

PRÁCTICAS ADECUADAS DE VIVIENDA

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

PRÁCTICAS ADECUADAS DE VIVIENDA

LA CIUDAD TIENE DIFERENTES FUNCIONES:

• 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 de la misma 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)

PRÁCTICAS ADECUADAS DE VIVIENDA

¿POR QUÉ ES NECESARIO?	10
------------------------	----

PRIMEROS PASOS	11
----------------	----

→ ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA	11
Diseño del programa	12
→ ACCESO A LA VIVIENDA	13
→ LEYES ANTIDISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA	21
→ APOYO A LAS VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN	21
→ GARANTÍA DE CONDICIONES MÍNIMAS DE HABITABILIDAD Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS	22
Planificación y participación de las partes interesadas	23
Desarrollo del programa	26
Concepto	27

PUESTA EN PRACTICA **30**

Trabajo diario **31**

SEGUIMIENTO **33**

Factores clave para el éxito **33**

Impacto y resultados **34**

Recursos y ejemplos **35**

POLÍTICAS ADECUADAS DE VIVIENDA

Este capítulo sobre la vivienda combina varios enfoques y aspectos relacionados con el derecho a una vivienda adecuada, que incluyen la disponibilidad, acceso y habitabilidad de esta.

El capítulo comienza abordando cómo proporcionar alojamiento de emergencia para los inmigrantes recién llegados. A continuación se trata el acceso a la vivienda mediante sugerencias sobre la sensibilización y la formación de alianzas en la lucha contra la discriminación en el mercado inmobiliario. Los aspectos relacionados con la adecuación de la vivienda a unos mínimos aceptables de habitabilidad se consideran resumiendo las experiencias de varias ciudades en la mejora de la infraestructura básica y las medidas de inclusión social en los barrios marginales.

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*.

→ **LAS POLÍTICAS DE VIVIENDA** descritas en este capítulo contrarrestan la discriminación promoviendo la igualdad, la participación, la igualdad de oportunidades y de trato para prevenir o eliminar la restricción en el disfrute de los derechos humanos.

CONTEXTO

El presente capítulo se desarrolló a partir de los resultados de entrevistas con funcionarios municipales, políticos, beneficiarios del programa de vivienda, miembros de ONG, docentes, etc. en las ciudades de Gante (Bélgica), Turín (Italia) y Pècs (Hungría). El capítulo se completa con información proporcionada por la ciudad de Villeurbanne (Francia).

¿POR QUÉ ES NECESARIO?

Se recomienda el desarrollo de una política integral como la descrita en este capítulo porque:

- La falta de integración resultante de carecer de una vivienda adecuada es un riesgo potencial para la seguridad de la ciudad en su conjunto.
- Las políticas de integración que tienen como objetivo proporcionar refugio básico a los inmigrantes son importantes, pero no suficientes para una integración sostenible de este sector de la población en la sociedad; esto solo se logra creando vínculos entre los nuevos residentes y la población autóctona y potenciando la participación social de todos.
- Las políticas de inclusión tienen como objetivo crear un sentido de pertenencia de los ciudadanos a su distrito o barrio de residencia. Proporcionan elementos de identificación para TODOS los residentes (no sólo los privilegiados, los que tienen el poder de definir el “carácter” de un barrio).

¿Cómo se beneficia la ciudad?

- En primer lugar, un programa de este tipo garantiza que se cubra una necesidad básica de todo ser humano: disponer de un lugar para vivir, y hacerlo en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos, así como poder vivir en un lugar saludable y que permita la participación en la sociedad.
- Se evitan los altos costos derivados de la exclusión social de determinados grupos de población.
- Se previene y se reduce el conflicto social.
- Mejoran las condiciones de vida de los residentes del barrio.
- Se contrarresta la segregación existente en las distintas zonas de la ciudad; se produce una reintegración de las zonas urbanas marginadas.
- Se reducen los riesgos para la salud debidos a condiciones sanitarias deficientes.
- Aumenta la autonomía de los residentes porque mejora su acceso a la educación y al empleo y, como consecuencia, se facilita el pago del alquiler.
- Se crea una comunidad movilizadora y activa.
- Este tipo de políticas fomentan futuras inversiones en la zona.
- Se mejora la comunicación y la cooperación entre la Administración local, las ONG de la zona y los residentes del barrio.
- El sentido de pertenencia a un lugar determinado reduce los actos de vandalismo

LIMITACIONES

Las políticas de vivienda y convivencia vecinal por sí solas no son capaces de resolver problemas de pobreza a mayor escala (por ejemplo, los residentes sin ingresos no podrán pagar el alquiler y los servicios de cualquier casa que elijan para vivir). Desde los municipios con experiencia en este tipo de programas se informa que los residentes de barrios severamente marginados, que crecieron en la pobreza y la segregación, podrían tener dificultades para aprovechar las

posibilidades de educación o empleo ofrecidas en el marco de las políticas de desarrollo del barrio. Por ejemplo, en una de las ciudades se integró a alumnos de Formación Profesional (como albañiles o pintores) en un proyecto de rehabilitación de edificios de viviendas. Pero muchos de los participantes no estaban familiarizados con la rutina esperada (puntualidad, aprendizaje, seguimiento de una serie de pasos marcados, etc.). Por lo tanto, los expertos de esa ciudad recomiendan analizar previamente lo que se puede lograr con los beneficiarios, y combinar siempre el desarrollo de infraestructuras con el trabajo social.

PRIMEROS PASOS

→ ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA

La primera sección de este capítulo trata sobre los albergues o pisos de emergencia, instalaciones de alojamiento temporal para personas sin hogar o que corren el riesgo de quedarse sin él. Los alojamientos de emergencia tienen como objetivo principal cubrir el período de tiempo crítico que viven tras la llegada a la ciudad los inmigrantes que no tienen vivienda propia ni redes familiares de acogida a las que recurrir mientras consiguen alojamiento por sus propios medios. La situación de estas personas es particularmente crítica debido a las barreras idiomáticas, la falta de conocimiento sobre los servicios municipales y los recursos disponibles. Los ayuntamientos suelen proporcionar servicios de alojamiento de emergencia en cooperación con organizaciones sociales, a través de la concesión de subvenciones a estas.

1

Paso 1: captación de las partes interesadas pertinentes.

Los principales interesados en el desarrollo de un programa de este tipo son el Ayuntamiento, los trabajadores sociales, los colectivos sociales y ONG ya experimentados y activos en este ámbito, y los mediadores socioculturales. Se recomienda incluir en la elaboración del plan a todos los departamentos municipales relacionados con el tema: Vivienda, Vivienda Social, Empleo, Educación y Cultura, principalmente.

DISEÑO DEL PROGRAMA

2

Paso 2: definición de objetivos y grupos beneficiarios.

