial en la cual se recogen los datos personales y el motivo de la consulta o solicitud de atención. Este primer contacto es crucial para garantizar el buen desarrollo del caso. Una vez recogidos los datos se realiza una primera revisión con el equipo interdisciplinar de SOS para valorar si se puede seguir desde la Oficina de Denuncias o es oportuno derivarlo a otra entidad especializada. Cuando está siendo atendido desde otro servicio, nos ponemos en contacto con este para obtener más información del caso y trabajar coordinadamente, evitando siempre duplicar procedimientos.

## 2. Tramitación del caso.

Cuando se determina llevar el caso desde SOS Racismo Aragón se selecciona un/a profesional, que se elige en función de su especialización y disponibilidad y que actuará como responsable del caso y punto de referencia para la persona inmigrante.

En esta fase, se realiza un estudio más riguroso de los hechos y posibles vías de resolución. En el caso de que se trate de una denuncia por discriminación, se intenta comprometer a la persona con su denuncia y saber hasta dónde está dispuesta a llegar en este proceso. La persona responsable del caso procura ponerse en contacto con la persona o entidad causante de la discriminación denunciada. En caso de que la mediación no arroje resultados, se inicia la vía judicial correspondiente o la denuncia pública de los hechos.

En cuanto a la derivación de casos a otras entidades, se han establecido protocolos de colaboración para garantizar la mejor atención posible. Los criterios que se han mantenido para realizar tales derivaciones son los siguientes:

- Los casos asistenciales se destinan a Cáritas Diocesana.
- Los casos laborales que no implican discriminación se destinan a las centrales sindicales.
- Los casos que precisan de la tramitación de permisos de residencia y trabajo se derivan a los sindicatos o al SAOJI, dependiente del Colegio de Abogados de Zaragoza en colaboración con la DGA.

## 3. Seguimiento y valoración.

Se realiza un seguimiento de todos los casos, independientemente de que hayan sido derivados a otras entidades, para conocer el resultado final y la percepción que la persona afectada tiene del proceso. De esta forma, se obtiene una valoración del servicio que revierte en la calidad de futuras actuaciones y se adquiere un compromiso de mejora. Este seguimiento se realiza por medio de la revisión de expedientes y manteniendo del contacto personal (telefónico, correo electrónico o, incluso, presencial) con las personas atendidas y con las entidades colaboradoras.

El equipo de trabajo está formado por un conjunto interdisciplinar de profesionales del derecho y del trabajo social -en su mayor parte especialistas en relaciones género- de manera que se cuenta con diferentes visiones y perspectivas como garantía de una valoración integral de los casos atendidos. Para favorecer la comunicación y coordinación dentro del equipo se realizan reuniones periódicas para estudiar los casos, compartir información de interés y reflexionar sobre acontecimientos

en materia de discriminación. Estas reuniones se gestionan de manera democrática y participativa favoreciendo la implicación de todos y todas los/as profesionales.

## 2. 4. Evaluación

Durante el año 2016 SOS Racismo Aragón ha continuado con la labor iniciada hace ya casi veinticinco años. Concretamente, desde las asesorías jurídicas se han seguido detectando y atendiendo denuncias y quejas por situaciones de racismo y xenofobia. La crisis económica de la última década generó una situación de especial vulnerabilidad para las personas inmigrantes -no revertida todavía- que ha venido impulsando prejuicios y estereotipos por parte de la sociedad autóctona hacia este colectivo y ha favorecido el incremento de actitudes racistas y xenófobas.

Además, deben tenerse en cuenta problemáticas actuales más concretas y específicas que afectan igualmente a este colectivo como es la interpretación restrictiva de la legislación de extranjería aplicada por la Administración, que en muchos casos provoca situaciones de irregularidad sobrevenida y mayor vulnerabilidad ante situaciones discriminatorias. En este sentido, debemos referirnos a la posición que ocupa este sector de la población en el mercado laboral, en concreto, a la explotación laboral que padece -sobre todo, en el ámbito del empleo doméstico- y a las dificultades con las que se encuentra para encontrar ofertas de empleo. Ello afecta de manera directa a la situación legal de residencia y genera una posición de especial vulnerabilidad frente a fraudes y situaciones discriminatorias. A lo anterior deben sumarse las ya citadas dificultades derivadas del nuevo procedimiento de acceso a la nacionalidad española por residencia y la extrema lentitud para la resolución de expedientes tramitados con el anterior procedimiento.

