

Trabajo Fin de Máster

La intervención social ante la exclusión residencial: un estudio de caso de los perfiles sociodemográficos y de las experiencias de riesgo de pérdida de vivienda en Zaragoza

Social intervention facing to residential exclusion: a case study of the sociodemographic profiles and experiences of housing loss risk in Zaragoza

Autor

ALONSO ALDEA TORREQUEBRADA

Director

JUAN DAVID GÓMEZ QUINTERO

Facultad de Economía y Empresa

Máster Universitario en Sociología de las Políticas Públicas y Sociales

Año académico 2023/2024

“Entrevistador: Y, ¿les comunicaste la situación y no...?”

Informante 3: Sí, y nada: que hay mucha gente y poca vivienda.”

Resumen

En el momento actual de incertidumbre y preocupación social al respecto de la crisis residencial y del devenir de las personas acogidas a las medidas paliativas que se vienen extendiendo desde el inicio de la pandemia, los profesionales del ámbito social y, en especial, del Trabajo Social, deben profundizar en la comprensión de dicha circunstancia para desarrollar su labor disponiendo del mayor conocimiento posible. La presente investigación pretende analizar descriptivamente los perfiles sociodemográficos de los afectados, así como la intervención social que se realiza con las personas en situación de riesgo de pérdida de vivienda a través de un estudio de caso en el Área de Vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza. Dicho estudio se estructura mediante una perspectiva doble: una primera visión descriptiva de una muestra principal de 58 casos y una segunda cualitativa de una submuestra de siete casos que aportarán una mirada más profunda acerca de los itinerarios de exclusión residencial. Mediante el análisis de la convergencia discursiva de los entrevistados, las conclusiones sugieren que, debido a la ausencia de una estructura consolidada de protección en materia de vivienda, así como a la escasez de recursos habitacionales, se percibe una falta de capacidad generalizada por parte de los agentes implicados para responder las necesidades de los afectados. Por último, se desarrolla una serie de recomendaciones, tales como la práctica del acompañamiento social continuo con las personas afectadas y la atención integral sobre todas las áreas donde emergen problemáticas, al margen del acceso y mantenimiento de la vivienda, para tratar de mejorar la intervención social en este tipo de problemáticas.

Palabras clave: vivienda, lanzamiento, intervención social, pueblo gitano, riesgo de pérdida de vivienda

Abstract

In the current climate of uncertainty and intensified social concern surrounding the residential crisis and the future of individuals reliant on the palliative measures extended since the beginning of the pandemic, it is imperative for professionals, particularly those in social work, to deepen their understanding of these circumstances to execute their roles with the fullest possible insight. This research aims to provide a descriptive analysis of the socio-demographic profiles of those impacted, as well as an evaluation of the social interventions conducted with individuals at risk of housing loss. The study employs a case study approach, taking the experience of the Housing Area of the Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza. The research is structured from a dual perspective: firstly, offering a descriptive overview based on a primary sample of 58 cases, and secondly, a qualitative analysis of a sub-sample of seven cases, which offers an in-depth examination of the trajectories of residential exclusion. Through the analysis of discursive convergence among interviewees, the conclusions indicate a general incapacity among the involved actors to meet the needs of those affected, due to the absence of a robust housing protection framework and the limited availability of housing resources. Finally, a series of recommendations are proposed, such as the practice of continuous social support for affected individuals and comprehensive attention to all areas where problems arise, beyond merely securing and maintaining housing, in order to try to improve social intervention in this type of issue.

Key words: Housing, eviction, social intervention, roma people, housing loss risk

Índice

1. Introducción	9
2. Justificación	11
3. Objetivos	14
4. Marco teórico	16
4.1 Entramado legislativo de interés	16
4.1.2 Medidas específicas contra los lanzamientos sin alternativa	20
4.2 De la exclusión social a la exclusión residencial	23
4.2.1 Exclusión social y residencial en el pueblo gitano	29
4.3 Intervención social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda.....	31
4.3.1. Situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, tipos y consecuencias.....	31
4.3.2 Entorno de agentes implicados	37
4.3.3 Trabajo Social y exclusión residencial.	42
4.3.4 Área de vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza.....	45
5. Metodología	50
5.1. Fase preactiva.....	50
5.2 Fase interactiva	51
5.3 Fase postactiva	54
6. Análisis de resultados	56
6.1 Análisis descriptivo de la muestra general.....	56
6.1.1 Composición de las unidades de convivencia.....	56
6.1.2 Nivel educativo, discapacidad, dependencia y violencia de género	59
6.1.3 Situación laboral y económica	61
6.1.4 Situación de la vivienda en riesgo	65
6.2 Análisis cualitativo de la submuestra.....	69
6.2.1 Génesis de las situaciones de riesgo	70

