

## **UN ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS PARA LA CRISIS DEL CORONAVIRUS EN VIENA**



**Shams  
Asadi**

Comisionada  
de Derechos  
Humanos  
del Ayuntamiento  
de Viena

CIDOB REPORT  
# 05- 2020

*El coronavirus ha dejado a los gobiernos de todos los niveles y en todo el mundo ante situaciones de emergencia. El confinamiento, las órdenes de quedarse en casa y un amplio abanico de otras políticas restrictivas han ahondado en las desigualdades socioeconómicas preexistentes. Las ciudades están en primera línea a la hora de proteger los derechos de sus ciudadanos y de apoyarlos en esta «nueva normalidad». El Ayuntamiento de Viena, que ha suscrito un compromiso transversal con los derechos humanos en todas las áreas de su competencia, también ha adoptado un enfoque basado en los derechos humanos para la gestión de la crisis actual.*

**E**l brote del coronavirus ha dado un vuelco a la vida de los ciudadanos de la noche a la mañana. Todos, desde los niños, hasta los adultos y las personas mayores, nos hemos tenido que adaptar a la nueva «normalidad», que afecta a nuestro día a día y al entorno de trabajo, y que entraña muchos retos, preocupaciones e incertidumbres acerca del futuro. La sensación de inseguridad se ha profundizado por el hecho de que no todo el mundo tiene acceso a una información transparente, clara y exhaustiva sobre los riesgos que conlleva el virus y las medidas que se han implementado para contenerlo. Las autoridades públicas solo pueden rebajar el nivel de inseguridad compartiendo información fiable y esforzándose por generar confianza en su capacidad para gestionar la crisis de acuerdo con los principios de democracia, Estado de Derecho y derechos humanos. No obstante, cuando explotó el brote, se aplicaron medidas de contención de manera prioritaria y no parecía que la agenda política diera demasiada importancia a estos valores. Cuanto más duran las medidas de emergencia, menos información se publica acerca de la investigación y los datos en que estas se fundamentan, y crecen las controversias a su alrededor.

Empiezan a surgir preguntas sobre si nuestros derechos humanos se están poniendo en jaque de manera desproporcionada y si se está atentando contra el Estado de Derecho.

La transparencia, la rendición de cuentas, la no discriminación y la participación son cuatro pilares esenciales del enfoque basado en los derechos humanos para asegurar la democracia. El Ayuntamiento de Viena, que desde diciembre de 2014 es «Ciudad de Derechos Humanos» y ha suscrito un compromiso transversal con los derechos humanos en todas las áreas de su competencia (Asadi, 2019), también ha intentado respetar los derechos humanos en la gestión de la crisis actual. Lo ha hecho asegurando la igualdad y la no discriminación en las respuestas dadas a las necesidades de su ciudadanía y en la provisión de servicios públicos. La situación es un examen crucial para la resiliencia del enfoque basado en los derechos humanos de la ciudad, que se enmarca en las convenciones y las cartas europeas

**LAS AUTORIDADES PÚBLICAS SOLO PUEDEN REBAJAR EL NIVEL DE INSEGURIDAD COMPARTIENDO INFORMACIÓN FIABLE Y ESFORZÁNDOSE POR GENERAR CONFIANZA EN SU CAPACIDAD PARA GESTIONAR LA CRISIS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS DE DEMOCRACIA, ESTADO DE DERECHO Y DERECHOS HUMANOS.**

e internacionales, de ámbito más amplio. En las páginas que siguen abordaré cómo el Ayuntamiento de Viena está implementando este enfoque en algunas de las áreas más acuciantes de la gestión de la crisis.

