



**CGLU**  
Comisión

Inclusión Social,  
Democracia Participativa  
y Derechos Humanos

Observatorio  
Ciudades Inclusivas

## «EL PULSO DE LA COMUNIDAD – MEDIR LO QUE IMPORTA»

Port Phillip, Australia

*Período de implementación: 2001-2011 | Estudio de caso escrito en 2010*

**E**l Pulso de la Comunidad implica a los miembros de la comunidad en el establecimiento de puntos de referencia, en la medición y el análisis de las tendencias a largo plazo para ayudar a impedir que se pierdan los aspectos que les gustan de sus barrios. Los indicadores abarcan aspectos ambientales, tanto naturales (pingüinos) como construidos (vivienda económica), sociales (Sonrisas por Hora), económicos (coste de los alimentos) y culturales (íconos locales) y generan pruebas para estimular la acción política y comunitarios. Durante los últimos nueve años, el Pulso de la Comunidad ha informado activamente sobre 40 medidas determinadas a nivel local a partir de 13 indicadores desarrollados dentro de cada uno de los cuatro pilares de la sostenibilidad: social, cultural, ambiental y económico. Estos indicadores los identificaron los residentes de la ciudad de Port Phillip como herramientas para el seguimiento del progreso.



El **Observatorio Ciudades Inclusivas** fue lanzado en 2008 de parte de la Comisión Inclusión Social, Democracia Participativa y Derechos Humanos con el objetivo de crear un espacio de análisis y reflexión sobre políticas locales de inclusión social. La iniciativa fue desarrollada con el apoyo científico del profesor Yves Cabannes (University College de Londres) y el Centro de Estudios Sociales (CES) de la Universidad de Coimbra. En el presente, el Observatorio contiene más de sesenta estudios de caso desarrollados principalmente entre 2008 y 2010. A pesar de que muchos de estos estudios se refieren a políticas ya finalizadas, estos aún tienen mucho que ofrecer: desde capitalizar los conocimientos realizados por otros gobiernos locales hasta conocer formas alternativas sugerentes desde las cuales abordar retos de inclusión social de forma local.

## Contexto

### *Contexto local*

Los habitantes originales de la zona de Port Phillip son los indios Bunurong, mientras que la colonización europea data de la década de 1840. Abarcando parte de la bahía de Port Phillip en el extremo sureste de Australia, la ciudad de Port Phillip (CoPP) es una de las zonas más antiguas del área metropolitana de Melbourne e incluye una variedad de pueblos urbanos, muy cercanos a playas conocidas y al transporte público. La ciudad se caracteriza por su rica diversidad social: los propietarios de viviendas permanentes, los jóvenes profesionales que alquilan pisos, los visitantes de la región que acceden a los servicios sanitarios comunitarios y los turistas internacionales que disfrutan de la naturaleza y las oportunidades de ocio. Una mezcla de uso de suelo residencial e industrial alberga magníficos elementos de patrimonio inmobiliario, barrios comerciales, acontecimientos culturales y servicios de ocio, jardines y parques.

La CoPP es conocida por su enfoque proactivo consistente en apoyar activamente la diversidad social y cultural. El Ayuntamiento tiene como objetivo mejorar el bienestar de toda la comunidad y este compromiso con la justicia social se plasma en los programas de vivienda, en la financiación de las organizaciones comunitarias y en los servicios de apoyo a las personas con rentas bajas. La CoPP implica activamente a los residentes en la toma de decisiones, consciente de que el compromiso social y la atención al ciudadano son sus mayores activos.

### *Contexto de gobierno y descentralización*

Hay tres niveles de gobierno en Australia: federal, estatal o territorial y local. Las competencias del Gobierno local vienen determinadas por la autoridad estatal con responsabilidades importantes, incluyendo infraestructuras comunitarias, mantenimiento de carreteras, aprobaciones de planificación y desarrollo y servicios locales tales como la eliminación de residuos. Estos servicios se financian mediante los impuestos sobre la propiedad y los subsidios estatales y federales. En Australia se comenta en tono de broma que los gobiernos locales se preocupan sólo de las "tres R": tarifas, carreteras, y basura (*En inglés, rates, roads and rubbish*). Sin embargo, en los últimos años los gobiernos estatales han transferido cada vez más competencias a los gobiernos locales.

La CoPP se creó en 1994, tras una revisión del Gobierno estatal de las fronteras locales, juntando tres antiguas ciudades contiguas. Por razones democráticas, Port Phillip se divide en siete distritos, los cuales también forman barrios diferenciados: centros de actividad social y económica.

