

Respuesta del Ayuntamiento a la investigación de la Torre Grenfell Informe de la fase 2

Noviembre 2024



THE ROYAL BOROUGH OF
KENSINGTON
AND CHELSEA

1. Resumen ejecutivo

Introducción

- 1** El Informe de la Fase 2 de la Investigación de la Torre Grenfell describe los fallos del Ayuntamiento antes, durante y después del incendio de la Torre Grenfell, el Miércoles 14 de Junio de 2017. Setenta y dos personas perdieron la vida en una tragedia que podría haberse evitado. El Ayuntamiento falló en algunos de sus deberes más básicos: mantener seguros a los residentes, escuchar y actuar sobre sus preocupaciones, y responder de manera efectiva cuando acaeció el desastre. Pedimos disculpas sin reservas, por esos fallos y por el daño causado.
- 2** Aceptamos las conclusiones de la investigación. El informe identifica debilidades en múltiples áreas: una ruptura de las relaciones con los residentes, a menudo caracterizada por la falta de respeto y la indiferencia; falta de competencia profesional en funciones críticas, como el control de edificios y la planificación de emergencias; y los errores de liderazgo y de gobierno.
- 3** El Ayuntamiento ha introducido cambios significativos desde 2017 para abordar estas deficiencias, que se exponen en detalle más adelante en el presente informe. En concreto, nosotros hemos:
 - a.** Implementado las recomendaciones del informe de la Fase 1 de la Investigación.
 - b.** Hecho cambios importantes en la gestión de la vivienda, incluyendo la reinstauración de servicios de vivienda, para construir una relación más directa con los residentes.
 - c.** Hecho de la seguridad, una parte clave de nuestro programa de inversiones de capital de 374 millones de libras esterlinas, para mejorar la vivienda en todo el distrito.
 - d.** Establecido un equipo interno dedicado a la seguridad contra incendios, con evaluaciones de riesgo de incendio realizadas por expertos externos.
 - e.** Fortalecido nuestra función de resiliencia, trabajando en asociación con las comunidades para garantizar que estemos mejor preparados para las emergencias.
 - f.** Realizado cambios significativos en el control del edificio, para garantizar que el personal esté debidamente capacitado, y priorizar la seguridad.
 - g.** Involucrado a los residentes en la toma de decisiones, a través del comité consultivo de inquilinos y otros foros.
 - h.** Establecido un Estatuto para la Participación Pública, que muestra cómo los residentes se involucran en la toma de decisiones.
 - i.** Asegurado que información regular es facilitada a los miembros electos y al público, sobre el rendimiento corporativo, y los progresos de los compromisos del Ayuntamiento.

