

MEJORA DE ACCESO DE LOS GRUPOS MARGINADOS A SERVICIOS PÚBLICOS

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

MEJORA DEL ACCESO DE LOS GRUPOS MARGINADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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)

¿Por qué es necesario?

Primeros pasos

Puesta en práctica

Seguimiento

MEJORA DEL ACCESO DE LOS GRUPOS MARGINADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

¿POR QUÉ ES NECESARIO?	10
PRIMEROS PASOS	11
PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE SERVICIOS	16
SOSTENIBILIDAD	17
POTENCIAL DE TRANSFERENCIA DE CONTEXTOS	18
TRABAJO DIARIO	18
SEGUIMIENTO	20
FACTORES PARA EL ÉXITO	20
IMPACTO Y RESULTADOS	21
RECURSOS Y EJEMPLOS	22

MEJORA DEL ACCESO DE LOS GRUPOS MARGINADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Este conjunto de medidas se centra en la prestación de servicios municipales, además de otros que son responsabilidad de instancias superiores, como los educativos, de asistencia sanitaria o apoyo social, así como en la facilitación de ayudas para lograr un mejor acceso a tales servicios — mediante programas especiales como centros de formación, programas de educación temprana, puntos de atención sanitaria móviles y servicios de asistencia familiar.

Tales servicios tienen como objetivo lograr la igualdad de oportunidades, de modo que están abiertos a todos los ciudadanos. Sin embargo, han sido diseñados específicamente para los grupos socioeconómicamente desfavorecidos o aquellos que están en riesgo de exclusión, porque de lo que se trata es de fomentar y mejorar el acceso a los servicios generales. El concepto se basa en las necesidades, en lugar de en características personales, como la etnia, el género o la edad. Estos servicios suelen ofrecerse acompañados de programas de tutoría y *coaching*.

Una característica común de algunas de las políticas municipales incluidas en este modelo es que fueron inicialmente diseñadas e implantadas como servicios específicos para personas de etnia gitana. Sin embargo, su aceptación fue baja tanto entre los usuarios como entre la población general. Tuvieron más éxito cuando se amplió el grupo objetivo y se comenzó a seguir un enfoque basado en las necesidades en vez de en grupos concretos. Por lo tanto, es importante tener en cuenta tal aspecto al diseñar e implementar este tipo de medidas: se debe asegurar la igualdad de oportunidades y la inclusión para todos.

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.

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

→ **MEJORA DEL ACCESO DE LOS GRUPOS MARGINALIZADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS** como se describe en este capítulo apoya la **igualdad de oportunidades** para **prevenir** y **eliminar** las restricciones en el disfrute de los derechos humanos como la educación, los servicios sociales o la asistencia sanitaria.

CONTEXTO

El material empleado para la elaboración de este capítulo procede de la información proporcionada por varias ciudades de Grecia, Hungría, España, Italia, Suiza y Suecia, en especial de la ciudad húngara de B y la griega de Agia Varvara.

La mayoría de las ciudades cuentan con la presencia de grupos física o socialmente segregados. Las políticas propuestas en este capítulo combaten la segregación a través de la mejora en el acceso a los servicios. Por lo tanto, constituyen buenos ejemplos de cómo superar la marginación y la privación en los barrios desfavorecidos.

¿POR QUÉ ES NECESARIO?

¿Cómo se beneficia el gobierno de la ciudad?

La mejora del acceso de los grupos marginalizados a los servicios públicos...

- ... Combate y previene los problemas sociales causados por la exclusión y la privación (por ejemplo, adicción a las drogas, violencia);
- ... es capaz de abordar los problemas / oportunidades limitadas a las que enfrentan los grupos marginados en el municipio y que no pueden ser abordados a través de los servicios regulares;
- ... establece la confianza, la comunicación y una estrecha relación entre los residentes de la ciudad y el municipio;
- ... adopta un enfoque holístico y se basa en la igualdad, la ciudadanía y la integración. Aquí no se trata de un trato especial, sino de la igualdad de derechos y oportunidades.
- ... está diseñada para satisfacer necesidades específicas, pero no para estigmatizar a los usuarios del servicio o para perpetuar diferencias socialmente construidas;

Coaching de escuelas en particular:

- Prevenir el comportamiento desviado de los jóvenes desposeídos, como el abuso de drogas, la violencia o el abandono escolar;
- Los habitantes más formados son más propensos a participar en la vida de la ciudad, y tienen más éxito en su vida y una mayor empleabilidad.