**Nivel de gobierno en el que se ha desarrollado la política:** Municipal y submunicipal.

### *Contexto social*

El aburguesamiento tiene un impacto considerable en la CoPP, como resultado de un desarrollo significativo que ha contribuido a rápidos cambios culturales en la última década. La migración de clases acomodadas ha sustituido a las familias de clase trabajadora de toda la vida, con lo que el carácter local presenta una mayor homogeneidad económica. En 2006 existía una población residencial de 85.012 habitantes, lo que suponía un crecimiento del 8,7% respecto a las cifras del censo de 2001 (ABS, 2006). Históricamente, el crecimiento se aceleró después de la década de 1850 y esta expansión se mantuvo hasta principios del siglo XX. Tras la guerra, muchos emigrantes se trasladaron a esta zona y se construyeron viviendas de protección oficial.

Desde 1960 hasta la actualidad, se produjo un mayor crecimiento con la rápida conversión de suelo industrial a uso residencial, a un ritmo mucho más rápido que la media de Melbourne. Ésta es una muestra palpable de un cambio social más amplio, con la aparición de nuevos patrones de demanda de vivienda debido a la tendencia cambiante en las estructuras familiares. Las familias de clase trabajadora y los habitantes más antiguos del lugar pueden verse obligados a mudarse, debido a la desaparición de referentes familiares, el aumento de los alquileres y la disminución de los servicios. Debido a las diferencias cada vez mayores entre los habitantes con rentas bajas y altas, algunos residentes muestran su inquietud por el carácter cambiante local de sus barrios y se oponen al desarrollo.

## Desarrollo de la política

Este estudio describe el desarrollo e implementación del Pulso de la Comunidad (el Pulso), una iniciativa de democracia participativa desarrollada por el Gobierno local y los habitantes de la CoPP. "El Pulso", que se caracteriza por los principios de inclusión social, se describe como un enfoque integrado para medir y fomentar el progreso hacia los cuatro pilares de la sostenibilidad. En la CoPP la sostenibilidad significa crear procesos y acciones que apoyen la viabilidad económica, la responsabilidad ambiental, la vitalidad cultural y la igualdad social para garantizar que las futuras generaciones dispongan de los recursos necesarios.

El Pulso es un proyecto de indicadores culturales que *mide lo que importa* en sus barrios y, de forma más amplia, en la ciudad. Durante los últimos nueve años, el Pulso ha informado activamente de 40 medidas decididas a nivel local a partir de 13 indicadores. Los residentes identificaron estos indicadores como herramientas para el seguimiento del progreso que les aproximaba o alejaba de sus aspiraciones. Utilizando intencionadamente medidas relacionadas con las experiencias cotidianas de la gente en lugar de medidas basadas únicamente en su validez técnica, el Pulso fomenta los cambios sociales creando significado a través de la participación mediante la recopilación, la creación y la difusión de datos.

## Antecedentes y trayectoria

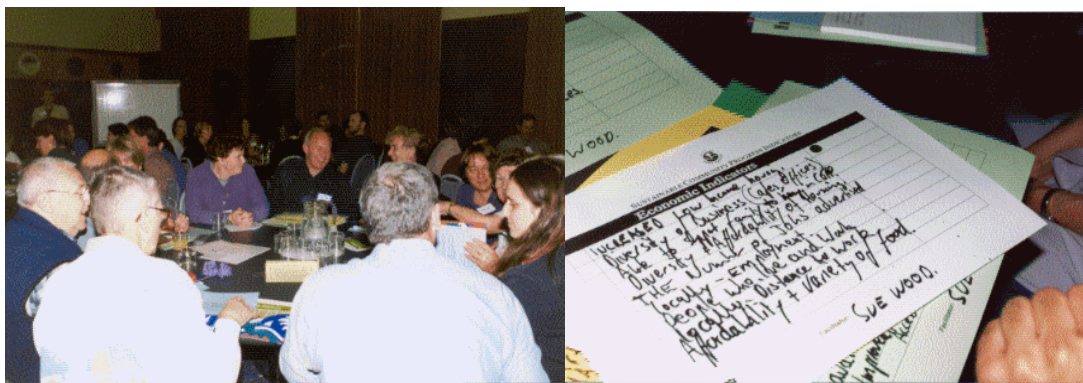
Los Indicadores del Progreso Comunitario Sostenible (SCPI) fueron el nombre original de El Pulso en 2001. Fue el resultado de una iniciativa coordinada entre el Departamento de Desarrollo Sanitario y Comunitario y el Departamento de Sostenibilidad. El antiguo alcalde, David Spokes, conectó las iniciativas indicadoras de desarrollo de estos dos departamentos para conseguir un enfoque más amplio e integrado que permitiera comprender el progreso local en los cuatro pilares de la sostenibilidad. Los indicadores siguen fenómenos concretos a través de medidas, como un signo de un cambio social más amplio en toda esta área de gobierno local.

