

DOCUMENTO DE TRABAJO DEL PROYECTO**Mayo 2003****BUENAS PRACTICAS Y CAPACITACION LA INCLUSIÓN SOCIAL****CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN Y SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS****1. CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE BUENAS PRACTICAS**

El concepto de Buenas Prácticas se utiliza en **una amplia variedad de contextos o temas** para referirse a las formas óptimas de ejecutar un proceso, que pueden servir de modelos para otras organizaciones.

Seguidamente, exponemos algunos de los desarrollos teóricos realizados por distintas instituciones y organizaciones para la identificación, selección y –en algunos casos- distinción mediante premios a las Buenas Prácticas, en algunos de los contextos o temas relacionados directamente con la Inclusión Social, como la aplicación de la perspectiva de género en el cambio social, la sostenibilidad espacial y urbana, la intervención con personas sin hogar y con personas con discapacidad,

2. BUENAS PRACTICAS CON PERSPECTIVA DE GENERO EN EL CAMBIO SOCIAL¹

La organización **WomenAction** ha seleccionado las buenas prácticas debido a sus logros y al éxito obtenido en sus países o regiones. Las características de estos logros son:

- ❑ Que tienen un efecto multiplicador, que puede ser imitado y adaptado en otras regiones;
- ❑ Cuentan con una amplia base de participación;
- ❑ Son sostenibles e innovadores;
- ❑ Representan los esfuerzos realizados por muchas mujeres y organizaciones de mujeres para promover el cambio y el impacto positivo de la perspectiva de género en los medios.

Estas buenas prácticas han sido seleccionadas de acuerdo con las siguientes categorías:

- Incidencia en los medios
- Promoción de los derechos de las mujeres (advocacy)
- Monitoreo de los medios de comunicación
- Códigos de ética
- Uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación

¹ “Mujeres y medios para el cambio social” en http://www.womenaction.org/women_media/esp/2/

Por su parte, el departamento de Naciones Unidas **Womenwatch (United Nations Resources on Gender)** ² identifica una Buena Práctica si se cumplen al menos dos de estos criterios:

1. Que conlleven un cambio real que contribuya a la igualdad del género o que abra nuevos espacios en áreas no tradicionalmente femeninas, incluyendo un eslabón visible o mensurable entre dichas buenas prácticas y los cambios en las relaciones de género, equilibrio ente géneros, o opciones y oportunidades para las mujeres;
2. Tengan un impacto en la política sobre la problemática de género, creado un marco más propicio o eficaz para llegar a la igualdad de género. Esto incluiría el impacto en la legislación, la normativa o la asignación de recursos. Debe incluir una valoración del grado de institucionalización de la práctica identificada;
3. Tengan un enfoque innovador y replicable. Esto implica que puedan demostrar lo que es nuevo o único en la iniciativa--su producto o proceso--y las oportunidades que tiene de ser reproducida en otros países y contextos;
4. Que demuestren ser sostenibles. Es decir que quede claro el compromiso de los valedores principales, patrocinadores institucionales o participantes en la iniciativa --el Gobierno, los académicos, los medios de comunicación, la ONU, las ONG, etc.

Para **Womenwatch** existe un interés especial en Buenas Prácticas que:

- Emergen de un proceso participativo, involucrado un rango de actores (sociedad civil, sector privado, Gobierno, etc.);
- Tienen una escala o alcance significativos
- Implican la colaboración entre actores;
- Combaten la discriminación y las desigualdades desde la perspectiva del ciclo de vida;
- Demuestran el compromiso Gubernamental para continuar con más acciones y recursos en el futuro.

3 IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS EN LA SOSTENIBILIDAD URBANA Y ESPACIAL³

De acuerdo con la organización Hábitat, el primer rasgo y característica común a las buenas prácticas es la optimización de la utilización de los recursos

² Womenwatch,United Nations Resources on Gender, <http://www.un.org/womenwatch/resources/goodpractices/guideline.html> En febrero de 1999, el Committee on Women and Gender Equality de la ONU (IACWGE) aceptó estos criterios para su selección de Buenas Prácticas.