- 4 Nuestras conversaciones con los familiares de las personas fallecidas, los sobrevivientes y la comunidad, desde la publicación del informe de la Fase 2, muestran que no hay suficientes residentes que puedan ver y sentir los cambios que hemos hecho desde 2017. Hemos escuchado preocupaciones directas de familias en estado de duelo, sobrevivientes y residentes sobre la seguridad, la calidad de nuestros servicios, la discriminación social y racial, y nuestra voluntad de escuchar y aprender. Algunos creen que las cosas están peor, y otros han perdido la fe en la capacidad de cambio del Ayuntamiento.
- 5 Al responder a las conclusiones de la Investigación, debemos hacer algo más que simplemente enumerar acciones y compromisos. Debemos entender cómo, y por qué fallamos. Las pruebas muestran que, a veces, el Ayuntamiento perdió de vista su propósito fundamental como autoridad pública: servir a nuestros residentes, especialmente a los que dependen más de nosotros. Nosotros dejamos de escuchar y de involucrar a los residentes en las decisiones que afectan a sus vidas; carecíamos de sistemas adecuados de supervisión y rendición de cuentas; y no mantuvimos los estándares profesionales y la competencia técnica para mantener a las personas seguras. Por lo tanto, nuestra respuesta se basa en tres principios básicos, que abordan directamente estos fallos:
- 6 **Poder y participación de los residentes** – Reconocemos que el cambio duradero solo puede alcanzarse, a través de una asociación genuina con nuestras comunidades. Esto significa ir más allá de simplemente consultar a los residentes, para encontrar formas de garantizar que su experiencia y conocimientos den forma a lo que hacemos, y cómo lo hacemos. También incluye la creación de formas nuevas y más inclusivas de trabajar con los Concejales de Distrito, que son elegidos por sus comunidades, especialmente en North Kensington. Al hacerlo, nuestro objetivo es reconstruir la relación entre el Ayuntamiento y las personas a las que sirve.
- 7 **Impugnación y supervisión independientes** – No podemos ser el único juez de nuestro propio progreso. Teniendo en cuenta los efectos de nuestros fracasos, y la conmensurable ruptura de la confianza, el escrutinio y el cuestionamiento externos deben incorporarse a nuestro enfoque. Esto incluye la participación proactiva en la regulación y la inspección legales, el uso de la auditoría interna y externa, de manera que genere confianza pública, y la adopción de nuevas formas de supervisión y verificación independientes. Debemos estar abiertos a los desafíos, y dispuestos a cambiar de rumbo, sobre la base de estas perspectivas.
- 8 **Altos estándares y excelencia técnica** – Nos comprometemos a ser una organización fundada en los más altos estándares de competencia profesional individual, y estándares de servicio colectivo para nuestros residentes. Eso significa invertir en nuestro personal a través del reclutamiento, la capacitación y el desarrollo; el establecimiento de normas claras y una sólida gestión del rendimiento; y la creación de sistemas que apoyen y recompensen la experiencia y la competencia. Debemos crear una cultura en la que los estándares se mantengan sin concesiones, en la que los proyectos y las prioridades se entreguen con esfuerzo, ritmo y urgencia sostenidos, y en la que se priorice la seguridad, la capacidad de respuesta y la calidad, por encima de la comodidad y el coste.
- 9 No podemos deshacer el daño que se hizo, pero al crear una cultura como la descrita anteriormente, podemos establecer un legado de Grenfell, que honre la memoria de aquellos que fallecieron.

Diez temas centrales

10 Guiada por estos principios, esta respuesta establece acciones en 10 áreas. En cada uno de ellos detallamos los fallos concretos identificados por la investigación, los cambios que el Ayuntamiento ha realizado desde 2017, nuestra evaluación de las lagunas y debilidades restantes, y los compromisos que asumiremos para abordarlos. Esas acciones son:

11 Garantizar la seguridad de las viviendas del Ayuntamiento

- a.** Fortaleceremos nuestra prohibición existente, de que los contratistas y productos implicados en el incendio de la Torre Grenfell, sean utilizados por el Ayuntamiento, y mantendremos una prohibición total del uso de cualquier material combustible en las paredes externas, en todos los proyectos de construcción y renovación del Ayuntamiento, independientemente de la altura del edificio.
- b.** Implementaremos un nuevo protocolo, para compartir información entre departamentos, sobre los residentes vulnerables, de modo que puedan recibir evaluaciones de riesgo personales y planes de evacuación, y recibir asistencia adecuada en caso de emergencia.
- c.** Hablaremos directamente con los residentes vulnerables sobre su experiencia con la seguridad de la vivienda, incluso a través de encuestas, grupos focales, y otros métodos de investigación cualitativa, y actuaremos en base a lo que escuchemos.
- d.** Nos aseguraremos de que nuestros materiales de seguridad contra incendios existentes, sean accesibles para todos los residentes, y estén disponibles en varios idiomas.

12 Ser un mejor arrendador

- a.** Trabajaremos en colaboración con los residentes y el personal de Vivienda, para explorar las realidades vividas, al recibir y proporcionar servicios de vivienda en Kensington y Chelsea, comprender las barreras y los problemas clave, e identificar soluciones, utilizando las conclusiones, para dar forma al diseño y la prestación de servicios.
- b.** Mejoraremos el apoyo a los inquilinos, arrendatarios y residentes en alojamientos temporales, para presentar reclamaciones.
- c.** Nos aseguraremos de que los efectos específicos de las nuevas políticas sobre los inquilinos sociales y los residentes en alojamientos temporales, se consideren de manera rutinaria en la toma de decisiones del Ayuntamiento, a través de evaluaciones de efectos en la igualdad, tratando la tenencia de la vivienda de la misma manera que las características protegidas.
- d.** Construiremos relaciones de trabajo más efectivas entre el Departamento de Vivienda y otros departamentos, asegurando que los inquilinos, arrendatarios y residentes en alojamientos temporales, se beneficien de los servicios proporcionados o encargados por el Ayuntamiento, y tengan una experiencia más fluida.