Frente a todo lo anterior, nos gustaría resaltar los avances logrados, en materia de acceso a la sanidad en Aragón, desde la Plataforma de Salud Universal, en la que participamos junto con muchas otras entidades sociales. Durante 2016 se ha avanzado considerablemente en la mejora de información a la población sobre la correcta aplicación de la normativa y las posibilidades de acceso al sistema sanitario, en coordinación con la Administración para garantizar este acceso.

Todas las problemáticas anteriores han requerido un refuerzo de la labor SOS Racismo Aragón, consolidando redes, protocolos de actuación y derivación, haciendo especial hincapié en estos últimos, pues resulta de suma importancia el trabajo en equipo que se ha realizado con entidades sociales, asociaciones de inmigrantes, sindicatos y la propia administración.

Por último, se valora positivamente la intervención realizada a través de la asesoría jurídica general y la asesoría jurídica especializada para mujeres inmigrantes principalmente por las valoraciones que realizan los destinatarios y destinatarias de manera informal en las consultas y por la recepción de personas que acuden al servicio por recomendación de otra persona atendida previamente. Además, según reflejan los datos, ha aumentado el número de atenciones y casos tramitados respecto al año anterior, lo que nos permite valorar favorablemente la intervención realizada durante el ejercicio de 2016.

## **2.5. Informe anual de la Federación SOS Racismo**

Como integrantes de la Federación de SOS Racismo del Estado Español hemos participado, como todos los años, en la recogida de denuncias correspondientes al año 2015 para la elaboración del ya consolidado informe anual. Dicho informe refleja, además del panorama de discriminación de cada uno de los territorios integrantes de la Federación, una reflexión sobre cuestiones ligadas a la actualidad más inmediata, concretamente sobre delitos de odio y la llegada de refugiados.

## **3. Área de Pedagogía y Sensibilización**

### **3.1. Área de Pedagogía y Sensibilización**

La labor del Área de Pedagogía de SOS Racismo Aragón consiste en la colaboración y asesoramiento, en materia de Educación Intercultural y prevención del racismo y la discriminación, en colegios, institutos, asociaciones y otras instituciones del ámbito socio-educativo. También, en el desarrollo de programas de prevención del racismo y de formación del profesorado. Además, de modo más ocasional, se realizan estudios de investigación social con los que pretendemos detectar las principales problemáticas asociadas al racismo y a la discriminación que existen en nuestra sociedad y especialmente en el ámbito educativo.

Durante el pasado año 2016 los diferentes programas promovidos por el Área de Pedagogía de SOS Racismo Aragón han contado con un total de 1506 participantes directos.

Las principales actuaciones que se llevaron a cabo desde el Área de Pedagogía de SOS Racismo Aragón durante 2016 fueron las siguientes:

*1. Programa para el fomento de la convivencia intercultural en el ámbito educativo (financiado por el Ayuntamiento de Zaragoza).*

El objetivo principal de este programa ha sido fomentar la convivencia intercultural en cinco centros educativos de Zaragoza y prevenir la aparición de comportamientos racistas y actitudes discriminatorias entre el alumnado. En los talleres realizados han participado un total 401 alumnas y alumnos y se han llevado a cabo en los centros CEIP Julián Sanz Ibáñez ( 4 talleres), CEIP Andrés Manjón ( 4 talleres), CEIP Hilarión Gimeno (6 talleres), CEIP Marie Curie (12 talleres) y CEIP Fernando el Católico (4 talleres).

De manera complementaria a los talleres en Educación Primaria se realizó un curso de formación en materia de Educación Intercultural dirigido al voluntariado de la propia asociación. Este curso contó con 18 participantes

*2. Programa de prevención del racismo en Utebo* (financiado por el Ayuntamiento de Utebo).

Desde hace varios años, en colaboración con el Ayuntamiento de Utebo, el Área de Pedagogía de SOS Racismo Aragón desarrolla diferentes actuaciones formativas en todos los centros educativos de la localidad con el objetivo de favorecer la convivencia intercultural. Durante el 2016, el CEIP Parque Europa (12 talleres), el CEIP Infanta Elena (4 talleres), el CEIP Octavus (12 talleres), el CEIP Miguel Artazos (12 talleres), el IES Pedro Cerrada (11 talleres) y el IES Torre de los Espejos (17 talleres) han acogido el programa. En total han participado seis centros educativos y 1105 personas.