### **El derecho a la información**

El derecho a la información es un derecho humano esencial. Las autoridades públicas de todos los niveles de gobierno deben garantizarlo y garantizar que no se vulnera, así como asegurar el acceso a la información fiable y comprensible, incluso en situaciones de emergencia. Como parte de su respuesta al brote de la COVID-19, el Ayuntamiento de Viena desarrolló varias aplicaciones móviles, líneas de asistencia

telefónica y plataformas de fácil funcionamiento que ofrecen información sobre los servicios sanitarios, las necesidades diarias, los productos regionales, las actividades culturales digitales y otros servicios municipales en línea. La línea de asistencia telefónica sobre el coronavirus permite recabar información en diferentes idiomas (lengua de signos incluida), con contenidos específicos para niños. Los ciudadanos pueden realizar preguntas personales, y el Departamento de Integración y Diversidad las responde en un total de 24 idiomas (sea por correo electrónico o por teléfono). El Ayuntamiento considera el derecho a la traducción como parte del derecho a la información. Se ha otorgado especial importancia a los servicios de traducción en torno a la información sobre el coronavirus, dado que las comunidades mi-

grantes y las minorías que no tienen acceso a información traducida pueden verse obligadas a basarse en información procedente de sus países de origen. Pero las políticas de salud y las medidas preventivas son diferentes en todo el mundo.

## **El derecho de los niños y las niñas a la educación**

El derecho a la educación está consagrado en la Constitución austriaca. Sin embargo, su implementación es una competencia federal y todo el mundo debe tenerlo garantizado en cualquier circunstancia. El confinamiento ha puesto en riesgo la igualdad de oportunidades de los niños y las niñas en cuanto al acceso a la educación. Factores como la disponibilidad de una conexión a internet, un ordenador, suficiente espacio para que los alumnos puedan trabajar, y unos progenitores que puedan apoyar el aprendizaje de sus hijos han aumentado las desigualdades en el sistema educativo y han discriminado a aquellos más afectados por la

pobreza (por ejemplo, las familias monoparentales, las personas migrantes y las solicitantes de asilo). En el marco de su compromiso con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y el principio de no dejar a nadie atrás, el Ayuntamiento de Viena ha puesto en marcha cursos gratuitos en línea para ayudar a los alumnos que se encuentran estudiando en sus casas y ha distribuido 5 000 portátiles (Ayuntamiento de Viena, 2020). Además,

**AUNQUE SE  
ACOSTUMBRA A DECIR  
QUE EL CORONAVIRUS  
ES UN «VIRUS  
DEMOCRÁTICO», SUS  
CONSECUENCIAS  
SOCIOECONÓMICAS  
NO AFECTAN A TODO  
EL MUNDO POR IGUAL.**

las guarderías y las escuelas han permanecido abiertas para los alumnos que no cuentan con el apoyo de sus padres, y los profesores han hecho esfuerzos notables para mantener el contacto periódico con sus alumnos. Aprovechando que antes de la pandemia se extendió la red WLAN a las escuelas, la Dirección de Educación ha podido ofrecer herramientas en línea para dar apoyo en la educación a distancia tanto a profesores como a alumnos de todas las edades.

## **El derecho a la vivienda**

Aunque se acostumbra a decir que el coronavirus es un «virus democrático», sus consecuencias socioeconómicas no afectan a todo el mundo por igual. Las desigualdades preexistentes han aumentado, especialmente en el ámbito de la vivienda. Con objeto de cumplir con el derecho a la vivienda (consagrado en el artículo 31 de la Carta Social Europea, en su versión revisada) y garantizar una vivienda segura a todas las personas durante la crisis, el Ayuntamiento de Viena ha adoptado una nueva política

que prohíbe los desahucios. El Departamento de Vivienda detendrá así los desalojos previstos para cualquiera de sus 220.000 viviendas públicas, que albergan a medio millón de inquilinos, en caso de que estos tengan dificultades para pagar el alquiler. También han seguido este ejemplo las cooperativas y las entidades con ánimo de lucro limitado, que cuentan con 180.000 viviendas más. Además, el alcalde de Viena hizo un llamado al Gobierno federal austriaco para que protegiera a los inquilinos de viviendas en manos del sector privado (dado que se trata de una competencia nacional), petición que se convirtió en una nueva ley aprobada el 4 de abril. En virtud de esta ley, los propietarios no podrán expulsar de sus viviendas a las personas que no puedan pagar el alquiler entre los meses de abril y junio porque han perdido su trabajo o porque les han reducido su jornada laboral a causa de la crisis del coronavirus, ni resolverles el contrato. Estas personas tendrán hasta el 31 de diciembre para efectuar los pagos pendientes.

