

EL SEXTO SENTIDO EN TRABAJO SOCIAL. VIVIENDA Y TRABAJO SOCIAL. LA VIVIENDA PROTEGIDA EN ALQUILER. INTERVENCIONES EN TRABAJO SOCIAL.

Ana María Ponce Gómez, Trabajadora Social.- Jefa de Sección del Área de Gestión social y Alquileres de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

RESUMEN:

Habida cuenta de la experiencia como Trabajadora Social en Zaragoza Vivienda, y a modo de resumen, puedo decir que es necesaria la gestión social y la intervención social con las familias que ocupan una vivienda protegida en alquiler, por parte de **Trabajadores Sociales**, para realizar el seguimiento social, económico, laboral, familiar que, **formando parte de la entidad Promotora**, aseguren una *atención integral con contenidos educativos y de integración más amplio*.

Se trata de una gestión social **preventiva ,participativa, coordinada, de calidad ,eficaz y rentable** para asegurar y garantizar el bienestar social de las familias, la adjudicación y la asignación de las viviendas, el pago de las rentas de alquiler, el mantenimiento de las viviendas, así como la rentabilidad a largo plazo con todo lo que tiene que ver con la convivencia comunitaria y el asentamiento en el barrio, siempre en coordinación con otros recursos y servicios sociales y trabajando de manera multidisciplinar y en red.

Es muy importante para llevar a cabo este objetivo, que los programas de intervención social en vivienda reciban fondos económicos para su desarrollo, desde una perspectiva de cofinanciación entre las diferentes administraciones y agentes sociales implicados, valorando su inclusión en los **Planes de vivienda**.

PALABRAS CLAVES:

Vivienda protegida en alquiler / Trabajo Social / Zaragoza

Dispuesta a encuadrar el aspecto Trabajo Social y Vivienda desde la perspectiva del “sexto sentido en Trabajo Social” no voy a contaros una “película de suspense” con un final imprevisto, más bien mi intención es poneros en alerta para avanzar hacia modelos de trabajo que tienen que ver con el aspecto social de la vivienda. Mi objetivo es despertaros el interés para generar debate, y ojalá suficiente participación de entre todos vosotros para poder opinar sobre el tema tan de actualidad.

Por encargo del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón se me invita a participar en este Congreso Nacional celebrado en Aragón, en nuestra tierra, en Mayo de 2009 y se me encomienda la tarea de contextualizar y de hacer una reflexión (de tipo teórico-conceptual) en el ámbito de la intervención social que desde hace 18 años vengo realizando como Trabajadora Social en la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U., empresa con capital 100% municipal centrada en temas de alojamiento protegido.

Decía el poeta que “quién pierde los orígenes pierde su identidad” y nada mejor para superarse día a día, que conocer de dónde venimos, y lo que se hacía antes, para estar orgullosos de nuestro presente. Hemos querido mirar hacia atrás, porque las intervenciones y las políticas de vivienda han evolucionado de forma extraordinaria a lo largo del tiempo.

¿Quién no ha oído hablar de promociones sociales de viviendas que, con distintas denominaciones, fueron dibujando el perímetro de nuestras capitales? “Las casas baratas”, “la obra sindical del Hogar”, “regiones devastadas”, “las viviendas de Francisco Franco” o las viviendas denominadas de “El Gobernador” que en la ciudad de Barcelona no alcanzaban a tener una superficie de 26 m².

Si hacemos un poco de historia, en el año **1939** se crea el **Instituto Nacional de la Vivienda** (INV) dependiente del Ministerio de la Vivienda y aparece la

Ley de 19 de Abril de 1939 de Vivienda Protegidas. El nuevo régimen que se instaura, dado su carácter intervencionista no tarda en tomar medidas al respecto, con mayor razón por cuanto hizo de la solución del problema de la vivienda un eje de la política de apoyo a la familia y de justicia social, que asume el lema “ni un hogar sin lumbre, ni una familia sin pan”.

En 1948 aparece la **Ley de Viviendas Bonificables**. En 1954, el **Plan Sindical de Vivienda**, reglamentado por el Decreto-Ley de 29 de Mayo de 1954, enlaza la solución del problema de la vivienda con las necesidades de mano de obra de las empresas.