13 Reconstruyendo la confianza

- a. Haremos uso regular de enfoques restaurativos cuando las relaciones con los residentes quiebren, incluido el uso de facilitación y mediación independientes.
- b. Encontraremos formas de reflexionar juntos sobre las decisiones tomadas desde la tragedia de Grenfell, reconociendo el daño que se ha hecho y aprendiendo de los errores, para garantizar que la toma de decisiones futuras no cree más divisiones.
- c. Compartiremos información y datos de rendimiento de manera abierta y transparente, seremos abiertos y honestos cuando las cosas salgan mal, e invitaremos a una revisión y cuestionamiento independientes, y a la aportación de los residentes cuando se enfrenten a decisiones difíciles.
- d. Nos aseguraremos de que los dirigentes principales mantengan un contacto directo regular con las comunidades, a través de sesiones abiertas, recorridos por las fincas y reuniones informales, centrándonos especialmente en los residentes de viviendas sociales, y las áreas donde es necesario reconstruir la confianza.

14 Control de edificios y normas de seguridad

- a. Nos comprometemos a garantizar que el 100 por ciento del personal de Control de Edificios, complete la acreditación profesional y la capacitación requeridas, y a informar regularmente sobre el progreso a la alta dirección.
- b. Apoyaremos al Gobierno en su examen del sector nacional de control de la construcción, y nos prepararemos para aplicar las reformas y recomendaciones lo antes posible.

15 Preparación y respuesta ante emergencias

- a. Pondremos en práctica todas las recomendaciones de la investigación:
 - i. Garantizar que todo el personal esté capacitado para considerar la resiliencia, como parte de sus responsabilidades básicas, y participar regularmente en ejercicios.
 - ii. Revisar los sistemas de recopilación de información utilizados en una emergencia, para garantizar de que son adecuados para su propósito.
 - iii. Mejorar nuestra planificación de alojamiento de emergencia, para garantizar que los residentes desplazados encuentren lugares para quedarse, que satisfagan sus necesidades lo antes posible.
 - iv. Garantizar que los canales de comunicación y los centros de descanso estén equipados para proporcionar información precisa y oportuna.
- b. Incluiremos responsabilidades específicas de resiliencia en todos los contratos y descripciones de puestos de los oficiales superiores, nos aseguraremos de que cumplan con estrictos requisitos de competencia, e introduciremos criterios de resiliencia en todas las contrataciones de alto nivel.
- c. Llevaremos a cabo un examen exhaustivo de nuestra función de planificación de emergencias, para asegurarnos de que siga siendo apta para apoyar al Ayuntamiento, en su papel de respuesta de categoría 1.
- d. Profundizaremos nuestras asociaciones comunitarias, fortaleciendo las formas de trabajar con los residentes, las organizaciones voluntarias locales y los concejales de distrito.

16 Entendiendo a nuestras comunidades

- a. Utilizaremos el nuevo Plan de Acción Más Justo para desarrollar un enfoque transversal del Consejo hacia la igualdad, la diversidad y la inclusión, respaldado por datos sólidos sobre las necesidades y la experiencia de vida de los residentes, especialmente los residentes étnicamente diversos, y aquellos con discapacidades.
- b. Llevaremos a cabo una revisión completa de nuestro enfoque de las Evaluaciones de Impacto en la Igualdad, incluido un mayor enfoque en las necesidades y experiencias de los residentes, y un enfoque más sólido para la revisión y el monitoreo.
- c. Tomaremos más medidas para aumentar el número de residentes locales empleados por el Ayuntamiento, construyendo una comprensión mejor y más dinámica de nuestras comunidades.
- d. Garantizaremos una presencia más rutinaria de los oficiales superiores en la comunidad, especialmente en North Kensington, a través de consultorios regulares, reuniones públicas y otros foros.
- e. Revisaremos la capacitación brindada a todos los concejales, para construir una mejor comprensión de las experiencias vividas por los residentes en North Kensington, y otras áreas desfavorecidas del distrito.