Desarrollados hace casi una década, los SCPI fueron la vanguardia del resurgimiento internacional de las políticas de indicadores sociales, sobre las que se ha teorizado a nivel internacional (Innes y Booher 2000). Dentro del Ayuntamiento, se dedicó tiempo y recursos a la experimentación y la investigación por parte del personal, concretamente por parte de Mandy Prensa y Streker Pedro, del Departamento de Desarrollo Sanitario y Comunitario. El diseño inicial del proyecto se inspiró en los proyectos llevados a cabo en Newcastle (Australia) y Seattle (EE.UU). Newcastle formó un partenariado de colaboración con el Instituto de Australia, un centro de investigación política, para desarrollar *Indicadores de una comunidad sostenible: Mejora de la Calidad de Vida en Newcastle* (Cameron, 2000). Seattle Sostenible estuvo a la vanguardia de la definición de la sostenibilidad en la década de 1990 con su trabajo pionero sobre indicadores urbanos y regionales y concepción de sistemas.

Los SCPI adoptaron un enfoque similar, con indicadores desarrollados de abajo a arriba, no de arriba a abajo. Estos proyectos utilizan indicadores para observar y fomentar el cambio social a lo largo del tiempo, en contraste con las prácticas de indicadores sociales más tradicionales, para medir la eficacia de la política del gobierno local mediante la evaluación de la prestación de servicios. Indicadores sociales típicos son los datos de evaluación cuantitativos relacionados con los objetivos de la política y marcos de trabajo, que pretenden medir el progreso a lo largo del tiempo, o para comparar localizaciones geográficas, distritos electorales e, incluso, naciones. Coommunity Indicators Victoria afirma que "aunque los indicadores no pueden cambiar la realidad cotidiana, sí que pueden enmarcar la forma como la percibimos, apoyando una concepción común del desarrollo" (Wiseman et al 2006:. 84). Estos puntos de referencia generan un consenso sobre los objetivos del progreso, sobre qué *indica* la evolución positiva de la sociedad, en este caso, en un marco de sostenibilidad.

Si bien el proyecto de Seattle se diseñó realmente como órgano de presión externa, los SCPI se concibieron para funcionar dentro de un enfoque integrado. En lugar de tomar una postura defensiva, estos indicadores actuarían como una asociación - una responsabilidad compartida - entre el Ayuntamiento y los residentes, que también incluiría a las organizaciones comunitarias y empresariales.

### Figuras 1 y 2. Pleno del Ayuntamiento de la CoPP, 1997



Fuente: CoPP

### Objetivos de la política

Los objetivos de este proyecto son muy amplios y se han perfeccionado a lo largo de los años por parte de las partes interesadas, el personal, el Ayuntamiento y la Comisión de Referencia del Pulso mediante procesos de planificación y evaluación. Estos cambios reflejan el compromiso con un lenguaje accesible y unos paradigmas de referencia de las políticas cambiantes, aunque no han cambiado el objetivo del proyecto.

El propósito del Pulso es contribuir a lograr la sostenibilidad local:

- Utilizando indicadores para demostrar si uno se acerca o aleja de la sostenibilidad;
- Proporcionando unas señales de alerta precoz de posibles problemas;
- Mostrando a la COPP y a la comunidad cómo pueden mejorar su entorno, la salud y el bienestar y cómo pueden conseguir su visión de una comunidad sostenible, y

- Erigiéndose en el cambio – implicando a la comunidad y pidiéndole ayuda para contar la historia de "cómo se está comportando nuestra comunidad", asegurando su papel para encontrar colectivamente las soluciones.

### *Desarrollo cronológico e implementación*

En 1997 los residentes concibieron un Plan Comunitario que se gestó con la CoPP preguntando a los residentes *qué tipo de comunidad querían* (CoPP 1997). La consulta se tradujo en un documento de la articulación de la visión de la comunidad de un futuro más sostenible para su ciudad. El proyecto de los SCPI revisó este Plan Comunitario, en consulta con la comunidad, para ver si se habían realizado progresos para alcanzar la visión de la comunidad, preguntando '*¿Cómo sabe que su barrio está mejorando?*'

Aproximadamente, 90 residentes asistieron a un "pleno del Ayuntamiento" en 2001, asistidos por Alan Atkisson, un consultor de Seattle Sostenible. Se abrió la participación a todos los residentes y las empresas locales, fomentada a través de la prensa y de las invitaciones directas enviadas a los miembros de los departamentos y servicios del Ayuntamiento. Esta invitación directa a los miembros contribuyó a asegurar la participación de una variedad de residentes, incluidos los clientes de muchos organismos sociales. Mediante una lluvia de ideas, los residentes propusieron 220 indicadores para la medición, que posteriormente se pulieron y se creó un método para medir su progreso. Conscientemente, los indicadores y las medidas no son científicos ni complejos, sino que son hechos apreciables en la vida cotidiana. Esto significa que son fáciles de relacionar y que ofrecen una forma sencilla de determinar si se está progresando.

