



# MPHISIS

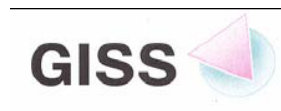
**Progreso común en el problema de falta de vivienda a través del adelanto y el fortalecimiento de los sistemas de información.**

Fundado por la Comisión Europea  
Empleo, Política Social e Igualdad de Oportunidades DG

## **Cómo mejorar la base de datos del problema de la falta de vivienda a nivel regional, nacional y europeo**

**Documento de antecedentes para guiar los seminarios nacionales**

**Mayo 2008**



Investigación y acción de MPHASIS proyecto fundado por la Comisión Europea - Empleo, Política Social e Igualdad de Oportunidades DG bajo el programa de empleo y solidaridad social, conocido como PROGRESS (VS/2007/0617 S12.483181).

Contratista principal:  
**Town and Regional Planning**  
University of Dundee  
Nethergate  
Dundee, DD1 4HN  
Scotland, United Kingdom

*Puntos de contacto:*

Bill Edgar: [w.m.edgar@dundee.ac.uk](mailto:w.m.edgar@dundee.ac.uk)

Barbara Illsley: [b.m.illsley@dundee.ac.uk](mailto:b.m.illsley@dundee.ac.uk)

Volker Busch-Geertsema: [vbq@giss-ev.de](mailto:vbq@giss-ev.de)

Matt Harrison: [matt.harrison@ris.org.uk](mailto:matt.harrison@ris.org.uk)

Peter Watson: [peter.watson@ris.org.uk](mailto:peter.watson@ris.org.uk)

El contenido de este informe no necesariamente refleja la posición o la opinión de la Comisión Europea, Dirección General del Empleo, Asuntos Sociales e igualdad de oportunidades.



European Commission

## Contenido

<b>Propósito del documento .....</b>	<b>66</b>
<b>1 La falta de vivienda y la exclusión de vivienda .....</b>	<b>77</b>
1.1 El contexto europeo y el nacional .....	88
1.2 Definición de falta de vivienda .....	99
<b>2 Estrategias de monitoreo de la información de la falta de vivienda .....</b>	<b>14</b>
2.1 Asuntos de competencia .....	1414
2.2 Políticas basadas en pruebas – Desarrollando un sistema de monitoreo de información para las personas en estado de calle .....	15
<b>3 Proveedor de servicios de información .....</b>	<b>17</b>
3.1 Proveedor de servicios de base de datos .....	17
3.1.1 Proveedores de base de datos existentes.....	17
3.1.2 Lineamientos para desarrollar un servicio proveedor de base de datos.....	18
3.1.3 Conclusión.....	221
3.2 Registro de clientes y sistemas de registro de datos.....	221
3.2.1 Introducción.....	221
3.2.2 Proveedores de servicios y levantamiento de información .....	221
3.2.3 Sistemas de registro de clientes.....	222
3.2.4 Revisión de sistemas examinados .....	22
3.2.5 Implementación.....	25
<b>4. Información de registros de la población, censos, sondeos y otros servicios .....</b>	<b>29</b>
4.1 Población sin vivienda.....	29
4.1.1 Instituciones de salud .....	29
4.1.2 Instituciones penitenciarias .....	30
4.2 Censos y otros sondeos .....	3030
<b>5 Asuntos de armonización.....</b>	<b>32</b>
5.1 Variables Centrales .....	332
5.2 Definiciones armonizadas.....	35

<b>6</b>	<b>Asuntos de implementación.....</b>	<b>37</b>
6.1	Desarrollo de una estrategia de seguimiento de información de personas en estado de calle 37	
6.2	Manejo del levantamiento de información .....	38
6.3	Obstáculos.....	39
<b>7.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>41</b>

## Propósito del documento

Éste documento provee una síntesis de algunas ideas contenidas en la investigación financiada por la Comisión Europea de Medición de la falta de vivienda (Edgar et al, 2007). La intención de este documento es la de proveer antecedentes para las prácticas las cuales esperamos los participantes tendrán antes y después del seminario MPHASIS que se llevará acabo en cada uno de los 20 países socios durante el transcurso de este proyecto.

El informe de la medición de la falta de vivienda hizo una serie de recomendaciones para mejorar la capacidad de levantamiento de información en falta de vivienda por parte de las autoridades nacionales las cuales señalaron que se debe de tomar acción a nivel nacional y de la Unión Europea. Éstas se resumen a continuación y se anticipa que los seminarios a nivel nacional serán un paso importante en varios países para su implementación.

### *Recomendaciones a nivel nacional*

1. La preparación de una estrategia nacional de seguimiento de información desarrollada en consulta con todos los ministerios relevantes y entidades participantes.
2. Identificar (o establecer) un mecanismo de coordinación o agencia de levantamiento de información en falta de vivienda.
3. Adoptar una definición armonizada de situaciones de vivienda y falta de vivienda como un marco básico para el levantamiento de información.
4. Adoptar un conjunto estándar de variables centrales y su definición como un conjunto de variables básicas para ser utilizadas en el levantamiento de información.
5. Adoptar una definición de servicios de falta de vivienda.
6. Establecer y mantener un directorio de servicios.
7. Asegurar que el financiamiento para los proveedores de servicio para las personas en estado de calle requiere la provisión de información básica (anónima) de clientes y proveer financiamiento para facilitarles como necesaria.
8. Establecer una estrategia para el levantamiento de información de sistemas de proveedores de servicios de registro de clientes.
9. Asegurar el valor del levantamiento de información de servicios y personas en estado de calle.

### *Recomendaciones a nivel Unión Europea*

10. Requerir a los Estados Miembro desarrollar en el marco de la estrategia racionalizada de la Unión Europea en protección social y estrategias nacionales de inclusión social para combatir la falta de vivienda.
  11. Requerir a los Estados Miembro identificar el proceso alcanzado con el desarrollo de estrategias nacionales y si esto incorpora una estrategia de seguimiento de la información de la falta de vivienda.
  12. Dar seguimiento al progreso de los Estados Miembro hacia un continuo sistema de registro de clientes.
  13. Alentar a las oficinas nacionales de estadística a adoptar una definición armonizada de levantamiento de información de falta de vivienda y al mismo tiempo reconociendo las definiciones alternativas que pueden ser usadas para crear políticas.
  14. Alentar a las oficinas nacionales de estadística a tomar el papel de coordinación en el levantamiento de datos en la falta de vivienda.
- Reducir los obstáculos para alcanzar el seguimiento de la información en personas en estado de calle (ejemplo.- mediante el uso de financiamiento bajo FP7, fondos estructurados y programas de investigación europeos).

## **1 Falta de vivienda y exclusión de vivienda**

Cualquier consideración de los pasos requeridos para mejorar la base de información de las necesidades de las personas sin vivienda necesita ser llevada a cabo con el entendimiento de una política nacional y europea tomando en cuenta el contexto en que ésta ocurra. También requiere el entendimiento común entre los participantes acerca de la naturaleza y de las causas del problema de falta de vivienda, y en particular, en la definición del fenómeno. Este capítulo propone proveer dicho contexto.

## **1.1 El Contexto europeo y nacional**

El propósito de la recolección de datos de la falta de vivienda debe de ser, el de proveer la información necesaria para mejorar la provisión de servicios para prevenir y aliviar la falta de vivienda. La información recopilada en las personas en estado de calle debe de ser la adecuada para informar a gobiernos tanto locales como a nivel nacional, los cuales en el marco de la Estrategia de Inclusión Social de la Unión Europea, deben desarrollar estrategias para:

- ◆ prevenir la falta de vivienda;
- ◆ atacar las causas de la falta de vivienda;
- ◆ reducir el nivel de la falta de vivienda;
- ◆ reducir los efectos negativos en personas en estado de calle y sus familias;
- ◆ asegurarse que personas previamente en estado de calle puedan sostener una vivienda de manera independiente y permanente;
  
- ◆ Asegurarse que personas anteriormente en estado de calle puedan sostener de una manera independiente y permanentemente la vivienda.

La implementación de los objetivos de las políticas que se dirigen a prevenir la falta de vivienda y reducir su impacto en hogares vulnerables, requiere información que refleje la realidad del proceso de la falta de vivienda y la exclusión de vivienda.

Sin embargo la falta de vivienda que pasa desapercibida debería de ser visible para los creadores de las políticas y proveedores de servicios. Esto significa que teniendo un entendimiento y medida de la falta de vivienda la cual incluye la situación en que viven las personas que habitan en viviendas inseguras, y que han sido forzados a mudarse constantemente entre situaciones de vivienda inadecuadas y aquellos que han sido forzados a vivir en viviendas que no son aptas para habitar por normas aceptadas comúnmente.

Si la intención de la política es asegurarse de que ninguna persona tenga que dormir a la intemperie, entonces la información es necesaria para dar seguimiento al número de personas que duermen a la intemperie, el número de clientes de los servicios de personas en estado de calle y el número de lugares vacantes para dichas personas.

En donde las políticas se dirigen a asegurarse que menos gente se termine en estado de calle, es necesaria la información para monitorear con exactitud el número total de hogares sin vivienda, el número de personas viviendo en alojamiento temporal o inseguro/ vivienda inadecuada y el número que están potencialmente sin hogar o están amenazados a la falta de vivienda.

Si el objetivo de la política es prevenir la falta de vivienda, entonces es importante también tener la información del número de personas que son vulnerables a evicción y el número de personas que están a punto de dejar una institución y no tienen un hogar. La prevención de la falta de vivienda también requiere la provisión de alojamiento permanente sostenible para personas previamente sin

hogar. Esto requiere información en el número de personas sin vivienda quienes ganan acceso a alojamiento subvencionado.

El punto de responsabilidad de las políticas del estado de calle, programas y estrategias difiere entre los distintos estados miembros. Más aún, la relación entre las políticas de vivienda y las políticas de personas en estado de calle, por una parte también varía por toda Europa, a pesar de que administradores a nivel nacional, regional y local, todos tienen un papel activo en la recolección de datos y en el uso de esa información para monitorear o guiar la acción política. Mientras que la política, en algunos países, es determinada a nivel nacional, la responsabilidad para su implementación recae a nivel local.

En marzo del 2006, el Consejo de Ministros adoptó un Nuevo marco de trabajo para la protección social y para el proceso de inclusión social. En este ya revisado marco de trabajo fueron adoptados tres nuevos objetivos comunes en inclusión social, incluyendo el objetivo de:

“asegurar el acceso a todos los recursos, derechos y servicios necesarios para la participación social, en la prevención y prestando atención a la exclusión y combatiendo todas las formas de discriminación que conduce a la exclusión.”

Siete prioridades clave en el área de inclusión social han sido resaltadas por los países de la Unión Europea en sus Planes de Acción Nacional (Reporte adjunto, 2006). Cinco estados prioritarios:

“Asegurar vivienda decente: En algunos estados miembros se ha prestado atención al mejoramiento de los estándares de vivienda; en otros, a la necesidad de prestar atención a la falta de vivienda social para los grupos vulnerables. Varios estados miembros están desarrollando acercamientos más integrados para atacar la falta de vivienda.”