17 Gestión de asociaciones y contratos

- a. Pondremos la seguridad en el centro de la forma en que gestionamos los contratos, exigiendo evaluaciones de seguridad para todas las decisiones importantes, mejorando los requisitos de seguridad en los contratos, y creando procedimientos claros, para plantear y escalar los motivos de preocupación relativos a la seguridad.
- b. Seremos más rigurosos en la forma en que monitoreamos el rendimiento de los contratistas, mediante la implementación de un nuevo marco de gestión de contratos, el seguimiento sistemático de los datos de rendimiento, y la presentación de informes periódicos sobre cómo de bien los contratistas están prestando servicios.
- c. Les daremos a los residentes una voz genuina en la forma en que seleccionamos y administramos a los contratistas, mediante la creación de un panel corporativo de adquisiciones para residentes, brindando capacitación para ayudar a los residentes a participar de manera significativa, y asegurando que las prácticas de adquisición en todo el Ayuntamiento, estén informadas por la perspectiva y las experiencias de los residentes.
- d. Fortaleceremos la supervisión y el escrutinio de los contratos, haciendo que los comités examinen regularmente los contratos críticos para la seguridad y de alto riesgo, realizando auditorías más frecuentes, y poniendo a disposición del público la información sobre el rendimiento de los contratistas.

18 Una mano de obra calificada y profesional

- a. Llevaremos a cabo una revisión exhaustiva de la forma en que contratamos, incorporamos, capacitamos al personal y gestionamos el rendimiento, a la luz de los hallazgos de la investigación, con especial atención a la competencia técnica, la conciencia de seguridad, el servicio público y la humanidad. Aplicaremos altos estándares en toda la fuerza laboral, y tomaremos medidas cuando no se cumplan.

- b.** Utilizaremos nuevos sistemas para hacer un seguimiento de todas las cualificaciones y formación del personal, con una supervisión clara de los requisitos obligatorios y los registros profesionales, para garantizar que mantenemos los más altos estándares de competencia.
- c.** Les daremos a los residentes un papel significativo en la formación de nuestra fuerza laboral, al involucrarlos en el reclutamiento de personal, el desarrollo de estándares de servicio, y proporcionar comentarios sobre cómo rinde el personal.
- d.** Garantizaremos la supervisión de la alta dirección del desarrollo de la fuerza laboral, a través de revisiones trimestrales de la finalización de la formación, auditorías periódicas de habilidades, y planificación de la sucesión para puestos especializados, vinculando esto directamente con nuestra planificación de servicios.

19 Gobernanza y supervisión

- a.** Trabajaremos con los residentes y los miembros electos, para verificar el progreso con respecto a las recomendaciones de la revisión de 2019 del Centro para la Gobernanza y el Escrutinio, asegurándonos de que continúen guiando nuestro enfoque de la gobernanza.
- b.** Transformaremos nuestra cultura de liderazgo a través de la expansión de la capacitación en prácticas sistémicas, programas de tutoría y objetivos de rendimiento, que prioricen la construcción de mejores relaciones con los residentes.
- c.** Desarrollaremos una estrategia de datos integral que garantice que recopilamos, analizamos y utilizamos información precisa sobre nuestros servicios y nuestras comunidades, para impulsar la toma de decisiones y medir el progreso.

20 Escuchar a los residentes

- a.** Llevaremos a cabo una revisión completa e integral del proceso de quejas del Ayuntamiento, centrándonos en la experiencia de los residentes, la aplicación de las normas de servicio, y las formas de compensación y reparación. Debe incluir la exploración de opciones, para la supervisión independiente de las quejas y las preocupaciones sobre las penalizaciones de los residentes por quejarse.
- b.** Nos aseguraremos de que los funcionarios superiores colaboren más con los concejales de distrito (especialmente en las áreas de privación social), ayudando a identificar las tendencias y los problemas clave, en el trabajo de casos y los problemas locales emergentes.
- c.** Trabajaremos con los residentes para llevar a cabo una revisión completa de la Carta para la Participación Pública y el Panel de Ciudadanos, reflexionando sobre compartir el poder en la toma de decisiones, buscando avanzar hacia enfoques más participativos, y considerando mecanismos para el monitoreo y la supervisión continuos.
- d.** Experimentaremos con más codiseño y otros enfoques participativos para la participación (como el enfoque de “teatro legislativo” utilizado recientemente con los residentes en alojamientos temporales).