³ HABITAT *Marta García Nart* "El segundo catálogo español de Buenas Prácticas: reflexiones sobre el proceso, lecciones aprendidas y asignaturas pendientes", <http://habitat.aq.upm.es/boletin/n10/amgar.html>, julio 1999.

existentes, de forma que se generalice al máximo y se distribuya equitativamente el uso y disfrute de sus beneficios.

Se entiende que los recursos pueden ser tanto materiales (patrimonio inmobiliario, el propio espacio urbano, un espacio natural de interés o simplemente vacío, etc), como la población y su capacitación, conciencia cívica, identidad, etc.

Otros rasgos destacables serían la visión global y la actuación integral sobre el conjunto de los recursos existentes, aunque existan diferencias en el peso que pueden tener en cada caso. En el caso del desarrollo urbano sostenible que aborda Hábitat, las acciones pueden concentrarse sobre aspectos físicos o materiales como las infraestructuras, los edificios, la recuperación de espacios naturales degradados, etc.; en otras, el acento se pone en lograr la propia organización y acción de los ciudadanos.

En cualquier caso, no se debería plantear ninguna práctica como “buena” si no se considera la participación de la población, no ya solamente como garantía de control democrático, o receptor último de los beneficios de la actuación, sino como potencial y agente catalizador protagonista de la misma.

Coincidiendo con las ideas generales enunciadas anteriormente, la definición de BP empleada desde el Departamento de Alojamiento y Vivienda del gobierno de Estados Unidos HUD⁴ para realizar la selección de organizaciones y proyectos premiados en los concursos celebrados desde el año 1999⁵ es la siguiente:

Buena Práctica es un proyecto o programa, una técnica o un medio de gestión que cumpla al menos dos de las siguientes características:

- *Generar un impacto positivo en aquellos a los que pretende servir o gestionar.*
- *Poder ser replicado en otras zonas del país, región o municipio.*
- *Realizar un aprovechamiento eficaz de las oportunidades de partenariado en organismos públicos, organizaciones no gubernamentales o empresas privadas.*
- *Demostrar un sentido de creatividad en su enfoque de un problema, así como un empleo efectivo de los recursos.*

A continuación, presentamos los Criterios de HABITAT para la determinación las Buenas Prácticas en la sostenibilidad espacial y urbana⁶

IMPACTO demostrando mejoras tangibles en las condiciones de vida de las personas en cualquiera de las esferas temáticas propuestas.

⁴ HUD Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano – de Estados Unidos <http://www.hud.gov/homeless/index.es.cfm>

⁵ Building a Better Tomorrow, HUD's Best Practices & Technical Assistance Forum, January 2000.

⁶ Ciudades Integradas. Convocatoria del Cuarto Concurso de Buenas Prácticas 2002. Comité Hábitat Español <http://habitat.aq.upm.es/bpes/conv2002.html>

ASOCIACIÓN para su desarrollo entre al menos dos de las siguientes entidades:

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gobierno nacional y regional <input type="checkbox"/> Autoridades locales <input type="checkbox"/> ONG y OBC <input type="checkbox"/> Sector privado y Fundaciones <input type="checkbox"/> Organismos internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Centros académicos y/o de investigación <input type="checkbox"/> Asociaciones Profesionales <input type="checkbox"/> Medios de comunicación <input type="checkbox"/> Líderes cívicos <input type="checkbox"/> Voluntarios
--	--

SOSTENIBILIDAD manifestada en cambios duraderos en:

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Marcos legislativos, normas, ordenanzas o estándares. <input type="checkbox"/> Políticas sociales y estrategias sectoriales con posibilidad de aplicación en otras situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Marcos institucionales y procesos para la adopción de decisiones. <input type="checkbox"/> Sistemas de administración y gestión eficientes, transparentes y responsables-
---	---

LIDERAZGO Y FORTALECIMIENTO DE LA COMUNIDAD, a través de:

- Iniciativas que inspiren actividades innovadoras, fomenten cambios, incluyendo cambios en las políticas públicas.
- Fortalecimiento de la participación de los vecinos, asociaciones, comunidades.
- Aceptación e integración de la diversidad cultural y social.
- Posibilidad de intercambio, transferencia y aplicación de experiencias.
- Medidas adecuadas a las condiciones locales

GÉNERO E INCLUSIÓN SOCIAL: iniciativas que acepten y respondan a la diversidad social y cultural, promuevan la igualdad y equidad social, por ejemplo en los ingresos, género y edad, condiciones físicas/mentales y reconozcan y valoren las distintas capacidades.