## **1.2 Definición de falta de vivienda**

La dificultad para definir la falta de vivienda impacta en la habilidad de los gobiernos de responder adecuada y apropiadamente a la falta de vivienda. Aunque el entendimiento de la falta de vivienda varía entre los países europeos y cambia con el tiempo, es posible identificar la diversidad de situaciones en la que viven de una manera consistente. La Conferencia Europea de Estadísticas (UNECE/EUROSTAT, 2006) hace una distinción entre viviendas convencionales, viviendas colectivas y otras unidades habitacionales o viviendas no convencionales (página 23). Este entendimiento es adaptado aquí para proporcionar un resumen de las distintas situaciones de vivienda, un número de ellas puede ser interpretado como: situaciones de personas sin vivienda, personas en riesgo de quedarse sin vivienda o exclusión de vivienda (ver figura 1, página 9).

Mientras tanto podemos definir y acordar sobre una tipología de situaciones de vivienda. Estas pueden ser razonables y consistentemente aplicadas entre los distintos países, pero es más difícil definir lo que significa falta de vivienda. Esto es, en parte, porque el fenómeno de la falta de vivienda proviene de diferentes perspectivas en las políticas. Mientras tanto esto afecta a las personas quienes son vulnerables en el mercado de la vivienda (y que no pueden acceder a vivienda decente y a su alcance económico). Sin embargo, esto también afecta a las personas que viven en instituciones como resultado de las políticas gubernamentales (por ejemplo como resultado de una falta de inversión en servicios de salud mental en la comunidad). También puede ser entendido como un asunto de vivienda o un asunto de bienestar social y también tiene implicaciones en las políticas de salud y políticas judiciales.

Es también difícil cuantificar el número de personas en estado de calle debido a que las situaciones de vivienda de las personas cambian con el tiempo en respuesta a los cambios en su situación personal y en las acciones del gobierno. Igualmente, si la intención es dar seguimiento al impacto de una política es a veces necesario tomar en cuenta a personas que no están en una situación sin vivienda como resultado de la implementación de una iniciativa de política en particular (por ejemplo la inversión en vivienda de protección oficial<sup>1</sup>).

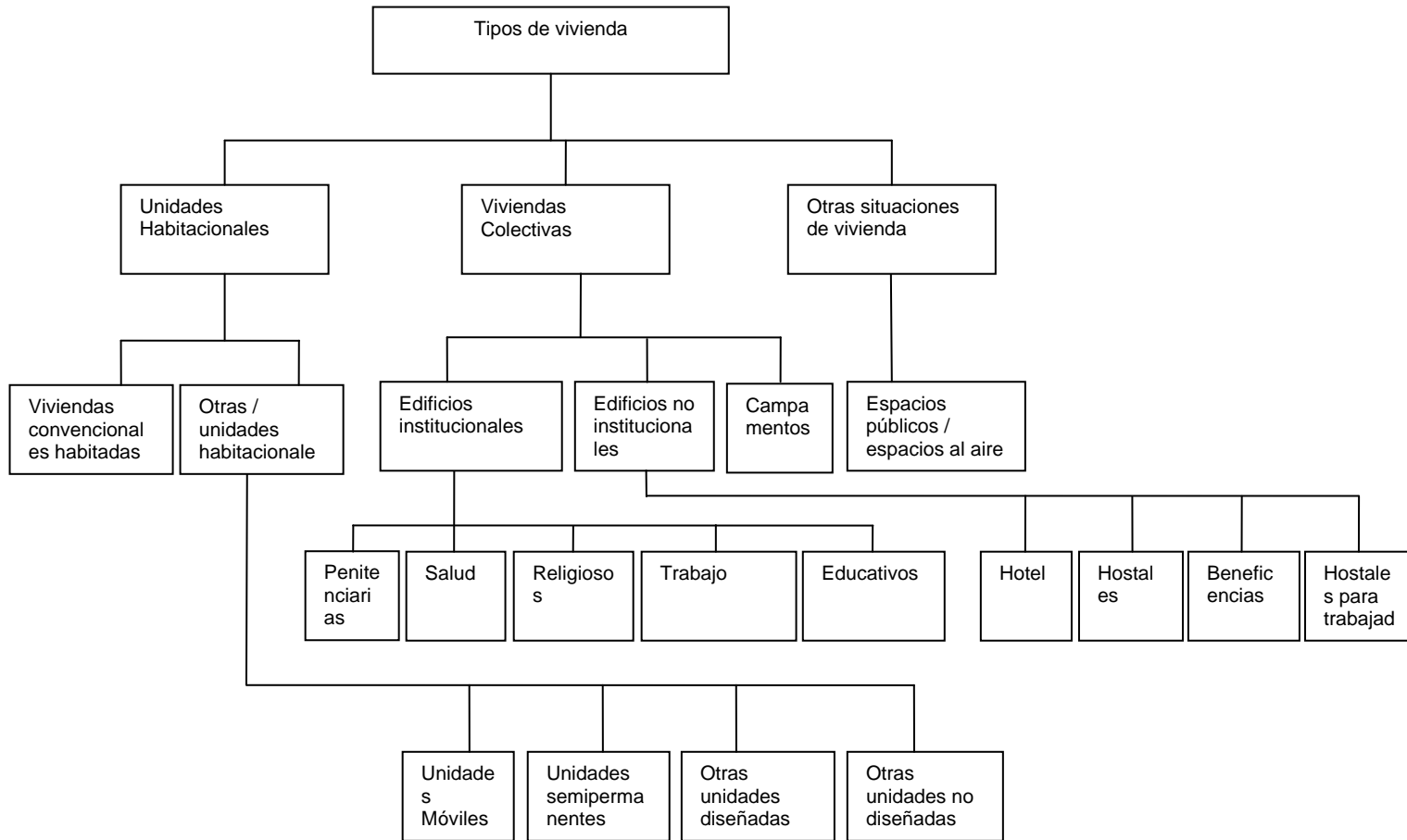
Por lo tanto es posible el tener una definición amplia la cual refleje el proceso de falta de vivienda como las personas cambian entre diferentes situaciones de vivienda. El "ETHOS" tipológico desarrollado por FEANTSA, representa una tipología de personas sin vivienda y exclusión de vivienda. Igualmente es posible retomar una definición menos amplia de personas sin vivienda o en estado de calle lo cual sería esencial para permitir la recolección regular y consistente de base de datos. Esto es particularmente importante en donde el propósito es el proveer una medida comparativa de estado de calle. La investigación en la Medición de falta de vivienda (Edgar et al, 2007) identifica una definición cerrada que puede ser más apropiada para la recolección de datos.

El considerar y adaptar esta definición en el contexto nacional (o regional) es el paso inicial en el proceso para mejorar el levantamiento de datos de la falta de vivienda. Es importante que los conceptos más amplios sean entendidos y que la base conceptual de la creación de la definición la cual refleja el proceso de falta de vivienda y exclusión de vivienda sean considerados. También es necesario asegurar que la nomenclatura operacional y la terminología reflejen los dominios de la política nacional. Finalmente, es importante que la definición sea adoptada por todas las partes de relevancia. Esto incluirá a todos los ministerios clave del gobierno (a nivel nacional o regional). La buena práctica sugiere que los ministerios responsables de la vivienda, servicios sociales, salud, trabajo, el sistema penal y de inmigración puede que tengan un papel a jugar. También incluirá los proveedores de servicios más importantes, especialmente aquellos quienes su principal subvención incluyen el gasto público o su regulación.

---

<sup>1</sup> Término utilizado en España, Vivienda de Protección Oficial (VPO).

Figura 1 Resumen de la definición de las situaciones de vivienda



*Fuente: Adaptada de UNECE/EUROSTAT 2006*

**Figura 2 Definición armonizada de falta de vivienda**

Categoría operacional		Situación de vivienda		Definición
1	Gente viviendo en la calle	1	Espacio público / a la intemperie	Vivir en las calles o en lugares públicos sin tener techo que pueda ser definido como vivienda
2	Gente en alojamiento de emergencia	2	Alojamiento nocturno	Gente sin un lugar de residencia quienes se mudan frecuentemente entre distintos tipos de alojamientos
3	Personas viviendo en alojamiento para personas en estado de calle	3	Hostales para personas en estado de calle	En donde el periodo de estancia es menor a un año <sup>2</sup>
		4	Alojamiento temporal	
		5	Alojamiento transicional asistido	
		6	Refugios o alojamientos para mujeres	
4	Personas viviendo en instituciones	7	Instituciones de salud	Estancia mayor de la necesitada por falta de hogar
		8	Instituciones penitenciarias	No tiene hogar previo a su salida de la institución
5	Gente viviendo en viviendas no convencionales debido a la carencia de hogar	9	Hogares móviles	En donde la acomodación es usada debido a una falta de vivienda y no es el lugar habitual de residencia de la persona
		10	Edificios no convencionales	
		11	Estructuras temporales	
6	Gente sin hogar viviendo temporalmente en viviendas convencionales con familia y amigos (por falta de vivienda propia)	12	Vivienda convencional, sin ser el lugar habitual de residencia de la persona	En donde el alojamiento es usado debido a la falta de vivienda y no es el lugar común de residencia de la persona

Fuente: Edgar et al, 2007

<sup>2</sup> El periodo de un año es elegido para permitir uniformidad con las recomendaciones de censo del UNECE/EUROSTAT

## **2 Estrategias para el monitoreo de la información de la falta de vivienda**

La información es la base para el desarrollo, la implementación y el monitoreo de las políticas de falta de vivienda. Por lo tanto, se requiere información fidedigna a todos los niveles en la toma de decisiones para el desarrollo de acción estratégica, para la administración organizacional y para la evaluación de proyectos. Debe considerarse la discusión de la responsabilidad para tomar acción en la recolección de datos en personas sin hogar así en el contexto del desarrollo y la implementación de estrategias a nivel nacional del estado de calle. La recolección de datos del estado de calle es más efectiva cuando se ha desarrollado como parte componente de una estrategia integrada al combatir o prevenir la falta de vivienda. De esta manera la estrategia de falta de vivienda informa del proceso de recolección de datos y asegura que las políticas sean basadas en pruebas.

### **2.1 Problemas de competencia**

Los actuales apuntalamientos del debate europeo en las estrategias de la falta de vivienda, resaltan la necesidad de:

- ◆ Desarrollar políticas de estrategia nacional en estado de calle incumbe a todos los interesados principales incluyendo a los ministerios relevantes al caso;
- ◆ Identificar mecanismos para la aplicación de las políticas locales;
- ◆ Tener clara la responsabilidad para la coordinación y la implementación;
- ◆ Tener metas claras y mecanismos para medir los resultados desde una base de información fidedigna;
- ◆ Tener políticas basadas en pruebas.

Un principio clave, por consiguiente, de gran incumbencia en la recolección de datos es que deben estar suscritos en el marco de la estrategia (nacional o regional) de la falta de vivienda. Por lo tanto la estrategia de falta de vivienda debe incluir una estrategia de seguimiento de la información en la falta de vivienda. En donde la responsabilidad para la puesta en marcha de las estrategias de falta de vivienda recae en las autoridades regionales o locales, entonces el gobierno central tiene el papel de mejorar la capacidad y la competencia de esas autoridades en el manejo del levantamiento de la información en la falta de vivienda. Por ejemplo, la reciente Revisión Colegida de la estrategia nacional noruega para prevenir la falta de vivienda identifica que a una agencia coordinada (el Housing Bank) se le ha dado la responsabilidad de coordinar, implementar y promover la estrategia (Edgar 2006). Un aspecto de este papel incluye la provisión de becas de competencia para las municipalidades y la organización de conexiones y foros para mejorar las capacidades de autoridades municipales en la puesta en marcha de la estrategia.

