

Demostración de mediación para la prevención de desalojos

Informe de impacto final

1 de octubre de 2023

“Sin el esfuerzo adicional [de los mediadores], que no estaban obligados a hacer, es muy posible que mi hijo de 13 años y yo hubiésemos perdido el apartamento”.

-Inquilino

“Les agradezco mucho a los mediadores. Todos son amables y respetuosos. Necesitamos más mediadores”.

- Proveedor de vivienda

“El arduo trabajo de los mediadores ayudó a conectar a las partes con los servicios, permitió que los inquilinos permanecieran en sus hogares e hizo que los propietarios recibieran el pago”.

- Personal judicial

Resumen

La Demostración de mediación para la prevención de desalojos (*Eviction Prevention Mediation Demonstration*, EPMD) brindó servicios sin costo desde el 1 de noviembre de 2022 hasta el 30 de junio de 2023¹ en 13 condados de Oregon (Benton, Clackamas, Gilliam, Hood River, Jackson, Josephine, Lincoln, Linn, Marion, Sherman, Wasco, Washington y Wheeler) con la financiación de una inversión legislativa (SB 5561, dic. 2021) para los Servicios Comunitarios y de Vivienda de Oregon (*Oregon Housing and Community Services*, OHCS). Los centros de resolución comunitarios integraron los servicios de mediación dentro de una respuesta comunitaria con programas locales de asistencia para inquilinos, como la asistencia legal, programas de realojamiento, agencias de acción comunitaria y los tribunales. La Oficina de Resolución de Disputas Comunitarias de Oregon (*Oregon Office for Community Dispute Resolution*, OOCDR), en virtud de ORS 36.175, estableció los estándares para el proyecto, se encargó de su coordinación y dirigió los esfuerzos de recolección de datos específicos para la mediación.

Ahorro de costos posterior estimado

Con una inversión legislativa de \$1.2 millones, los servicios de mediación comunitaria estabilizaron las viviendas y les ahorraron a las comunidades de \$9.5 millones a \$29.5 millones en costos de refugios, costos médicos, costos de crianza temporal y costos de delincuencia juvenil, que son un resultado directo del desalojo. Este cálculo es posible gracias al uso de los valores determinados por Homelessness Research & Action Collaborative de Portland State University² y la calculadora de costos de desalojo (*The Cost of Eviction Calculator*) desarrollada por el laboratorio Innovation for Justice de James E. Rogers College of Law de University of Arizona y David Eccles School of Business de la University of Utah³.

Casos completados
1,638

Personas atendidas
5,097

Ahorro de costos posterior
\$9.5 millones –
\$29.5 millones

Retorno de la inversión
700 % - 2,357 %

¹ Es posible que se incluyan muy pocos datos durante la ampliación del programa desde agosto de 2022 hasta octubre de 2022.

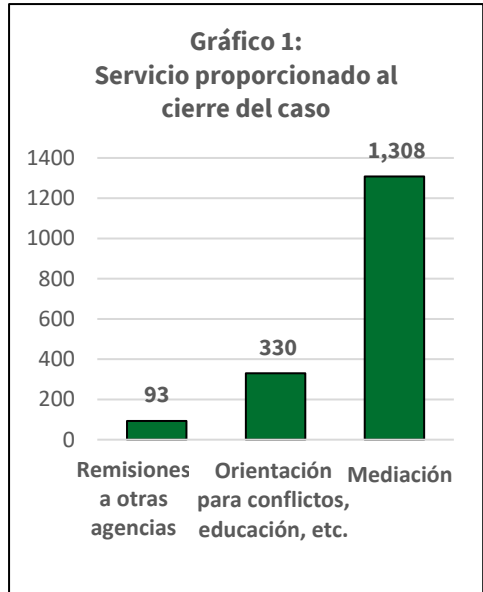
² Bates, Lisa K. et al “Cost of Oregon Evictions.” Homelessness Research & Action Collaborative de Portland State University. Portland State University. 9 de febrero de 2021. <https://www.pdx.edu/homelessness/cost-oregon-evictions>.

³ “The Cost of Eviction Calculator.” Innovation for Justice. James E. Rogers College of Law de University of Arizona y David Eccles School of Business de University of Utah. Consultado el 29 de septiembre de 2023. <https://uarizona.neotalogic.com/a/costofevictioncalculator>.