Los grupos beneficiarios de un programa como este son las personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin él. Es importante, para empezar, discutir con los expertos de las organizaciones sociales los pros y contras de proporcionar o establecer alojamientos de emergencia separados para grupos específicos (por ejemplo, mujeres o menores de edad). Hay que asegurarse de facilitar que las familias permanezcan juntas.

3

Paso 3: definición de las condiciones de uso.

En este punto hay que aclarar cuestiones como si debe marcarse un período máximo de estancia (por ejemplo, 7 + 7 días), si se creará un centro de día o será solo nocturno, etc.

Para lograr un impacto sostenible, en el sentido de mejorar la situación para el grupo objetivo, es necesario prestar una atención integral, no solo a los aspectos relacionados directamente con la vivienda. Así, es fundamental diseñar medidas complementarias, como por ejemplo:

- Subsidios específicos para familias con dificultades económicas.
- Medidas para cubrir las necesidades básicas de alimentación (que el centro disponga de una cantina, un economato o una cafetería, que haya acceso a un banco de alimentos...).
- Apoyo para acceder a los servicios de atención médica. Por ejemplo, se puede establecer un servicio de acompañamiento a los beneficiarios en las gestiones para obtener la tarjeta sanitaria, ofrecer charlas en las que se explique el funcionamiento del sistema sanitario, así como otras educativas sobre hábitos de higiene y salud.
- Talleres de formación: cursos de idiomas, cocina, habilidades domésticas...
- Actividades de ocio y tiempo libre: es conveniente disponer de una sala común, material de lectura, acceso a Internet y PC, así como otros juegos y actividades organizados regularmente.

PUESTA EN PRÁCTICA

4

Paso 4: consolidación y refuerzo de los servicios de vivienda existentes.

Primero hay que coordinar los servicios de apoyo a las personas sin hogar que ya existen en la ciudad. Resulta básico discutir con los proveedores de estos servicios qué vacíos deben ser cubiertos y cómo se puede gestionar mejor este tema.

Nuestro consejo es ser flexible para adaptar los servicios de acuerdo a las necesidades que surjan y requieran una respuesta inmediata. Siempre es importante reservar algunas plazas para situaciones de emergencia.

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

La demanda de alojamiento de emergencia excede la oferta.

Involucrar al mayor número posible de áreas municipales y partes interesadas, con el fin de aumentar la disponibilidad de plazas de alojamiento. Ser flexibles en la planificación.

Averiguar si este tipo de medidas son adecuadas y cubren las necesidades de la ciudad.

Evaluar los servicios regularmente, preguntando a sus proveedores y usuarios, y realizando ajustes si es necesario.

→ ACCESO A LA VIVIENDA

Esta sección trata sobre la discriminación en el acceso a la vivienda en los sectores público y privado. El Ayuntamiento se considera en su función de proveedor de servicios, y el capítulo introduce diferentes métodos para prevenir y eliminar la discriminación y de este modo lograr la igualdad de trato.

Los factores de contexto que deben tenerse en cuenta al poner en marcha estas medidas son principalmente las competencias municipales para influir en el mercado de la vivienda y, en relación con esto, la cuestión de si dicho mercado está abierto o regulado, y si la regulación de precios es fuerte o débil.

5

Paso 5: estudio sobre las evidencias de discriminación.

Los expertos entrevistados informaron sobre la existencia de discriminación en el ámbito de la vivienda en muchas ciudades. Es relevante proporcionar evidencia clara de discriminación a los responsables del sector de la vivienda y a los funcionarios municipales, si es que unos u otros la niegan. Estas pruebas constituyen un primer paso hacia la sensibilización sobre la discriminación.

Un método de prueba posible es el siguiente: dos personas fingen estar interesadas en alquilar el mismo apartamento. Solo difieren en el rasgo que se desea poner a prueba como causa de discriminación (etnia, sexo, edad, discapacidad, condición social, religión u orientación sexual).

Si reciben un trato diferente, habrá evidencia de discriminación. Los resultados también pueden utilizarse para ejercer cierta presión sobre las partes interesadas para que cooperen en la puesta en marcha de medidas contra la discriminación.

¡Atención! Es fundamental contar con un socio neutral para el estudio, por ejemplo, una universidad u otra institución de investigación externa que pueda llevar a cabo estos experimentos. No se recomienda que sea el propio Ayuntamiento el que los realice, incluso si cuenta con personal competente o si resulta más barato. El tema es políticamente sensible y las conclusiones podrían ser cuestionadas si no se encarga a un organismo externo y neutral.

Es importante, no obstante, que la realización del estudio sea apoyada por el alcalde y por el concejal del área de Vivienda.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

El alcalde y el concejal del área a cargo no aprueban la realización de este experimento.

Dejar claro que el objetivo de estas pruebas no es culpar a los propietarios o a las inmobiliarias, sino obtener evidencia de que la discriminación existe.
Ofrecer publicar las conclusiones de forma anónima (sólo el número y la proporción de incidentes, sin mencionar a los propietarios concretos ni a las inmobiliarias implicadas).

6

Paso 6: decisión sobre el método para llevar a cabo el estudio.

Existen diferentes métodos para realizar estos experimentos. Es posible utilizarlos de forma complementaria o combinada.

Por teléfono: una persona con acento extranjero llama a una serie de anuncios de vivienda en alquiler, y dice: “Hola, mi nombre es Mohamed, ¿puedo alquilar este apartamento?”. Otra persona, con acento local, llama y dice: “Hola, mi nombre es [nombre local típico], ¿puedo alquilar este apartamento?”. Si se desea poner a prueba la discapacidad como motivo de discriminación, la persona puede preguntar: “¿El apartamento es accesible?”, o bien: “¿Se permiten perros guía?”. Si se quiere introducir la clase social como motivo de discriminación, la persona que llama puede preguntar: “¿Está disponible el piso para personas con subsidios públicos?”. Después hay que registrar las respuestas y compararlas.

Por correo electrónico: en este caso el procedimiento consiste en enviar correos electrónicos en los que se dice estar interesado en el apartamento; se deben firmar con nombres de diversos orígenes, o bien haciendo las preguntas mencionadas arriba. Después se registran las respuestas y se comparan entre sí.

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

Los resultados presentan ciertos sesgos debido a la discriminación no deseada (por ejemplo, algunos propietarios pueden no saber que negarse a admitir perros guía es discriminatorio).

Ser consciente de las limitaciones del estudio.

7**Paso 7: publicación de resultados.**

Es el momento de publicar los resultados del experimento en colaboración con los medios de comunicación locales. Hay que prepararse para las reacciones de algunas partes implicadas.

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

Los agentes y empresas del sector inmobiliario, los propietarios particulares y los políticos de diverso signo rechazan este tipo de pruebas por considerarlas una forma de “control estatal”.