A nivel nacional (o regional) diferentes ministerios del gobierno tienen un papel que desempeñar tanto en el desarrollo y la implementación de estrategias en la recolección de datos de la falta de vivienda requeridos para dar un seguimiento al progreso. En algunos países oficinas de estadística regional o nacional han tomado parte en la recolección de datos de la falta de vivienda (por ejemplo Francia, Italia, España y Alemania). Mientras no es necesario que la producción de dichos datos sea organizada y realizada directamente por oficinas de estadística nacional, deberán ser consultadas para asegurar la calidad y la confiabilidad de los datos nacionales.

Cada paso para la implementación del seguimiento de la estrategia de información del estado de calle toma en cuenta distintos costos que pueden ser identificados y presupuestados. La autoridad nacional necesita asesorar los costos para la implementación de cada etapa tanto para el gobierno como para los prestadores de servicios. Estos costos necesitan ser presupuestados para el tiempo que toma la implementación de la estrategia y la revisión de gastos anuales. Mientras que la inversión adecuada es necesaria para asegurar la exitosa implementación de la estrategia de

información, los costos deben ser calibrados por los beneficios directos e indirectos del seguimiento de la información de la falta de vivienda.

## **2.2 Políticas basadas en pruebas – Desarrollando un sistema de seguimiento de información para el estado de calle.**

Ha sido argumentado (Edgar et al, 2007) que la estrategia de la falta de vivienda requiere del desarrollo de una estrategia de seguimiento de información. Dada la diversidad de fuentes de información disponibles, puede que sea necesario hacer trabajo de investigación a nivel nacional para establecer la naturaleza de la información, que uso darle y cómo combinar las diferentes fuentes de información y cómo usarlas compatiblemente. Esto puede formar parte del desarrollo de la estrategia de la falta de vivienda.

El paso inicial en el desarrollo de una estrategia de falta de vivienda debe ser una revisión de las fuentes de información disponibles en relación a las diferentes categorías de la población en estado de calle así como también la población en riesgo (por ejemplo la población con vivienda inadecuada o insegura y la institucionalizada) en relación con la definición de falta de vivienda utilizada para la estrategia. Esto debe incluir una revisión de fuentes administrativas también como fuentes de sondeo y deben de considerar la naturaleza, la disponibilidad y la confiabilidad de la información. Esta revisión debe también incluir la información de sistemas utilizados por los proveedores de servicios.

La estrategia de seguimiento de la falta de vivienda debe contener decisiones relativas al método a adoptar a la información en distintas áreas componentes.

Una decisión clave, la cual debe involucrar a todo el personal participante se relaciona a la definición de falta de vivienda la cual deberá ser claramente elaborada. Esto puede involucrar una definición amplia, en donde el enfoque de la política está dirigido a la prevención, dado que en ese contexto se debe incluir a la población en riesgo de falta de vivienda. La definición armonizada de situaciones de vivienda recomendada por la Conferencia Europea de Estadísticas deberá formar la unidad básica en relación al levantamiento de datos (ver la figura 2, pág. 10).

Se requiere una decisión en cuanto a los servicios a incluir en el levantamiento de datos de los proveedores de servicios. La estrategia de información deberá también determinar el método y la responsabilidad para el desarrollo y mantenimiento de la base de datos de los proveedores de servicios.

También se requiere tomar una decisión acerca de qué información es esencial para el monitoreo o seguimiento. Las variables centrales enunciadas posteriormente (figura 5, pág. 28) probablemente constituirán la información esencial necesaria. Es importante confirmar la definición de estas variables para asegurar la consistencia en la recolección de datos entre áreas geográficas en un tiempo dado. En este contexto la Oficina Nacional de Estadísticas deberá ser consultada en relación a los protocolos de Eurostat los cuales han sido desarrollados para armonizar los conceptos, definiciones y clasificaciones.

Es necesaria claridad en el tipo de datos requeridos para el seguimiento. La distinción entre información en reserva, en circulación y preponderante necesitan ser entendidas claramente al planear los procedimientos para la recabar la información. Por ejemplo, el registro de datos en los expedientes de los clientes al salir del servicio y tanto como al entrar son necesarios si la información en reserva y en circulación es requerida.

Mientras que sería óptimo obtener información a nivel nacional, esto no será siempre posible de alcanzar o económicamente viable. Tal vez se requiera la implementación por fases geográficas. Así la prioridad de cobertura geográfica es una decisión clave de planeación en la implementación de la recolección de datos por parte de los proveedores de servicios. En estas situaciones se recomienda, que el registro de los proveedores de servicios, deberá ser dirigido a la cobertura de todo el país. Esto permitirá que se hagan estimaciones por medio de los análisis proporcionados. También facilitará la introducción gradual y podrá permitir estimaciones de falta de vivienda para regiones a nivel subnacional para poder estimados a nivel nacional.

Las etapas de la planeación del Censo del 2011 deberán incluir consideración del uso que se le puede dar a los datos del registro de la población y al método de numeración de conteo de la población en estado de calle (o por lo menos esa parte de la población en estado de calle viviendo en situaciones colectivas de vivienda y viviendas no convencionales). También se debe considerar en la planeación del Censo, si puede obtenerse una base de partida de datos para algunas categorías de personas sin vivienda (por ejemplo: personas viviendo con familia y amigos o compartiendo acomodación involuntariamente). Igualmente, en la planeación de sondeos sociales nacionales deberá de considerarse si módulos retrospectivos en falta de vivienda pueden ser incorporados (ver el módulo incorporado en el EU-SILC y el Urban Audit Survey).

La estrategia de información debe también considerar el valor y el uso que pueden tener los datos administrativos. Por ejemplo, archivos de juzgados en ordenes de evicción, en archivos de precintos penitenciarios en fechas de salida de prisión o de archivos de hospitales de dadas de alta, todas tienen relevancia para aspectos de la definición de falta de vivienda identificados previamente.

Es evidente que la falta de vivienda es un aspecto que aporta un resultado en la eficiencia de la manera en que el mercado de vivienda opera. Una clave componente en la planeación en varios países de la Unión Europea es la evaluación de la necesidad de vivienda. Igualmente, bajo programas de inclusión social, la provisión de apoyo a personas vulnerables para facilitarles que vivan independientemente en la comunidad, también incluye el uso de información de clientes para dar seguimiento y planear servicios. El seguimiento de la estrategia de información de falta de vivienda debe asegurar compatibilidad y coordinación con estos mecanismos de planeamiento relativos.

El seguimiento de la estrategia de información de falta de vivienda debe entonces, en su centro, identificar las etapas y procedimientos para implementar el manejo de las bases de datos en proveedores de servicios y el registro de datos de los clientes. Las siguientes secciones resumen los procedimientos recomendados para éste propósito.

### **3 Proveedor de servicios de información**

#### **3.1 Proveedor de servicios de base de datos**

Un elemento clave de la investigación llevada a cabo para medir la falta de vivienda, ha sido el reunir información en servicios de personas en estado de calle y establecer bases de datos de proveedores de servicios. Como éstos servicios, están en contacto con o prestan vivienda a mucha gente en estado de calle, pueden proporcionar acceso a clientes para que los investigadores la incluyan en sus sondeos. Para el levantamiento de información de servicios para medir la falta de vivienda, es necesario clasificar qué tipos de servicios necesitan ser considerados. Entonces una base de datos necesita ser desarrollada para contener la información relevante sobre éstos, así las variables de datos estándares puedan ser reunidas desde los registros de los clientes o por medio de sondeo.

Mediante la revisión de ejemplos de bases de datos y directorios existentes de servicios de falta de vivienda que han sido creados para la investigación y otros propósitos en diferentes países de la Unión Europea, es posible proponer metodología apropiada para que las autoridades nacionales creen y mantengan una base de datos de dichas organizaciones, incluyendo una evaluación de los datos necesitados y asuntos de la administración, tecnología informática y recursos.

Buenas bases de datos de proveedores de servicios, proveen datos para medir, y también pueden permitir una mejor toma de decisiones al crear políticas, decisiones de presupuesto y planeación de servicios para ayudar a personas en estado de calle. Estas también pueden ayudar a identificar vacíos en la prestación de servicios, evitar la duplicación de servicios y a promover la buena práctica y el establecimiento de una red de contactos entre los proveedores de servicios. Así, dichas bases de datos pueden tener múltiples funciones y pueden ser viables económicamente y pueden tener beneficios de largo alcance para diferentes públicos y por último para las mismas personas en estado de calle.

##### **3.1.1 Proveedores de servicios de base de datos existentes**

Hay un sin fin de ejemplos de proveedores de servicios de bases de datos, de servicios para personas en estado de calle en diferentes países de la Unión Europea. Casi todos han sido publicados durante los últimos 5 años y demuestran que la viabilidad para crear dichos recursos. En muchos países, estas bases de datos ya se utilizan para proveer información de varias organizaciones las cuales pueden llegar a ser proveedores.

Bases de datos/directorios varían en términos de ámbito y cualidad, incluyendo las siguientes características:

- ◆ Propósito y público (ejemplo sondeos de falta de vivienda, registros de presupuesto, y/o herramientas de delegación)
- ◆ Editoriales (gobiernos regionales o nacionales, municipalidades u Organizaciones no gubernamentales ONGs)
- ◆ Ámbito geográfico (es decir local- incluyendo capitales de ciudades, regional, nacional)
- ◆ Cobertura de diferentes tipos de servicios (por ejemplo especializados y no especializados; residenciales y no residenciales; administrados por el gobierno, servicios de autoridades municipal/local, ONGs o compañías privadas, etc.)
- ◆ Niveles de información relevante acerca de servicios y campos de datos ya investigados.
- ◆ Calidad de datos y su uso
- ◆ Método de investigación y frecuencia de su puesta al día
- ◆ Disponibilidad y si acaso los datos son de alcance al público

### **3.1.2 Lineamientos para desarrollar un servicio proveedor de base de datos**

Analizando ejemplos actuales de proveedores de servicios de base de datos, es posible crear un procedimiento flexible con siete etapas para que las autoridades nacionales creen un servicio de base de datos de personas en estado de calle, los primeros cuatro, los cuales son brevemente delineados:

#### *1. Evaluación de bases de datos/directorios existentes basados en las características previamente mencionadas*

Dado que el desarrollar una base de datos puede ser una tarea mayor, es mejor establecer primeramente el alcance de los recursos ya existentes y si es así, ver si la información ya existente acerca de servicios puede ser incorporada o usada de nuevo. Es de gran ayuda el ponerse en contacto con gobiernos nacionales o regionales y organizaciones con presupuestos, municipalidades locales y regionales, organizaciones no gubernamentales locales, y grandes proveedores de servicios en ciudades claves conurbanas/áreas en donde personas en estado de calle pueden prevalecer. Especialmente si poco o muy poco existe en un país o área en particular, puede ser de gran ayuda el explorar que recursos existen en otros países similares o cercanos.

#### *2. Requerimientos y especificaciones*

Una lista de requerimientos del proyecto puede ser enumerada para cubrir los asuntos mencionados anteriormente (es decir propósito, ámbito, cobertura, información a recolectar, etc.) y necesidades del personal (incluyendo el administrador del proyecto, informática, investigación y destrezas de administración). Los requerimientos del proyecto deben también incluir: la metodología del levantamiento de información. Asuntos de informática, la puesta al día de los datos y el acceso a los datos mismos.