Este valor representa una estimación conservadora del ahorro de costos de los centros de mediación debido a que la estimación solo utiliza algunos de los efectos posteriores de los desalojos y solo refleja los casos que finalizaron con un acuerdo de mediación escrito. En esta estimación no se incluye el trabajo que hacen los mediadores del centro de resolución comunitario para ayudar a los miembros de la comunidad a evitar un desalojo, junto con otras agencias comunitarias.

Servicios para la estabilidad de la vivienda

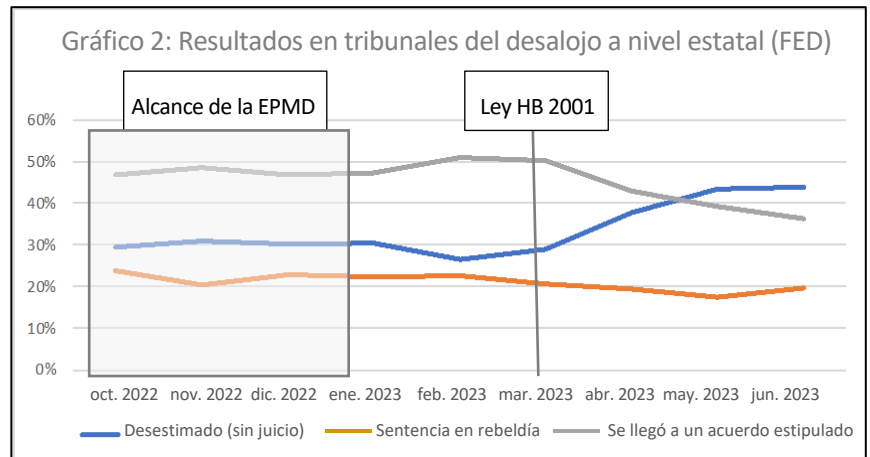
Los centros de resolución proporcionan remisiones a otras agencias, orientación para el manejo de conflictos o mediación para ayudar a estabilizar la vivienda para el inquilino y el proveedor de la vivienda. La orientación para el manejo de conflictos ayuda a la parte a anticiparse a los problemas, determinar opciones de pruebas de realidad y proponer una solución. En la mediación, dos o más partes son asistidas por un mediador para lograr una resolución mutuamente aceptable a la disputa. Durante el período de informe de la EPMD, los centros de resolución atendieron a aproximadamente 5,097 personas en 1,308 mediaciones y 330 sesiones de orientación para el manejo de conflictos. La mediación tiene una larga historia en Oregon como herramienta eficaz para la estabilidad de la vivienda antes de que se presente el desalojo y también como parte del proceso judicial el día de la primera comparecencia. Debido al éxito demostrado, hay jueces que al presidir exigen una mediación como parte del proceso judicial. Para aumentar el acceso a la justicia a través de la mediación, un requisito a nivel estatal, o un incentivo, podría ampliar el acceso a la justicia para más miembros de la comunidad.



Índice de resolución por mediación
78 %

Disminución de sentencias en rebeldía y aumento de casos desestimados y acuerdos estipulados

Los centros de resolución comunitarios estabilizaron la vivienda contribuyendo a la disminución del porcentaje de sentencias en rebeldía contra inquilinos y también contribuyendo con el aumento del porcentaje de acuerdos estipulados y casos desestimados de noviembre de 2022 a junio de 2023. Las tendencias de los datos generales sobre el resultado de los desalojos del último año se superponen a la línea de tiempo de



la Demostración de mediación para la prevención de desalojos. El Gráfico 2⁴ muestra una tendencia descendente en las sentencias en rebeldía durante el período de la Demostración de mediación para la prevención de desalojos. Cuando se levantaron las protecciones de la pandemia, los centros de resolución contribuyeron a un aumento de los acuerdos estipulados mediados que se establecen en los tribunales. Cuando la ley HB 2001 entró en vigencia en marzo de 2023, lo que exigió que los proveedores de vivienda aceptaran pagos atrasados hasta la fecha del juicio, los centros de resolución ayudaron a establecer acuerdos y realizar pagos hasta la fecha del tribunal, lo cual contribuyó al aumento de la desestimación de casos en los tribunales.