La cultura del Ayuntamiento y las relaciones con los vecinos

- 21 Hemos discutido estos 10 temas con los residentes durante el último mes, y hemos compartido evidencia de los fallos específicos identificados por la investigación, un resumen de los cambios que hemos hecho, y algunas de las ideas iniciales para mejorar en cada área. Algunos residentes han visto y sentido los cambios que hemos hecho, pero muchos nos han dicho que no es su caso, o que no abordan lo que más les importa.
- 22 Los residentes han expresado su preocupación por la persistencia de malas experiencias en materia de vivienda y otros servicios, las actitudes y comportamientos de los miembros y funcionarios elegidos, la discriminación racial y social, y la renuencia a compartir el poder y la adopción de decisiones con los residentes y sus representantes elegidos. Algunos nos han dicho que sienten que el Ayuntamiento no se preocupa lo suficiente por ellos, y que se sienten discriminados.
- 23 Estas experiencias reflejan problemas fundamentales identificados por la investigación. Antes de Grenfell, las opiniones de los residentes eran ignoradas o minimizadas, sus preocupaciones cotidianas eran menospreciadas y dejadas de lado, y no eran tratados con la cortesía y el respeto que se les debía. A pesar de los cambios que hemos hecho, los residentes nos dicen que estos problemas básicos persisten, y nos han pedido que reflexionemos sobre el trato que reciben las personas en las viviendas sociales, y sobre cuestiones de raza, discapacidad y discriminación social.
- 24 Las reuniones públicas pusieron de relieve la brecha entre el Ayuntamiento y algunas de nuestras comunidades, especialmente en North Kensington, y la pérdida de confianza en el Ayuntamiento. No es la primera vez que los familiares de las víctimas, los sobrevivientes, los residentes y los miembros electos han planteado estos problemas, pero las conversaciones desde que se publicó el informe de la investigación, los han puesto más de manifiesto. La gente nos ha pedido que reflexionemos sobre el tema de la confianza, y que adoptemos formas de control y supervisión independientes.
- 25 Por lo tanto, proponemos encargar una **revisión externa independiente de la cultura** dentro de este Ayuntamiento, principalmente para examinar las relaciones con nuestros residentes (con un enfoque particular en aquellos que viven en viviendas y alojamientos temporales del Ayuntamiento, y otros que necesitan el apoyo del Ayuntamiento). El alcance de esta revisión se discutiría y acordaría con los miembros electos y los residentes, y en base a los comentarios de la comunidad recibidos hasta la fecha, consideraría cuestiones de discriminación racial y social.
- 26 Los vecinos nos han pedido que establezcamos qué tipo de cultura queremos en el Ayuntamiento. Queremos construir una cultura organizacional basada en la equidad, el respeto y la humanidad. Queremos que todos los que confían en el Ayuntamiento, independientemente de su origen, se sientan escuchados, cuidados y comprendidos. Queremos relaciones sólidas con los residentes, especialmente con las personas que viven en nuestras viviendas sociales o en alojamientos temporales. Ésto es lo que queremos, que el legado duradero de Grenfell esté en el Ayuntamiento.