Entre las muchas aspiraciones expresadas respecto a la seguridad en los espacios públicos, el sentido de comunidad y el orgullo cívico, los participantes declararon que *querían una comunidad en la que tengan una sensación de control sobre su destino*. Esta filosofía de autodeterminación es fundamental para el proyecto. Se incorporan objetivos en los 13 indicadores SCPI resultantes y 40 medidas con verbos activos como *mantener, aumentar, mejorar, conservar, reducir, valorar y retener*. En este sentido, los indicadores son las orientaciones estratégicas para fomentar la sostenibilidad.



El desarrollo del marco existente requirió casi un año tras el nombramiento de una comisión de referencia de los residentes y el personal. La elección final de indicadores fue la siguiente: medibilidad, pertinencia, rentabilidad, coherencia en la recopilación de datos y puntualidad. Al acceder a datos de fuentes secundarias, algunos agentes padecen retrasos significativos en la difusión pública de datos, por lo tanto, el SCPI decidió no incluir estas medidas. Aunque se podrían haber elegido muchos otros indicadores, hubo gran investigación, reflexión, compromiso y atención detrás de esta selección. Como un todo interconectado, los indicadores representan una visión amplia de la comunidad.

Tal como estaba previsto originariamente, los SCPI respondieron a los cambios comunitarios y políticos a lo largo de los primeros años. Una vez creados, durante un breve tiempo los SCPI fueron supervisados por el Departamento de Gobernación, que los incluyó en indicadores más globales para la evaluación de la prestación de servicios. Una vez que regresó al Departamento de Desarrollo Sanitario y Comunitario, se desarrolló un plan de trabajo estratégico y manejable, y se rebautizó el proyecto con el nombre más comprensible de Pulso de la Comunidad. El atractivo del nuevo nombre estaba en su descripción: *medir lo que importa*. Como la simplicidad de los indicadores, este nuevo título favoreció la comprensión del programa. El proyecto es orgánico y su orientación está evolucionando. Aunque lo gobierna un comité consultivo formal, su orientación también está muy influida por los partenariados del proyecto y las relaciones del

personal. El peligro de este proyecto es su enorme ámbito de aplicación –literalmente, se extiende a lo largo de los diez años del Plan Comunitario de la CoPP – y, por lo tanto, debe ser estratégico.

**Figura 3. Dato del Pulso de la Comunidad publicado en octubre de 2010**

Indicador	Datos del Pulso de la Comunidad publicados en octubre de 2010	¿Se acerca o se aleja de la sostenibilidad?
Conectividad	¿Conocemos a nuestros vecinos? ¿Podemos contar con ellos y ellos con nosotros?	
Plantas y animales nativos	¿Pueden prosperar nuestros animales y plantas locales?	
Delitos y seguridad	¿Nos sentimos seguros en las playas y en las calles de Port Phillip?	
Utilización sostenible	¿Utilizamos los recursos energéticos de forma eficaz y responsable?	
Viviendas económicas	¿Es Port Phillip un lugar donde todos podamos vivir?	
Transporte	¿Utilizamos el transporte público de forma activa para movernos por Port Phillip?	
Participación	¿Nos implicamos en nuestra comunidad? ¿Luchamos para cambiar las cosas?	
Empleo voluntariado	y ¿Existe una amplia oferta de oportunidades de trabajo y voluntariado en Port Phillip?	
Contaminación: aire, agua, ruido y residuos	¿Reciclamos? ¿Mantenemos limpias las calles y las playas? ¿Nos preocupamos de la bahía?	
Coste la de la vida	¿Podemos afrontar el coste de la vida cada vez más caro?	
Diversidad	¿La gente con diferentes procedencias sociales y culturales se siente realmente a gusto aquí?	

Iconos y carácter local	¿Podemos todavía ver la vieja Port Phillip en la nueva?	
Necesidades de compra del barrio	¿Puede comprar localmente las cosas que necesita?	

Fuente: CoPP

## *Actores, beneficiarios y metodologías participativas*

### **Agentes implicados**

Para hacer frente a problemas complejos como el futuro de una ciudad, se requiere un enfoque colaborativo con las expectativas de muchos actores, incluyendo residentes, organizaciones comunitarias, varios departamentos municipales, empresas y profesionales. La CoPP reconoce que no es más que un agente en un sistema mucho más amplio de servicios y de realidades personales en esta área geográfica. La clave de esta filosofía es la movilización de miembros de la comunidad para que expresen su opinión y apoyarles en el control del progreso de la evaluación respecto a sus aspiraciones. Cada uno de estos agentes también son beneficiarios, incluyendo todos los niveles de los afectados en el proceso de creación y traducción de conocimientos.