Todas estas actuaciones y otras más configuraron en su momento un espacio de alojamiento social, desarrollado sin un concepto previo de ordenación hasta el año 1956, en el que la aparición de la primera **Ley del Suelo** estableció los marcos urbanísticos para el desarrollo y aplicación del suelo, situación que queda totalmente regulada a partir de la entrada en vigor de la **Ley del Suelo de 1976** y sus respectivos reglamento de Junio y Agosto de 1978.

En esa misma fecha se decidía que todos los ciudadanos tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna, según manda nuestra **Constitución Española de 1978**, en su **artículo 47**, que dice: “Todos los **españoles** tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la *especulación*”.

Este mandato aunque textualmente se refiere a los españoles, su aplicación es extensible a todos los residentes, independientemente de que estén en posesión de un permiso de residencia o no lo estén.

En el marco de Europa, España era el país a comienzos de los años 80 con mayor número de viviendas que, por ejemplo, no poseían baño ni ducha interior.

Entre otras intervenciones, se comienzan a llevar a cabo políticas de **realojos**

Por otro lado, con el **estado del bienestar social europeo y la prosperidad**, y coincidiendo en España con la Transición política, la Constitución de 1978 y el estado de las Autonomías, con la transferencia de competencias, y siendo conscientes de que el estado ha de asegurar la protección social, entendida ésta mediante derechos tales como la sanidad, *la vivienda*, la educación, los servicios sociales, las pensiones de jubilación y la protección del empleo, en el período que transcurre desde 1981 a 1990, se produce, en España, un cambio fundamental. Se modifica el concepto de "Vivienda Social" y se generan otras pautas y modelos de intervención, apareciendo nuevas formas de gestión del patrimonio público. Es entonces cuando se concibe y consolida la figura del **promotor público** como instrumento esencial del desarrollo y gestión de la política social de Vivienda y Suelo.

En 1988 se constituye **AVS** (Asociación Española de Promotores Pùblicos de Vivienda y Suelo) cuyo objetivo primordial es favorecer el cumplimiento del mandato constitucional de *proporcionar a todos los ciudadanos* el acceso a una vivienda digna, adecuada y sostenible en el contexto de una ciudad armónica y sin segregaciones, actuando de manera integrada en otras áreas y otros agentes, contemplando la *globalidad de acciones* necesarias para la inserción social y el bienestar ciudadano.

AVS empezó en 1988 con 28 socios (organismos públicos promotores de suelo y vivienda) y en la actualidad cuenta con 160 miembros.

Desde el año 1989, AVS forma parte del **CECODHAS**, del Comité europeo de la coordinación de vivienda social, cuyo objetivo es la defensa a nivel europeo de los intereses de la vivienda social.

Por otra lado, no quiero olvidarme de nombrar que en 1994, se aprueba la **Ley 29/1994 de 24 de Noviembre de Arrendamientos Urbanos**, que presentaba novedades significativas como establecer un plazo mínimo de duración del contrato de arrendamiento de **cinco años**, por entender que un plazo de estas características permite una “cierta estabilidad” para las unidades familiares que les posibilita contemplar el arrendamiento como alternativa válida a la propiedad. Esta Ley sustituyó al conocido **Decreto Boyer**.

En ese mismo año, tuvo lugar un **Seminario Técnico “La Vivienda y su aspecto social”** que se celebró los días 20 y 21 de Octubre de 1994 en la ciudad de Alicante, organizado por la Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo. Fue la primera vez, que como Trabajadora Social y junto con Eloísa García y Olga Arilla, compañeras de Zaragoza Vivienda y teniendo tan sólo una experiencia inicial de cuatro años, en temas de Trabajo social y vivienda, participamos en un foro donde predominaba la opinión de gerentes, economistas, juristas y entendidos en la materia, y donde nuestro perfil profesional empezaba a nacer y tomar una presencia fundamental. Ese fue uno de los puntos de partida, donde promotores públicos de vivienda se daban cuenta de la **necesidad de la gestión social y de la intervención social con las familias** que ocupan una vivienda protegida en alquiler, por parte de Trabajadores Sociales para realizar el seguimiento social, económico, laboral y familiar que **formando parte de la entidad**, aseguraran una *atención integral* con contenidos educativos y de integración social más amplio.