Cómo se beneficia el grupo objetivo:

- Saben que pueden venir al municipio y pedir algo, sienten que son parte del municipio aunque sean miembros de un grupo marginado;
- Sienten una sensación de participación en la comunidad que impide el comportamiento desviado y criminal;
- Se les apoya en el acceso a la educación y reciben capacitación sobre ciudadanía activa;

Coaching de escuelas en particular:

- El desarrollo es posible y la gestión del talento se proporciona de manera única;
- Estos servicios fomentan la tolerancia y combaten la discriminación y los prejuicios entre personas marginadas y no marginadas;
- Los grupos marginados con peores habilidades lingüísticas pueden aprender el idioma local más rápido

LIMITACIONES

Una modificación de la situación de partida requiere tiempo: no hay que esperar, por tanto, cambios instantáneos o un impacto súbito de estas medidas. En particular, aquellas que tienen que ver con la educación y el empleo resultan más difíciles de implementar, ya que la resistencia y los prejuicios entre la población mayoritaria son un importante factor limitante. Otros aspectos relacionados con el contexto, como la crisis económica, el auge de las ideologías extremistas y algunas políticas de segregación que se están implantando en Europa obstaculizan el éxito de estas medidas. En

particular, dado que la crisis ha conducido a la generalización de programas de austeridad, la integración económica de los grupos marginados se hace aún más difícil de lograr.

PRIMEROS PASOS

PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1

Paso 1: evaluación de necesidades.

Algunas de las ciudades que pusieron en marcha esta medida del Plan llevaron a cabo en primer lugar una evaluación de necesidades, mientras que otras no lo hicieron. Sin embargo, se recomienda en todos los casos realizar un estudio o investigar a través de algún método científico la situación de partida, con el fin de apoyar el desarrollo de estas medidas basándose en evidencias contrastables. Algún tipo de trabajo de campo, como la realización de una encuesta a miembros de los grupos objetivo, es fundamental como evidencia empírica que sirva de base para llegar a una buena definición del modelo a aplicar y, sobre todo, para obtener la aceptación y el apoyo de las autoridades municipales.

Tanto esa investigación previa como el propio diseño de las medidas de intervención deben fundamentarse en las necesidades existentes y abordarse desde la perspectiva de la inclusión. Por tanto, es básico invertir en esta fase, y para ello nada mejor que trabajar de forma coordinada con científicos sociales.

2

Paso 2: invitación a miembros de los grupos objetivo a participar en el diseño

No solo se debe pedir a los futuros beneficiarios de estos servicios que participen en la evaluación de necesidades; también es conveniente que lo hagan en el proceso de conceptualización del programa. Es importante generar una relación abierta y honesta con ellos, y no manipularlos para que sustenten ciertas ideas preconcebidas. Ha de vérselos como colaboradores y multiplicadores de los efectos de estas medidas. Su participación llevará con seguridad a un contacto más profundo entre usuarios y proveedores de servicios desde el principio.

Una buena forma de lograr este fin es organizar reuniones y charlas en colaboración con asociaciones de apoyo a grupos marginados o minorías étnicas, de modo que se incremente el conocimiento sobre las razones de su exclusión social y los problemas y necesidades específicos que tienen estos grupos. Hay que invitar a sentarse a la mesa tanto a los miembros de los grupos objetivo como a los políticos y funcionarios municipales, para que juntos hagan el diagnóstico de la situación.

Esta participación no tiene necesariamente que producirse en un nivel formal, pero sí que deben darse las condiciones adecuadas para que sea significativa y útil.

3

Paso 3: la motivación a los voluntarios.

En primer lugar, es importante que los voluntarios pertenezcan a diferentes grupos (no solo a los que son el objetivo de estas medidas); de este modo se fomentará la inclusión desde el principio. En este sentido, resulta fundamental que estas personas que se prestan a ayudar de manera voluntaria tengan suficiente experiencia y conocimientos profesionales. Por ejemplo, maestros o médicos jubilados pueden ser voluntarios en tareas educativas o de asistencia sanitaria.