Se propone que debe haber un centro mínimo de datos en relación a los servicios (Nivel 1 de datos) para coadyuvar el conteo de la falta de vivienda. Reuniendo dichos datos para la investigación y probando propósitos permite un contacto eficiente con las agencias, y una evaluación de los grupos servidos destinados, servicios provistos y el ámbito para proveer información de clientes para coadyuvar a la medición de la falta de vivienda. Aún más información (Niveles 2 y 3) puede ser puesta en orden dependiendo de la necesidad, propósito y la audiencia o público de la base de datos. La información de nivel 2 es más detallada con particular relevancia para las transferencias (por ejemplo.- el cobro de servicios, acceso para discapacitados, transporte, niveles de personal, etc.) y la información de nivel 3 es para un futuro análisis de la prestación de servicios para la gente en estado de calle (por ejemplo.- financiamiento, calidad y resultados).

**Figura 3**

<b>Nivel 1 Datos</b>	
<b>Información organizacional</b>	
Nombre de la organización/servicio	Esas organizaciones que tienen múltiples servicios puede que necesiten ser diferenciadas y distintas entradas.
Dirección y datos personales (teléfono, fax, correo electrónico, sitio red)	Puede ser la dirección de la administración o la oficina principal en vez de la dirección del servicio mismo. Algunas direcciones son confidenciales y algunos servicios únicamente tienen teléfono.
Dirección de referencia y datos personales (teléfono, fax, correo electrónico)	Si es diferente al referido anteriormente. Esta información es requerida si los datos han de ser publicados para traslado de clientes.
Situación geográfica del servicio	Pueblo, ciudad, municipalidad, región u otra área geográfica relevante.
Tipo de organización	Servicio especialista o no en falta de vivienda, y si acaso es municipal, Organización No Gubernamental, privado, etc.
<b>Datos del cliente</b>	
Grupo al que va dirigido y cliente	Incluyendo edad, género, etc., y cualquier restricción
Area en la que se presta el servicio	Algunos servicios, especialmente hostales y centros diurnos, puede que no tengan restricciones en la provisión de servicios a un área particular. Diferentes organizaciones pueden también servir una variedad de diferentes pero sobrepuestas áreas (por ejemplo aquellas basadas geográficamente, límites de municipalidades o la competencia de organizaciones de presupuesto)
<b>Información del servicio</b>	
Propósito/intención del servicio	Por ejemplo: urgencia, provisional, transitorio o alojamiento especializado, centro diurno, servicio social, etc., basados en servicios clasificados usados.
Criterio de acceso	Por ejemplo, directamente en persona o por medio de una agencia, cita o sin cita previa.
Periodo de estancia	Tiempo máximo de estancia para los servicios de alojamiento.
Apoyo provisto	Este puede ser una descripción en un texto y/o puede tratarse de un sistema de codificaciones para designar distintos tipos de apoyo provisto.
Horario de apertura/personal	Horas de apertura para servicios no residenciales, personal que cubre el alojamiento.
Tipo de alojamiento	Por ejemplo número de dormitorios, habitaciones compartidas o individuales, o pisos.
Número de camas	Número total
Acceso a alojamiento por parte de los residentes	Por ejemplo, toque de queda o si los residentes tienen que salir durante el día.
Niveles de ocupación y uso	Niveles promedio de ocupación para los servicios de alojamiento, número de servicios prestados por semana y/o número y tipos de grupos de clientes usando los servicios

### 3. Recursos y financiamiento

Estimando los costos para establecer diferentes tamaños de servicios de bases de datos para personas en estado de calle, muestra la asequibilidad y la eficiencia del costeo al hacerlo de esta manera, particularmente después de haber acordado los costos iniciales.

Para crear una pequeña base de datos e investigar la información de 50 servicios, tomaría aproximadamente de 4 a 5 semanas de trabajo (24 días) anuales para mantener la información al día y la base de datos actualizada.

Para una base de datos mediana de 500 servicios, los costos para su creación, en términos del tiempo del personal, serían de aproximadamente 4 meses laborales de tiempo completo (79 días), y aproximadamente de 5 semanas de laborales del personal anualmente (27 días) para mantener la información al día y la base de datos actualizada.

Para una base de datos grande de 2 500 servicios, los costos para su creación se tratarán de una estimación de 56 semanas tiempo de personal (282 días) o, por ejemplo, tres miembros de personal trabajando tiempo completo por 4 meses. Aproximadamente 5 meses tiempo laboral del personal (94 días) se necesitarían anualmente para mantener la información al día y la base de datos actualizada.

Para publicar en línea un servicio proveedor de base de datos y/o un formato incluiría costos adicionales y éstos también tendrían que ser incluidos en la estimación.

Estimating costs of establishing different sized databases of services for homeless people shows the relative affordability and cost effectiveness of doing this, particularly after initial set up costs.

#### *4. Tareas del proyecto y horario*

Las siguientes son las principales etapas en el desarrollo de una base de datos y el contenido, algunos pueden llevarse a cabo simultáneamente:

- ◆ Especificar la estructura de la información, códigos y campos en términos del tamaño o si es libre de texto o no.
- ◆ Investigación y base de datos originada mediante los servicios de investigación y para entrar datos del servicio.
- ◆ Crear herramientas de investigación (por ejemplo cuestionarios, calendario de entrevistas telefónicas)
- ◆ Llevar a cabo investigación (ejemplo cuestionarios por correspondencia) y obtener información de los que no responden los cuestionarios.
- ◆ Escribir y editar entradas correspondientes a servicios.

Si la base de datos será también disponible en un directorio impreso o en línea, entonces se tendrán que realizar tareas adicionales, incluyendo, la creación y puesta a prueba de sitios web, la creación de un libro de base de datos o el uso de publicaciones electrónicas para crear un directorio, imprimir el directorio y publicar el directorio y/o el sitio web, mercadotecnia y su distribución.

Dependiendo de la escala del proyecto, formato y dotación de personal disponible, podría normalmente tomar un mínimo de 3 meses para desarrollar una base de datos, recopilar y aportar información acerca de los servicios. Si la información fuera a hacerse pública en un formato impreso, entonces se requerirían, alrededor de dos meses (haciendo un total de 5 meses), para el desarrollo del libro de sistemas de producción, la producción del mismo libro y su impresión. Si la

información se hiciera pública en línea, se requerirían un total de alrededor de 6 a 8 meses para diseñar, construir y poner a prueba un servicio de base de datos que pueda ser consultado en línea. Las tres etapas finales son:

*5. Utilización/diseñación de la base de datos*

*6. Actualización de la información*

*7. Evaluación de la base de datos*

### **3.1.3 Conclusión**

El seguir los lineamientos puede ser de ayuda para el establecimiento exitoso de un servicio de base de datos de personas en estado de calle y para apuntalar variables estándares de acumulación de datos provenientes de sondeos y del registro de clientes de proveedores de servicios. El crear un servicio de base de datos puede ser más viable económicamente si se hace disponible como referencia y otros propósitos para beneficiar a proveedores de servicios y a las mismas personas en estado de calle.

Es considerablemente beneficioso el usar, cuanto sea posible, cualquier fuente existente de datos y hacerlo en etapas (es decir; dando prioridad al desarrollo de bases de datos para las capitales y otras grandes ciudades y zonas conurbadas) hacia el desarrollo nacional de bases de datos los cuales requieren recursos más significativos.

Mientras que, de las autoridades públicas nacionales será por lo menos requerido que apoyen, sino que contribuyan significativamente en la financiación hacia el desarrollo de un recurso nacional, éstas tal vez no querrán llevar directamente a cabo la tarea. En su lugar, quizás querrán comisionar a una agencia (ya sea un instituto de investigaciones/ un despacho de asesores, una ONG u organización parecida) esto tiene el conocimiento directo, necesario de la provisión para la falta de vivienda y las destrezas de informática e investigación requeridas.

## **3.2 Registro de clientes y captura de sistemas de información**

### **3.2.1 Introducción**

Varios proveedores de servicios guardan información de sus clientes o de los usuarios de servicios en sistemas computacionales o en bases de datos. Estos sistemas han sido desarrollados a través del tiempo con diferentes propósitos y usando distintas tecnologías de computo. Algunos archivos de clientes han sido desarrollados de sistemas existentes escritos, mientras que otros fueron desarrollados desde el principio como bases de datos computados. Nuestra investigación encontró varios ejemplos de sistemas de archivo en uso y se han vuelto cada vez más preponderantes. Creemos que esta tendencia continuará y proveerá en muchos casos la más fructífera manera de levantar información de proveedores de servicios en el futuro.

### **3.2.2 Proveedores de servicios y levantamiento de información**

Los proveedores de servicios de organizaciones no gubernamentales están organizados de diferentes maneras tanto en a nivel regional como a nivel nacional, esto tiene –por lo menos en algunos países- un impacto importante en la disponibilidad de sistemas de registro de clientes. Para las organizaciones nacionales con sucursales locales puede ser más fácil estandarizar la información y los métodos de registro de clientes que para las organizaciones a nivel regional o

nacional las cuales están basadas en membresías de identidades relativa o completamente independientes o que funcionan como una organización que aglutina a varios grupos.

La información de clientes es recavada con diferentes propósitos, tales como para documentar el proceso de apoyo y prestación de servicios, o para proveer información para las autoridades de financiación, el público y (algunas veces) para investigación científica. Algunos – pero no todos- los sistemas son creados para cubrir todas las necesidades al mismo tiempo. En algunos casos los requerimientos de las autoridades de financiación, han sido la fuerza de empuje para la implementación de sistemas estándares de registro de clientes.

### **3.2.3 Sistemas de registro de clientes**

Ejemplos de sistemas de registro de clientes que han sido analizados y estudiados en investigación, incluyen:

- ◆ Regas y Clever client record systems (Países Bajos)
- ◆ Dublin Link Client Recording System (Irlanda)
- ◆ Link (Reino Unido)
- ◆ CHAIN (Londres, Reino Unido)
- ◆ Common Monitoring System (Escocia, Reino Unido)
- ◆ Supporting People Client Record System (Inglaterra, Reino Unido)
- ◆ AG STADO Basic Data Set (Alemania)
- ◆ SAW Tellus system (Bélgica)
- ◆ New People Vison (República Checa)
- ◆ Nadeje EK system (República Checa)

### **3.2.4 Visión de sistemas revisados de conjunto**

La revisión de los sistemas de registro de clientes en operación en diferentes países ilustra la variedad de asuntos que deben ser considerados por las autoridades nacionales al desarrollar metodologías para poner en orden o agregar estadísticas de falta de vivienda mediante el uso de registros de clientes. Esta sección explica las lecciones aprendidas de estos sistemas que pueden reportar en la metodología propuesta por autoridades nacionales.

### **Responsabilidad para el desarrollo del sistema**

El papel de la autoridad nacional competente en desarrollar los sistemas difiere en relación a la extensión de la participación en que el sistema sea obligatorio.

En donde la participación sea obligatoria, el desarrollo de sistemas es normalmente financiado por la autoridad ministerial central gubernamental competente. Esto ha significado que los asuntos clave de definición de información y protección de información pueden ser determinados a nivel nacional. Sin embargo, este enfoque necesita ser consultado durante el desarrollo del sistema. También es menos flexible en permitir que los sistemas de captura de datos sean incorporados en las necesidades de las propias agencias para la administración y la planeación de la información.

En donde la participación sea voluntaria, el enfoque ha sido normalmente que el ministerio competente subsidie el desarrollo, o simplemente enfocarse en el levantamiento de datos de sistemas creados fuera del control del gobierno y para financiar el análisis para el levantamiento de datos.