Capacitaciones especializadas

Los centros de resolución de la EPMD implementaron 55 eventos de formación para los mediadores y los miembros de la comunidad, y 182 eventos de divulgación donde educaron a los socios comunitarios sobre cómo la mediación complementa otras vías de la justicia. Todos los centros de resolución de la EPMD colaboraron en la creación de materiales de *marketing* específicamente para los miembros hispanohablantes de la comunidad. Los capacitadores principales aprobados por la OOCDR participaron en una formación de 40 horas de equidad en la mediación. Para aumentar el acceso a la justicia para los miembros hispanohablantes de la comunidad, la OOCDR patrocinó una formación de mediación en español que aumentará el conocimiento con respecto a la mediación y aumentará la cantidad de mediadores hispanohablantes.

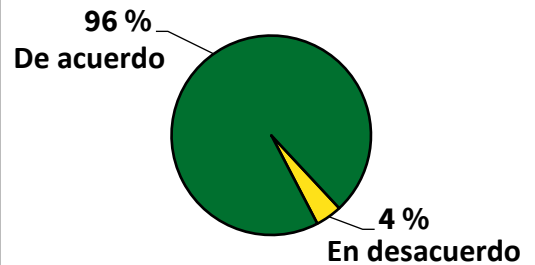
“El proceso fue bastante rápido, gracias al mediador, que estaba bien informado y fue de mucha ayuda”.

- Proveedor de vivienda

“[Los mediadores] ayudan a que las personas mantengan su vivienda y les enseñan cómo resolver los problemas constructivamente con los demás, lo que permite tener comunidades más saludables, seguras y pacíficas”.

- Personal judicial

El proceso de mediación fue justo.



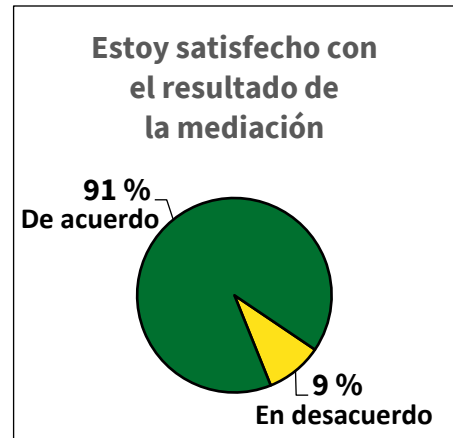
**Caso de estudio de desviación de desalojo
Comunidad conectada y una fecha judicial cancelada**

El distrito escolar conectó un centro de resolución comunitario con un grupo de inquilinos que enfrentaba el desalojo. Se trataba de tres padres solteros indocumentados, cada uno con un hijo. Ninguno de ellos hablaba inglés y estaban enfrentando el desalojo. Uno de los padres estaba gravemente herido y no podía pagar las facturas del hogar. Los otros juntaron sus recursos para cubrir sus gastos médicos, pero igualmente no les alcanzó. Con ayuda de los recursos comunitarios, un donante anónimo y la promesa del programa estatal de asistencia para pagar el alquiler, el monto adeudado se volvió manejable. Después de entender las circunstancias que causaron el retraso en el pago, el proveedor de la vivienda fue más comprensivo y se sintió más cómodo para descartar el desalojo antes de que se pagase el resto del alquiler y la fecha del tribunal fue cancelada.

⁴ Bates, Lisa K. et al “Eviction Defense and Diversion.” Center for Urban Studies. Portland State University. Monthly data. Consultado el 29 de septiembre de 2023. <https://www.pdx.edu/urban-studies/eviction-defense-and-diversion-evaluation>.

La divulgación y el marketing dirigidos aumentaron la participación

Los centros de resolución enfocaron el *marketing* y la difusión a los miembros de la comunidad que históricamente no han usado la mediación como una herramienta de estabilidad de la vivienda en altos índices. La campaña más importante se enfocó en los anuncios de radio, la producción de videos y la traducción de materiales para los miembros hispanohablantes de la comunidad. De marzo de 2023 a julio de 2023, el porcentaje de participantes de origen latino aumentó 5 puntos porcentuales, lo que sugiere que la difusión y el *marketing* pueden haber aumentado la participación.