### **Beneficiarios**

Aunque los ciudadanos de la CoPP son los principales beneficiarios, existen muchas asociaciones implicadas en el proyecto, desde la recopilación de los datos a su difusión con el fin de compartir las mejores prácticas. Han evolucionado antiguas asociaciones naturales donde hay sinergia en el contexto y el contenido de los indicadores en particular, aunque también se han movilizado nuevas conexiones. Dentro del Ayuntamiento, existe colaboración interdepartamental e intercambio horizontal de información, y potencial para asumir más retos en el futuro. Los departamentos de Desarrollo de la Vivienda, Servicios Sanitarios, Limpieza de las Calles y las Playas y Gestión de Residuos, Transporte Sostenible, Desarrollo Sanitario y Comunitario y Gobernación, todos ellos trabajan para coordinar los datos, están íntimamente relacionados y se benefician de estos esfuerzos.

Cuando se disponga de datos fiables de segunda mano, el Pulso de la Comunidad los podrá utilizar. Actualmente, los datos públicos proceden del gobierno federal y estatal, junto con los datos del sector privado y las compañías de agua. Las fuentes estatales incluyen la policía de Victoria, el Departamento de Sostenibilidad y Medio Ambiente, la Oficina de la Vivienda, el Departamento de Educación y Formación Inicial y la Comisión Electoral Victoriana. La fuente federal es la Oficina Australiana de Estadística. Estas relaciones han evolucionado con el paso del tiempo y, aunque estos organismos son quienes recaban los datos, también se benefician de su amplia difusión gracias a los informes del Pulso.

### **Procesos participativos desarrollados**

El método más eficaz para ilustrar la política de inclusión social del Pulso es destacando ejemplos específicos de la actividad de los indicadores en los que grupos de ciudadanos y organizaciones comunitarias participan en la recogida de datos. Por ejemplo, EcoCentre<sup>1</sup> y

<sup>1</sup> EcoCentre URL: <http://www.ecocentre.com/>

Earthcare<sup>2</sup> recopilan estadísticas sobre la flora y la fauna, y controlan los cambios medioambientales. La Red de Seguimiento del Ciudadano recoge datos en los barrios referentes a la limpieza de las calles y las playas y a la eficacia en la gestión de residuos del Ayuntamiento.

Las actividades incluyen reuniones cara a cara entre los residentes y el personal de mantenimiento de la CoPP para comprender mejor los procesos y las áreas problemáticas. Las escuelas vigilan cómo se llevan los niños (a pie, en transporte público o en vehículos privados) para comprender mejor las limitaciones y las posibilidades del transporte local. Los clientes del Grupo Comunitario de Port Phillip<sup>3</sup> y de South Port Uniting Care<sup>4</sup> compran almuerzos económicos y de calidad para comparar el carácter económico en los siete barrios. Los clientes que pueden ser víctimas de la exclusión social por culpa de problemas económicos, de inmovilidad y de salud mental recopilan los datos para El Pulso. Sin embargo, su objetivo no es únicamente la recogida de datos, sino también la creación de significado a través de la experiencia.

Se llevó a cabo una amplia investigación para garantizar, además, que los valores expresados que integran los indicadores y las medidas representaran a la diversidad local. Se analizaron los indicadores culturales (carácter local y la aceptación de la diversidad cultural) en los organismos objetivo de inclusión social a través de consultas más amplias, con métodos flexibles y creativos. Los datos los facilitaron residentes con discapacidades (daño cerebral adquirido), las personas que trabajan en la industria sexual en la calle y jóvenes a través de talleres. Se descubrió que, en general, estos datos coincidían con los resultados de las encuestas locales del Pulso, los datos recogidos por la comunidad y los de fuentes secundarias.

Un indicador por excelencia del Pulso es el singular Sonrisas por Hora. No se trata solamente de una medida de la conectividad del barrio, sino también de un intento de canalizar este comportamiento. Sonrisas por Hora es una de las cuatro medidas de conectividad social que determinan si las calles son cada vez más agradables. Los residentes han expresado que se sienten más felices y más seguros cuando conocen mejor a sus vecinos. Los beneficios para la salud y el bienestar que proporcionan la vinculación con el medio están demostrados empíricamente (Wilkinson y Marmot, 2003).

Estos informes creativos son una característica importante del Pulso. Más que publicar un informe por año, los datos se presentan de formas muy variadas y significativas: en periódicos locales y estatales, en carteles de calles, en anuncios en paradas de autobús y como postales. Existen catorce signos permanentes de sonrisa por todo la CoPP (ver Figura 4). El personal *predica con el ejemplo* encarnando los principios de la sostenibilidad: utilizando bicicletas, cocinando con los alimentos locales y ampliando el mandato del proyecto a acontecimientos locales a través de la Serie de Sostenibilidad Local del Pulso de la Comunidad. Esta serie ofrece oportunidades para la inclusión social, basadas en la construcción de capacidades o el intercambio de habilidades. Los datos también se reenvían al Ayuntamiento mediante informes formales habituales a otros departamentos para su propia comunicación y la toma de decisiones y, después, se devuelven a los residentes de la CoPP como información oportuna, aunque también como metodología para los grupos locales de planificación de la acción. Los ciudadanos también pueden influir en estos nuevos conocimientos mediante la participación en su comunidad, ajustando su propio comportamiento o ampliando sus conocimientos sobre estos importantes temas locales.