## **Servicios proporcionados por estos sistemas**

Los archivos de los clientes generalmente cubren diferentes clases de servicios. Un problema específico es que no hay suficiente tiempo y personal disponible para recolectar la información de la gente que pueda quizá quedarse una o dos noches, algunos de estos servicios contarán con un principio de animosidad para proveer servicios para personas que no tengan papeles en regla o se sientan disuadidos por los procedimientos administrativos de otros servicios. Esto también puede estar relacionado a otros problemas de financiamiento y otros problemas de captura de datos y la duplicación de información que deben ser resueltos para recolectar información exacta del perfil en esta categoría de usuario del servicio. Sin embargo, el hecho de que algunos sistemas levantan esta información en esta categoría ilustra que es posible resolver estos problemas. Solo algunos sistemas han sido usados para recoger información de refugios de mujeres afectadas por la violencia doméstica. Esto a su vez representa un problema de financiamiento y política en vez de ser un problema de logística en la captura de datos. Mientras que factores adicionales necesitan ser considerados en relación a la privacidad y accesibilidad de la información (ver adelante), no son distintos a los problemas técnicos para prevenir la aplicación de sistemas de registro de clientes en esta categoría de usuario de servicio.

## **Desarrollo de sistemas software**

Dos distintos enfoques pueden ser identificados en el desarrollo de sistemas de informática tales como registros de información de clientes.

Primero, la información es extraída de sistemas en el mercado que han sido desarrollados y son vendidos comercialmente para la administración de servicios sociales y administración de viviendas. Este viene siendo el caso en el enfoque alemán y también conforma la base del inicio original del sistema Dutch Regas. Estos sistemas permiten que la información de clientes sea extraída para el análisis ya sea mediante el uso de un programa de extracción o por el acceso a un módulo específico en el programa.

Segundo, hay sistemas desarrollados específicamente para la captura de datos de información de clientes o para el seguimiento de clientes como propósito. Estos incluyen sistemas desarrollados por Organizaciones no Gubernamentales (por ejemplo, SAW y Nadeje), aquéllos comisionados y pagados por el gobierno (por ejemplo Supporting People), y aquéllos comisionados por ONGs de casas de informática, ejemplificados por el sistema de Dutch Clever y los sistemas del Reino Unido y Dublín Link. Éstos están caracterizados por ser sistemas hechos a la medida que permiten añadir módulos para satisfacer los requerimientos de los usuarios.,

## **Funcionalidad**

Los programas necesitan asegurar que la facilidad de la captura de datos no comprometa la calidad de la información. Los sistemas revisados son basados en Windows o bien basados en interfaces de la red que utilizan menús desplegable y botones de radio que permiten la entrada de información codificada previamente. Segundo, los programas pueden mejorar la calidad de la información al permitir la validación de la información y el informar de errores en la etapa de la entrada de datos. Varios de los programas examinados también permiten un segundo nivel de validación en el punto de exportación de datos cuando el personal en el centro de procesamientos de datos puede resolver problemas de la información con la ayuda del personal de la agencia. Finalmente, los programas proveen facilidades para exportar formatos acordados de información.

## **Protección de la información**

Mientras que todos los sistemas conforman los requerimientos de protección nacional, el enfoque a esto varía, especialmente en relación a la agregación de información a nivel nacional. El sistema alemán es el más rígido en permitir sólo que los datos agregados sean exportados para el análisis a nivel nacional. Esto inhibe en gran parte el análisis y el uso de la información. Todos los demás sistemas permiten que el registro a nivel individual sea analizado usando rutinas anónimas de información. Identificadores únicos pueden ser generados por el sistema, o mediante la creación de un número único (basado en la combinación de apellidos, iniciales, género y fecha de nacimiento). Ninguno de los sistemas revisados aquí, usaron el número nacional de identidad del número de seguro como único identificador, aunque este enfoque es empleado en algunos otros sistemas.

El problema del conteo doble existe, particularmente en donde no se usan identificadores de clientes únicos. Para medir flujo y preponderancia es casi imposible evitar el conteo doble de las mismas personas sin un número único de identificación de cliente. Un sinnúmero de técnicas son usadas para el anonimato y la protección de la identidad individual, para que la extracción de información sea compatible con las reglas de protección de identidad y con los intereses justificados de los usuarios del servicio que su información personal no será empleada dolosamente.

Aunque existe un marco robusto de protección de información a través de Europa lo cual no presenta una barrera insuperable para compartir la información; en unos contextos nacionales, éste será un problema mayor que sobreponer.

## **Garantía de la calidad de la información**

Los datos recolectados de esta manera son criticados con frecuencia porque se sospecha que el uso de un gran número de gente levantando la información puede dar como resultado información inexacta y poco fiable. La calidad de la información y su integridad necesita ser asegurada.

Primero, el programa de informática debe asegurar un nivel de fidelidad y consistencia en el registro de datos. Esto se puede dar en diferentes etapas. En la etapa de entrada de datos, validación de algoritmos y un sistema de información automática de errores anterior al envío o a la correspondencia puede eliminar la falta de información o entradas inválidas. El programa también puede requerir ciertos campos clave para ser completados antes de su envío. En esta etapa el problema es equilibrar fácilmente la entrada de información con chequeos robustos de campos clave. Los programas también proveen sistemas de ayuda para contextos delicados.

Segundo, en donde la información es exportada a una unidad de procesamiento central, pueden ser empleados algoritmos con validación más robusta. Esto requiere un alto nivel relativo de recursos de personal para revisar y reconciliar errores con la agencia proveedora de recursos.

Tercero, el seguimiento de información y la tendencia del análisis pueden también asistir en la puesta al tanto a los usuarios quienes están aportando la información. Sin embargo el reportar regularmente en campos que están incompletos o que han sido registrados sin precisión, así como también análisis estadístico y comparativo puede ser usado para mejorar su desenvolvimiento.

Cuarto, contacto directo con el personal de la agencia es esencial. El enfoque de seguimiento descrito anteriormente, es generalmente combinado con la formación del personal, manuales de guías, boletines de información y grupos de usuarios. Casi todos los sistemas también proveen servicios de ayuda para resolver problemas específicos. Sistemas basados en la red suplementan estos enfoques con sistemas en línea para ayuda.

## **Exportación de la información**

Los sistemas revisados demuestran una variedad amplia de métodos para exportar la información a la unidad central de procesamiento de datos. Resultados basados en papel es decir escritos (con procesamiento de datos centralizados) son utilizados en los sistemas Checos y del Reino Unido aunque esto es cada vez menos común y un método costoso y con un consumo alto de tiempo. La transferencia de información electrónica debería ser el método estándar para sistemas nuevos y actualizados dado al acceso tan amplio de recursos de informática y tecnología que aseguran que esta es la ruta menos costosa. La transferencia de información electrónica puede ser acomodada por varias rutas pero sin embargo la revisión sugiere que los sistemas basados en la red usando protocolos XML estándares ahora son comúnmente empleados en sistemas nuevos y actualizados. Este método tiene el beneficio de que el programa informático no necesita ser instalado en sistemas proveedores de información ya que la entrada en línea es la base del levantamiento de la información. Sin embargo, la revisión sugiere el requerimiento de emplear personal dedicado a recibir y revisar la información electrónica antes del procesamiento y el análisis.

## **Análisis de la información**

El uso de folios individuales en vez de información previamente agregada permite el método más flexible para analizar la información a nivel nacional pues el acceso a folios individuales permite la tabulación a través de cualquier variable recogida. Esto necesita ser combinado con un análisis geográfico apropiado (enlazado al censo y/o geografías administrativas).

### **3.2.5 Implementación**

La revisión de los métodos adoptados en diferentes países indica un número de etapas o fases en la implementación de sistemas de registro de clientes. Estas etapas son tomadas como críticas al exitoso desarrollo de dichos sistemas:

- ◆ Fase 1 Planeación

Esta fase incluye la consulta de proveedores de servicios. Esto puede incluir un sondeo del registro de clientes específico y el manejo de sistemas informáticos en uso. También incluye la consulta con agencias clave en relación a la información y las definiciones de datos a emplear. Esta fase también requiere la decisión en el manejo de estructuras a adoptar para mantener los sistemas y la asignación del equipo coordinador a nivel nacional para llevar a cabo el desarrollo y la implementación.

- ◆ Fase 2 Desarrollo

Esto incluye el desarrollo de sistemas de informática y/o la especificación de formatos intercambiables de información estándar. Esto también incluye el piloteo y la prueba de sistemas. En esta etapa se lleva a cabo la preparación de documentación detallada, guías de manuales y materiales de formación.

- ◆ Fase 3 Implementación

Esto también incluye formación y publicidad previa al lanzamiento. Esto seguido necesita ser organizado regionalmente y posiblemente dirigido separadamente a diferentes tipos de agencias proveedoras (ejemplo agencias para personas en estado de calle y refugios de violencia doméstica).

- ◆ Fase 4 Manejo y actualización

Así como sistemas anfitriones actuales, respaldo de información y sistema de apoyo, manejo, monitoreo y revisión del funcionamiento de las estructuras, también se requiere asegurarse que el sistema sea administrado con efectividad y de una manera adecuada y que cumpla con los términos de referencia.

### **Finanzas, recursos y presupuesto**

El costo de implementación del levantamiento de datos del registro de clientes toma en consideración dos problemas distintos: la implementación general del método y la creación del software o el levantamiento de datos y el sistema de agregación.

Cada una de las cuatro fases de implementación descritas previamente tiene un costo adjunto. Es imposible proporcionar costos exactos para cada fase pues esto dependerá en parte del número de proveedores de servicios en cada país y el grado de coordinación requerido entre el gobierno central, regional y autoridades locales. También depende de que si la autoridad nacional pretende llevar a cabo la implementación o exteriorizar las tareas. El método anterior es el recomendado.

El desarrollo del software que permite que la base de datos nacional suceda o el análisis de la información, también depende del método adoptado en cada país. Las principales opciones son resumidas como sigue:

#### **Opción 1 Utilizando sistemas de software y protocolos de extracción de información existentes**

En Alemania una herramienta de agrupación tuvo que ser desarrollada para extraer la información agrupada de un número de sistemas de software deferentes los cuales ya estaban en uso entre proveedores de servicios de Organizaciones No Gubernamentales para las personas en estado de calle. El desarrollo de esta herramienta fue comisionado por un instituto y el costo aproximado fue de 50,000 euros. Los ajustes anuales del software tuvieron que ser financiados de manera separada. Cada año la versión actualizada de la herramienta del software de agrupación es enviada a los proveedores de servicios quienes participan en el levantamiento de información a nivel nacional. En 2004 aproximadamente 120 servicios habían recibido el software de extracción y 56 datos agrupados iban a ser procesados e integrados en una base de datos nacional. Este proceso anual cuesta aproximadamente de 5,000 euros a 7,000 euros dependiendo en el número de proveedores de servicios participantes. Como se espera un aumento en la participación como meta, los costos anuales incrementarán substancialmente en el futuro.

Estos costos no incluyen los costos del personal en el BAG W comprometidos a administrar el levantamiento de información, la coordinación de las pláticas y decisiones relativas a los cambios necesarios al conjunto de variables y otros aspectos del levantamiento de información y llevar a cabo el análisis de la información. Por lo menos personal trabajando medio tiempo de manera continua, sino personal de tiempo completo es necesario para el manejo del levantamiento de información a nivel nacional.