INNOVACIÓN Y POSIBILIDAD DE TRANSFERENCIA: iniciativas que propongan formas de actuación innovadoras en su contexto y experiencias imitables o de las que se puede aprender

De acuerdo con los dos objetivos fundamentales de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en sus aspectos físicos, económicos y sociales y de la sostenibilidad de las ciudades, se establecen las siguientes **AREAS TEMÁTICAS DE REFERENCIA** para encuadrar las distintas actuaciones y los **CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA SU EVALUACIÓN:**

ÁREAS TEMÁTICAS	CRITERIOS ESPECÍFICOS
VIVIENDA	Accesibilidad física, económica y social para grupos desfavorecidos. Vivienda ecológica, ahorro energético. Rehabilitación.
DESARROLLO TERRITORIAL Y URBANO SOSTENIBLE	Planificación sostenible de los usos del suelo y de la estructura urbana Mejoras del medio ambiente urbano (físico, económico y social) en barrios, ciudades medias, zonas turísticas. Rehabilitación urbana. Equilibrio funcional, mejora de las dotaciones
GÉNERO Y LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN SOCIAL	Grupos étnicos, parados de larga duración, jóvenes, familias monoparentales. Igualdad y equidad de género (hombre/mujer) en la toma de decisiones y en el diseño de actuaciones. Barrios desfavorecidos. Seguridad ciudadana y prevención de la delincuencia Generación de empleo y erradicación de la pobreza Fomento de la participación y asociacionismo.
GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS NATURALES	Mejora de los sistemas de gestión, información y seguimiento Uso y producción más eficaz de la energía: reducción del consumo, energías renovables, reciclaje... Recuperación de suelos contaminados. Ciclo del agua
CIUDAD Y ENTORNO NATURAL	Integración y protección del entorno natural: mar, ríos, huertos, bosques... Conservación, utilización y gestión de la naturaleza en el medio urbano: parques, corredores, cinturones verdes...
TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD	Reducción de emisiones contaminantes. Potenciación de modos de transporte no contaminantes. Mejora y fomento del transporte colectivo. Integración de infraestructuras de transporte y reducción del impacto ambiental. Favorecer la accesibilidad general a los servicios
GOBERNABILIDAD URBANA	Sistemas de gestión, administración e información más eficientes y transparentes: descentralización, ventanilla única, información continuada v abierta. etc.

	<p>Fomento de la participación en la toma de decisiones y de la responsabilización de los ciudadanos: presupuestos participativos, asociacionismo, gestión mixta de servicios, etc.</p> <p>Mejora de la coordinación administrativa: nuevas estructuras intersectoriales.</p>
--	---

4 BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR

Una definición interesante de Buena Práctica es la que proporciona la *Canada Mortgage and Housing Corporation*, organización pública canadiense para el alojamiento social y la vivienda (CMHC, 1998). Según la definición que encontramos en el Protocolo para la Recogida de Buenas Prácticas en intervenciones sociales dirigidas a las personas sin hogar, desarrollado por esta organización, BP serán:

“Acciones, iniciativas o proyectos iniciados por organizaciones no gubernamentales o de base, organismos públicos o bien por el sector privado, que pueden servir como modelos de los que otros podrían aprender o adaptar a sus propias situaciones. Las buenas prácticas se pueden referir a una gran variedad de iniciativas, tanto de grande como de pequeño alcance, dirigidas a los distintos contingentes de población sin hogar, abarcando por ello servicios diversos (p.ej. prevención, refugio y alojamiento, rehabilitación, etc.), distintas áreas de la administración (servicios concertados –*partnership*–, innovación tecnológica, coordinación de servicios). Las buenas prácticas serán enfoques innovadores, transferibles a otras organizaciones, que tengan como resultado mejoras concretas, medibles y, sobre todo, sostenibles, en las vidas de las personas sin hogar.”