Se necesita un fuerte compromiso político para permitir que un Ayuntamiento encargue la realización de un estudio de este tipo. Es importante confrontar a los opositores con los resultados para argumentar la necesidad del estudio.

Una vez que los primeros resultados se publican, los agentes inmobiliarios toman conciencia de que podrían ser puestos a prueba en el futuro, lo que puede constituir un sesgo para la investigación.

Es conveniente aprovechar estas circunstancias para la propia investigación: después publicar los primeros resultados, se puede anunciar una segunda ronda de pruebas e informar de ello a todas las partes implicadas (por ejemplo, mediante una carta), para después comparar los resultados de las dos pruebas.

La validez de los hallazgos es cuestionada por los propietarios. Ellos afirman estar en contra de la discriminación y sostienen que simplemente seleccionaron a un candidato, no rechazaron al resto.

Aprovechar esta circunstancia para explicar de qué modo estos comportamientos están influenciados por prejuicios.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Las malas experiencias influyen en la opinión de los propietarios, que se sienten inseguros acerca de su propiedad.

Trabajar en el logro de una motivación intrínseca (se tarda más y es mucho más difícil que aplicando una sanción, pero es lo único que funciona a largo plazo).

La demanda de inmuebles es mayor que la oferta existente, lo que facilita la discriminación.

Ofrecer más vivienda social y pública si es posible.

¡Atención! Para la sostenibilidad del programa es importante establecer un acuerdo con el sector inmobiliario acerca de realización periódica de este tipo de estudios de situación. En esos casos, siempre se les proporcionarán a ellos las conclusiones en primer lugar, para que den retroalimentación sobre las mismas antes de darlas a conocer al público.

Este tipo de experimentos es perfectamente exportable a otras ciudades. Solo hay que analizar la situación concreta de cada municipio y reflexionar, antes de elegir el método más adecuado, sobre factores contextuales como la relación entre oferta y demanda y las necesidades actuales de la población.

Paso 8: lograr la colaboración de las partes interesadas.

Para implantar de manera efectiva medidas antidiscriminación en el acceso a la vivienda, es imprescindible que tomen parte todos los interesados en el tema. Hay que sensibilizarles sobre el problema de la discriminación y ofrecerles alternativas para actuar, así como apoyarlos en el cambio de comportamiento.

Las partes interesadas en el sector de la vivienda son:

- Agencia municipal de vivienda u organismo equivalente que dependa del Ayuntamiento
- intermediarios (inmobiliarias semiprivadas y privadas)
- propietarios privados
- el sector empresarial inmobiliario y sus agentes
- potenciales inquilinos o compradores
- residentes en la zona (vecinos)

En primer lugar hay que ponerse en contacto con las agencias de vivienda social, así como con las principales inmobiliarias privadas de la ciudad. Es útil comenzar por contactos ya establecidos y personas que estén interesadas en el tema. En este momento se les ha de explicar que el objetivo del plan no es sancionar las malas prácticas, sino mejorar la prestación de este tipo de servicios para todos los clientes y usuarios por igual.

8

¡Atención! Si los resultados del estudio de situación muestran que una empresa o agencia inmobiliaria en particular no discriminó a nadie, es conveniente tomarla como punto de partida para motivar a los demás a que sigan su ejemplo.

RISKS, CHALLENGES

MEASURES TO MITIGATE RISKS

Las partes interesadas niegan que haya discriminación.

Centrarse en datos objetivos: estadísticas que muestren la brecha existente en la situación de los diferentes grupos de población, los resultados del estudio de situación, la jurisprudencia previa... También hay que dar voz a las víctimas de estas situaciones para que cuenten sus experiencias, y trabajar de manera conjunta con los medios de comunicación locales para publicar casos de forma anónima.

Apoyar a la oficina antidiscriminación en su labor.

El tema implica a tantos sectores de población que es muy difícil de manejar.

Centrarse cada año en un grupo objetivo en particular.

Los políticos se preocupan por la fuerte resistencia que ejercen el sector inmobiliario y parte de la población.

La voluntad política puede ser legitimada por las leyes y/o directrices regionales y nacionales antidiscriminación.

Es conveniente diversificar el enfoque, abarcando en la medida de lo posible todos los motivos de discriminación.

Las inmobiliarias no están interesadas en participar.

Utilizar los resultados del estudio para demostrar que la discriminación es un problema en el sector y que es necesario intervenir.

Las inmobiliarias piensan que el Ayuntamiento pretende intervenir en sus negocios privados, y les molesta que se hagan estudios de situación.

Remitir a las disposiciones legales o, si no hay legislación sobre el tema, a las consecuencias de esta cuestión sobre la imagen pública de las inmobiliarias y la pérdida de clientes potenciales que puede conllevar.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Lograr el apoyo político suficiente para entablar negociaciones con el sector inmobiliario.

9

Paso 9: información a las partes interesadas sobre el problema de la discriminación.

En este punto es importante adoptar un enfoque participativo e invitar a las partes interesadas a una reunión de trabajo.

Se debe dar información suficiente a los agentes inmobiliarios sobre el tema de la discriminación, explicándoles la diferencia entre discriminación directa, indirecta y estructural, y señalando que no siempre es intencionada (por ejemplo, cuando los agentes inmobiliarios no hacen más que cumplir las instrucciones o las demandas de propietarios o vecinos). Hay que discutir con los participantes acerca de los criterios adecuados para seleccionar entre los solicitantes de una vivienda.

Además, la oficina antidiscriminación o el órgano equivalente puede llevar a cabo actividades de sensibilización e informar a las propias inmobiliarias sobre los aspectos legales pertinentes. Es fundamental explicar cómo los prejuicios (inconscientes) influyen en la selección de los inquilinos y pueden resultar en conductas discriminatorias.

El lector puede encontrar más información sobre las oficinas antidiscriminación en el capítulo de este manual dedicado a las mismas.

¡Atención! Es básico ser consciente de las diferentes lógicas que se aplican en el campo de la vivienda privada en comparación con el de la vivienda social. El mercado privado sigue un imperativo económico. Ahora bien, si la ley sanciona los comportamientos discriminatorios en este sector, la empresa privada se preocupará por vincularse a este tipo de programas de lucha contra la discriminación. En cambio, la vivienda social se basa en la solidaridad, de modo que la normativa antidiscriminación para las agencias de vivienda social es generalmente más estricta que para las privadas.

10

Paso 10: organización de una reunión inicial.

Es conveniente celebrar una conferencia o evento que reúna a representantes de las asociaciones que trabajan con las víctimas reales o potenciales de estas situaciones. También se debe invitar a profesionales de otras partes interesadas (por ejemplo, de asociaciones de empresarios del sector o expertos legales). No solo se trata de transmitir información, sino también de generar un intercambio entre las partes. Es posible que los intermediarios, las ONG, etc. estén utilizando enfoques similares sin conocer las actividades de cada uno. Reunirlos facilita la creación de sinergias y el intercambio de buenas prácticas.