Para formar un equipo de voluntarios suficientemente preparado se puede hacer uso de la normativa existente, como la obligación que hay en algunos países para que los jóvenes lleven a cabo un periodo de trabajos comunitarios u otras formas de servicios o asistencia personal. También hay que establecer cuanto antes contacto con la población, de manera que se cuente siempre con información actualizada sobre los problemas existentes o las cuestiones pendientes de resolución, y prevenirlos si es posible.

4

Paso 4: definición de objetivos y enfoque.

De manera general, los grupos marginados necesitan apoyo en los ámbitos de la educación y la formación, la cualificación profesional y la integración en el mercado de trabajo. Si en el programa de acciones que se diseñe se incluye un centro de formación es importante focalizar sus objetivos en tales ámbitos y no en otras actividades, como las de ocio. Por supuesto, hay que incluir de manera transversal la reflexión con los alumnos sobre la discriminación y el racismo.

Además, se recomienda diseñar servicios orientados a lograr la participación política y social de estas personas. Para ello es prioritario poner en contacto a grupos marginados y no marginados. Un objetivo prioritario de este tipo de acciones es desarrollar el sentido de ciudadanía y pertenencia a la comunidad.

En resumen, se trata de diseñar estos servicios de tal modo que los miembros de grupos marginados sientan que son ciudadanos iguales a los demás, con los mismos derechos y deberes que cualquier otro. Los servicios municipales tienen que garantizar que el Ayuntamiento funciona para todos los residentes por igual, y que cualquiera es bienvenido a las dependencias municipales para expresar sus preocupaciones. En particular, estas acciones participativas demostraron ser, en los casos estudiados, las más sostenibles en cuanto a la creación de confianza en los ciudadanos. En cualquier caso, lo esencial es destinar estos servicios a grupos definidos por sus necesidades, y no por características sociales como origen étnico, religión o género. Por ejemplo, unos servicios especiales para gitanos no tendrán la misma aceptación; es fundamental evitar la perpetuación del estigma de ciertos grupos que se deriva de la prestación de servicios específicos para ellos.

5

Paso 5: personal y presupuesto.

Para la puesta en marcha de un programa como este serán necesarios al menos cinco técnicos de servicios sociales y dos o tres mediadores, así como un gran número de voluntarios y la participación y apoyo del teniente de alcalde o algún otro cargo político relevante en el Ayuntamiento.

Es conveniente explorar opciones de financiación externa, como los fondos estructurales de la UE. Por ejemplo, el centro de formación al que se hace referencia en este capítulo se dirige a una

población de 28.000 personas. Su equipo está formado por un director ejecutivo (a tiempo parcial), entre cuatro y cinco profesores contratados, tres profesores voluntarios y unos doce estudiantes de secundaria o universidad y maestros jubilados. La infraestructura consiste en tres salas de un edificio público que son utilizadas para dar clase (aunque una de ellas también puede servir como oficina) y un número suficiente de equipos informáticos.

¡Atención! Hay que ofertar todos los servicios al total de la ciudadanía, no diseñar servicios específicos para determinados grupos sociales. De lo contrario no serán aceptados ni por los propios grupos marginados ni por el resto de la población, en particular por los políticos. La base es desarrollar programas o servicios especializados justificados solo por necesidades específicas de cada persona.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Falta de voluntad de las partes interesadas para apoyar estas medidas.

Hacer referencia a los derechos humanos, que son requerimientos básicos para las políticas de cualquier área.

Las medidas se han financiado con fondos de la UE o de otra procedencia. El suministro de fondos se detiene y la continuación del servicio está en peligro.

Integrar este tipo de programas en los servicios municipales generales.

Existen prejuicios y conflictos entre grupos marginados y no marginados.

La solución pasa por una educación cívica basada en derechos y obligaciones, así como en la participación de todos con igualdad de oportunidades.

Se producen conflictos dentro de los grupos marginados.

Esta es una labor de trabajo social, así como de cooperación activa con todas las partes interesadas.

Es necesario convencer a quienes insisten en la implantación de servicios separados para grupos específicos.

Destacar que el Ayuntamiento ha de dirigir todas sus iniciativas a la ciudadanía en general.