#### **Opción 2 Desarrollando software CRS de captura de datos Reino Unido / Inglaterra**

El sistema de Supporting People Client Record fue basado en el formato de registro de clientes especificado por ODPM (ahora el Department of Communities y el gobierno local) dando seguimiento a la consulta con las autoridades locales y proveedores de servicios.

El Centre for Housing Research<sup>3</sup> en Escocia ha sido contratado para desarrollar, poner a prueba e implementar el software para posteriormente dar mantenimiento a la base de datos, analizar la información y producir tablas regularmente y dar mantenimiento al sitio de la red para el sistema.

El sistema fue desarrollado en un periodo de más de seis meses y se le ha dado mantenimiento desde el 2003. La base de datos incluye un registro de proveedores de servicio de quienes se recoge la información (actualmente aproximadamente 30,000 servicios). La información es proporcionada directamente a aproximadamente 140 autoridades locales suscritas. Aproximadamente 200,000 clientes nuevos son registrados en el sistema cada año de quienes el 54% están en estado de calle (utilizando la definición armonizada). El costo del personal para el sistema ha sido resumido en la Figura 4. También costos adicionales del equipo de informática y costos de oficina fueron incurridos.

**Figura 4 Costos para el desarrollo de un sistema CRS de captura de datos**

Desarrollo fase (1)		ETC <sup>4</sup> PERSONAL
Director	Supervisión del proyecto	30 días
Administrador del proyecto	Implementación del proyecto	40 días
Oficial del proyecto	Implementación e investigación	100 días
Programador de informática	Desarrollo, piloto y puesta a prueba del software	100 días
Asistente de Investigación	Asistencia en las necesidades de usuarios y tareas relacionadas	60 días
Asistente de informática	Programación, guía de manuales, etc	40 días
Costos anuales de mantenimiento		
Administración	Administrador del proyecto y asistente del administrador del proyecto	1
Investigación, análisis de información y publicaciones	Asistente de investigación	1
Mantenimiento de sistemas informáticos y sitio red	Programador informático	1
Garantía de calidad de información	Asesores de calidad de información	4
Procesamiento de datos	Procesadores de datos incluyendo sistemas de información electrónicos y en línea	4

Nota (1) Dado que este ha sido un contrato temporal todo el personal empleado en medio tiempo o tiempo completo fueron alocados por los periodos definidos. Aunque el tiempo ha sido expresado en días laborales en este contrato.

<sup>3</sup> Centro de investigación para la vivienda

<sup>4</sup> ETC Equivalente a tiempo completo

### **Opción 3 Adaptando un sistema existente (Link)**

**Irlanda**

El costo inicial para desarrollar el Link de registro de clientes en el cual el sistema de Dublin Link fue basado, es estimado al quitar aproximadamente dos años persona de tiempo de desarrollo. El trabajo consistió en listar los requerimientos y consulta con usuarios prospectos, especificación, diseño de sistema, programación, puesta a prueba y la formación de usuarios del primer sistema. Sin embargo, los costos de la implementación de sistemas Link posteriores son substancialmente reducidos. Los costos para la implementación del sistema Link pueden ser divididos en tres elementos principales:

1. Sistema inicial de desarrollo de diseño y programación

La adaptación y el desarrollo del centro del sistema Link, requiere, el pago de una sola cuota, de entre 4,000 y 12,000 euros dependiendo del tamaño del sistema (el número de proveedores abarcados)

2. Costos iniciales de construcción del sistema

Esto consiste en un pago único para el desarrollo de la construcción y la implementación del sistema (en un periodo de alrededor de 3 a 6 meses). También consiste en trabajar con usuarios para promover el sistema y formar y apoyar al personal. Los costos de construcción varían entre 8,000 a 20,000 euros dependiendo en el tamaño del sistema.

3. Costes anuales de uso y apoyo.

Una vez que el sistema ha sido puesto en marcha, hay costos anuales para su uso y apoyo variando de 5,000 a 15,000 euros dependiendo en el tamaño del sistema. Puede haber costos adicionales en el desarrollo de la informática, dependiendo de cualquier otros imprevistos requeridos por el sistema.

## **4. Información de registros de población, censos, sondeos y otros servicios**

Este capítulo trata los asuntos concernientes en la utilización de la información desde una variedad de recursos oficiales gubernamentales, recursos para proveer un perfil más detallado o acertado de personas en estado de calle o en riesgo de falta de vivienda. Información administrativa es compilada por diferentes Ministerios y agencias gubernamentales para manejar los servicios financiados por el gobierno o provistos por estatuto. Esta información con frecuencia provee importantes datos relacionados a las personas que viven en estado de calle o están en riesgo de perder su vivienda. Igualmente la información es recogida por el gobierno para toda la población o muestras de la población utilizando sondeos o métodos parecidos.

Estas fuentes de información pueden ser clasificadas en distintos tipos:

- ◆ Información administrativa (por ejemplo registros llevados acabo en la población de las prisiones)
- ◆ Sondeos de subgrupos de la población (por ejemplo sondeos de casas)
- ◆ Información de la totalidad de la población (por ejemplo censos decenales o el registro de la población).

### **4.1 Población sin vivienda**

Usando la definición de falta de vivienda provista anteriormente (ver figura 2, pág. 10), esta sección considera el uso que puede darse a la información administrativa por las instituciones de salud e instituciones penitenciarias. El informe Edgar et al (2007) describe la situación única de los daneses (buen uso) un modelo en donde la información de la población de todas las instituciones provista bajo estatuto (por ejemplo 91,96 y 101 del Social Welfare Act subsecuentemente enmendada por una legislación en 2007) ha sido apuntado en una base de datos nacional para la identificación de archivos de clientes en una base continua. Esta sección considera el propósito más limitado del uso de información administrativa en poblaciones específicas para proveer figuras nacionales o regionales en la escala y perfil de la falta de vivienda. Este asunto es importante por dos razones. Primero, las personas que salen de prisión y las personas que viven con una enfermedad mental representan proporciones significativas de la población en estado de calle en muchos países de la Unión Europea. Segundo, las políticas enfocadas en la prevención de la falta de vivienda se basan en información administrativa para dar seguimiento a las políticas y para dirigir la implementación de efectivas iniciativas de prevención.

#### **4.1.1 Instituciones de salud**

Este es el aspecto más complejo a considerar y es dependiente de una política específica de estructuras de gobierno que afectan los servicios de salud en países individuales. En principio dos situaciones ocurren:

- ◆ Instituciones de salud de estancia de largas temporadas: por ejemplo instituciones de salud mental y centros de rehabilitación para adicciones tales como drogas y alcohol. En estas situaciones la gente puede permanecer en las instituciones dado a la falta de vivienda adecuada y/o apoyo a la comunidad relacionado. El problema es dar seguimiento al número y tipo de cliente que cae dentro de esta categoría.
- ◆ Hospitales centrales: en donde las personas no pueden dar de alta a los pacientes, dado a la falta de vivienda adecuada (o apoyo médico o social) en la comunidad. Por ejemplo, personas que viven con una discapacidad cerebral como resultado de un accidente o una embolia. (Esto no es con la intención de incorporar aquellos que requieren estancia

permanente como los ancianos o personas padeciendo de Alzheimer u otra condición relacionada con la vejez).

#### **4.1.2 Instituciones penitenciarias**

Sondeos de la población con falta de vivienda claramente identifican que; en muchos países; una proporción significativa de personas sin vivienda han estado encarceladas en un pasado reciente. Las políticas dirigidas a la prevención identifican que los protocolos de la salida de prisión son un aspecto clave de las políticas y la investigación ha reafirmado que esta acción a este respecto es efectiva en cuanto a la prevención (y es barata).

#### **4.2 Censos y otros sondeos**

Censos nacionales y sondeos de casa a casa pueden ser usados como una fuente de información para algunas categorías de falta de vivienda. Estos pueden proveer información de aquellas partes de la población que viven en situaciones institucionales, aquellos que viven temporalmente con familia y amigos o en alojamiento provisto para las personas en estado de calle, aquellos que viven en condiciones de sobrepoblación o en viviendas no convencionales o no aptas.

Es necesaria hacer una distinción entre los países que emplean un censo basado en el registro de la población y aquellos que adoptan uno basado en sondeo (decenal). En varios países (por ejemplo Dinamarca, Finlandia y los Países Bajos) el cuestionario del censo tradicional ha sido reemplazado por registros como las fuentes de los censos de la población y vivienda. La existencia de un Registro Central de la Población<sup>5</sup> con un número único nacional de identificación y un registro de vivienda con un número clave de identificación son utilizados para establecer un enlace entre las viviendas y las personas en los países basados en registros. Alemania y Suecia planean convertirse en países basados puramente en registros y algunos países han, o planean el adoptar, una combinación entre censos tradicionales y registros (incluyendo Austria, Bélgica, Latvia, Eslovenia). Francia ha adoptado un censo conocido como "rolling" (INED, 2006). El resto de los países retienen cuestionarios tradicionales basados en sondeos.

En teoría debería de ser posible el conteo del número de personas viviendo en diferentes tipos de instituciones y personas que no tienen un lugar de residencia en el registro central de población. En Finlandia, el Registro de la Población es integrado en su totalidad al sistema postal (y otros registros nacionales). Esto significa que los cambios en las direcciones postales son anotados automáticamente. Aún más, cada persona debe estar registrada para recibir los beneficios y los servicios de salud públicos. Como prueba para este estudio, el Registro Finlandés fue interrogado en noviembre del 2006 e indicó que hay un total de 26,519 personas sin un lugar común de residencia. De este número existen un grupo de personas que no tienen vivienda permanente (grupo 901). Sin embargo, esa figura casi duplica el número contado como personas en estado de calle, en el sondeo anual del fondo para la vivienda. Mientras tanto el sondeo del Fondo para la Vivienda puede ser que sobreestima el número de personas que viven con familia y amigos, se necesitará más investigación para reconciliar ambos conjuntos de figuras. Para otros países usando sistemas basados en registros parece ser más difícil el proveer el número de personas que no residen en viviendas convencionales. Esto es claramente un asunto más allá del ámbito del presente estudio pero es indudable que es un asunto que merece investigación más profunda.

Los países utilizando cuestionarios tradicionales basados en sondeos pueden proveer información en vivienda inadecuada y no convencional. Sin embargo, ellos también pueden adoptar un proceso enumerado para incluir personas en estado de calle; el censo de Australia provee información de

---

<sup>5</sup> En inglés Central Population Register (CPR)

esta manera. Francia y Lituania son ejemplos de países, en Europa, en donde los sondeos de censos son usados para contar el número de personas durmiendo en la calle.

Los censos de población ahora son realizados anualmente en Francia (desde enero 2004). Los censos toman en cuenta a las personas en estado de calle y en hostales, de la misma forma en como cuentan el resto de todas las otra comunidades.

Los refugios nocturnos pertenecen a otra categoría y así debería permitir un conteo de esta parte de la población sin techo. Sin embargo, alojamiento permanente para personas en estado de calle es puesto en el mismo lugar como en otras formas de comunidades con la necesidad de alojamiento permanente, así como lo son los albergues para ancianos. Para las personas que duermen en la calle, la colaboración con grupos voluntarios (incluyendo FNARS) y la participación de los ayuntamientos locales y los sondeos enumeradores han ayudado a reducir los riesgos de conteo múltiple y omisiones. También, la población sin techo (personas durmiendo en la calle) en municipalidades de menos de 10,000 personas son sondeadas en el mismo año como el resto de la población del pueblo (es decir una vez cada cinco años). Para municipalidades con poblaciones de 10,000 personas y más, aproximadamente 8% de los hogares de la municipalidad fueron sondeados cada año, y las personas sin techo son sondeadas cada cinco años en toda el área de la municipalidad. Las personas en estado de calle son enumeradas por principio: las personas en estado de calle son ciudadanos franceses como cualquier otro y deben de ser contados también (todos aquellos que pueden ser entrevistados personalmente rellenan el mismo formulario de censo como el resto de la población).