Pero, ¿cómo es posible llegar a los representantes del sector inmobiliario para invitarlos a

la conferencia inicial? Lo mejor es utilizar todos los contactos y redes con los que cuente el Ayuntamiento en general y cada área del mismo implicada en esta cuestión. Por ejemplo, se puede pedir a algunos contactos ya existentes que impartan una charla o taller, o bien que pasen la información a otras personas y entidades interesadas que conozcan, sea que ya estén comprometidas en la lucha contra la discriminación o que estén abiertas a establecer intercambios con otras perspectivas. Es muy útil hacer difusión a través de las redes sociales.

11

Paso 11: celebración de mesas redondas periódicas con los interesados.

Una forma de que se produzca el intercambio de las partes interesadas de modo sostenible es la convocatoria de una mesa redonda con cierta periodicidad. En ella los representantes de todas las partes interesadas se reunirán, se conocerán mutuamente e intercambiarán ideas sobre posibles acciones contra la discriminación en el ámbito de la vivienda.

12

Paso 12: formulación de posibles acciones antidiscriminación en el ámbito de la vivienda.

Es el momento de debatir con las partes interesadas qué tipo de acciones podrían ponerse en marcha y qué necesidades tiene la ciudad en esta cuestión. Se trata de llegar a un **documento de acuerdo que describa las fórmulas de cooperación en una estrategia conjunta** contra la discriminación en el acceso a la vivienda. Las inmobiliarias pueden elegir determinadas medidas a adoptar a partir de una lista más amplia.

Algunas de las medidas propuestas por las ciudades consultadas son:

- Aumentar la transparencia de los criterios de selección de inquilinos/compradores.
- Formar a los agentes inmobiliarios en materia de no discriminación.
- Capacitar a los empleados mediante análisis de buenas prácticas, asesoramiento, establecimiento de criterios objetivos de selección, estandarización de procesos de selección, etc.
- Contribuir a la sensibilización sobre la discriminación en el acceso a la vivienda.
- Mejorar la información sobre los criterios de selección (principalmente en el campo de la vivienda social) para las personas que están buscando piso.
- Poner en marcha estudios de situación no anunciados.

Un objetivo importante de estas reuniones es llegar a acuerdos sobre la realización de pruebas de situación externas que se llevarán a cabo sin previo aviso. Se puede ofrecer a las inmobiliarias que participen un acceso prioritario a los resultados para que los utilicen como estimen conveniente. Se recomienda cooperar con la oficina local de lucha contra la discriminación o la entidad equivalente que apoye a las víctimas en este ámbito. Así mismo, el acuerdo se debe formular de manera que el sector inmobiliario goce de ciertas prerrogativas sobre la información obtenida, pero dejando un margen de acción al Ayuntamiento para que pueda presionar a través de la publicación de los resultados de las pruebas o de los casos tratados por la oficina antidiscriminación.

13

Paso 13: creación de una etiqueta de calidad para “inmobiliarias proigualdad”

Es conveniente implementar una medida que consista en visibilizar las buenas prácticas. Para ello se puede diseñar un sello de calidad que se otorgue a las inmobiliarias que estén comprometidas con las acciones del programa, incluida la realización de los estudios de situación. Hay que procurar que esta etiqueta sea visible y conocida por el público; se puede promocionar en el sitio web del Ayuntamiento, en revistas del sector inmobiliario, en los medios de comunicación locales, etc. De este modo se genera un incentivo para que las inmobiliarias se animen a participar.

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

Lograr el compromiso de las inmobiliarias.

Los resultados del estudio de situación son especialmente importantes, ya que estas empresas se preocupan, lógicamente, por la imagen que proyectan. Aprovechar las sugerencias que se hagan desde el sector: las posibilidades de cambio son mayores cuando las medidas no vienen impuestas desde fuera, sino que son desarrolladas por los propios interesados. Apoyar a los actores del sector que estén comprometidos a actuar contra la discriminación. Por ejemplo, se les puede invitar como expertos a otros eventos relacionados, ofrecerles la realización de un taller para sus empleados, etc.

Los agentes inmobiliarios tienen actitudes racistas y no se preocupan por los esfuerzos de sensibilización.

Repetir el estudio de situación para identificar a estos actores y presentar las pruebas pertinentes para los procedimientos judiciales.

La legislación regional o nacional limita el poder de la autoridad municipal para actuar en este ámbito.

Una posible medida consiste en obligar a los propietarios a poner el precio del apartamento en el anuncio, bajo multa administrativa en caso de incumplimiento.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

Los intereses económicos y la orientación al cliente (por ejemplo, regirse solo por el deseo del propietario de tener únicamente inquilinos “nacionales”) son más fuertes que el compromiso con la no discriminación.

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Impulsar la etiqueta de calidad para que tenga un impacto real en la imagen corporativa y el reconocimiento de las marcas en el mercado.

→ LEYES ANTIDISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA

La legislación define en último término el grado de presión que se puede ejercer sobre las inmobiliarias para que estas no discriminen en el acceso a la vivienda. Si no existe base legal para denunciar las malas prácticas se puede tratar de crear presión a través de la imagen pública de estas empresas. Si la ley antidiscriminación tiene cobertura regional o nacional, un ayuntamiento no tendrá poder para aumentar las sanciones a los comportamientos racistas en el sector de la vivienda. Por lo tanto, lo conveniente en este caso es presionar al gobierno correspondiente (autonómico o nacional) para aumentar el margen de acción municipal. Para ello se pueden utilizar las pruebas obtenidas de los estudios de situación, así como las medidas de sensibilización. Es necesario presentar la ciudad en concreto como un modelo a seguir.

La oficina antidiscriminación también puede intervenir enfrentando a las inmobiliarias con las acusaciones de discriminación. Esto es especialmente útil cuando la ley no proporciona una base para establecer una demanda y/o si la víctima prefiere una solución extrajudicial.

→ APOYO A LAS VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN

Aparte de las iniciativas “normales” de apoyo a las víctimas ofrecidas por las oficinas antidiscriminación, los expertos entrevistados informaron de buenas experiencias derivadas de un proyecto denominado “amigo”. Este consiste en apoyar a las personas que tienen dificultades para presentarse de manera adecuada en una inmobiliaria, es decir, miembros de grupos particularmente vulnerables a la discriminación en el acceso a la vivienda, como menores que viven solos, expresidarios, personas que dependen del bienestar social o miembros de una etnia discriminada; todos ellos pueden beneficiarse de un asesoramiento personalizado para ganar confianza en sí mismos de cara a la búsqueda de vivienda.