Participación de quienes tienen más riesgo de desalojo

Se ha observado que los hogares de personas latinas, indígenas americanas o nativas de Alaska, negras, nativas de Hawái o isleñas del Pacífico tienen entre un 10 y 20 % menos ingresos que los hogares de personas blancas de Oregon⁵. El Gráfico 3 muestra que el porcentaje de los participantes de la EPMD de los grupos de menores ingresos fue mayor que el porcentaje de personas del grupo del censo de Oregon⁶. Por ejemplo, la participación de los miembros de la comunidad latina fue seis puntos porcentuales más alta que los datos del censo. Los indígenas americanos o nativos de Alaska, negros o afroamericanos, y nativos de Hawái o isleños del Pacífico tuvieron mayores índices de participación que los datos del censo, lo que sugiere que los miembros comunitarios en riesgo financiero participaban en mediaciones.

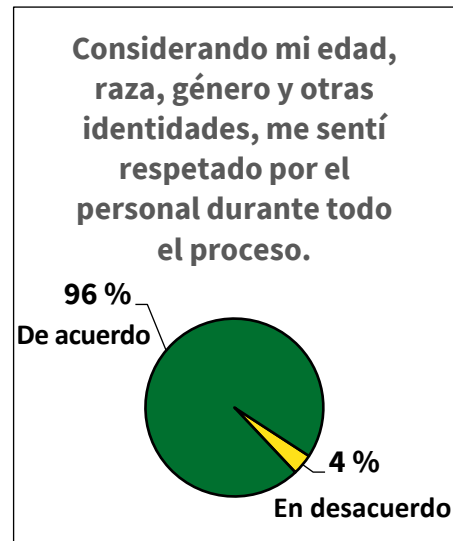
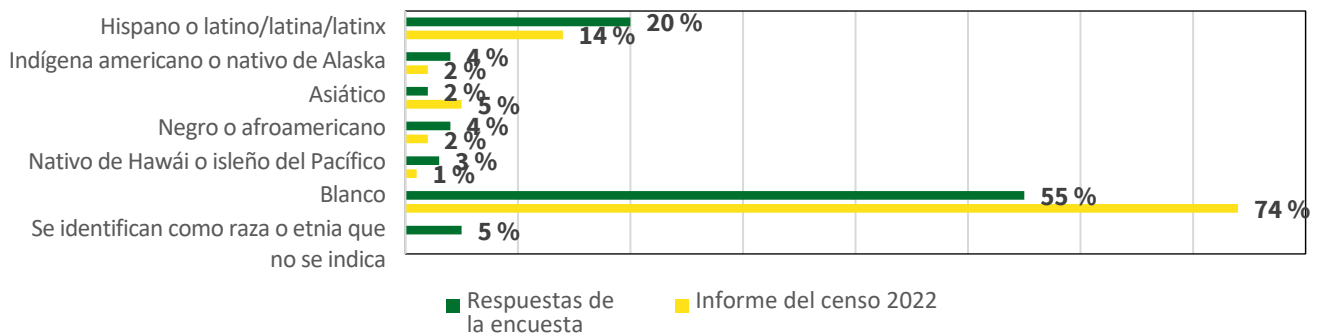


Gráfico 3: Datos demográficos sobre inquilinos de las partes encuestadas y datos del censo de Oregon



⁵ "Racial and Ethnic Economic Disparities in Oregon, an Update." Oregon Office of Economic Analysis, 14 de diciembre de 2022. <https://oregoneconomicanalysis.com/2022/12/14/racial-and-ethnic-economic-disparities-in-oregon-an-update/>.

⁶ "U.S. Census Bureau Quickfacts: Oregon." Quick Facts Oregon. Consultado el 29 de abril de 2023. <https://www.census.gov/quickfacts/fact/table/OR/PST045222>.