En Lituania el Censo de Población y Vivienda de 2001 es la única fuente de información en el número de personas viviendo en espacios públicos. La información acerca de personas sin techo incluye: género, nacionalidad, edad y educación. No se produjo más información acerca de las personas sin techo después del 2001.

## 5 Asuntos de armonización

### 5.1 Variables centrales

Una estrategia de información en falta de vivienda será generalmente no sólo un intento de monitorear el número de personas en estado de calle, pero será también el recoger y proveer más información en su perfil. Para hacer comparaciones significativas entre los diferentes conjuntos de información de clientes a nivel local, regional, nacional e internacional es absolutamente esencial el estar de acuerdo en un cierto número de variables que se recogen de la misma manera. Aún sin una cobertura completa de la población en estado de calle, un conjunto de variables centrales armonizadas podrían ayudar al entendimiento de la falta de vivienda y al cambio del perfil de la población en estado de calle. El estudio de la Medición de la falta de vivienda (Edgar et al, 2007) propuso un conjunto de información central con un número restringido de variables las cuales deben de ser recogidas en toda Europa usando las mismas definiciones y las cuales deben de proveer con la información base acerca del perfil de las personas en estado de calle en Europa.

Esta información central debe informar acerca de:

- ◆ características demográficas básicas (edad y género),
- ◆ acerca de la nacionalidad y antecedentes de migración (país de nacimiento)
- ◆ la composición de casas de personas en estado de calle,
- ◆ su situación de alojamiento (inmediatamente antes del periodo de servicio y en el momento del levantamiento de la información),
- ◆ la duración de (la actual) falta de vivienda y
- ◆ las razones de (la pasada) falta de vivienda.

Una lista de esas variables y las piezas de información recomendadas como variables centrales es presentada en la Figura 5 (página 28) de la síntesis de este informe. Las razones para elegir estas variables como variables centrales son, la importancia de la información provista acerca de los perfiles de la población en estado de calle, pero también su disponibilidad en (casi todos) los sistemas de registro existentes (los cuales generalmente recogen mucha de esa información en vez de éstos). Un criterio clave para la selección es que debe de ser relativamente fácil el armonizar la definición de estos puntos para el levantamiento de la información europea. Sin embargo, no todos estos puntos son registrados por los sistemas existentes y necesitará haber un cambio de las definiciones a nivel nacional en un número de casos.

Tal lista restringida de variables centrales, aumenta la viabilidad de la armonización de la información. Mientras que ha sido desarrollada principalmente para los servicios basados en alojamiento, las variables pueden ser también utilizadas como un conjunto de información central para el registro de clientes y servicios no residenciales para las personas en estado de calle y también pueden guiar la definición de variables usadas en sondeos. Para algunas de las variables faltará más información que para otras, aunque los sistemas para mejorar y asegurarse que la calidad de información puedan tener un efecto sustancial en el número de respuestas en blanco y la información faltante.

Un segundo conjunto de variables no centrales fueron también recomendadas. El levantamiento de dicha información (por ejemplo en necesidades de apoyo) usando las mismas definiciones a través de Europa sería también importante para añadir valor a la el conjunto de información existente y

para permitir que se lleve a cabo más análisis comparativo. Sin embargo, para algunas variables tomará tiempo para armonizar las definiciones y para alcanzar un consenso por toda Europa. Es más la información en algunos puntos es menos común en sistemas existentes de registro de clientes o es más controversial si esa información es realmente necesaria o no. El levantamiento de puntos no centrales debería entonces ser opcional para las autoridades nacionales.

**Figura 5 Variables centrales propuestas**

Variable	Centro
<b>Características demográficas: edad y género</b>	
Edad	Fecha de nacimiento
Género	Hombre/Mujer
<b>Nacionalidad / antecedentes migratorios</b>	
Nacionalidad	País de residencia
País de nacimiento	País de nacimiento
<b>Casa / características familiares</b>	
Estructura de la casa/ situación de vivienda	Viviendo solos sin niño (s) Viviendo solos con niño (s) Pareja viviendo solos sin niño(s) Pareja viviendo junto con niño(s) Otro tipo de casa
<b>Características de vivienda</b>	
Alojamiento previo, la noche anterior a usar el servicio y actual situación de alojamiento (a la fecha corriente)	Condiciones precarias de vivienda (espacios públicos/ espacios exteriores) En alojamiento de emergencia (refugio de noche) En alojamiento para personas en estado de calle (hostales para personas en estado de calle, alojamiento temporal, alojamiento transitorio con ayuda) Viviendo en refugio para crisis de violencia doméstica Viviendo en instituciones (de salud, prisión) Viviendo en viviendas no convencionales debido a la falta de vivienda (casas móviles, edificios fuera del estándar, estructuras temporales) Compartiendo con amigos o familiares (debido a la falta de vivienda) En estado de calle y viviendo en otro tipo de alojamiento No estando en estado de calle
Duración de (actual) falta de vivienda	Menos de dos meses; de dos a menos de seis meses; seis meses a menos de un año; de uno a menos de tres años; de tres a menos de cinco años; de cinco años a más.
<b>Razones de falta de vivienda</b>	
Razón (es) por el último periodo de falta de vivienda tal como es definido por una persona en estado de calle (varias respuestas posibles)	Por actuación del arrendatario (evicción)/ Reposición hipotecaria El fin de un contrato/ vivienda no apropiada/ falta de vivienda Terminación de una relación/conflictos familiares/muerte Pérdida de trabajo/paro Violencia Personal (necesidades de ayuda /adicción / salud) Financieras (deudas) Dada de alta de una institución/ fuerzas armadas Inmigración Causas de fuerza mayor (incendio, inundación, etc.) Otras razones

Un segundo conjunto de variables no centrales fueron también recomendadas. El levantamiento de dicha información (por ejemplo en necesidades de apoyo) usando las mismas definiciones a través de Europa sería también importante para añadir valor a la el conjunto de información existente y para permitir que se lleve acabo más análisis comparativo. Sin embargo, para algunas variables tomará tiempo para armonizar las definiciones y para alcanzar un consenso por toda Europa. Es más la información en algunos puntos es menos común en sistemas existentes de registro de clientes o es más controversial si esa información es realmente necesaria o no. El levantamiento de puntos no centrales debería entonces ser opcional para las autoridades nacionales.

Las variables no centrales propuestas incluyen información en

- ◆ actividad principal,
- ◆ fuente de ingresos,
- ◆ mayor logros alcanzados en educación, y
- ◆ las principales áreas de necesidades de apoyo.

La última puede también proveer información adicional en la contribución de factores para las razones de la falta de vivienda dadas como un tópico central.

La figura 6 presenta las variables recomendadas por Edgar et al (2007) para ser usadas como variables armonizadas no centrales en los sistemas de registro de información y sondeos a nivel nacional.

**Figura 6 Variables no centrales propuestas**

Variable	No centrales
<b>Características económicas</b>	
<b>Actividad principal</b>	Trabajo remunerado (no subsidiado) Trabajo subsidiado Trabajo voluntario, Colegio o formación Desempleo (pero con capacidad a trabajar) Jubilado Enfermedad Terminal/discapacitado
<b>Fuente/tipo de ingreso (varias respuestas pueden ser posibles)</b>	Ingreso por trabajo remunerado Pensión por edad o severamente discapacitado Ingreso de un programa de subsistencia mínima Becas educativas Ingreso por limosna, o trabajo sexual Otros tipos de ingreso Sin ingreso de ningún tipo Indicación de la fuente de ingreso principal
<b>Características de educación</b>	

Variable	No centrales
Mayor logro alcanzado en educación	Nivel educativo alcanzado (codificado a nivel ISCED <sup>6</sup> )
<b>Necesidades de apoyo/Problemas</b>	
Salud física	Discapacidad (sí/no) Otros problemas físicos de salud (sí/no)
Salud mental	Problemas mentales (no, sospecha, diagnosticado)
Addicción	Alcohol (no, sospecha, diagnosticado) Drogas (no, sospecha, diagnosticado) Otras sustancias/apuestas, etc. (no, sospecha, diagnosticado)
Financiera	Deudas (sí/no)
Ocupacional	Falta de ocupación/formación (sí/no)
Seguridad/violencia	Sufrido abuso doméstico (sí/no)

Fuente: Edgar et al, 2007

Ambas listas no incluyen información en resultados y el uso de servicios, aunque dicha información es altamente valorada y cada vez más requerida para evaluar la eficacia de los servicios en aliviar la falta de vivienda. Sin embargo mientras tanto es bastante difícil el definir procedimientos armonizados para levantar dicha información debido a la variedad de sistemas de apoyo y los métodos de registro de clientes. Para los sistemas que registran la información en servicio de entrada y servicio de salida una recomendación general podría hacer posible la comparación de la situación antes y después del servicio para un número de variables. Podría ser necesario y factible en un tiempo medio el incluir variables en resultados en la lista de variables centrales. Este aspecto de resultado administrativo es un área que merece investigación específica.

## 5.2 Definiciones armonizadas

In the framework of the MPHASIS project the feasibility of using the proposed variables should be tested further and if necessary recommendations should be developed on how to harmonise varying definitions of some of the variables. Coordinators of national meetings will be asked to answer a questionnaire if information on the recommended variables is already collected for homeless people in their country and how existing obstacles for using the proposed variables might be overcome.

En el marco del proyecto de MPHASIS la viabilidad de usar las variables propuestas debe ser puesto a prueba y si recomendaciones necesarias deben de ser desarrolladas en como armonizar las definiciones variantes de algunas de las variables. Se les debe dar a los coordinadores de las reuniones nacionales un cuestionario a contestar si la información en las variables recomendadas ha sido ya levantada para las personas en estado de calle en sus países y cómo obstáculos existentes para el uso de las variables propuestas pueden ser sobrepasados.

En algunos casos la información a nivel local puede ser más detallada y no obstante puede ser posible extraer la información para las variables centrales de la información ya existente. En donde la información en las variables centrales no ha sido recogida (o la definición difiere) debe de ser posible ajustar los sistemas de levantamiento de información sin un esfuerzo mayor, pero la posible implementación de problemas y obstáculos debe de ser corregida.

<sup>6</sup> Estándar internacional para la clasificación educativa diseñada por la UNESCO [http://www.unesco.org/education/information/nfsunesco/doc/iscsed\\_1997.htm](http://www.unesco.org/education/information/nfsunesco/doc/iscsed_1997.htm)

El uso de indicadores de resultados también debe de ser discutido a nivel nacional. ¿Se han dado pasos para evaluar los resultados de los servicios prestados a personas en estado de calle y sus usuarios y cómo podría un registro de información de clientes ser usado para éste fin? ¿Hay algunos ejemplos de buenas prácticas en la medición de resultados que puedan proveer una base para la recomendación de variables armonizadas?