Los expertos consultados reportaron también buenas experiencias con plataformas y proyectos online de carácter innovador que ponen en contacto a propietarios y potenciales inquilinos. Por otro lado, todos los ciudadanos son vecinos, amigos o compañeros de trabajo de otras personas, y por lo tanto son testigos potenciales de la discriminación en este ámbito. Es importante difundir campañas municipales de lucha contra la discriminación que proporcionen información sobre leyes antidiscriminación y posibles medidas de apoyo. Del mismo modo, hay que facilitar la creación de una oficina antidiscriminación que pueda intervenir y mediar en los conflictos vecinales (ver capítulo 6 para más información).

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

Las medidas se interrumpen cuando se acaba la financiación.

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Tratar de llevar a cabo un seguimiento, al menos mediante la organización de reuniones de intercambio de información sobre los resultados positivos y negativos y las sugerencias de mejora de cara al futuro.

→ GARANTÍA DE CONDICIONES MÍNIMAS DE HABITABILIDAD Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS

Este apartado trata sobre el desarrollo y la mejora estructural de los barrios desfavorecidos. Abarca todas las cuestiones relacionadas con la habitabilidad de una vivienda en sentido estricto, pero también se refiere a la disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, asequibilidad y ubicación, incluidas las oportunidades de educación, trabajo y ocio para sus ocupantes, como exige el derecho a una vivienda adecuada.

El enfoque sugerido combina el desarrollo de infraestructuras con el trabajo social. Las medidas relacionadas pretenden evitar o contrarrestar la formación de barrios o zonas segregadas compuestas por grupos marginados. Este tipo de acciones se deben poner en marcha en un nivel de distrito o barrio, y tienen el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y fortalecer la inclusión social y la ciudadanía activa. Por lo tanto, es un elemento crucial del enfoque incluir desde el principio a todos los habitantes del barrio (con independencia de si viven en una situación de marginación o no). Los representantes de municipios que ya tienen experiencia en este sentido destacan la importancia del trabajo social y la mediación como medidas de acompañamiento. Los trabajadores sociales son

importantes en el establecimiento de una relación de confianza en la población del barrio, lo que es un factor clave para el éxito de estas medidas. Por otra parte, las acciones de lucha contra la discriminación en el ámbito de la vecindad inclusiva pueden integrarse en programas más amplios orientados al desarrollo del barrio; por ejemplo, como parte de una redefinición general de las políticas urbanas.

Limitaciones

La aplicación de un programa de este tipo debe restringirse a un distrito o barrio concreto para poder atender sus necesidades específicas. Un ayuntamiento que planea implementar estas medidas debe ser consciente de la posibilidad de que las zonas más apartadas del barrio queden excluidas de las acciones. La experiencia demuestra que los residentes de esa periferia podrían no entender los criterios adoptados y sentirse aún más excluidos.

PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

14

Paso 14: captación de las partes interesadas pertinentes.

En este caso son las siguientes:

- Áreas municipales y distritales relevantes, dependiendo del tamaño de la ciudad y el alcance del programa.
- Entidades e instituciones municipales relevantes: se recomienda implicar en la definición y desarrollo del programa a todas las partes interesadas, especialmente a las que trabajen en el nivel más local (más de barrio), ya que tienen contacto diario y directo con los residentes en la zona y, por lo tanto, conocen su situación y sus principales necesidades. Las escuelas, por ejemplo, son partes interesadas relevantes, porque suelen gozar del respeto de la comunidad y pueden funcionar como una vía de comunicación entre el Ayuntamiento y la población. Los programas de inclusión social que tienen más éxito siempre involucran a las escuelas desde el principio, ya que pueden aportar ideas interesantes, y además los niños son un punto de partida para tener acceso a los padres.
- En lo que respecta al desarrollo de infraestructuras, se recomienda contar con trabajadores y empresas del propio barrio. Por ejemplo, se puede encargar la instalación de baños públicos a una cooperativa de la zona. Por otro lado, los trabajadores sociales y otros puestos relacionados que operen en el barrio deben participar en el programa desde el principio.
- Representantes de minorías étnicas: si las medidas tienen también el objetivo de reducir la segregación étnica, es crucial la inclusión de representantes de minorías étnicas en el proceso de planificación. Los vecinos deben ser siempre participantes activos en las medidas, no solo sus beneficiarios.
- Participantes externos relevantes con experiencia y conocimientos en inclusión social y planificación urbana. Además, se recomienda que los artistas del barrio participen también, ya que pueden tener “intuiciones” que ayuden a los urbanistas a entender el “espíritu” del barrio.

15

Paso 15: evaluación de necesidades.

Recopilar las ideas y preocupaciones de la población es muy necesario para diseñar medidas que realmente sean útiles y tengan impacto en el barrio. La evaluación de las necesidades ayuda a diseñar el programa en su conjunto, y también las medidas concretas orientadas al grupo objetivo. Un diseño orientado a las necesidades reales de los beneficiarios fomenta la aceptación y la participación de la población.

Métodos sugeridos para una evaluación de necesidades:

- Celebración de mesas redondas con los principales interesados (mencionados arriba), para identificar y discutir las preocupaciones locales con respecto a la vivienda (por ejemplo, existencia de edificios abandonados, falta de infraestructura pública, problemas con el suministro de energía, zonas inseguras, etc.).
- Realización de un mapeo experto del barrio con respecto a los temas de interés (por ejemplo, para identificar lugares que se perciben como inseguros).
- Lanzamiento de una encuesta entre los vecinos del barrio.
- Recopilación de datos de asociaciones y ONG que trabajan con los habitantes del barrio.

¡Atención! Si de la evaluación de necesidades se concluye que existen demasiados problemas, es fundamental centrarse primero en los más urgentes. Una planificación exitosa debe basarse en la evaluación rigurosa de las necesidades del barrio, y puede suponer hasta dos años de trabajo en algunos casos. Por otra parte, la reevaluación continua y los ajustes del plan de acuerdo con las nuevas necesidades surgidas son vitales para una implementación exitosa del programa.

16

Paso 16: formación de un comité de gestión.

Lograr la aprobación del Pleno municipal.

Se recomienda que el establecimiento del comité de gestión del programa de vivienda surja de la aprobación de una propuesta presentada en el Pleno del Ayuntamiento. Esto otorgará más poder al comité y evitará conflictos administrativos internos.

Designar a sus miembros y asignar funciones.

Las tareas del director del comité de gestión son la comunicación, la celebración de reuniones con los ciudadanos, la organización de grupos de trabajo, la coordinación de obras públicas y la mediación en conflictos.

Es necesario, además, nombrar a un coordinador administrativo, cuyas tareas principales serán la supervisión y el control de la implementación de las distintas medidas. El comité de gestión debe estar formado por técnicos de la Administración local con experiencia en gestión y desarrollo de proyectos en un nivel de distrito o barrio. Los municipios consultados señalaron claramente la importancia de este tipo de experiencia en los miembros del comité de gestión.