---

<sup>2</sup> Earthcare URL: <http://home.vicnet.net.au/~earthcar/>

<sup>3</sup> Port Phillip Community Group, URL: <http://www.ppcg.org.au/>

<sup>4</sup> South Port Uniting Care URL: <http://www.southportuniting.org.au/uniting.html>



La medida Sonrisas por Hora es un buen ejemplo de los procesos participativos promulgados por el Pulso con una metodología sencilla y de fácil comprensión. Los residentes locales actúan como investigadores en las calles designadas. Mientras mantienen una expresión neutra, se establece contacto visual con los transeúntes y se cuenta el número de personas que sonríen primero. Se obtienen medidas de referencia en las calles con presencia baja, media y alta de peatones y en centros comerciales de cada uno de los siete barrios. Se forma a los voluntarios para que ejerzan como Espías de Sonrisas para medir las Sonrisas por Hora sobre una base trimestral. Al igual que otros indicadores, Sonrisas por Hora mide un valor local determinado implicando a los residentes en la recopilación de datos. Esta es un método muy real para que las personas puedan entender el impacto de la conectividad social y para promover el programa de cambio social.

Un segundo indicador que ilustra los procesos participativos del Pulso es el indicador de Carácter Local e Iconos Culturales. La experiencia de aburguesamiento muy real provoca que muchos residentes suspiren porque el día tenga más horas mientras que otros se oponen activamente al desarrollo. Algunas de estos juicios de valor son difíciles de medir con números y requieren un análisis flexible y creativo. Una iniciativa del Pulso que se iniciará en 2011 es *Para el amor y el saber: La gente y los lugares de Port Phillip*, una actividad de arte participativo en la que los se invita a los residentes a fotografiar iconos culturales locales para mostrar su conexión con Port Phillip. Las fotografías seleccionadas se integrarán en una base de datos en línea que evoluciona para realizar un seguimiento de cómo pueden cambiar estas prioridades con el tiempo. El compromiso creativo promoverá el interés por los iconos locales y el carácter de la CoPP.

Cada indicador tiene su propio carácter único así como potencial para implicar e informar a las múltiples partes interesadas en aquello que los ciudadanos han identificado como prioridades. No hay duda de que los datos tienen un valor en sí, pero el Pulso considera que su auténtico valor está en el proceso de implicación, en el hecho de que capacita a los residentes para decidir su futuro y el de la ciudad. Estos principios con los procesos de democracia participativa se basan en la autodeterminación: apropiarse de los conocimientos locales y ser capaz de ponerlos en práctica. Las asociaciones desarrolladas reconocen el compromiso del Pulso para implicarse en las preocupaciones de los residentes de la CoPP y reflejan su diversidad.

## *Proceso de institucionalización y financiación*

### **Proceso de institucionalización de la política**

Auspiciado por el Departamento de Sanidad y de la Comunidad, el Ayuntamiento presta un funcionario a tiempo parcial para que, en el caso del proyecto del Puso de la Comunidad, coordine los esfuerzos de los muchos socios e individuos implicados. Compuesto por un concejal de la ciudad, miembros de la comunidad y el personal del Ayuntamiento, el proyecto también recibe el apoyo de una comisión de referencia. La comisión ejerce un papel a medio camino entre las funciones formales del Ayuntamiento y los modelos más populares de la comunidad: tiene la habilidad de moverse entre las funciones de un órgano de presión independiente y externo y las de un órgano con una función de asesoramiento más formal para el Ayuntamiento. El futuro del Pulso de la Comunidad es incierto. Aunque se trata de un programa claramente útil basado en el intercambio de impresiones y experiencias entre los políticos y la comunidad, se encuentra en el último año del apoyo económico que recibe del Ayuntamiento. El personal y los residentes deben realizar una evaluación general y formular unas direcciones estratégicas claras respecto al planteamiento, el objetivo y la comunicación del Pulso.

### **Financiamiento**

Aproximadamente, el Ayuntamiento se compromete a proporcionar 50.000 dólares al año durante diez años. Esta escasez de recursos, en algunos casos, ha limitado el alcance del proyecto, aunque también ha alentado un espíritu emprendedor en las asociaciones.