La gestión así desde la entidad promotora, se convierte en más eficaz y rentable para asegurar y garantizar el bienestar social de las familias, el pago de las rentas de alquiler, el mantenimiento de las viviendas y las zonas comunitarias, así como la rentabilidad a largo plazo en todo lo que tiene que ver con las adaptaciones, la convivencia comunitaria y el asentamiento a través de la coordinación con otros servicios sociales del Ayuntamiento, con los centros de salud, con los centros escolares, con las asociaciones del barrio y

en general con todas las entidades sociales de la ciudad y sobre todo con los más cercanos al barrio.

Otra de las conclusiones de dicho seminario es que la gestión social llevada a cabo por parte de Trabajadores Sociales de los servicios sociales comunitarios no abarcaba el total de las intervenciones y de las necesidades sociales de todas las familias de la promoción de un mismo inmueble.

Quiero valorar el largo camino recorrido desde una vivienda social de mínimos, con bajas calidades y las construcciones de grandes bloques de barriadas periféricas hasta nuestros modelos de intervención actuales, inspirados en una idea de ciudad compacta, cohesionada, integrada, con iniciativas de calidad y con intervenciones sociales de seguimiento por parte de Trabajadores sociales para garantizar la adaptación de la vivienda, el pago de las rentas de las mismas y la integración en el barrio, siendo una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las familias.

No hay que olvidar que hubo años en los que la “vivienda social” se entendió como un tema menor. Desde hace unos años lo que ocurre es precisamente lo contrario: el interés se vuelca en la vivienda social conscientes de que conforme ha ido pasando el tiempo hay *valores* que son puestos en cuestión y propuestas que hace muy pocos años eran rechazadas por ilusorias hoy se comentan y discuten como posibles. Todos sabemos los *cambios que se han producido en las familias* y somos igualmente conscientes de cómo la mirada vuelve atrás y en algún punto reclama la tradición esbozada antes de la guerra, cuando el bloque de viviendas se complementaba con dotaciones tales como lavanderías, comedores comunes, espacios colectivos, guarderías.

Llegados a este momento y como ya sabemos, las competencias sobre vivienda están trasferidas en España a las Comunidades Autónomas, si bien el Estado se reserva la legislación básica y aporta los fondos para el desarrollo de estas políticas.

Por ello la política de vivienda viene determinada por el Plan Nacional, Planes Regionales y los Convenios de Colaboración que firma el Ministerio de Vivienda con cada Comunidad Autónoma.

Anteriormente estuvieron en vigor el Plan Nacional de Vivienda 2002-2005, el Plan Nacional de Vivienda de 2005-2008 y actualmente el **Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012**. El Ministerio de Vivienda en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre regula dicho Plan.

La política de vivienda en España a finales del año 2008 está marcada por dos grandes frentes de atención; por un lado, por las todavía graves dificultades de acceso a la vivienda de una parte muy importante de la población, como resultado del largo período de alzas de precios de la vivienda (1996-2007) muy por encima de la inflación y, en consecuencia, por encima de la evolución de los salarios; y, por otro lado, por un severo escenario económico y financiero, una de cuyas manifestaciones más evidentes está siendo la retracción tanto de la demanda como de la oferta de viviendas.

Algunos de los objetivos son:

- 1) Garantizar a todas las familias y ciudadanos la libertad de elegir el modelo de acceso a la vivienda que mejor se adapte a sus circunstancias, preferencias, necesidades o capacidad económica, estableciendo que el alquiler sea posible para los mismos niveles de renta que los definidos para el acceso a la propiedad.
- 2) Lograr que el esfuerzo de las familias para acceder a una vivienda no supere la tercera parte de sus ingresos.
- 3) Establecer las condiciones que garanticen a los ciudadanos el acceso a la vivienda en condiciones de igualdad, impulsando la creación de **Registros Públicos** de demandantes de vivienda acogida a algún régimen de protección pública y que toda la producción de viviendas protegidas sea adjudicada con criterios de transparencia, publicidad y concurrencia, controladas por la Administración Pública

- 4) Alentar la participación e implicación de los Ayuntamientos en el Plan de Vivienda contribuyendo a la dotación de suelo para la construcción de alojamientos para **colectivos específicos y especialmente vulnerables**, el fomento a la rehabilitación y renovación urbana y el destino a la construcción preferente de viviendas protegidas en alquiler.
- 5) Contribuir con las demás administraciones a la erradicación de la *infravivienda y el chabolismo*.