Nombrar al personal operativo.

De manera ideal, cada actividad derivada de los resultados de la evaluación de necesidades debe tener una persona a cargo. Él o ella será responsable de los respectivos procedimientos, plazos y logros. Este personal será supervisado y apoyado por el comité de gestión.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Retos debidos a procedimientos administrativos y burocráticos:

El balance coste-beneficio positivo de estas políticas es difícil de demostrar, ya que los resultados a veces no son fácilmente visibles.

Mejorar la comunicación interna y la transparencia. Usar modelos de coste-beneficio de economía pública que incluyan el cálculo de los beneficios que se pueden obtener de la aplicación de medidas de prevención. Asegurar que los objetivos son medibles y que los logros se visibilizan.

Las relaciones problemáticas y los conflictos entre diferentes autoridades municipales afectan a la planificación y desarrollo del programa.

Asignar la dirección del comité a una persona ampliamente respetada, con un buen conocimiento de la Administración y suficientes habilidades de negociación y mediación.

Los participantes siguen diferentes métodos tanto en la comunicación como en la aportación de soluciones técnicas.

El coordinador debe establecer reglas para la comunicación y la solución de conflictos.

Retos debidos a las características de los beneficiarios:

Altos índices de movilidad en la población del barrio.

Desafíos debidos a intereses políticos y estratégicos:

Altos índices de movilidad en la población del barrio. Desde el punto de vista político, es necesario encontrar un equilibrio entre el deseo de preservar la identidad autóctona y el respeto por las diferentes culturas, para de este modo fomentar la convivencia y la unidad de los barrios.

Crear conciencia entre los políticos acerca de que la inmigración no es un fenómeno. Los llamados “inmigrantes” a menudo tienen una larga historia de estancia en el país, y la Administración municipal debe ofrecer servicios y soluciones también para ellos.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Desafíos debidos al limitado alcance de las medidas de vivienda:

La selección de una determinada zona para aplicar en ella estas medidas supone siempre cierta exclusión de su entorno. Esto puede causar tensión y envidia entre los habitantes del barrio.

Incluir las áreas circundantes siempre que sea posible, para que los residentes de los barrios vecinos también puedan usar los servicios y la infraestructura (por ejemplo, edificios comunitarios, instalaciones deportivas). Poner en marcha un programa de seguimiento en estas otras áreas.

DESARROLLO DEL PROGRAMA

17

Paso 17: definición de objetivos y medidas concretas.

Estas medidas solo son útiles si tanto sus beneficiarios como los trabajadores sociales de la zona están implicados desde el principio. Por otra parte, las acciones diferirán en cuanto a su alcance: pueden abarcar barrios, distritos enteros, zonas suburbanas o ciertas áreas residenciales.

Los objetivos deben definirse en función de los resultados obtenidos en la evaluación de necesidades (véase más arriba). Las medidas concretas para alcanzar tales objetivos deben formularse dentro del marco de las competencias municipales.

Hay que utilizar los contactos establecidos con el grupo objetivo durante la evaluación de necesidades para discutir después cada elemento que se pretenda incluir en el programa. Un enfoque participativo y un desarrollo basado en las necesidades, en el cumplimiento de objetivos y en la definición de los medios para alcanzarlos son muy importantes para que los ciudadanos acepten las medidas. Es importante, además, tener en cuenta otros factores adyacentes que también influyen, como el desempleo, el número de empresas existentes en el barrio y el funcionamiento de las escuelas. No es sostenible mejorar las infraestructuras de vivienda si luego los residentes no pueden pagar el alquiler.

CONCEPTO

Problemas básicos de infraestructura:

Objetivo: garantizar la infraestructura sanitaria y energética básica para todos los residentes de la ciudad, poniendo en marcha, por ejemplo, las siguientes medidas:

- Proporcionar instalaciones sanitarias adecuadas y asequibles para todos en el barrio o distrito.
- Instalar sistemas adecuados de suministro de energía y calefacción, o mejorar los existentes.
- Impartir talleres de información para los residentes sobre aspectos prácticos como tácticas para prevenir y combatir la aparición de moho, uso eficiente de la calefacción, etc.

Aspectos físico-ambientales:

Objetivo: estimular a los ciudadanos a promover la integración social y apoyar la movilidad urbana sostenible, utilizando los siguientes medios:

- Proporcionar al distrito o barrio áreas verdes adicionales y espacios recreativos (ya que las calles son estrechas y en ellas no hay lugar para reunirse).
- Desarrollar y modernizar el distrito desde un punto de vista físico, de infraestructuras.
- Reconsiderar el sistema de transporte público para que sea eficaz.
- Mejorar la seguridad mediante acciones físicas como barreras de protección para peatones, mejora de la iluminación, etc.

Aspectos socioculturales:

Objetivo: mejorar la imagen del barrio y promover la identificación con él a través de acciones culturales locales:

- Estimular la ciudadanía activa.
- Mejorar la eficacia de los servicios públicos para reducir o eliminar la degradación urbana.
- Potenciar la integración de los grupos socialmente vulnerables.
- Cambiar la percepción negativa (mala reputación) del barrio. Un buen indicador del logro de este objetivo es el cambio en el discurso de los habitantes de otras zonas de la ciudad al hablar de ese barrio.
- Crear vías de encuentro y colaboración entre los residentes de diferentes orígenes, aunque esto es difícil a veces porque mucha gente no cuenta con las herramientas culturales necesarias (un indicador en este sentido pueden ser los datos sobre el nivel educativo de la población).
- Establecer una amplia gama de iniciativas culturales en el distrito (por ejemplo, teatro tradicional y de vanguardia, danza o cine).

Cuestiones económicas y de empleo:

Objetivo: potenciar las oportunidades de empleo, apoyar las inversiones y promover la competitividad del barrio a través de los siguientes medios:

- Apoyar a las pequeñas y medianas empresas.
- Mejorar la infraestructura económica de la zona.
- Fortalecer la cooperación entre emprendedores locales.
- Mantener el nivel de empleo.
- Reducir la tasa de abandono escolar.
- Mejorar y evaluar las competencias de los inmigrantes.
- Proporcionar un servicio de asesoría para el desarrollo de proyectos empresariales, así como incentivos económicos para microempresas ya existentes o recién creadas en el barrio.

Integración étnica:

Objetivo: lograr la inclusión social de las minorías étnicas afectadas por la segregación, la pauperización y la “guetización” mediante las siguientes acciones:

- Educación: escolarización obligatoria; oferta de formación profesional en cooperación con la oficina de empleo.
- Puesta en marcha de incentivos al empleo para la inserción en el mercado de trabajo: financiación durante seis meses de los seguros sociales, con la condición de que el empresario renueve el contrato como mínimo otros seis meses.
- Implantación de un programa de movilidad: apoyar el traslado de algunos residentes a zonas de vivienda integradas. Una condición previa importante para estos programas es incluir en su diseño y planificación a los propios residentes de estas áreas, con el fin de fomentar la aceptación de sus nuevos vecinos. Los programas de movilidad deben ir acompañados siempre de trabajo social y mediación.