Supervisión y rendición de cuentas

- 27** Responder en un plazo de tres meses ha sido una empresa ambiciosa, pero tiene por objeto demostrar el compromiso incondicional del Ayuntamiento, de aprender las lecciones de Grenfell. A veces, ésto ha limitado nuestra capacidad de elaborar plenamente propuestas que, con razón, necesitarán plena consulta y examen por parte del Ayuntamiento y sus comunidades. A principios de 2025 publicaremos un plan de acción más detallado, en el que se establecerán los plazos, las funciones y las responsabilidades.
- 28** Nuestra respuesta también exige los más altos estándares de apertura y responsabilidad continuas con los residentes. Nuestro enfoque para monitorear el progreso debe basarse en los tres principios básicos mencionados anteriormente: el poder y la participación de los residentes, el desafío y la supervisión independientes, y los altos estándares y la experiencia técnica.
- 29** Para garantizar la participación efectiva de los residentes y el monitoreo continuo de los cambios que estamos realizando, proponemos:
- a. Un Panel de asesoramiento independiente**, formado por personas que han perdido a un ser querido, supervivientes, residentes y especialistas con experiencia en ámbitos como la vivienda social, la seguridad, la atención al cliente, las prácticas restaurativas, y el cambio organizativo. Este grupo asesoraría al director ejecutivo y al equipo de gestión ejecutiva, proporcionando una supervisión independiente de las medidas establecidas en este informe, y garantizando que el Ayuntamiento permanezca abierto a impugnaciones, asesoramiento y escrutinio externos. Los términos de referencia para el panel se discutirían y acordarían con los residentes y los miembros elegidos, pero tenemos la intención de que el panel también supervise nuestra propuesta de revisión independiente de la cultura. Junto con el panel, tendremos un programa de interacción regular con cualquier residente que esté interesado en revisar nuestro progreso.
 - b. Un refuerzo del mecanismo de escrutinio para** asegurar un papel clave a los miembros elegidos democráticamente, en el ejercicio de una supervisión y un escrutinio efectivos de la adopción de decisiones y la prestación de servicios del Ayuntamiento. Esto incluiría el escrutinio de los progresos, y las conclusiones del examen independiente de la cultura y el examen de los informes periódicos, sobre la marcha de los trabajos del grupo consultivo independiente descrito anteriormente. Los informes presentados al Comité estarán respaldados por datos cuantitativos y cualitativos sólidos sobre los cambios realizados, e incluirán actualizaciones trimestrales sobre el progreso, relativo al plan de acción.
 - c. Un compromiso proactivo con la supervisión externa**, incluida la regulación e inspección estatutaria, y el apoyo y la garantía proporcionados por el sector del gobierno local. Trabajaremos en estrecha colaboración con el Regulador de Seguridad de Edificios y el Regulador de Vivienda Social, para cumplir con los nuevos estándares regulatorios que han sido impulsados por la tragedia de la Torre Grenfell. Buscaremos la garantía externa de nuestros acuerdos de planificación de emergencia a través de London Resilience, y continuaremos participando en el programa de desafío entre pares, de la Asociación de Gobiernos Locales.

- d. Trabajar con la comunidad, el personal y los miembros electos (incluido el panel asesor independiente) para dar forma a un programa de **aprendiendo de Grenfell**, incluidas oportunidades para que el personal, los residentes y los concejales aprendan unos de otros, la posible conmemoración en el Ayuntamiento, y formas de compartir el aprendizaje con otras organizaciones.

Conclusión

- 30 El informe de la investigación de la Torre Grenfell expuso los fallos que llevaron a la muerte de 72 personas, incluidos 18 niños. Este informe es una declaración de nuestra ambición de honrar su memoria. Reconocemos que los residentes están impacientes por más cambios, pero debemos ser honestos en que las reformas y los compromisos propuestos aquí, son fundamentales y llevarán tiempo. Se necesitará más trabajo para diseñar y desarrollar cambios específicos, con una toma de decisiones completa y formal moldeada con los residentes, y respaldada por evaluaciones de impacto rigurosas. La implementación será supervisada mediante la presentación periódica de informes públicos al equipo de liderazgo, al comité de supervisión y escrutinio, y al pleno del Ayuntamiento, así como a través de los mecanismos propuestos para el escrutinio y la impugnación externos.
- 31 Este informe es la respuesta sustantiva del Ayuntamiento al informe de investigación. Establece los antecedentes de nuestra respuesta, el enfoque que hemos adoptado, y los comentarios de los afligidos, los sobrevivientes, los residentes y los miembros electos que han dado forma a nuestros compromisos. Para cada una de las 10 áreas básicas identificadas anteriormente, se describen los principales fallos identificados por el informe de investigación, los cambios clave que hemos realizado desde 2017, y las áreas en las que se requieren más mejoras. Por último, se establece el enfoque de la supervisión y la rendición de cuentas permanentes, y los planes para revisar los compromisos establecidos aquí, a la luz de la respuesta final del Gobierno a las recomendaciones de la investigación.
- 32 Este informe no es un punto final, sino un paso más en el camino que el Ayuntamiento debe emprender para enmendar y lograr un cambio duradero. El éxito de esta respuesta se juzgará, en última instancia, por la medida en la que los residentes vean y sientan un cambio real en sus interacciones con el Ayuntamiento. Invitamos a nuestras comunidades a trabajar con nosotros para construir ese cambio, y a hacernos responsables de lograrlo.