RIESGOS Y DESAFÍOS DE ESTA FASE

MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS

Hacer que estos servicios sean visibles para que los ciudadanos se involucren.

Identificar el mejor factor impulsor para cada tema concreto. Por ejemplo, determinadas figuras públicas muy reconocidas pueden ayudar a captar voluntarios y participantes.

Se dan reacciones negativas, ya que todo lo nuevo crea cierta tensión.

Es importante señalar que los servicios especiales no compiten con los ordinarios, sino que precisamente los apoyan.

¡Atención! Si es posible, hay que aprovechar la base de conocimiento existente, así como los programas que ya funcionan en el municipio, las redes de voluntarios, las asociaciones de vecinos, etc. Además, la creación de nuevas redes puede proporcionar servicios complementarios o adicionales a los que ya están en marcha. Por ejemplo, si los grupos marginados no tienen un acceso adecuado a los servicios de salud, el Ayuntamiento puede concertar acuerdos de programación con los centros de salud y los hospitales de la zona, y así cubrir esta necesidad concreta sin tener que generar nuevos recursos.

PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE SERVICIOS

6

Paso 6: establecimiento de una ventanilla única.

En este punto hay que elegir una oficina para que actúe como punto central de información, al que cualquier persona interesada pueda acudir a plantear preguntas y a informarse sobre los servicios ofertados, los procedimientos a seguir y los derechos que tienen. La idea es establecer una especie de “ventanilla única”.

En esa misma oficina debe ubicarse el personal directivo permanente. Estos trabajadores deben contar con formación suficiente sobre las necesidades y preocupaciones del grupo objetivo, ser capaces de informar a sus miembros acerca de sus derechos y obligaciones y ayudarlos a entender y familiarizarse con los servicios públicos. Es importante que al menos parte de este personal pertenezca a algunos de estos grupos, de manera que se genere confianza y se cuente con una perspectiva “desde dentro”.

7

Paso 7: construcción de infraestructuras para los servicios proporcionados por voluntarios.

Los esfuerzos de los voluntarios deben apoyarse desde el punto de vista administrativo y de organización. Es imprescindible dar facilidades, por ejemplo, a los receptores de servicios especiales que tengan hijos pequeños, contratando cuidadores que se ocupen de ellos mientras sus padres acuden a clase. También es importante buscar el apoyo de las empresas locales, por ejemplo, a través del patrocinio.

8

Paso 8: establecimiento de horarios y disponibilidad de los servicios ofrecidos por voluntarios.

Ya se trate de una escuela de formación o de un punto móvil de atención sanitaria, es muy importante dejar clara la disponibilidad de los profesionales que trabajan voluntariamente (como maestros o personal sanitario). Una posibilidad es la siguiente: cada profesional voluntario declara en qué intervalo de tiempo está disponible durante la semana; por su parte, los usuarios del servicio deben registrarse previamente, indicando sus preferencias en cuanto a horario.

9

Paso 9: relaciones públicas y formas de llegar al grupo objetivo.

El personal de administración será el encargado de informar a los beneficiarios sobre los servicios ordinarios y especiales que ofrece el municipio. Además de hacerlo por escrito a través de Internet y de los medios de comunicación, son importantes los esfuerzos de divulgación en el seno de las propias comunidades. Si hay recursos para ello, lo ideal es tener presencia en festivales y otros eventos públicos, o incluso organizarlos para promocionar estos servicios y captar voluntarios y participantes.

SOSTENIBILIDAD

10

Paso 10: consolidación del servicio con el apoyo del Pleno municipal.

Resulta imprescindible contar con la aprobación del Pleno del Ayuntamiento para todas las cuestiones relacionadas con la financiación de actividades específicas. Hay que señalar que la denominación del servicio debe hacer referencia a sus actividades y no a un grupo de usuarios específico, como la población gitana. Es fundamental no establecer diferencias entre grupos étnicos o nacionales. Por otro lado, es importante garantizar que estos servicios quedan recogidos en la planificación presupuestaria y técnica del gobierno municipal; es decir, hay que incluir estas políticas en los servicios ordinarios del municipio. Las resoluciones de apoyo podrían ser redactadas por el jefe de Servicios Sociales, en colaboración con los demás responsables de área municipales.

11

Paso 11: establecimiento de una red de municipios con población marginada.