Por último, cabe señalar que se han realizado diversos talleres y charlas en materia de prevención del racismo y la discriminación para el Centro de recursos tecnológicos industriales, en Huesca, para la Casa de las Culturas y el Centro de Tiempo Libre La Cadenenta, en Zaragoza.

### **3.2. Estrategia Antirrumores en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza**

Nuestra experiencia de trabajo nos demuestra que el papel de la educación es básico en el intento de conseguir una sociedad más justa en la que la violencia, la intolerancia y el racismo desaparezcan. La actual crisis económica ha provocado un incremento de actitudes de rechazo hacia algunos colectivos culturalmente minoritarios y la proliferación de numerosos prejuicios y estereotipos sobre la realidad de la inmigración y su relación con nuestras sociedades. Desmontar todas estas ideas estereotipadas es uno de los fines principales de nuestra asociación, de ahí nuestra participación activa como integrantes del grupo motor de la Estrategia Antirrumores del Ayuntamiento de Zaragoza.

Dentro de la Estrategia, nuestra entidad se ha encargado de las actividades formativas dirigidas a la capacitación de agentes antirrumores, figura esencial en la estrategia, aportando a los participantes las herramientas y datos pertinentes para contrarrestar los rumores asentados en nuestra comunidad, así como las habilidades y técnicas comunicativas necesarias, siempre sobre la base de una metodología activa y participativa.

La formación impartida durante el año 2016 se ha enmarcado en distintas modalidades. Por un lado, se han realizado formaciones para personas sin experiencia ni formación previa en la materia, cursos formativos destinados al estudio y análisis del Manual Antirrumores publicado por el Ayuntamiento de Zaragoza en el marco de la estrategia y cursos formativos sobre aspectos específicos en el campo de la rumorología asentada en nuestra comunidad destinados a personal de entidades sociales y personal de las administraciones públicas.

Durante el año 2016 hemos participado en la formación de un total de 111 agentes antirrumores pertenecientes a distintas esferas de la sociedad, esto es, tanto público general, profesionales de entidades sociales como funcionariado.

### **3.3. Curso de Ciberactivismo para entidades y asociaciones de la Casa de las Culturas.** Asamblea de Cooperación por la Paz en colaboración con SOS Racismo Aragón.

SOS Racismo Aragón fue la encargada de realizar la sesión “Saberes y Experiencias: Buenas experiencias de uso de redes. Reto: Racismo en las redes”, impartida dentro del curso de *Ciberactivismo* realizado por Asamblea de Cooperación por la Paz.

La sesión consistió en generar un espacio de reflexión y debate en torno a los diferentes métodos de difusión en redes de las entidades sociales y su actividad, facilitando un recorrido por buenas prácticas de asociaciones o particulares que consiguieron, gracias a esta herramienta, mejorar su comunicación, sensibilizar, presionar y crear opinión. Sin embargo, también existen malas prácticas y usos peligrosos de las redes sociales que pueden derivar en discriminación y racismo. Dar a conocer las causas y consecuencias de estas malas praxis y los mecanismos y recursos existentes para hacerles frente fueron los aspectos que cerraron la sesión y el curso de ciberactivismo.

La sesión se programó para diferentes niveles, básico y avanzado, con el mismo contenido pero adaptado a las características y formación previa del grupo.

#### **4. Área de Comunicación**

El Área de Comunicación de SOS Racismo Aragón, inactiva durante algunos años por falta de medios, se reconstituyó en febrero de 2012 con la colaboración de tres voluntarias estudiantes de Periodismo.

Durante el año 2016 se ha continuado con la labor de difusión y refuerzo de la marca SOS Racismo Aragón y se ha puesto especial énfasis en poner de relieve la necesidad de que una organización como la nuestra tenga una presencia destacada en la sociedad aragonesa.

En particular, la presencia de SOS Racismo Aragón en las redes sociales constituye un cauce esencial a la hora de establecer contacto con aquellas personas interesadas en la asociación, difundir las acciones que lleva a cabo e informar sobre las últimas noticias relacionadas con nuestro ámbito de trabajo.