## Resultados y reflexiones

### *Resultados, logros y obstáculos*

#### **Principales resultados y logros**

El Pulso se encuentra en el noveno año del compromiso de diez años que suscribió el Ayuntamiento habiendo conseguido resultados esenciales como el cambio cultural en el gobierno y la comunidad. En parte, el impacto del Pulso ha influido en las percepciones respecto a la medición y los conocimientos. A través de la participación en muchos niveles, se ha dotado de sentido a las preocupaciones locales mediante la identificación de valores, la recopilación de datos y la difusión de estos conocimientos. La iniciativa ha recibido muy pocas críticas y de forma aislada; con el tiempo, se ha hecho evidente que el Pulso es un método rentable para que el gobierno pueda catalizar la participación en problemas identificados por la comunidad. En respuesta a las críticas que ha recibido Sonrisas por Hora, un concejal de la CoPP respondió: '¿Por qué la felicidad no tendría que ser una preocupación de orden público? ¡Es gratis y bueno para todos!'

Se han conseguido logros significativos durante toda la evolución del proyecto, pero el personal y los voluntarios afirman que los momentos clave se basan en la práctica de la participación comunitaria. Son los momentos "ah ha" en los que los voluntarios recogen sus datos cuando entienden que su función no sólo consiste en medir el cambio sino en encarnarlo. El apoyo que, desde hace tiempo, la CoPP presta al proyecto es una medida del éxito. Pero, a diferencia del resto de las actividades del Ayuntamiento, el Pulso no se mide en resultados, sino en la calidad del proceso participativo. De hecho, el Pulso proporciona un seguimiento detallado de la visión y el plan de la comunidad no midiendo la prestación del Ayuntamiento, sino mediante la comprensión de si la comunidad, como un todo, está progresando. Cada uno de los indicadores y las medidas están directamente relacionados con los objetivos estratégicos de los servicios y de las organizaciones comunitarias de la CoPP, proporcionando datos externos de evaluación.

Estos datos se utilizan no sólo organizativamente para la evaluación, sino también para cambiar la percepción pública respecto a la cultura local. Por ejemplo, los Servicios Sanitarios utilizan el aumento de "la eliminación segura de las jeringas" no sólo como una medida del consumo local de drogas, sino también para explicar la creciente responsabilidad de los usuarios de inyecciones. Esta práctica corrige estigmas sociales y ayuda a cambiar la percepción pública del público en general respecto a este grupo de afectados. Un segundo ejemplo es la recopilación de datos sobre los pingüinos locales. No sólo los residentes se interesan por los pingüinos, sino que, además, se fomenta una mayor sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente.

La inclusión social y la democracia participativa se encuentran en una fase evolutiva en muchas capas de este proyecto. Este compromiso se amplía a través de las culturas únicas de cada uno de los siete barrios, en asociación con las agencias de inclusión social que apoyan a los marginados locales. El Pulso no sólo pretende implicar a los tradicionalmente considerados desfavorecidos, sino que también es consciente del número cada vez mayor de personas más acomodadas que se encuentran aisladas socialmente y que también se ven afectadas por cuestiones de aburguesamiento y de sostenibilidad.

#### **Principales obstáculos**

Los principales desafíos en este proyecto son de dos tipos. En primer lugar, el posicionamiento del proyecto entre el Ayuntamiento y la comunidad significa que su función se encuentra en un estado permanente de tensión cambiante. ¿El Pulso es un programa directo del Ayuntamiento o los ciudadanos lo utilizan como un organismo de presión? Originariamente, el personal se encontraba físicamente fuera de las oficinas del Ayuntamiento para mantener cierto neutralismo y no ser consumido o dirigido por el Ayuntamiento, aunque lo financia directamente la COPP.

El segundo reto son los recursos mínimos que el Ayuntamiento destina al proyecto, junto con la magnitud de sus objetivos. Cada una de estas cuestiones se puede considerar como obstáculos y su identificación genera tensiones importantes para el proyecto. Es necesaria una reinterpretación constante de la función y las prioridades de este proyecto en constante evolución. Este continuo proceso de autorreflexión como parte de sus cualidades orgánicas más amplias permite que el proyecto se mantenga actualizado, pertinente a nivel local y esencial.

### *Balance final y potencial replicabilidad*

#### **Replicabilidad o adaptación de la política en otros contextos**

El Pulso de la Comunidad no sólo ha inspirado a los residentes locales, sino que también ha inspirado el desarrollo de otros proyectos indicadores del cambio social. El proyecto innovador de Sonrisas por Horas ha aparecido en artículos de 16 periódicos de toda Europa, Norteamérica y Suramérica, Asia y Oriente Medio. En 2007 en Darebin, una ciudad cercana, Vigilancia del Barrio desarrolló su propio indicador de Sonrisas por Horas, iniciado por los servicios locales de policía. El Ayuntamiento de Gabrovo, Bulgaria, ha recibido una placa de calle Sonrisas por Hora y el kit de recolección de datos tras solicitarlo. Además, el desarrollo de otro proyecto de indicadores en Regina, Canadá, se ha inspirado en la metodología del Pulso. Se han aplicado sus principios de democracia participativa para que este distrito canadiense pudiese expresar *cómo saben que su barrio es cada vez mejor*.

