



**CGLU**  
Comisión

Inclusión Social,  
Democracia Participativa  
y Derechos Humanos

Observatorio  
Ciudades Inclusivas

## «INCLUSIÓN EN LOS MÁRGENES DE LA CIUDAD: LAVANDERÍAS PÚBLICAS Y APOYO A LA EDUCACIÓN»

Diyarbakir, Turquía

*Período de implementación: 2001-2004 | Estudio de caso escrito en 2007*

Con el objetivo de facilitar la inclusión social de las mujeres kurdas desplazadas y los/as niños/as más desfavorecidos/as de Diyarbakir, el municipio desarrolló un proyecto de lavanderías públicas en 2001 y una Casa de Apoyo Educativo en 2004. Puesto que la ciudad no contaba con los mecanismos estructurales para absorber y alojar el repentino flujo de desplazados, se agravaron los problemas ya existentes en términos de pobreza, desempleo, integración urbana, vivienda, educación, salud, etc. Tanto las lavanderías públicas como la Casa de Apoyo Educativo son actividades desarrolladas con un enfoque holístico que consideran a las mujeres como seres sociales situadas en un marco de relaciones sociales, no como individuos aislados. Por ello, estas políticas abordan los aspectos individuales, sociales e institucionales de la inclusión social y del empoderamiento de las mujeres. El Proyecto DIKASUM - Lavanderías Públicas crea lavanderías en tres de los barrios más pobres de la ciudad.



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 gubernamental*

Diyarbakir es el centro de la actividad económica, política, cultural y geográfica de la región kurda del sureste de Anatolia (Turquía). Cuna de numerosas civilizaciones a lo largo de la historia, en la actualidad Diyarbakir invierte grandes esfuerzos en solucionar sus graves problemas socioeconómicos, culturales y políticos. Este documento presenta brevemente dos políticas sociales de referencia llevadas a cabo por dos municipios de Diyarbakir para mejorar las condiciones de vida de niños y mujeres desfavorecidos. Estos proyectos son: *Lavanderías públicas-DIKASUM*, a cargo del gobierno metropolitano de Diyarbakir, y la *Casa de Apoyo a la Educación* a cargo del distrito de Baglar, un gobierno local del área metropolitana de Diyarbakir.

### *Políticas estatales de desplazamiento tras el conflicto kurdo*

Quizá el factor más importante detrás de los actuales problemas de Diyarbakir es la política de desplazamiento llevada a cabo por el Estado durante la década de 1990. En este proceso, se evacuaron muchos asentamientos rurales de la región para “abordar” el conflicto kurdo y “asegurar” la seguridad del Estado. Un informe parlamentario de 1998 indicaba que se evacuaron 3.428 asentamientos desde noviembre de 1998 y algunas fuentes locales aumentaban la cifra hasta más de 4.000. Millones de personas fueron desplazadas sin ayuda ni compensación por parte del Estado. La mayoría de los/as desplazados/as fueron a grandes poblaciones y ciudades metropolitanas dentro y fuera de la región, especialmente Diyarbakir, Van, Batman, Estambul, Izmir y Mersin.

La población de Diyarbakir se triplicó en las últimas dos décadas debido principalmente a los/as desplazados/as y pasó de unos 300.000 habitantes a un millón. Puesto que la ciudad no contaba con los mecanismos estructurales necesarios para absorber y alojar el flujo repentino de desplazados/as, los problemas ya existentes en materia de pobreza, desempleo, integración urbana, vivienda, educación, salud, etc. se agravaron. Según la Cámara de Comercio e Industria de Diyarbakir, aproximadamente el 65% de las 600.000 personas pertenecientes a la población activa están actualmente desempleadas (2010). Según registros oficiales, el 30% del total de la población de Diyarbakir y el 45% de las mujeres de la ciudad eran analfabetas en 2003. Hay solo 7 médicos para 10.000 habitantes en Diyarbakir y 100.000 personas viven en barrios pobres. La mitad de la población tiene 20 años o menos y cerca de 20.000 niños/as trabajan o viven en las calles. La tasa de mortalidad infantil es aproximadamente del 6%. El PIB (per cápita y por año) es de 1.056 liras turcas nuevas (unos 600 euros). No es sorprendente, pues, que las mujeres y los/as niños/as sean los/as más afectados/as por estas condiciones adversas.