La creación de una red nacional de municipios que albergan a poblaciones marginadas puede ser útil por varias razones: en primer lugar, existe la posibilidad de crear sinergias mediante un centro intermunicipal. En general, la mejora de la situación de estas personas solo puede lograrse de manera sostenible mediante un enfoque supralocal.

Otra estrategia de este tipo consiste en la creación de redes con asociaciones de minorías étnicas y grupos vulnerables de todo el país. El establecimiento de una red nacional, que participe de forma coordinada en la formulación de políticas, es una buena forma de ampliar el alcance de estos programas y servicios. Así, por ejemplo, en una de las ciudades estudiadas, un grupo de personas viajó por todo el país para reunirse con las comunidades locales y aprender sobre sus respectivas asociaciones. Esto ayudó a crear una asociación nacional de apoyo a grupos marginados, lo que permite analizar mejor las causas de la exclusión social que sufren estas personas, además de que facilita la adquisición de nuevos conocimientos y la generación de conciencia social sobre estos problemas, ofrece recursos humanos y proporciona una red de puntos de contacto.

12

Paso 12: cooperación con el ámbito académico.

La implementación a largo plazo y la continuidad de este tipo de servicios están supeditadas a que se cumpla una serie de condiciones, y una de las más importantes es el trabajo conjunto con investigadores que registren y analicen las necesidades existentes e identifiquen las tendencias futuras. Estos expertos proporcionan el conocimiento científico y la retroalimentación que los políticos necesitan para luego transformar estos resultados en estrategias y medidas prácticas que cubran las necesidades de la ciudadanía. Los resultados de esta cooperación entre científicos y políticos deben servir de base para los siguientes pasos a dar, con el objetivo de continuar desarrollando y aplicando estas medidas de manera sostenible.

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

Las medidas se han financiado con fondos de la UE o de otra procedencia. El suministro de fondos se detiene y la continuación del servicio está en peligro.

Integrar este tipo de servicios en los servicios municipales centrales

Se producen conflictos dentro de los grupos marginados.

Esta es una labor de trabajo social, así como de cooperación activa con todas las partes interesadas.

Los grupos marginados no están familiarizados con los procedimientos necesarios para acceder a los servicios públicos.

Resulta básico convencerlos de que los servicios municipales son beneficiosos para ellos (por ejemplo, tener un mayor nivel educativo les facilitará estar mejor integrados y ser más respetados en la sociedad).

Los grupos objetivo son difíciles de alcanzar.

Puede sonar agotador, pero la estrategia de ir puerta por puerta siempre funciona.

Algunos problemas sociales, como la pobreza, el consumo de drogas o el excesivo uso de televisión o Internet afectan al éxito de estas medidas, ya que disminuyen las posibilidades de que el grupo objetivo haga uso de los servicios ofertados.

Buscar apoyo de trabajadores sociales y profesionales de los respectivos ámbitos.

Se produce un cambio en las competencias municipales debido a decisiones políticas nacionales, y como consecuencia algunas actividades pueden verse restringidas.

Basar la financiación de estos servicios en diferentes fuentes para que sean independientes de los vaivenes políticos (al menos en términos económicos).

POTENCIAL DE TRANSFERENCIA A OTROS CONTEXTOS

Los principales elementos de estos programas son perfectamente extensibles a cualquier otro municipio: la participación, la flexibilidad para adaptar la planificación inicial a las necesidades reales, el uso de diferentes fondos y recursos como inversión con efectos multiplicadores, así como una visión clara y realista sobre la situación. Es importante garantizar que en el desarrollo de estos servicios hay objetivos y valores comunes, y también canales de comunicación adecuados.

TRABAJO DIARIO

13

Paso 13: cooperación y coordinación.

Las reuniones diarias, así como la cooperación y coordinación entre todos los interesados constituyen una parte esencial de esta política; de hecho son quizá lo más importante del día a día. Además, contribuyen a evaluar el logro de objetivos. Desde otras ciudades, sin embargo, se afirma que puede ser suficiente con unas cuantas reuniones al mes. En cualquier caso, dependerá de las medidas concretas que se hayan aplicado.

Eso sí, se recomienda que las principales partes interesadas estén siempre presentes en las reuniones, sobre todo en aquellas destinadas a comentar los resultados obtenidos y el estado de los servicios. Esto ayuda a que los políticos que no están directamente implicados en el programa lo apoyen también.