En cuanto a **los beneficiarios**, los colectivos preferentes son los siguientes:

- a) Unidades familiares con ingresos que no excedan de 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
- b) Personas que accedan por primera vez a la vivienda.
- c) Jóvenes menores de 35 años.
- d) Personas mayores de 65 años.
- e) Mujeres víctimas de la violencia de género.
- f) Víctimas del terrorismo.
- g) Afectados por situaciones catastróficas.
- h) Familias numerosas.
- i) Personas dependientes o con discapacidad oficialmente reconocida, y las familias que las tengan a su cargo.
- j) Personas separadas o divorciadas, al corriente del pago de pensiones alimenticias y compensatorias.
- k) Personas sin hogar o procedentes de operaciones de erradicación del chabolismo.
- l) Otros colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

Las **ayudas financieras** del Plan consisten:

- Ayudas a demandantes de viviendas que incluye ayudas a inquilinos y ayudas a adquirientes de nuevas viviendas protegidas y viviendas usadas.
- Promoción de viviendas protegidas que incluye la promoción de vivienda protegida para alquiler y la promoción de

alojamientos para colectivos especialmente vulnerables y otros colectivos específicos.

Se introduce la novedad de las viviendas protegidas para arrendamiento a 10 años con la opción de compra.

Por primera vez, y en relación al Trabajo social, se considera que el Ministerio de Vivienda, tendrá en cuenta la financiación y las subvenciones para contratar a **Equipos de gestión y acompañamiento social** para llevar a cabo los procesos de realojos en Programas de erradicación del Chabolismo. Dichos equipos de gestión se refieren a los equipos de trabajo social en el sentido amplio y global de la palabra compuestos en su mayoría, por Trabajadores sociales, educadores sociales, mediadores interculturales y otros profesionales de la acción social.

El sexto sentido y el sentido común nos sitúan en que en Aragón, desde **la Ley 24/2003, de 26 de Diciembre, de medidas urgentes de política de vivienda protegida** se produce una transformación en la gestión, promoción y adjudicación de las viviendas en alquiler, reforzándose de forma notable el protagonismo público en la adjudicación de viviendas protegidas.

En el año 2004, el **Decreto 80/2004, de 13 de Abril, el Gobierno de Aragón, aprueba el Reglamento del Registro de solicitantes de vivienda protegida y de adjudicación de viviendas protegidas de Aragón**. Este Decreto supone el punto de partida para ser un instrumento fundamental y articular todos los procedimientos de adjudicación de vivienda protegida.

Todas las unidades familiares que deseen acceder a una vivienda protegida en Aragón deben estar inscritas en dicho Registro, conocido en Aragón como Registro del “TOC-TOC”.

Pero para “llamar a la puerta”, el Gobierno de Aragón va más allá articulando, en el año 2005, el **Decreto 225/2005, de 2 de Noviembre, del Gobierno de**

Aragón, regulador del Plan aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación 2005-2009.

De esta manera, en Aragón se da un impulso importante y una **potenciación del alquiler**, introduciendo nuevas acciones como las “bolsas municipales de alquiler”, la promoción de viviendas protegidas de nueva construcción destinada al arrendamiento, las ayudas financieras para inquilinos y propietarios de viviendas libres para su cesión a las bolsas de alquiler, ayudas para la rehabilitación individual de viviendas destinadas a arrendamientos.

Se da un propósito y un ánimo por la **colaboración interadministrativa** tanto entre la Comunidad Autónoma de Aragón y los municipios, como con agentes privados de la intermediación inmobiliaria o entidades sin ánimo de lucro.

Con buen criterio y a veces guiándonos no sólo por decisiones racionales sino por decisiones del sexto sentido, ya se está realizando un borrador de lo que será el nuevo Plan aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación en el período que comprende 2009-2012, donde la política y el sentido común de las necesidades actuales siguen intuyendo necesidades de alojamiento cuya alternativa sigue siendo el alquiler, potenciando de forma sobresaliente la edificación de viviendas protegidas que vayan a ser destinadas al alquiler, lo que supone –en tiempos de crisis- una mayor facilidad de acceso para todas aquellas familias que tengan dificultades financieras y económicas para adquirir una vivienda. No obstante para facilitar el acceso de las familias a la propiedad de las viviendas, se podrán introducir un elemento novedoso, como es el *derecho de opción de compra*, que permita al inquilino, tras unos años de estancia en régimen de arrendamiento, comprar la vivienda.