Al diseñar acciones orientadas a la creación de infraestructuras, siempre hay que considerar aspectos como: ¿quién las usará? ¿Cuándo? ¿Cómo y para qué? ¿Es completamente accesible y está libre de barreras arquitectónicas?

Con respecto a la privación socioeconómica que a menudo se relaciona con la marginación en el ámbito de la vivienda, es crucial combinar la mejora de las infraestructuras con el trabajo social y los servicios sociales. Estos servicios tienen como objetivo cerrar la brecha a la que se enfrentan los residentes de los barrios marginados, como las dificultades para acceder a los servicios municipales generales y para garantizar la satisfacción de sus necesidades y derechos básicos. Dependiendo de las condiciones del barrio objeto de las medidas, esto podría incluir:

- Unidades sanitarias móviles que ofrezcan reconocimientos médicos gratuitos e información sobre la prevención de enfermedades y un estilo de vida saludable.
- Servicio de cuidado de niños y de ancianos.
- Formación profesional para adultos con baja cualificación.
- Trabajo juvenil.
- Servicios para la comunidad, como la apertura de un centro vecinal o juvenil, etc.

Es importante debatir con todas las partes interesadas y también con los residentes cómo implicar a estos en la generación de infraestructuras, de manera que se valoren e incrementen sus competencias. Por ejemplo, se puede combinar la rehabilitación de un edificio con dar oportunidades de formación profesional a jóvenes del barrio en situación desfavorecida. También se puede, al tiempo que se instalan nuevas redes de electricidad, informar a los usuarios sobre cómo utilizar el contador de electricidad para controlar su propio gasto de energía.

A la hora de diseñar medidas concretas hay que tener en cuenta que el objetivo general de este tipo de programas es fomentar la inclusión y la cohesión social a través de la rehabilitación y mejora del área urbana seleccionada.

¡Atención! En la labor de desarrollo del distrito es muy importante el papel jugado por las escuelas. Se recomienda involucrar en el proceso a todos los centros educativos del barrio, ya que son puntos de entrada clave para la población (a través de los profesores se accede a los alumnos y a través de los alumnos se accede a sus padres). Hay que incluir, pues, a los niños como grupo objetivo de las primeras actividades del plan. Su participación permitirá que sea más directo y fácil involucrar también a sus padres.

Así, es necesario invitar a las escuelas a participar en el desarrollo del concepto y en la lluvia de ideas sobre las actividades que se han de poner en marcha para mejorar la calidad de vida en el barrio. Algunas posibles vías de participación son la realización de proyectos escolares o la integración de algunas medidas en los programas de enseñanza al comienzo de cada curso. La implementación de estas medidas en la escuela también puede garantizarse a través de las actividades colaborativas entre diferentes clases y de otros métodos de coordinación ya establecidos.

PUESTA EN PRÁCTICA

18

Paso 18: apertura de una oficina apropiada y accesible.

La oficina del programa debe estar en el corazón del barrio elegido. El lugar de trabajo del comité de gestión también debe estar ubicado allí; esto crea proximidad y permite que todos los actores del programa y la población local interactúen.

Los expertos consultados sugieren medidas de fomento de la confianza para el adecuado funcionamiento de la oficina. Por ejemplo, su horario de apertura debe ser más amplio que el habitual de otras oficinas municipales. Tampoco debe haber necesidad de concertar citas o reuniones formales con las autoridades para hacer llegar sugerencias o quejas a esta oficina. Este tipo de cosas generan confianza en la población.

¡Atención! Es conveniente organizar un evento de apertura inclusivo. La experiencia muestra que es positivo vincularlo a otra convocatoria de tipo cultural (como la reapertura de un cine reformado) o de alguna instalación pública. Esto se utilizará como punto de partida para poner en práctica las medidas del programa. También es importante contar con la presencia del alcalde o alguna otra autoridad municipal.

Se recomienda involucrar en el programa a tantos sectores de la población como sea posible. Se puede llegar a los que aún no han sido alcanzados a través de los servicios de bienestar municipal (asistencia familiar, cuidado de ancianos, servicios comunitarios y trabajo social) y de otros canales disponibles.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

La repercusión en la prensa local es excesiva, y esto puede suponer un riesgo para el funcionamiento del programa: muchas veces se da cancha a las opiniones negativas y a la expresión de críticas y resentimientos entre la opinión pública.

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Invertir en relaciones públicas y trabajo en los medios de comunicación; reflexionar sobre estos temas y discutir la imagen que se debe transmitir acerca del programa con el gobierno municipal.



TRABAJO DIARIO

19

Paso 19: comunicación y coordinación adecuadas

Resulta muy eficaz hacer un seguimiento diario del correo electrónico y también celebrar reuniones de equipo una vez a la semana. Estas reuniones deben incluir debates y retroalimentación, así como la exposición de las dificultades y obstáculos que surjan en el trabajo diario. La gestión cotidiana ha de estar garantizada por el comité de gestión o, en las medidas de menor escala, por una sola persona que en cualquier caso debe tener muy clara su responsabilidad en este sentido.

20

Paso 20: garantizar una comunicación constante con los beneficiarios y las partes implicadas.

Solo la cooperación constante entre todos los participantes y la inclusión de los beneficiarios del programa desde el principio de su conceptualización fomenta la confianza mutua entre los ejecutores del proyecto y sus beneficiarios y, por lo tanto, la implementación exitosa del mismo. Es básico recurrir a los trabajadores sociales para comunicarse con los residentes del barrio y organizar reuniones periódicas con estos.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Retos debidos a procedimientos administrativos y burocráticos:

Los habitantes tienen prejuicios sobre la Administración local (excesiva burocracia, lentitud y extensión de los procesos).

Tratar de ser lo más flexibles posible, y estar disponibles para la interacción con los residentes en el barrio (incluso fuera del horario de oficina).

Desafíos debidos a las características de los beneficiarios o de otros actores involucrados:

Vandalismo o negligencia en el uso de los bienes públicos.

Establecer medidas de sensibilización y también de sanción (por ejemplo, que los responsables de los actos de vandalismo sean los encargados de reparar los daños).

RISKS, CHALLENGES

MEASURES TO MITIGATE RISKS

Existe resistencia y oposición al programa por parte de los habitantes del barrio.

Celebrar reuniones de mediación para explicar a los ciudadanos la complejidad de la situación y ayudarlos a entender los diferentes puntos de vista.