Siguiendo también las conclusiones a las que se llegó para la elaboración del Protocolo mencionado de la CMHC, los criterios para identificar BP en proyectos dirigidos a personas sin hogar (PSH) serían 18 y se agrupan en cinco categorías:

- **Criterios para medir la adecuación a las necesidades de las PSH.**
 1. Participación de las PSH en el desarrollo de las soluciones, programas y planificación (desarrollo, definición de necesidades, gestión, funcionamiento, evaluación).
 2. Promueven que las PSH puedan acceder a los servicios y desarrollen sus propias habilidades para llegar a conseguir vivienda y empleo a largo plazo.
 3. Consiguen que las PSH persigan activamente la meta de alcanzar y mantener su independencia a largo plazo, apoyándoles también para que encuentren y consigan sus propias soluciones.

4. Seguridad ofrecida a los usuarios, especialmente de grupos vulnerables como mujeres, niños y jóvenes.
5. Accesibilidad de los programas o proyectos para personas discapacitadas.

- **El marco ideológico y el enfoque del planteamiento.**

6. Participación en el desarrollo de programas y planificación (desarrollo, definición de necesidades, gestión, funcionamiento, evaluación).
7. Planteamiento de un enfoque multidimensional en respuesta a las necesidades de las PSH (uniendo el alojamiento y acogida en refugios a la prestación de servicios de apoyo personal)
8. Servicios diseñados para responder a las necesidades particulares y a la diversidad de grupos particulares dentro de las PSH (ancianos, grupos religiosos particulares, discapacidades, entorno urbano, rural, región, etc.).
9. Cuestionamiento e innovación respecto a las creencias aceptadas mayoritariamente sobre la naturaleza de la problemática de las PSH y las soluciones posibles.

- **La administración y gestión.**

10. Rentabilidad del proyecto o programa, manteniendo la calidad del servicios. Incluye innovaciones en el aprovechamiento de los recursos existentes. (financiación, voluntariado, servicios sociales, infraestructuras urbanas, etc.), uso responsable de recursos públicos y convenios entre las ONGs, el sector público y el privado.
11. Innovación del planteamiento en cuanto a la gestión y administración.
12. Sostenibilidad de los proyectos o programas, disposición de mecanismos que aseguren la estabilidad de proyectos en marcha así como la financiación.
13. Claridad y disponibilidad de datos para clientes, donantes, empleados y voluntarios, planificación personal y de la organización especificada en documentos escritos, sistema de elección de la dirección y cargos, funcionamiento legalizado con los correspondientes permisos y licencias, etc.

- **Posibilidad de que sean replicables o adaptables a otras organizaciones.**

14. La acción , iniciativa o proyecto, o algunos elementos de éstos, podría servir como modelo para otras organizaciones, pudiendo aprender cosas o adaptarlo para sus propias situaciones.
15. Accesibilidad de la información que describe la iniciativa.

- **Medida y verificación objetiva de los logros obtenidos**

16. Impactos concretos y mensurables en la calidad de vida de los clientes/usuarios.
17. Documenta con investigación empírica, estudios de casos u otras formas de evaluación, que reflejen el impacto de la actividad o programa.
18. Referencias de otras agencias y/o usuarios del programa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DESARROLLADOS POR LA OSAPS⁷

En su trabajo referido a la Selección de Buenas Prácticas en la intervención social con Personas sin Hogar, la OSAPS ha distinguido entre dos tipos de proyectos, que no pocas veces se confunden.

La línea divisoria entre los Proyectos Innovadores y las Buenas Prácticas es el rodaje que, en la segunda categoría, ha permitido verificar los supuestos y condiciones que caracterizaron inicialmente al proyecto en cuestión.