Baglar, el distrito más grande de Diyarbakir, ha estado plagado por desempleo crónico, pobreza y problemas relacionados con las infraestructuras urbanas. El distrito de Diyarbakir es el que se ha visto más afectado negativamente por los desplazamientos, con un aumento de la población de 60.000 a más de 350.000 habitantes, con pocas posibilidades de integrar a los/as recién llegados/as en las estructuras de la vida urbana. En el ámbito de la educación, este proceso ha tenido efectos adversos a gran escala. Hay 26 escuelas primarias en Baglar, con una media de 50 alumnos por aula. Las infraestructuras técnicas en las escuelas son totalmente insuficientes: de 26 colegios, solo 9 tienen laboratorio de ciencias y solo 7 tienen un aula de informática. La mayoría de los/as niños/as vive con familiares (los/as abuelos/as), con un promedio de 7,5 hermanos/as. La ocupación media de las casas es de 14,5 personas por un piso de 2 habitaciones y 1 baño, lo que deja a los/as niños/as escasísimas posibilidades de estudiar en casa. Además, las altas tasas de desempleo y pobreza hacen muy difícil destinar recursos familiares a la

educación. Bajo estas condiciones, los/as niños/as son considerados/as recursos económicos y están obligados a trabajar en diversos trabajos. Los/as niños/as que trabajan tienen el riesgo de dejar el colegio, adoptar hábitos de la calle y sufrir abusos.

**Nivel de gobierno en el que se ha desarrollado la política:** nivel municipal y submunicipal (ciudad de Diyarbakir y distrito de Baglar)

## Desarrollo de la política

### *Lavanderías públicas DIKASUM*

El Centro Metropolitano para la Investigación y la Aplicación Acción en Asuntos de Mujeres de Diyarbakir (DIKASUM) es una organización para el desarrollo y la prestación de servicios sociales con enfoque de género establecida por el gobierno local metropolitano de Diyarbakir en 2001. Tiene como objetivo facilitar la rehabilitación individual y social de mujeres desplazadas, y su integración en la vida urbana de manera igualitaria y sostenible a través de actividades de asesoría, aplicación acción e investigación sobre el terreno. Dirigir las actividades de DIKASUM es un enfoque holístico que considera a las mujeres como seres sociales con una amalgama de relaciones sociales y no como individuos aislados, integrando los aspectos individuales, sociales e institucionales de la inclusión social y del empoderamiento de las mujeres. Con esta lógica, DIKASUM ha puesto en marcha *lavanderías públicas* en tres de los barrios más pobres habitados especialmente por personas desplazadas: el barrio de Hasirli del distrito de Surici (casco antiguo) y los barrios de Ben u Sen y Aziziye del distrito de Yenisehir. Además de ofrecer diariamente instalaciones de lavandería gratuitas a las mujeres (liberándolas de parte de la carga de sus tareas domésticas), las lavanderías públicas funcionan como centros multifuncionales de mujeres en los que se socializan y reciben servicios de asesoramiento sobre temas diversos que van desde trastornos psicológicos, intentos fallidos de suicidio, violencia doméstica y crímenes de honor, hasta desempleo, asesoramiento financiero, seguros sociales y apoyo para la educación. Las mujeres que usan las lavanderías también asisten a clases periódicas de alfabetización, desarrollo de habilidades, salud reproductiva e higiene. Además, se benefician de actividades de formación como conferencias, seminarios y talleres sobre discriminación sexual y derechos de la mujer con el objetivo de fomentar su conciencia de género y su autoestima, y de que puedan luchar contra la discriminación y por sus derechos sociales e individuales. Estas actividades también ayudan a estimular iniciativas de políticas públicas.

### *Casa de Apoyo a la Educación*

En 2004, el gobierno local de Baglar lanzó el proyecto de la Casa de Apoyo a la Educación (CAE) para ofrecer apoyo educativo gratuito a los/as niños/as y los/as jóvenes desfavorecidos/as en edad de cursar educación primaria en Baglar. Los objetivos del programa eran: contribuir al acceso a la educación de los/as niños/as desfavorecidos/as, prevenir el abandono escolar en colaboración con niños/as y familias, y aumentar la conciencia social respecto a esta cuestión en base a los principios de justicia social, igualdad y derechos de la infancia. El proyecto contempló desde su inicio la interdependencia de las dimensiones cognitivas, psíquicas, sociales y culturales de la educación y del desarrollo infantiles. Se reclutaron profesores/as y formadores/as voluntarios/as de la delegación de Diyarbakir del Sindicato de Profesores Egitim-Sen y de la Asociación de Estudiantes Universitarios de Dicle. El apoyo educativo directo a los/as estudiantes de acuerdo con el currículo escolar formaba el grueso de las actividades de la CAE durante los dos primeros años. Además, se abrieron numerosos talleres artísticos y culturales (música, pintura, cine, fotografía, folclore, danza moderna, juegos de inteligencia, TIC, artesanía, literatura, derechos de la infancia y medios de comunicación) y se organizaron

actividades socioculturales (asistencia a cines, conciertos, representaciones teatrales, festivales y visitas) para proporcionar a los/as niños/as diferentes medios de autoexpresión a través de los cuales se sintieran más libres, más cómodos y con más confianza en ellos/as mismos/as. Estas actividades facilitaban el desarrollo de sus sensibilidades y habilidades culturales y artísticas. La Casa de Apoyo a la Educación diseña sus actividades para fomentar la participación efectiva de los/as niños/as en la vida familiar y social, para contribuir al desarrollo cognitivo, emocional y social de los/as niños/as en colaboración con todos los grupos que configuran su entorno social (familia, calle y escuelas) para concienciarlos/as de derechos reconocidos internacionalmente, y para aumentar la conciencia y responsabilidad sociales sobre los derechos de la infancia.