A finales de marzo también se simplificó el proceso para solicitar ayudas al pago del alquiler (Ayuntamiento de Viena, 2020a). Hasta nuevo aviso, los solicitantes ya no tienen que enviar todos los documentos que se requerían anteriormente (como los relativos a la situación de desempleo o al derecho a recibir las prestaciones), sino que los pueden entregar más tarde. En estos casos, el Ayuntamiento puede realizar una evaluación previa y conceder el subsidio para un periodo limitado de seis meses. Asimismo, las prórrogas de los subsidios a la vivienda se aprueban sobre la base de la última solicitud presentada antes del inicio de la crisis. Por último, los alojamientos de emergencia para las personas sin hogar, que en principio solo estaban previstos hasta abril, van a seguir ofreciéndose hasta agosto (Ayuntamiento de Viena, 2020b). La pandemia ha convertido a las personas sin hogar en ciudadanos todavía más vulnerables, y forman parte del grupo de alto riesgo. A fin de proteger su salud, se ha aumentado el número de albergues y, a la vez, se ha reducido el número de ocupantes por albergue.

### **El derecho al trabajo**

A fin de mitigar el impacto económico del coronavirus, el Ayuntamiento de Viena y sus socios han creado la sociedad StolzaufWien BeteiligungsGmbH, que invierte en las empresas locales con problemas de liquidez a causa del confinamiento pero cuyo futuro a largo plazo es prometedor. Las empresas con derecho a percibir esta ayuda deben ser un componente importante de la identidad de Viena, tener una incidencia más allá de la ciudad, ser económicamente importantes para los sectores clave, y asegurar un número significativo de puestos de trabajo. La iniciativa es una buena práctica de partenariado público-privado.

La ciudad también ofrece apoyo a la pequeña empresa; en este caso, con la reducción del alquiler. Se ha reducido o condonado el pago del alquiler para los cerca de 5.000 negocios y tiendas locales situados en edificios propiedad del Ayuntamiento y que se han visto afectados por el confinamiento. El procedimiento es sencillo y no conlleva trámites burocráticos. Los propietarios de dichos negocios están exentos del pago del alquiler de abril sin necesidad de presentar una solicitud.

Una de las medidas tomadas para apoyar el empleo incluye la introducción de modificaciones a la Ley de Bienestar Social de Viena para crear un servicio de ventanilla única dirigido a jóvenes de hasta 25 años que buscan empleo. Este servicio representa una oportunidad única de cooperación entre los servicios de empleo y el Ayuntamiento de Viena. El grupo destinatario de este servicio son 25.000 desempleados y unos 10.000 beneficiarios de ayudas sociales.

### **El derecho a la integridad física**

Incluso antes de la pandemia, una de cada cinco mujeres en Austria estaba expuesta a la violencia física o sexual, mayormente a manos de sus parejas o exparejas. Las medidas de confinamiento han aumentado el riesgo para mujeres y niños de ser víctimas de violencia de género, una realidad que ha obligado a los gobiernos, más que nunca, a tomar medidas de protección. El Ayuntamiento de Viena, comprometido con el derecho a la integridad física de las personas tal y como lo recoge el artículo 3 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha dado respuesta al aumento de la demanda de información reforzando los recursos del servicio de asistencia telefónica para mujeres, disponible 24 horas al día (APA, 2020) y garantizando que se aumentará el número de plazas de alojamiento para personas en riesgo si es necesario (Ayuntamiento de Viena, 2020c).