Las reacciones negativas iniciales pueden ser contrarrestadas con una comunicación transparente por parte del Ayuntamiento, y también estableciendo una línea directa para canalizar las quejas.

Los beneficiarios tienen que seguir un proceso de adaptación en algunos casos. Por ejemplo, algunos niños tendrán que acostumbrarse a tener un baño con inodoro o ducha, o incluso a contar con suficiente espacio para dormir separados de sus padres.

El trabajo social y el apoyo psicosocial son esenciales en este aspecto.

Cualquier cambio debe comunicarse y explicarse de antemano a los residentes. Ha de haber un equipo responsable específicamente de la organización e implementación de las medidas de realojo (si existe tal equipo no será necesario recurrir al trabajo social para ello).

Desafíos estructurales:

Los recursos son limitados, por lo que las horas extraordinarias de trabajo no están remuneradas.

Motivar a los residentes del barrio a participar de manera voluntaria en lo que puedan. No obstante, esta participación no puede NUNCA sustituir a la responsabilidad política de llevar a cabo acciones públicas (por ejemplo, construir carriles-bici).

El programa no debe depender en exceso de la participación voluntaria de los residentes.

SEGUIMIENTO

Si el programa es financiado por la UE u otro donante, se limita la posibilidad de introducir ajustes importantes en una fase posterior. No será posible, pues, cambiar objetivos o actividades, pero tal vez sí el método. Esto es muy importante porque los programas barriales de vivienda presentan muchas facetas, participantes y elementos; puede ser necesario encontrar soluciones a problemas inesperados que surgen de forma repentina. De las experiencias existentes se han extraído los siguientes aprendizajes en este sentido:

- Es fundamental que exista una buena comunicación con los ciudadanos que viven en el barrio.
- Debe haber transparencia con todas las partes interesadas.
- No hay que establecer para la conceptualización del programa un marco temporal demasiado estrecho (5 años es un margen realista).

FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO

Las políticas inclusivas de vivienda en los barrios mejoran la transparencia en los diferentes niveles de la Administración, y además permiten la cooperación de sectores de la misma que tradicionalmente no trabajan juntos.

Algunos factores clave para el éxito de un programa de este tipo son:

- Que haya profesionalidad y experiencia en el equipo de diseño y gestión (experiencia tanto en gestión de proyectos como de fondos).
- Que el conocimiento del territorio que constituye el ámbito de acción del programa sea profundo, y también el de la dinámica existente entre las partes interesadas, como trabajadores sociales y servicios de bienestar social municipales.
- Que haya trabajo social en el área seleccionada y también participación en las actividades políticas.
- Contar con tiempo suficiente para el desarrollo y la implementación del programa: un periodo de 5 a 7 años es realista (2 años para la preparación y diseño, 2-3 años para la implementación y 1-2 años para el seguimiento).
- El seguimiento es fundamental, ya que las políticas que implican a los vecinos de un barrio son diferentes a las inversiones en carreteras o aceras, que no requieren una supervisión posterior de su funcionamiento.

- Tener la capacidad de escuchar las necesidades reales de los vecinos e ignorar los prejuicios negativos o los discursos existentes en la población del resto de la ciudad sobre esa zona.
- Que se den relaciones honestas y transparentes con los ciudadanos.
- Que haya participación de los habitantes del barrio (incluyendo a niños y adolescentes) desde el principio.
- Que se produzca la participación de las comunidades inmigrantes, de los diferentes grupos étnicos con presencia en el barrio y de la población marginada.
- Que exista una comunicación y una cooperación constantes.
- La participación de instituciones y actores externos como las empresas del barrio (propietarios de comercios) y las asociaciones.
- Que algún alto cargo de la autoridad municipal (idealmente el alcalde) apoye explícitamente el programa.
- Que los resultados positivos alcanzados se puedan mantener a largo plazo gracias a los “pactos de gestión” firmados entre el Consistorio municipal y los residentes en el barrio.

IMPACTO Y RESULTADOS

Para medir los beneficios de un programa de este tipo se mencionaron varios indicadores:

- Número de personas que han accedido a los servicios (es un indicador de aceptación de los mismos).
- Número (y proporción) de residentes que han participado en el programa.
- Nivel de implicación de los niños, sobre todo en cuanto a su comprensión de la complejidad y dificultades de la planificación, construcción y mantenimiento de los bienes públicos (en este caso, por ejemplo, un parque de juegos).
- Número de instalaciones recientemente inauguradas en el distrito (por ejemplo, una galería de arte).
- Grado de uso de las instalaciones y servicios creados en el marco del programa.
- Nivel de trabajo voluntario para el mantenimiento de las instalaciones (recolección de basura, riego de plantas...).
- Atención pública y visibilidad del distrito (por ejemplo, a través de las publicaciones, noticias y reportajes en los medios de comunicación).
- Imagen de la ciudad (en prensa y opinión pública).
- A largo plazo: atracción de turistas (número de pernотaciones).

RECURSOS Y EJEMPLOS

Graz (AT): Community Mediation Service

La Oficina de Paz de la ciudad de Graz gestiona un Servicio de Mediación Comunitaria que ayuda a los residentes de los barrios en la búsqueda de soluciones para las disputas entre vecinos. El objetivo de este servicio de mediación es llegar a soluciones satisfactorias para todas las partes implicadas en el conflicto. Tanto los resultados de la mediación como los acuerdos adoptados se recogen por escrito. Este documento es, en cada caso, una declaración voluntaria de las partes en conflicto para facilitar activamente la mejora de la situación.

<http://www.friedensbuero-graz.at/cms/angebot/gute-nachbarschaft/#c460>

Pécs (HU): Desegregation in “I”

Esta ciudad tiene un importante porcentaje de población gitana, gran parte de la cual vive en diferentes barrios segregados. La cooperación entre Pécs y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se inició en 2011. Uno de los objetivos más significativos de este proyecto fue explorar soluciones concretas, a largo plazo y sostenibles para las familias segregadas, completando los esfuerzos del gobierno municipal en este campo. Un obstáculo importante a considerar es que las familias que viven en una situación de pobreza extrema y exclusión deben encontrar soluciones económicas, ya que de otra manera caerían en la trampa de la deuda permanente.

Turín (IT): Urban Barriera – city development programme (Uni Padova)

Urban Barriera es un programa de desarrollo urbano destinado a la mejora general de la “Barriera di Milano”, un distrito histórico situado en la parte norte de Turín. Este programa prevé el desarrollo de eventos e iniciativas para favorecer la inclusión social y la ciudadanía activa en el contexto de una reurbanización más general de la zona y su resurgimiento hacia una vida urbana común. Urban Barriera actúa a través de cuatro ejes de intervención: físico-ambiental, económico-laboral, sociocultural y mediante una fuerte actividad de comunicación y apoyo social.

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/>

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/en/>