Se aumentará la capacidad de gestión de las bolsas públicas de alquiler y además la Comunidad Autónoma de Aragón, apuesta por facilitar el pago de las rentas a las familias con menos recursos, mediante ayudas públicas, tanto en el caso de las viviendas protegidas como de viviendas libres.

Es de esperar que el nuevo Plan contemple la promoción de alojamientos protegidos para alquiler destinados a *colectivos específicos* que además de los ya nombrados en el Plan 2005-2009, se prevé tener en cuenta ayudas y subvenciones para la erradicación del chabolismo y procurar los realojos.

Llegados a este punto, como Trabajadora Social de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y en el contexto del sexto sentido del legislador y el sentido común podemos hablar del reciente **Decreto 211/2008, de 4 de Noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba del Reglamento del Registro de Solicitantes de vivienda protegida y de Adjudicación de viviendas protegidas de Aragón**, donde entre otras apreciaciones destaca la nueva regulación de la duración de la inscripción (tres años) y las causas de baja en el registro.

Un aspecto que merece especial atención en este nuevo reglamento es la descripción de los supuestos en que la administración puede *reservarse viviendas para fines de integración social* o atender situaciones de especial necesidad permitiendo más flexibilidad en los regímenes de uso que puedan ser utilizados por la administración para la disposición de las viviendas y su cesión a los diferentes beneficiarios.

Otra de las novedades es que como no puede obviarse la circunstancia de que la necesidad de vivienda se ve agravada por el transcurso del tiempo, se introduce el criterio de la “*antigüedad de la inscripción en el Registro*” para determinar las solicitudes inscritas que han resultado adjudicatarios de estas viviendas.

En el marco de actuación de las viviendas municipales de alquiler de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, las **Normas de viviendas de alquiler vienen recogidas en el BOP Zaragoza nº 166 de 22 de Junio de 2005**, donde nos viene a expresar las dos fórmulas de acceso a una vivienda de

alquiler protegido. La Norma 7 nos habla del Procedimiento de **adjudicación por sorteo**. La Norma 8 nos habla del Procedimiento de **adjudicación mediante estudio de valoración de solicitudes extraordinarias**, teniendo en cuenta:

- Situaciones de precariedad o ausencia de alojamiento de carácter permanente.
- Colectivos especialmente vulnerables.
- Situaciones económicas especiales e incluidas en itinerarios o programas de inserción social que requieran para su correcto desarrollo de mejoras en su situación de alojamiento.

Como podemos ver a lo largo de mi exposición las diferentes legislaciones en materia de vivienda en alquiler protegido han ido modificando y adaptando requisitos, beneficiarios, procedimientos, así nos podemos preguntar, ¿existe realmente del sexto sentido o más bien sólo se trata de decisiones racionales cuando el legislador hace la ley?, ¿existe realmente el sexto sentido cuando hablamos de Trabajo Social y vivienda protegida? Efectivamente pienso que sí.

Ya, en el año 1990, el sexto sentido de las dos Trabajadoras Sociales contratadas por la Sociedad Municipal intuían que la puesta en marcha de un programa de seguimiento y atención social a las familias podría ser el punto de partida para realizar la necesaria sistematización de la práctica del día a día hasta la fecha de hoy, y avanzar hacia otro Trabajo Social posible. En aquel entonces, no muy conscientes, empezamos a dibujar escenarios de futuro en un espacio y en un campo de trabajo un tanto desconocido. Apenas había bibliografía sobre las funciones a realizar por un Trabajador Social.

En la actualidad, a día de hoy, podemos decir que la plantilla del área de gestión social de Zaragoza vivienda ha incrementado considerablemente y podemos hablar de una plantilla de nueve Trabajadores sociales, además de la incorporación de otros perfiles profesionales como es el caso de tres Educadores Sociales, una Mediadora Social, dos auxiliares de Apoyo

doméstico, un Maestro Taller y cinco administrativos para gestionar un número de viviendas que ha duplicado el número inicial, llegando ya a las 2000 viviendas de alquiler distribuidas por la ciudad.

Sabíamos que la vivienda es un elemento clave en todo proceso de lucha contra la exclusión y partíamos de la premisa del concepto *sistémico* de Bienestar Social, que considera el resultado de la interacción de 6 subsistemas: Sanidad, empleo, seguridad Social, Servicios Sociales y *vivienda*.