## **6 Asuntos de implementación**

Este capítulo pone a consideración algunos de los asuntos a implementar a ser considerados si las autoridades nacionales habrán de mejorar la base de información de la falta de vivienda. En algunos países esto incluirá la construcción de la capacidad para el levantamiento de información en su totalidad, mientras que en otros países puede girar en torno al mejoramiento de la administración geográfica del análisis de la información y así bien en otros países incluirá la ampliación del ámbito de la información al incluir fuentes actualmente no exploradas.

### **6.1 Desarrollando una estrategia de monitoreo de información de la falta de vivienda**

En la Sección 2 arriba de los asuntos de la competencia del levantamiento de información han sido discutidos. Estos asuntos pueden ser resumidos en relación a:

#### 1. Desarrollo / Planeación

Decisiones en quién es responsable del levantamiento de la información en la falta de vivienda y otros aspectos de exclusión social y vivienda incluirán una gama de departamentos del gobierno. Todos los ministerios clave deben de ser incluidos en el proceso.

#### 2. Implementación

Dependiendo en la definición de falta de vivienda y exclusión social, adoptadas, la implementación de una estrategia de información de las personas en estado de calle puede ser adoptada usando diferentes modelos. Aunque esto debe incluir la colación de información de los proveedores de servicios que puede ser alcanzada de mejor manera por los métodos descritos en el informe (Edgar et al, 2007).

#### 3. Financiamiento

Presupuestos apropiados son requeridos y la implementación debe ser presupuestada realísticamente y planeada.

El informe analiza una gama de problemas relacionados al mejoramiento del levantamiento de información en la falta de vivienda en el contexto del desarrollo de un método de una estrategia de seguimiento de información para las personas en estado de calle. Estos problemas son resumidos aquí como etapas claves.

**Figura 7**

Etapa	Acción	Descripción
1	Consulta	Incluir todas las partes relevantes en los sectores voluntarios y estatales
2	Definiciones	Convenir en una definición de falta de vivienda Desarrollar definiciones operativas armonizadas de las variables
3	Necesidades de información	Uso de la estrategia en falta de vivienda para identificar que información es necesaria y cuales son las prioridades para mejorar el levantamiento de información
4	Revisión de Fuentes de información	Identificar que información es disponible y revisar su utilidad para el desarrollo de políticas y evaluación.
5	Protección de información	Asegurar la existencia de protocolos apropiados para la protección y el anonimato de la información.
6	Calendario para la implementación	Plan para la implementación (especialmente en donde una fase introductoria es requerida) para asegurar que las necesidades de las partes relevantes son cubiertas
7	Servicio proveedor de base de datos	Preparar y mantener la provisión de un servicio de bases de datos
8	Información de clientes	Implementar una estrategia para colar y agregar el registro de la información de clientes de proveedores de servicios
9	Información administrativa	Asegurar que la información administrativa, registros y sondeos puedan ser capturados para ayudar con el análisis de políticas
10	Información aunada	Estableciendo protocolos para eliminar el conteo doble y armonizar definiciones operacionales Estandarizar sistemas con identificadores únicos y métodos de anonimato de información Identificar geografías apropiadas para el análisis

## 6.2 Administración del levantamiento de datos

Principios clave en el manejo del levantamiento de información de falta de vivienda puede ser descrito lo cual debe sustentar el proceso de desarrollo de una estrategia de información de personas en estado de calle.

1. La exitosa implementación y mantenimiento de sistemas de levantamiento de información requiere mecanismos de consulta y revisión incluyendo todas las partes relevantes. La parte relevante apropiada necesita ser identificada en cada país pero probablemente incluirá ambos proveedores de servicios y todos los ministerios claves del gobierno también como los representantes regionales y del gobierno municipal.
2. La colación nacional de la información del registro de clientes de varios proveedores e informes regulares en las geografías relevantes, requiere una gama de destrezas y trabajo en equipo. Estas destrezas incluyen supervisión del proyecto, formación y consulta del usuario, manejo de base de datos, calidad de información, programación y análisis de la información. Mientras diferentes métodos son evidentes en diferentes países es necesario tener un equipo dedicado a este proyecto ya sea si este proyecto ha sido provisto

internamente o por una fuente externa. El equipo debe de ser responsable por todos los aspectos del proceso no simplemente del procesamiento de datos o el análisis.

3. En todos los países parámetros nacionales existen para la protección de la información. Estándares europeos e internacionales también existen para el manejo de sistemas de bases de datos, por ejemplo, en relación al manejo de información externa y el uso de preguntas estructuradas en idiomas (SQL)<sup>i</sup>. Estos estándares deberían ser aplicados igualmente a la información de proveedores de servicios y necesitan ser especificados de conformidad nacionalmente, previo el levantamiento de información.
4. Naciones Unidas y los protocolos de Eurostat han sido desarrollados para armonizar conceptos, definiciones y clasificaciones en sondeos sociales. El borrador del protocolo de Naciones Unidas en Integración Estadística como parte del National Statistics Code of Practice promueve estándares para la armonización de las clasificaciones (geográfica, social y económica), unidades estadísticas (familia, casa, vivienda), definiciones (conceptos estándares y variables). Estos conceptos y definiciones armonizados de variables deben de ser añadidos al desarrollo de los procedimientos de levantamiento de información y protocolos para la información de personas en estado de calle y la oficina nacional de estadísticas debe de ser consultada en este tema. Igual Eurostat esta desarrollando indicadores sociales claves armonizados y los procedimientos de levantamiento de información deben de hacer alusión a estos indicadores cada vez que sea posible.
5. Intuitivamente (y evidentemente) el levantamiento de información ha sido alcanzado en dónde la persona registrando la información puede tener un pago directo para él o ella mismo/a, para el cliente o para la organización. Aunque la información extraída de los sistemas esté relacionada a el supervisor de casos y/o a supervisores organizacionales y pueda regresar información de buena calidad. Los sistemas de software deben incorporar funciones de información que faciliten información de manejo organizacional así como el levantamiento de información.
6. Sistemas de manejo de base de datos deben ser desarrollados en el contexto de una política clara en confidencialidad para el cliente que sean fácilmente entendidos, explicados y aplicados. Esa política necesita ser revisada regularmente.

### **6.3 Obstáculos**

El problema del conteo de personas en estado de calle es seguido presentado como un problema técnico. Sin embargo, la investigación ha mostrado que la mayoría de los problemas técnicos pueden ser resueltos y el problema principal es demasiado seguido la falta de deseo político, financiamiento inadecuado, estructuras no claras de responsabilidad y estructuras de manejo endebles.

Una gama de problemas técnicos son tocados en este informe y hemos revisado como éstos han sido resueltos en sistemas existentes. Tal vez el aspecto más crítico del éxito de un sistema en el levantamiento de información registrada de clientes es el método tomado para garantizar la calidad de la información. Diferentes métodos para asegurarse de la calidad de la información son evidentes y existe una buena práctica bien establecida al respecto. El software es crítico para la calidad de la información. La facilidad del uso de los menús para la entrada de datos es por supuesto esencial, pero necesita ser combinado con una apropiada validación de rutinas y chequeo de errores. La agencia responsable para la captura de datos, la depuración y el análisis necesita desarrollar procedimientos de verificación de calidad y estructuras involucrando al personal. Esto consistirá en procedimientos de manejo regular e informes. Finalmente la formación del personal en las agencias proveedoras es esencial y puede ser adquirido mediante el uso de adiestramiento o formación de personal de manera tradicional así como también técnicas de aprendizaje a distancia en línea.

Algunos países reportan problemas técnicos relacionados al uso de sistemas operativos que son diferentes o incompatibles pero son relativamente problemas menores y han sido resueltos. El uso creciente de sistemas en línea reducirá significativamente este problema. En donde los problemas son causados por insuficiencia de financiamiento, los recursos necesarios deben de ser provistos por las autoridades financieras. Gobiernos nacionales, así como las autoridades a nivel Unión Europea, puede que necesiten proveer apoyo en donde problemas estructurales y técnicos todavía existan.

El problema del conteo doble existe, particularmente en donde los identificadores únicos de clientes no son utilizados. Nuestro informe explica como se ha lidiado con esto en los sondeos. Para la información preponderante y el flujo de información es casi imposible excluir el conteo doble de las mismas personas sin un identificador único de cliente. Dichos identificadores son recomendados y un sin fin de técnicas son presentadas acerca de cómo estos identificadores pueden ser anónimos y protegidos, para que la extracción de datos sea compatible con las reglas de protección de información y con interés justificado de los usuarios de servicios que sus datos personales no serán usados con otros fines.

Si los servicios no son provistos exclusivamente para la gente en estado de calle (pero para una gama amplia de clientes) es necesario el aislar la información de los clientes en estado de calle de aquellos otros clientes. Para este fin es necesaria información clara para distinguir de aquellos clientes que viven en estado de calle de aquellos que no.

Finalmente, identificamos una variedad de asuntos de administración relacionados al desarrollo y la implementación y extracción de datos de los sistemas de registro de clientes. Aunque es aceptable que distintos sistemas de software para el registro de información de clientes usen diferentes variables, es importante que las variables centrales sean definidas con consistencia. Si una variedad de sistemas de registro de clientes son usadas, por los servicios de personas en estado de calle, toma tiempo y recursos para armonizar las variables y hacer los sistemas compatibles por lo menos hasta que permita la extracción de un conjunto básico de variables de información. Los ejemplos son citados por Alemania y los Países Bajos para mostrar como puede ser hecho.

Un punto concerniente que debe ser resuelto es hasta donde pueden ser capturados los datos en servicios de alojamiento como en servicios de emergencia o en hostales de poco umbral. Estos servicios son normalmente caracterizados por un proceso de acceso directo en vez ser por medio de un mandato y también se caracteriza por el alto volumen de clientes. También están generalmente caracterizados por servir un grupo de clientes con graves dificultades o problemas (por ejemplo drogas o dependencia de alcohol o inmigrantes con problemas de lenguaje). Seguido no hay suficiente tiempo y personal disponible para levantar información de personas que se quedan solo una o dos noches. Algunos de estos servicios también tendrán un principio de anonimato para proveer servicio para personas ilegales o que se sienten disuadidas por los procesos administrativos de otros servicios. Los requerimientos de información pueden ser reducidos por este tipo de servicios para obtener por lo menos la información mínima acerca del volumen y el porcentaje de la ocupación. Ejemplos de un número de sistemas utilizados muestran que en la práctica que es posible el obtener información fidedigna de servicios de bajo umbral así como también servicios al alcance.

La falta de continuidad por parte del personal y la falta de formación es otro problema administrativo el cual tiene que ser resuelto para asegurar información fidedigna. Como hemos visto, tener buenos sistemas de registro de clientes no requiere mucho conocimiento especializado, pero hay una necesidad para formación instruida y apoyo (en línea) para aquellos que trabajan con sistemas de registro de datos. Los costos de dicho apoyo tienen que ser tomados en cuenta y ser cubiertos por las autoridades que financian los servicios.

## 7. Referencias

Edgar, W (2006) *Norwegian Homelessness Strategy: Pathways to a permanent home*, Social Inclusion Peer Review, OSB, Vienna

Edgar W, Harrison M, Watson P and Busch-Geertsema, V (2007) *Measurement of Homelessness at European Union Level*, Brussels (European Commission), download under [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2007/study\\_homelessness\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf)

United Nations Economic Commission for Europe and the Statistical Office of the European Communities (2006) *Conference of European Statisticians Recommendations for the 2010 Censuses of Population and Housing*, Geneva

---

<sup>1</sup> ISO/IEC 9075-9:2003: Tecnología de información- Idiomas de bases de datos – SQL- Manejo de información externa (SQL/MED)