Proyectos Innovadores

1. Carácter innovador
2. Cuestionamiento de ideas comunes
3. Necesidades específicas y diversidad de grupos
4. Participación
5. Enfoque interdisciplinar
6. Rentabilidad social
7. Gestión y administración

Proyectos Ejemplares

1. Participación
2. Promoción de habilidades
3. Independización
4. Resguardo y seguridad
5. Accesibilidad discapacitados
6. Participación profesionales
7. Enfoque interdisciplinar
8. Necesidades especiales
9. Innovación y cuestionamiento
10. Innovación aprovechamiento de recursos
11. Innovación en la gestión y administración
12. Sostenibilidad financiera y en el tiempo
13. Contabilidad social
14. Aplicación o desarrollo de nuevas Tecnologías
15. Modelo para otras organizaciones
16. Participación en programas conjuntos

⁷ Pedro Cabrera, Graciela Malgesini, José Antonio López Ruiz, **Un Techo y un Futuro. Buenas prácticas en la intervención social con personas sin hogar**. Barcelona, Icaria, 2002.

17. Impactos medidos
18. Documentación o investigaciones empíricas
19. Cartas de referencia de otras entidades, organizaciones, etc.

5 BUENAS PRACTICAS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA⁸

Para la Fundación española FEAPS, “dimensiones de calidad de vida” y “habilidades adaptativas” han sido los ejes de la búsqueda y selección primero y del agrupamiento y presentación después de las “buenas prácticas con las personas con retraso mental.

De este modo, distinguen una serie de criterios:

HABILIDADES ADAPTATIVAS	DIMENSIONES DE CALIDAD DE VIDA
<input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Habilidades Académicas <input type="checkbox"/> Funcionales <input type="checkbox"/> Habilidades Sociales <input type="checkbox"/> Autodirección <input type="checkbox"/> Uso de la Comunicad <input type="checkbox"/> Vida en el Hogar <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Ocio <input type="checkbox"/> Salud y seguridad <input type="checkbox"/> Cuidado personal	<input type="checkbox"/> Mejoras en el bienestar emocional <input type="checkbox"/> En las relaciones interpersonales <input type="checkbox"/> En el bienestar material <input type="checkbox"/> En el desarrollo personal <input type="checkbox"/> En el bienestar físico <input type="checkbox"/> En la autodeterminación <input type="checkbox"/> En la inclusión social <input type="checkbox"/> En el ejercicio de los derechos

6. CONCLUSIONES

En los apartados anteriores hemos verificado que la identificación y selección de Buenas Prácticas tiene un componente común a casi todas las perspectivas y uno, específico, correspondiente al tema desde el cual se trabaja.

Para esta evaluación en concreto, se trataría de rescatar los criterios comunes que puedan aplicarse a la mayor cantidad y diversidad de proyectos dirigidos a luchar por la inclusión social, para poder abarcar cualquier colectivo o perspectiva de análisis.

Buena Práctica sería un proyecto o programa, una técnica o un medio de gestión en el que confluyan varias de las siguientes características:

- Generar un impacto positivo en aquellos a los que pretende servir o gestionar.
- Promover la autonomía y el bienestar de las personas implicadas

⁸ <http://www.feaps.org/manuales/manuales.htm>

- Contar con una amplia base de participación, especialmente de los beneficiarios, en el proceso de inclusión.
- Fortalecer la comunidad.
- Ser sostenibles desde el punto de vista ambiental y temporal.
- Ser innovadores.
- Representar un impacto social positivo desde la perspectiva de género.
- Luchar eficazmente contra la discriminación de cualquier signo.
- Realizar un aprovechamiento eficaz de las oportunidades de partenariado en organismos públicos, organizaciones no gubernamentales o empresas privadas.
- Poder ser replicado en otras zonas del país, región o municipio.
- Demostrar un sentido de creatividad en su enfoque de un problema, así como un empleo eficaz de los recursos.
- Tener impacto positivos en la sensibilización de la sociedad y los medios de comunicación.

Para poder seleccionar y establecer una relación de gradación, habría que establecer indicadores cuantificables u objetivos (cartas de referencia, recortes de periódicos, creación de tecnología ad hoc, etc.) de cada uno de estos criterios.