Considerada esta óptica, la vivienda sería uno más de los aspectos que contribuirían a conseguir un bienestar social, destacando la *interacción* entre los diferentes subsistemas, que por sí solos no pueden garantizarlo.

Intuíamos que como Trabajadoras Sociales formábamos parte de la política global de bienestar Social, entendiendo que las actuaciones en Trabajo Social y Vivienda debían de partir de una responsabilidad pública, con la necesaria cooperación y participación de toda la iniciativa social.

La vivienda aporta al bienestar social al considerar que ésta da respuesta a algunas *necesidades* descritas por teóricos del tema en los niveles básicos: necesidad de abrigo, refugio, intimidad, seguridad física... pero sobre todo, la vivienda proporciona *delimitación física* del propio espacio y del espacio de acción y relación. Supone un asentamiento y continuidad en las interacciones con los objetos y las personas.

La línea de actuación debía estar dirigida por el principio de **igualdad**, pero teniendo en cuenta las circunstancias de desigualdad. Había que tender hacia la **normalización**, con una orientación hacia la prevención.

Había que tener en cuenta las **adjudicaciones** de la vivienda, la forma de la vivienda (su tamaño, su distribución, su luminosidad, su ubicación), porque condiciona hasta cómo nos podemos comportar. No podemos olvidar que la socialización primaria se produce básicamente en la familia, y que

principalmente las interacciones familiares se desarrollan en el hogar, en la familia.

Al mismo tiempo teníamos que tener en cuenta la **integración del domicilio** en un grupo de viviendas, y a su vez en un medio ambiente más amplio, un barrio, con sus calles, espacios de interacción (plazas, parques, colegios, servicios sanitarios, etc.).

Había que tener en cuenta que la vivienda y su permanencia en ella crean lazos básicos para la **identidad social**, sentido de pertenencia al barrio y a la ciudad. A través de la vivienda y de su permanencia en ella, la persona llega a apropiarse del espacio y crea sentido de comunidad, básico para su propio bienestar y mejora, pero fundamental también para garantizar la mejora colectiva comunitaria en la que todos contribuimos al desarrollo de la sociedad.

Esta interacción es importante; la persona contribuye al desarrollo de la sociedad en la que está inmerso, y la sociedad intenta reproducir su modelo en cada individuo. En este proceso, la sociedad transmite su concepto de familia, de relaciones... a través del diseño de la vivienda, del edificio, del barrio. Todo ello es la base para la construcción de la **identidad personal**, del pequeño grupo (la familia) y en el nivel de grupo (la comunidad, el barrio, la ciudad).

Ahora bien, y partiendo de todas estas premisas, ¿Qué aporta el Trabajo Social a la gestión de la vivienda de alquiler protegido? ¿Qué momentos básicos tenemos que tener en cuenta en las intervenciones del Trabajador Social?

En Octubre del 2008, en la ciudad de Cádiz, los días 30 y 31, pudimos asistir a las **Jornadas sobre vivienda en alquiler y gestión pública**, organizado por AVS, y en el Taller de Intervención Social y Mediación pudimos llegar a las siguientes conclusiones y propuestas:

- El Trabajo Social aporta mayor integración social e inserción social a los residentes.
- Se compensan los casos en los que la necesidad de alojamiento va acompañada de otras necesidades sociales
- Se disminuye la conflictividad vecinal
- Se favorece el mantenimiento de las viviendas y zonas comunes
- Se disminuyen los impagos
- Se evitan irregularidades de ocupación
- El seguimiento de las situaciones socioeconómicas y laborales de las familias permite adecuar el precio del alquiler de la vivienda
- El Trabajo Social aporta valoraciones diagnósticas y una atención especial ante situaciones urgentes de vivienda.
- El Trabajo Social aporta el diseño de Programas concretos
- El Trabajo Social se realiza desde la Planificación y participación en un proceso amplio que incluye desde el diseño de las viviendas hasta la adjudicación y posterior seguimiento social de individuos y colectividades.
- El Trabajo Social aporta poder trabajar desde la Prevención, facilitando desde el primer momento la mejora de la calidad de vida y la evitación de conflictos.
- El Trabajo Social aporta esfuerzos de síntesis y organización en el trabajo desde el punto de vista de la calidad y de la necesaria sistematización de las intervenciones
- El Trabajo Social aporta la necesidad de Trabajo en Equipo y de forma coordinada.