#### **Prerrequisitos y recomendaciones**

Cuando se les pregunta sobre la posibilidad de reeditar el Pulso de la Comunidad, el personal y los voluntarios tienen un Ayuntamiento claro: se trata de valores basados en el lugar y la visión de los ciudadanos locales. Este Ayuntamiento se basa en los principios fundamentales de la iniciativa: la autodeterminación, la creatividad y los procesos de participación popular. Los indicadores comunitarios son desordenados, no están bien definidos y requieren un compromiso a largo plazo para procesar. Más importante aún, los indicadores se pueden desarrollar con el apoyo de la teoría y la conexión con la política, aunque se deben determinar a nivel local. La metodología se puede modificar para adaptarla a nuevos lugares y comunidades, pero sólo la gente que experimenta la comunidad puede determinar lo que significa el progreso a nivel local.

También recomiendan que esta iniciativa tenga apoyo de alto nivel a largo plazo (es decir, del alcalde) en su fase de desarrollo y una relación clara, pero desmarcada, respecto al Ayuntamiento. Esta independencia garantiza que los indicadores no sean consumidos por las prioridades del Ayuntamiento y puede movilizar el liderazgo de la comunidad. Cuando los ciudadanos determinan los indicadores como *lo que importa*, es más probable que se involucren no sólo en la recogida de datos, sino también *en ser el cambio*. Este cambio social se mide y estimula mediante el conjunto seleccionado de indicadores. Si bien algunas medidas e indicadores pueden valerse por sí mismos, es importante entender el contexto más amplio, en el marco de los cuatro pilares de la sostenibilidad: económico, social, cultural y ambiental. El significado se crea únicamente a través del compromiso y con el tiempo a través de proyectos interesantes y accesibles, por lo tanto, los indicadores locales se deben determinar a nivel local.

## Para más información

Los contenidos los han facilitador un grupo de persona, incluyendo a Alicia Hooper, coordinadora del Pulso de la Comunidad de la CoPP; Peter Streker, antiguo coordinador del Desarrollo Sanitario y Comunitario; Janet Bolitho, concejal de la CoPP; y Anne Garrow, miembro de la comunidad asesora del Pulso de la Comunidad y residente en la CoPP. Marnie Badham investigó y redactó el estudio del caso bajo la supervisión de la Dra. Nancy Duxbury, Centro de Estudios Sociales de la Universidad de Coimbra, Portugal, en 2010.

### Comisión de Inclusión Social, Democracia Participativa y Derechos Humanos de CGLU

Sitio web: <https://www.uclg-cisd.org/>

Información de contacto: [cisd1@uclg.org](mailto:cisd1@uclg.org) | +34 933 42 87 70

## Referencias documentales

### Referencias bibliográficas

Aulich, C., 2002, From convergence to divergence: Reforming Australian local government, *Australian Journal of Public Administration* 58(3): 12-23.

Bauer, R.A. & American Academy of Arts and Sciences, 1966, *Social Indicators: Technology, Space, and Society*. Cambridge, MA: MIT Press.

Cameron, Caroline, 2000, *Indicators of a Sustainable Community: Improving Quality of Life in Newcastle*. The Australia Institute and Newcastle City Consejo. URL: [www.tai.org.au/documents/downloads/DP28.pdf](http://www.tai.org.au/documents/downloads/DP28.pdf)

City of Port Phillip, 1997, *Community Plan: A Statement of Community Aspirations*. City of Port Phillip.

Cobb, C. & Rixford, C., 1998, *Lessons Learned from the History of Social Indicators*. San Francisco: Redefining Progress.

Garrett-Petts, W., 2006, *Quality of Life Reporting Systems and Cultural Indicators for Smaller Canadian Communities*. Ottawa: Federation of Canadian Municipalities.

Hawkes, J., 2001, *The Fourth Pillar of Sustainability: Culture's Essential Role in Public Planning*. Melbourne: Cultural Development Network (Vic.) in association with Common Ground Publishing.

Innes, J.E. & Booher, D.E., 2000, Indicators for sustainable communities: A strategy building on complexity theory and distributed intelligence. *Planning Theory & Practice* 1(2): 173-186.

Legowski, B., 2000, *A Sampling of Community- and Citizen-Driven Quality of Life / Societal Indicators Projects*. Report no. 126. Ottawa: Canadian Policy Research Networks.

Wilkinson, R.G. & Marmot, M.G., 2003, *Social Determinants of Health: The Solid Facts*. Copenhagen: World Health Organization.

Wiseman, J., Langworthy, A., McLean, N., Raysmith, H., Salvaris, M., Pyke, J. & Heine, W., 2006, *Measuring Wellbeing, Engaging Communities: Developing a Community Indicators Framework for Victoria: The Final Report of the Victorian Community Indicators Project*. Report no. 84. Melbourne: VicHealth Centre for the Promotion of Mental Health and Social Well Being, University of Melbourne.