14

Paso 14: involucración constante de la ciudadanía.

Es necesario invertir en medidas que fomenten la confianza de la población en estas políticas. Se trata de un proceso difícil que requiere una presencia permanente y una comunicación continua con los ciudadanos, escuchando sus preocupaciones, tomando nota de sus necesidades y formulando las correspondientes medidas de intervención. Incluso si ya se cuenta con una perspectiva establecida y asumida, es imprescindible contrastarla constantemente con los potenciales beneficiarios de estos servicios. Esta actitud ayuda a sostener los niveles de participación a largo plazo.

En este sentido, la participación en eventos comunitarios sirve de mucha ayuda (por ejemplo, en fiestas escolares o de barrio, así como a través de programas locales de radio o televisión).

Otras medidas de acompañamiento de estos servicios sugeridas por las ciudades participantes:

- **Acciones para la reducción del índice de abandono escolar**
Por ejemplo, programas de alfabetización incluidos en otras actividades educativas. Se debe cooperar siempre de forma estrecha con las escuelas y potenciar la participación de los beneficiarios de estos programas. En una de las ciudades que pusieron en marcha este tipo de medidas se organizaron visitas a los hogares de las familias para concienciar a los padres sobre la importancia de la escolarización de sus hijos.
Del mismo modo, la puesta en marcha de un centro de formación complementario a la educación formal para niños de grupos marginados resulta de mucha utilidad para reducir el abandono escolar. Para que estos centros funcionen de manera adecuada es importante que los colegios colaboren con ellos, dándoles legitimidad y manteniendo un contacto diario con sus responsables. Las visitas mutuas frecuentes y la organización conjunta de eventos contribuyen a esta situación de colaboración constante.
- **Abordaje de la pobreza y el desempleo**
Estas áreas pueden mejorar gracias al voluntariado, a las intervenciones individualizadas de los servicios sociales y a las acciones formativas para la adquisición de habilidades profesionales. Es importante en este campo ser realista para reconocer y tener en cuenta los posibles prejuicios que tendrán los empresarios ante los candidatos de estos grupos, ya que forma parte del trabajo de estos programas ayudar a superar dichos prejuicios.
- **Asesoramiento familiar**
La puesta en marcha de un servicio de consultoría de apoyo a las familias (disponible para todos los ciudadanos) tiene un claro objetivo de desarrollo integral, puesto que incluye iniciativas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, reconocimientos médicos, pruebas preventivas para niños y apoyo individualizado en diversas áreas.
- **Desarrollo de una infraestructura para las artes**
Es fundamental el apoyo de los eventos culturales relacionados con las minorías étnicas presentes en la ciudad: una buena estrategia en este sentido es contribuir a la creación de grupos y asociaciones de carácter artístico, organizar festivales musicales y otros tipos de eventos, así como atraer a los miembros de todas las comunidades que tengan algo que ofrecer en este aspecto.

SEGUIMIENTO

15

Paso 15: seguimiento de la aplicación de los programas y servicios.

En primer lugar, es básico evaluar estas políticas de manera informal, en el día a día, mediante la organización de reuniones periódicas y el desarrollo de indicadores. Por otro lado, hay que llevar a cabo una evaluación más formal, con una periodicidad anual. Los resultados obtenidos se contrastarán con las autoridades responsables (las diferentes áreas de gobierno municipales) y, en función de las conclusiones, se ajustarán los servicios en la medida de lo necesario. Por ejemplo, las circunstancias pueden cambiar pasado un tiempo y las prioridades deben ser adaptadas en consecuencia. Es importante siempre ser flexible y no dar nada por sentado. Las necesidades de los ciudadanos pueden (y deben) cambiar como resultado de la aplicación de estos programas. En resumen, los resultados del seguimiento deben formar parte de los informes anuales, para que los ajustes pertinentes se puedan aplicar en el diseño del siguiente plan anual.

FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO

Los expertos entrevistados coincidieron en señalar que las principales claves para el éxito de las medidas orientadas a la mejora del acceso de los grupos marginados a los servicios públicos son:

- Que el diseño de los programas y servicios se base en las necesidades de la población objetivo.
- Que exista colaboración entre todas las partes interesadas y participación del grupo beneficiario de estos servicios (y no como asesores externos, sino como parte del equipo de trabajo).
- El respeto a la diversidad.
- La existencia de redes municipales y el funcionamiento de todos los servicios basándose en la misma filosofía.
- La flexibilidad de todos los actores intervinientes.
- La búsqueda y aprovechamiento de cada posible fuente de financiación.
- Que la participación de todos tenga sentido y que el proceso funcione de abajo hacia arriba.
- Que todos los participantes tengan un propósito común, pero haciendo cada cual su parte del trabajo.

IMPACTO Y RESULTADOS

Los principales indicadores que se apuntan para medir los resultados de este tipo de programas son:

- Número de escolares en situación de marginación que alcanzan la educación superior después de formar parte de alguno de estos programas.
- Aumento en el rendimiento escolar (calificaciones) de los alumnos que complementan su educación en los centros de formación.
- Reducción del índice de abandono escolar (desglosado por grupos relevantes).
- Mejora del comportamiento de los niños en la escuela (mejor concentración, menores niveles de agresividad).
- Número creciente de personas procedentes de grupos marginados que ejercen profesiones como la abogacía, la medicina u otras profesiones de alta cualificación.
- Existencia de una amplia diversidad de ocupaciones dentro de los grupos marginados.
- Aumento del número de usuarios de los servicios sociales procedentes de estos grupos marginados; número y tipo de peticiones de este sector de la población.
- Mayor número de solicitudes de empleo de los grupos destinatarios en la Administración Pública.
- Cambio en la imagen de la ciudad y de su población.
- Mejora en la relación entre padres e hijos y en la capacidad de los padres para prestar apoyo a sus hijos.
- Constatación de un incremento en la colaboración y la cercanía entre padres y familias, así como entre vecinos.

Métodos sugeridos para la evaluación de impacto:

- Es fundamental basarse en datos estadísticos siempre que sea posible, ya que se prestan menos a la interpretación subjetiva.
- Los datos recolectados por los servicios sociales permiten medir el impacto individual y ampliar la ayuda a las personas concretas que estén más necesitadas.

RECURSOS Y EJEMPLOS

B (HU): School in B

La Escuela de B es una institución educativa que se creó en 1998. Proporciona apoyo académico y promueve la igualdad de oportunidades para niños y jóvenes con dificultades en su rendimiento escolar, y también organiza actividades culturales y al aire libre. El Ayuntamiento de B, una ciudad de aproximadamente 28.000 habitantes con un considerable porcentaje de población gitana, ha sido uno de los más fervientes defensores de esta escuela desde su concepción; no solo ha actuado como entidad financiadora y proveedora de servicios y publicidad para la institución, sino que también forma parte de una gran coalición de actores interesados en impulsar el proyecto. Así, la escuela fue puesta en marcha y financiada en un primer momento principalmente por el gobierno municipal, aunque con posterioridad obtuvo también subvenciones de la Fundación para la Sociedad Abierta, otras entidades privadas y el entonces llamado Ministerio de Educación. En septiembre de 2004 y por iniciativa del Ayuntamiento se creó una fundación con el propósito explícito de generar unas condiciones más favorables de ayuda a este proyecto por parte de la autoridad municipal. En ese mismo año, la Fundación firmó un convenio de prestación de recursos con la Corporación municipal que incluye, entre otros, los sueldos de los maestros contratados y los gastos en servicios públicos y limpieza; esto supuso un total presupuestario de 19.920.000 HUF en 2016.

Agia Varvara, Attika (GR): Mainstreaming of social services to fit the needs of Roma (CECL)

Las medidas que conforman el programa implantado en este municipio griego consideran al Ayuntamiento como una entidad proveedora de servicios, y se centran principalmente en el refuerzo de los servicios sociales para satisfacer las necesidades de la población gitana. Este municipio de la región de Attika tiene un gran porcentaje de población de este grupo étnico bien integrada en la sociedad más amplia (lo cual es poco frecuente en otros contextos).

<http://www.agiavarvara.gr/portal/page/portal/ab/>

The Rom Network: <http://www.oikokoinonia.gr/en/action.asp>

<http://budaorsitanoda.webs.com/>

ESPACIO PARA NOTAS