Los momentos básicos para la intervención del Trabajador Social pueden ser:

- En el momento de **Adjudicación de la vivienda**. Teniendo en cuenta las diferentes maneras de acceso a una vivienda protegida.

Bien por sorteo o por accesos extraordinarios, realizando valoraciones de necesidad y las necesidades de apoyo.

- En el momento de **Asignación de viviendas**. Valorando la vivienda más adecuada a las necesidades de la vivienda; valorando los equilibrios entre los diferentes residentes de un bloque “donde puede ser la convivencia más positiva”.
- En el momento de la **Acogida de los nuevos residentes**, sin olvidar el cambio de residencia como factor estresante en la vida de las personas con pocas habilidades sociales. Teniendo conocimiento y apoyando las múltiples gestiones que suponen un cambio de domicilio. Facilitando el conocimiento y adaptación-integración en el nuevo barrio, recursos de la zona, etc. Trabajando en coordinación y Equipo con otros profesionales de Apoyo, con Educador – mediador-auxiliar de apoyo doméstico, en este proceso.
- En el momento de **Tratar la morosidad**. Apoyando, gestionando recursos, realizando una tarea educativa, basada en la filosofía del esfuerzo. Averiguar la necesidad social que subyace al impago. Ofrecer alternativas para afrontar la necesidad . Acuerdos de pago. Trabajo en red. Reforzar el empowerment de la familia para afrontar sus necesidades y responsabilidades.
- En el momento de **la convivencia comunitaria**. Participación en los equipos de asignación y adjudicación de la vivienda. Favorecer la mezcla social. Trabajar en lo preventivo, facilitando la convivencia desde el conocimiento y el diálogo, las normas de convivencia, el diseño de los espacios. Participación en la resolución de conflictos. Fomentar la ayuda mutua, etc.

A modo de **conclusiones** decir:

- 1.- La gestión social del alquiler protegido es eficaz cuando se realiza desde una visión **integral** que incluya los aspectos de diseño arquitectónico, económico, legal y de intervención social.
- 2.- La intervención en vivienda contribuye al **bienestar social**, cuando se realiza con perspectiva de **trabajo en red** con el resto de subsistemas: educación, salud, empleo, seguridad social y especialmente servicios sociales y vivienda.
- 3.- La intervención social en vivienda debe ser **preventiva**, facilitando desde el primer momento la mejora de la calidad de vida y la evitación de conflictos.
- 4.- La intervención social en vivienda **mejora la gestión** del alquiler desde la planificación y el diseño de las viviendas, la adjudicación y asignación de las mismas, la gestión de cobros impagados, el mantenimiento de las viviendas y la mejora de la convivencia comunitaria.
- 5.- La **mediación e intermediación** resultan herramientas eficaces en la prevención y resolución de conflictos, convirtiéndolos en oportunidad de la mejora y facilitando la consecución de los objetivos de gestión.
- 6.- La **participación de los residentes** es fundamental para el éxito de los proyectos, intentando hacer de los residentes agentes activos de su cambio.
- 7.- La cesión de viviendas a Ayuntamientos y entidades Sociales para la gestión de viviendas de integración que garanticen los acompañamientos a los residentes resultan un buen instrumento para la atención a los colectivos de especial dificultad.
- 8.- Potenciar el interés de la familia inquilina, las estrategias de comunicación y el compromiso común son **herramientas básicas** en la Intervención social en vivienda.
- 9.- La disposición de **ayudas económicas** al alquiler resultan fundamentales tanto en el alquiler privado como en el público para garantizar la permanencia de las familias de rentas más bajas.

10.- El **Apoyo Social** debe ir acompañada de una **claridad y firmeza en el cumplimiento de los derechos y obligaciones** de las familias arrendatarias (derecho de ocupación, pago de las rentas, cuidado y mantenimiento de las viviendas, etc.).

11.- La **conflictividad vecinal** debe ser considerada como causa de rescisión de contratos de arrendamiento, tanto a través de su inclusión en las cláusulas del contrato como en su consideración jurídica y legal.