En 2006, el gobierno local de Baglar construyó un nuevo edificio para una CAE con la finalidad satisfacer una demanda popular cada vez mayor y llevar a cabo sus objetivos bajo condiciones física y técnicamente mejores. El actual edificio de tres plantas de la CAE proporciona apoyo educativo y formativo multidimensional a sus usuarios/as con 10 aulas; dos clases para aprender nuevas tecnologías; un comedor; juegos de inteligencia; talleres de dibujo, teatro, música y alfarería; una gran biblioteca; una sala multifuncional; una sala de juegos y televisión; una unidad de orientación y asesoramiento; y dos canchas de baloncesto y voleibol.

### *Objetivos de la política*

El municipio de Diyarbakir adopta un enfoque democrático y participativo al gobierno de la ciudad que tiene como objetivo asegurar que cada ciudadano/a pueda disfrutar de sus derechos fundamentales y se le proporcionen todas las condiciones sociales necesarias para una vida digna. A tal efecto, con un presupuesto muy limitado y en estrecha colaboración con la sociedad civil, con los distritos del municipio y otros socios locales, Diyarbakir lleva a cabo diversos proyectos dirigidos a los múltiples grupos desfavorecidos, especialmente los/as desplazados/as, las mujeres, los/as niños/as y las personas discapacitadas. Tres objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la ciudad enmarcan las actividades de inclusión social del municipio, y especialmente las dos políticas que se presentan en este informe: (1) mejorar el bienestar social y luchar contra la pobreza, (2) mejorar el bienestar de la población desplazada, y (3) dar prioridad a los/as desfavorecidos/as.

### *Actores, beneficiarios y metodologías participativas*

#### **Agentes implicados**

Los principales agentes implicados en la política son el gobierno local y los/as activistas. El municipio de Diyarbakir es el propietario y promotor de las lavanderías públicas de DIKASUM. Ha firmado protocolos de colaboración con la Fundación Turca para la Salud y la Planificación Familiares (TAV), y la Fundación para la Educación Infantil y Maternal (ACEV) para ofrecer clases de alfabetización y formación sobre asuntos relacionados con la salud reproductiva y la planificación familiar.

#### **Beneficiarios**

Mujeres y niños/as de Diyarbakir y Baglar. Las mujeres desplazadas que viven en la actualidad en los barrios de Hasirli, Ben u Sen y Aziziye son las beneficiarias principales de las actividades de las lavanderías públicas DIKASUM. No obstante, el Centro ofrece servicios a otras mujeres desfavorecidas de la ciudad así lo solicitan.

### **Resultados y reflexiones**

## *Resultados y logros*

### *Lavandería públicas DIKASUM*

Desde su fundación, DIKASUM ha ofrecido servicios a miles de mujeres a través de las *lavanderías públicas*. En 2006, DIKASUM informó de las siguientes actividades:

- 5.220 mujeres se beneficiaron de tres lavanderías públicas que tienen 45 lavadoras, 9 secadoras, 12 planchas, 6 máquinas de coser, 3 salones de formación y 3 salas para el cuidado de los niños. Mujeres de 3.696 hogares utilizaron las lavadoras y las secadoras 157.478 veces.
- 2.527 mujeres recibieron asesoramiento y se las derivó a las instituciones pertinentes.
- Se realizaron 9 clases de alfabetización en colaboración con la Fundación para la Educación Materno-infantil y con centros públicos de formación. 138 mujeres obtuvieron certificados de alfabetización.
- 2.176 mujeres recibieron asesoramiento individual y en grupo sobre salud reproductiva, planificación familiar, primeros auxilios, lactancia materna, enfermedades de transmisión sexual, vacunación y desarrollo infantil.
- 1.459 mujeres participaron en los talleres, los seminarios, las discusiones de grupo y otras reuniones organizados conjuntamente por instituciones civiles como la Agenda Local 21, UNICEF, Women for Women's Human Rights, Amnistía Internacional, etc.
- Se visitaron 613 casas para prestar apoyo individual y social a mujeres y familias que se enfrentaban a hechos como muertes, nacimientos, accidentes, enfermedades, etc.