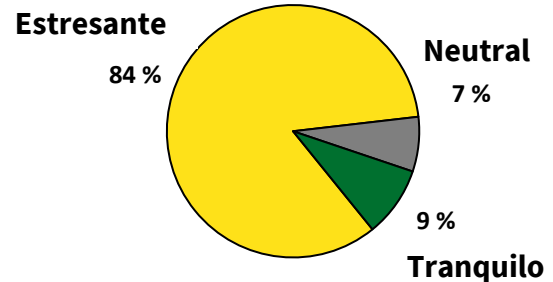
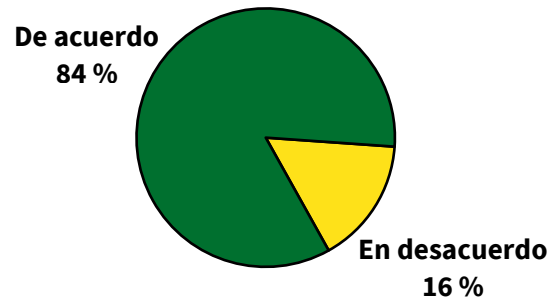
Impacto inmediato

Independientemente del resultado de la mediación, el 91 % de los inquilinos que responden informan que están satisfechos con el resultado. El alto nivel de satisfacción con el procedimiento puede impactar positivamente su bienestar después de la mediación. El 84 % de los inquilinos expresan que han experimentado una reducción inmediata de los niveles de estrés después de haber pasado por la mediación.

Seguimiento de 3 meses

Si bien la cantidad de respuestas de la encuesta de seguimiento a los 3 meses impidió que cualquier análisis fuera estadísticamente significativo, es posible hablar de las experiencias de los encuestados después de la mediación. Se hizo seguimiento a doce inquilinos en particular desde la encuesta inicial hasta la encuesta de seguimiento a los 3 meses y se observó que sus niveles de estrés individuales, así como también la relación con su proveedor de vivienda, mejoró dos niveles en la escala de Likert, por ejemplo, de neutral a positivo, o de relativamente estresado a relativamente tranquilo, en promedio.

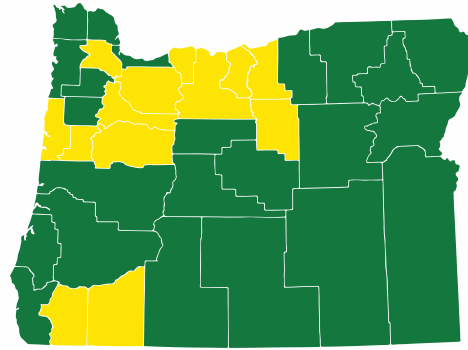
Me sentí seguro para expresar lo que realmente quería decir. Me hicieron recuperar la dignidad.
- Inquilino

Niveles de estrés del inquilino ANTES de la mediación**DESPUÉS de la mediación, mi estrés relacionado con este conflicto ha disminuido.****Caso de estudio de orientación para el manejo de conflictos
Desarrollo de la habilidad de comunicación**

Un inquilino de la Sección 8 que se iba a una nueva casa necesitaba más tiempo para mudarse y quería hablar sobre el costo de la limpieza de la alfombra. Al reconocer el estrés bajo el que estaba, el inquilino se comunicó con un centro de resolución para recibir apoyo para comunicarse con el proveedor de vivienda. Si bien el administrador estaba abierto a la mediación, al inquilino se le proporcionaron nuevas maneras de comunicarse y habló él mismo con el administrador. Ambos acordaron una fecha de mudanza un día después de lo que habían establecido inicialmente y el costo de la limpieza de la alfombra. El inquilino expresó su agradecimiento por el apoyo del mediador y el administrador dijo que solicitaría los servicios de resolución en el futuro si surgieran problemas con otros inquilinos.

Centros de la Demostración de mediación para prevenir desalojos

Los centros de la EPMD cubren 13 condados, que incluyen comunidades rurales y urbanas, y se indican en amarillo en el mapa. Todos los centros de la EPMD son parte de Resolución de Oregon (*Resolution Oregon*), la red de centros de resolución comunitarios. Los centros de la EPMD y las áreas de servicios del condado son:



Centro de resolución comunitario	Condados cubiertos
Centro para la Mediación y el Diálogo (<i>Center for Mediation and Dialogue</i>), ciudad de Beaverton	Washington
Servicios de Resolución (<i>Resolution Services</i>) del condado de Clackamas	Clackamas
Neighbor-to-Neighbor	Benton, Lincoln, Linn, Marion
Six Rivers Dispute Resolution Center	Gilliam, Hood River, Sherman, Wheeler, Wasco
Resolve Center for Dispute Resolution and Restorative Justice	Jackson, Josephine