### **Retos para el futuro**

El Ayuntamiento de Viena ha demostrado flexibilidad y capacidad de inclusión en su respuesta a los retos sanitarios, sociales y económicos que ha conllevado el coronavirus. Un principio importante al que se ha adherido indica que los servicios de interés general deben ser responsabilidad del nivel local. Este enfoque muestra que la exitosa *manera de hacer vienesa* también funciona bien en tiempos de crisis. Como cualquier otra ciudad, Viena afronta unos niveles de desempleo récord y una inminente crisis social. Por ello, deberá destinar más recursos a combatir las consecuencias económicas y sociales de la COVID-19. La disponibilidad de tecnologías digitales ha abierto un amplio abanico de posibilidades y también podría generar un

impacto positivo en el medio ambiente a través de los nuevos hábitos de trabajo y de transporte. Soy optimista por cuanto creo que Viena, en línea con su enfoque basado en los derechos humanos a la hora de hacer políticas públicas, será capaz de abordar los retos que tiene por delante de una manera holística y sostenible sin olvidar el contexto local, nacional y global.

### Referencias bibliográficas

APA. «Frauenstadträtin Kathrin Gaal: "Die Stadt Wien ist rund um die Uhr für Frauen in Notsituationen da!"», 19 de marzo de 2020 (en línea). [Fecha de consulta: 20.05.2020]: [https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20200319\\_OTS0042/frauenstadtraetin-kathrin-gaal-die-stadt-wien-ist-rund-um-die-uhr-fuer-frauen-in-notsituationen-da](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20200319_OTS0042/frauenstadtraetin-kathrin-gaal-die-stadt-wien-ist-rund-um-die-uhr-fuer-frauen-in-notsituationen-da).

Asadi, Shams. From the Vienna Charter for Neighbourly Relations to Vienna as a City of Human Rights. En E. Garcia-Chueca y L. Vidal (eds.), *Advancing urban rights. Equality and diversity in the city* (pág. 75–83). Barcelona: CIDOB (Barcelona Centre for International Affairs), 2019.

Ayuntamiento de Viena. «Online Lernhilfe in Wien wird ausgebaut: Anmeldestart für 500 Gratis-Kurse», 2020 (en línea). [Fecha de consulta: 18.05.2020]: <https://www.wien.gv.at/presse/2020/04/06/online-lernhilfe-in-wien-wird-ausgebaut-anmeldestart-fuer-500-gratis-kurse>.

Ayuntamiento de Viena. «Ludwig/Gaal stellen Corona-Hilfspaket vor: Erleichterungen bei Wohnbeihilfe und Unterstützung für MieterInnen von Geschäftslokalen», 2020a (en línea). [Fecha de consulta: 18.05.2020]: <https://www.wien.gv.at/presse/2020/03/27/ludwig-gaal-stellen-corona-hilfspaket-vor-erleichterungen-bei-wohnbeihilfe-und-unterstuetzung-fuer-mieterinnen-von-geschaeftslokalen>.

Ayuntamiento de Viena. «Ludwig/Hebein/Gaal/Hacker: Wien verlängert Notquartier für Obdachlose auf ehemaligem Sophienspital-Gelände», 2020b (en línea). [Fecha de consulta: 18.05.2020]: <https://www.wien.gv.at/presse/2020/03/28/ludwig-hebein-gaal-hacker-wien-verlaengert-notquartier-fuer-obdachlose-auf-ehemaligem-sophienspital-gelaende>.

Ayuntamiento de Viena. «Frauenhäuser auf möglichen zusätzlichen Bedarf vorbereitet», 2020c (en línea). [Fecha de consulta: 18.05.2020]: <https://coronavirus.wien.gv.at/site/frauenhaeuser-auf-moeglichen-zusaetzlichen-bedarf-vorbereitet/>.