### *Casa de Apoyo Educativo (CAE)*

Como se ha detallado anteriormente, el núcleo duro de las actividades de la CAE en sus dos primeros años (2004 y 2005) fue prestar apoyo educativo directo a estudiantes de acuerdo con el currículum escolar. Asimismo, la CAE también ofreció numerosos talleres culturales y artísticos, y organizó un abanico de actividades socioculturales. En 2006, el gobierno local de Baglar construyó un nuevo edificio para la CAE con la finalidad satisfacer la creciente demanda popular y llevar a cabo sus objetivos bajo las mejores condiciones físicas y técnicas.

Desde su inicio, el proyecto ha ofrecido apoyo educativo directo a 4.200 alumnos/as, 4.500 niños/as han participado en diversos talleres sociales y culturales, 2.500 han participado en actividades socioculturales, 1.200 familias han recibido servicios de orientación y asesoramiento, se han organizado 35 seminarios de formación social y 3.000 niños/as se han beneficiado de reconocimientos médicos gratuitos. Además, se organizaron 15 seminarios sobre salud, se prepararon 8 representaciones para dos festivales infantiles internacionales, se organizaron 2 escuelas internacionales de verano y 128 niños/as con buenas notas recibieron becas mensuales para que pudieran continuar su educación en el instituto.

## *Balance final y potencial replicabilidad*

### **Evaluación general**

El modelo de la CAE ha inspirado 14 centros de apoyo educativo en la ciudad y en la región. El proyecto de las lavanderías ha evitado suicidios de mujeres, ha mejorado el bienestar social, ha apoyado la lucha contra la pobreza y ha dado prioridad a las personas desfavorecidas de esta zona conflictiva.

## **Retos**

Los principales obstáculos encontrados fueron:

- Falta de recursos financieros, técnicos y humanos adecuados.
- Coordinación y cooperación institucional inadecuada entre diferentes niveles y áreas de gobierno (local y central; legal y administrativo) sobre problemas relativos al desplazamiento, la inclusión social y el empoderamiento de las mujeres.
- Falta de mecanismos legales y administrativos adecuados para hacer frente de manera exhaustiva a los efectos adversos del desplazamiento en general y de los actos de violencia doméstica en particular (desde lesiones a las esposas hasta crímenes de honor).
- Perjuicios culturales y resistencia respecto a actividades e iniciativas dirigidas a mujeres.
- Obstáculos burocráticos o patriarcales hacia el seguimiento y la intervención en casos de violencia doméstica.

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

*Principales prerequisites para una intervención similar:*

- Proporcionar recursos humanos, técnicos y financieros adecuados y competentes.
- Fomentar la coordinación y la cooperación institucional entre diferentes niveles y áreas de gobierno (local y central; legal y administrativo) en políticas y proyectos relativos a la inclusión social desde una perspectiva de género y al empoderamiento de las mujeres.
- Establecer un diálogo efectivo y sólido entre los/as responsables de las políticas y los/as beneficiarios/as.

*Recomendaciones a las ciudades que quieran formular e implantar políticas de inclusión social*

- Desarrollar planes estratégicos para abordar los procesos de exclusión social y de marginalización, e intervenir en ellos en los ámbitos personal, de grupo e institucional.
- Determinar de manera realista las necesidades y las actividades que se tienen que llevar a cabo.
- Determinar de primera mano las necesidades, las demandas y los intereses de los grupos excluidos, marginados y desfavorecidos socialmente, a través de investigación sobre el terreno y grupos de discusión.
- Preparar e implantar planes de trabajo concretos y aplicables.
- Fomentar condiciones de cooperación y coordinación entre instituciones gubernamentales y no gubernamentales relevantes con la finalidad de intervenir de forma más efectiva en la zona problemática fijada como objetivo.
- Comunicar a los/as destinatarios/as las metas, los enfoques y las estrategias de cada política de manera comprensiva y totalmente transparente.

## **Para más información**

El estudio de caso fue escrito en 2007 por Hisyar Ozsoy, Consultor de Relaciones Exteriores, Ayuntamiento Metropolitano de Diyarbakir; Handan Coşkun, Coordinadora de DIKASUM, Ayuntamiento Metropolitano de Diyarbakir; y Özlem Yasak, Políticas Sociales, Coordinadora de

Proyectos y Gestora de Fondos, Ayuntamiento Metropolitano de Diyarbakir bajo la coordinación y edición del Prof. Cabannes asistido por Yasar Adnan Adanali, en el Development Planning Unit, University College London, Reino Unido.

Todos los estudios de casos recopilados en 2007 incluido éste fueron revisados por un comité editorial del DPU compuesto por Ernesto José López Morales, Sonia Riotman, Michelle Pletsch, Steffen Lajoie, Luisa Dornelas, Iyad Issa y Pechladda Pechpakdee.

El texto original fue editado en 2010 para adaptarlo al formato estándar del Observatorio CISDP en 2010 por la Dra. Elsa Lechner del Centro de Estudios Sociales de la Universidad de Coímbra, Portugal.

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

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

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