**Caso de estudio de prevención de desalojo
Crear garantías para el pago completo**

A pesar de que el inquilino recibía una asistencia para el alquiler parcial de parte de una iglesia, el administrador de la propiedad solo estaba autorizado a aceptar el pago completo de una vez. Ni el inquilino ni la iglesia podían entregarle su parte del pago al administrador. La iglesia solo le enviaría su parte al administrador si afirmaba que se estaba pagando la totalidad del alquiler, que no iba a ser el caso si el administrador no recibía primero la parte del alquiler del inquilino. El mediador trabajó con las tres partes para ayudar a llegar a un acuerdo que creara garantías para la iglesia y el administrador con respecto a que el alquiler se iba a pagar en su totalidad. A través de un plan creativo, la mediación estabilizó la vivienda y se cubrieron las necesidades de todas las partes.

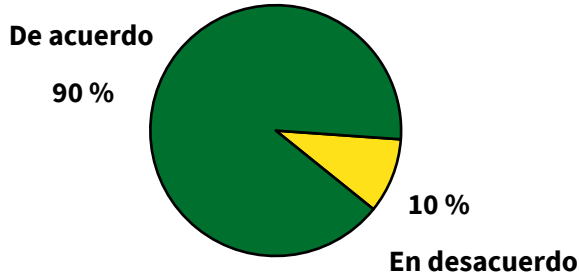
*“¡Respetuoso, informativo y útil!”.
- Proveedor de vivienda*

*“El proceso fue muy directo y fácil. El cliente permaneció en la vivienda y el administrador de la propiedad conoció otro recurso para evitar desalojos”.
- Administrador de casos de servicios sociales*

*“Me permitió crear un plan de pago realista para un futuro cercano”.
- Inquilino*

Información adicional

Pude hablar sobre los problemas que consideraba importantes en la mediación.



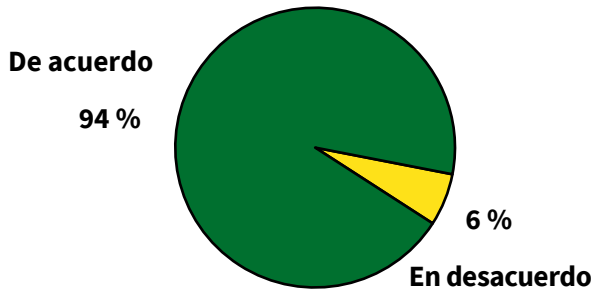
“Cuando intenté resolver este problema en el pasado, no pude hacer lo que hicieron [los mediadores]. Contar con un tercero ayudó”.

- Proveedor de vivienda

“¡[La mediadora] fue excelente y ayudó a evitar mi desalojo! ¡Me ayudó a obtener beneficios por discapacidad y del SNAP, y ahora puedo pagar mi alquiler! Debí mudarme, pero está bien porque este lugar es mejor”.

-Inquilino

Después de participar en la mediación me siento seguro de que podré manejar un conflicto similar en el futuro.



“Llegamos a nuestro nuevo hogar sanos y salvos, y a tiempo. Agradecemos todo lo que [los mediadores] hicieron por nosotros”.

- Inquilino

“Agradezco que nadie renunciara a mi situación y, en su lugar, buscaran ayudarme. Fue una situación muy estresante. Mi vida, mi hogar y mi vecindario son más tranquilos gracias a este servicio. ¡Muchas gracias!”

-Inquilino

**Caso de estudio de prevención de desalojo
Oportunidad para construir una comunidad**

En una comunidad de casas apretadas, los vecinos presentaban quejas reiteradamente sobre el acoso de un joven y sus amigos. Con la policía ya involucrada, el aviso de desalojo no tardaría en llegar. El administrador solicitó una mediación, en la que los padres del joven identificaron los apoyos específicos que se necesitaban y también la forma en que la comunidad podía trabajar junta. Se estableció un acuerdo en el que el joven se inscribiría en el programa de “hermanos mayores”, la comunidad de padres trabajaría en conjunto para evitar las posibles conductas ilegales y todos desarrollaron un plan de acción para atender la situación antes de que se agravara nuevamente. La mediación evitó el desalojo y mejoró la comunicación en apoyo a una comunidad más fuerte.