12.- Los **profesionales de la Intervención Social** en vivienda podemos mejorar nuestra eficacia con la creación de **redes de intercambio** de conocimientos y experiencias

13.- Los Programas de intervención social en vivienda deben recibir **fondos económicos** para su desarrollo, desde una perspectiva de **cofinanciación** entre las diferentes administraciones y agentes sociales implicados, valorando su inclusión en los **Planes de vivienda**.

De esta manera, la profesión del Trabajador Social, el sentido común, el sexto sentido, los cambios en las leyes, los cambios en los valores, las dinámicas de organización, las orientaciones racionales y todo en su conjunto, hacen posible la **definición de estrategias** para intervenir en este subsistema de la vivienda y avanzar hacia otro **Trabajo Social posible**, teniendo en cuenta la práctica profesional realizada desde el saber y para el saber.

Muchas gracias a todos y a todas por el interés mostrado. Es mi deseo que mi aportación haya sido para motivar la inquietud por trabajar en este tema de **Trabajo Social y vivienda** en el que aún hay mucho camino por recorrer y Programas para comenzar y dar continuidad a los que ya están en la actualidad.

Mi más sincero agradecimiento por la colaboración en la elaboración de este documento a todo el Área de Gestión Social y alquileres de Zaragoza Vivienda y especialmente al Equipo Administrativo.

Estoy a vuestra entera disposición: amponce@zaragozavivienda.es

BIBLIOGRAFIA

GARCIA, Eloísa, PONCE, Ana María, ARILLA, Olga, *Programa de seguimiento de los inquilinos y de las viviendas municipales de alquiler*, Seminario Técnico la vivienda y su aspecto social, 20 y 21 Octubre 1994, Alicante. AVS.

GARCIA, Eloísa, PONCE, Ana María, ARILLA, Olga, *Trabajo social y vivienda desde la SMV*. II Congreso de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Aragón. Retos del Trabajo Social en Aragón. 1,2 y 3 Marzo 1995.

GAVIRIA, Mario, LAPARRA, Miguel, FERRER, Javier, AGUILAR Manuel, (1991), *Vivienda social y trabajo social*, Madrid, Editorial Popular S.A.

PONCE, Ana María, LEON, Sonia, AGUERRI, Pilar, (2009), *La calidad y el trabajo social en la vivienda pública de Zaragoza*, XI Congreso estatal de Trabajo Social. Trabajo Social: Sentido y Sentidos. Zaragoza.

SAMBRICIO, Carlos, SANCHEZ LAMPREAVE, Ricardo, (2008), Cien años de historia de la intervención pública en la vivienda y la ciudad. Madrid. Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo. AVS.

SANZ CINTORA, Ángel (2008), *Vida, convivencia y empleo. Los vecinos de las viviendas sociales de alquiler de Zaragoza vivienda en la Margen Izquierda. Estudio Sociológico*. Zaragoza, Zaragoza Vivienda.

TRILLA, Carmen (2001), *La política de vivienda en una perspectiva europea comparada*. Colección Estudios Sociales nº 9. Fundación La Caixa.

VVAA, *La vivienda, un espacio para la convivencia intercultural*. II Jornadas IRIS. 3, 4 y 5 Diciembre de 2001. Madrid. Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte. Instituto de realojamiento e integración social.

VVAA, (2005), *Acciones e investigaciones sociales*, Zaragoza, Escuela Universitaria de Estudios sociales. Universidad de Zaragoza.

Jornadas sobre Vivienda en alquiler y gestión pública, 30-31 de Octubre de 2008, Cádiz, AVS.

“Constitución Española”, BOE nº 311 de 29 de Diciembre de 1978.

“Ley de 29/1994 de 24 de Noviembre, de Arrendamientos Urbanos”, BOE nº 282 de 25 de Noviembre de 1994.

“Real Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012”, BOE nº 309 de 24 de Diciembre de 2008.

“Ley 24/2003, de 26 diciembre, de medidas urgentes de política de Vivienda Protegida”, BOA nº 156 de 31 de Diciembre de 2003.

“Decreto 80/204, de 13 de Abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y de Adjudicación de Viviendas Protegidas de Aragón”, BOA nº 46 de 21 de Abril de 2004.

“Decreto 225/2005, de 2 de noviembre, del Gobierno de Aragón, regulador del plan aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación 2005-2009”, BOA nº 131 de 5 de noviembre de 2005.

“Normas de viviendas de alquiler”, BOP Zaragoza nº 166 de 22 de Junio de 2005.