6.2.2 Primera reacción emocional y física	74
6.2.3 Desarrollo del procedimiento y afección personal.....	79
6.2.4 Resultado de la intervención social.....	88
6.2.5 Reflexiones finales.....	93
7. Conclusiones y recomendaciones	96
8. Bibliografía	100
9. Legislación consultada.....	108
10. ANEXOS	109
ANEXO I. Programa de vivienda de APG Zaragoza	109
ANEXO II. Modelo de autorización para la grabación de contenido	114
ANEXO III. Guion de la entrevista	115
ANEXO IV. Asesoría jurídica gratuita frente a la ocupación ilegal de vivienda en Zaragoza. Resultados acumulados 2021-06/2023.....	116

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre objetivo general y objetivos específicos	15
Tabla 2. La exclusión social como un proceso integral	26
Tabla 3. Requisitos mínimos de la vivienda según Cortés	27
Tabla 4. Categoría ETHOS	28
Tabla 5. Objetivos y actividades del programa de vivienda de APG Zaragoza	46
Tabla 6. Síntesis de variables descriptivas para explotación de muestra principal	51
Tabla 7. Frecuencia relativa del tipo de procedimiento con respecto del total	53
Tabla 8. Resumen de las características de los informantes por edad, género y tipo de procedimiento	53

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. La vivienda como uno de los tres principales problemas en España.....	12
Ilustración 2. Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la vivienda....	19
Ilustración 3. Lanzamientos recibidos y realizados en España (periodo 2008-2012)..	33
Ilustración 4. Lanzamientos recibidos y realizados en Aragón (periodo 2008-2012) .	34
Ilustración 5. Origen de los lanzamientos en España (periodo 2013- 2024T1).....	35
Ilustración 6. Origen de los lanzamientos en Aragón (periodo 2013- 2024T1)	36
Ilustración 7. Mujeres y hombres proactivos por rango de edad	57
Ilustración 8. Miembros por unidad de convivencia.....	58
Ilustración 9. Distribución de la muestra general según rango de edad y género.....	59
Ilustración 10. Nivel máximo educativo cursado según rango de edad.....	60
Ilustración 11. Síntesis de desempleados, inactivos y empleados	62
Ilustración 12. Conjunto de ingresos según IPREM	63
Ilustración 13. Origen de los ingresos provenientes de prestaciones sociales	64
Ilustración 14. Presión de alquiler/hipoteca sobre los ingresos mensuales	65
Ilustración 15. Distribución de casos por Código Postal (frecuencias $\geq 7\%$).....	66
Ilustración 16. Relación entre régimen de tenencia y propietario	67
Ilustración 17. Rango de renta	68
Ilustración 18. Nube de palabras al respecto de la primera reacción emocional	76

1. Introducción

Desarrollar investigaciones relacionadas con el ámbito de la vivienda resulta habitualmente complejo debido, principalmente, a su carácter multidimensional. Una vivienda es una entidad con repercusiones sociales, pues puede suponer un elemento de exclusión para parte de la población que no tiene acceso a ella o que no la disfruta plenamente; también, con una importante dimensión económica, pues se utiliza como objeto de especulación y se considera la principal inversión de muchas familias; y, por último, con gran impacto territorial, ya que proyecta la organización y valores de una sociedad (Díaz, 2003; Leal, 1979).

Durante la crisis económica que emergió en 2007, se pusieron de manifiesto las debilidades latentes del parque residencial español, siendo la consecuencia negativa con mayor impacto social los procedimientos de lanzamiento de vivienda a propietarios insolventes sin alternativa habitacional (Rodríguez, 2017). La actuación pública para paliar esta situación ha sido lenta y no ha atendido los problemas últimos que reproducen estas situaciones; no obstante, algunas medidas paliativas como la continua prórroga de la moratoria del desalojo de los deudores hipotecarios considerados vulnerables, que se extiende desde 2013 hasta, por ahora, 2028, sí han conllevado ciertos efectos protectores (Ley 1/2013; Real Decreto-ley 1/2024). Este hecho contrasta con la escasa protección que han tenido hasta hace apenas 4 años las personas afectadas frente a procedimientos consecuencia del impago de renta o de la expiración legal de su contrato en materia de alquiler, aun constituyendo estas, por lo menos desde el año 2013, momento en el que se clarifican mínimamente los indicadores de lanzamientos arrendaticios e hipotecarios del Consejo General del Poder Judicial (en adelante CGPJ), las principales causas de desalojo, superando intensamente a los vinculados con las hipotecas. Si bien, hasta el 31 de diciembre de 2024 el lanzamiento de familias afectadas por esta última tipología de procedimientos ha sido igualmente suspendido (Real Decreto-ley 11/2020), la fragilidad de la situación de las personas afectadas por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, así como la incertidumbre al respecto del devenir de la gestión pública de las consecuencias últimas de la exclusión residencial, hacen necesaria una reflexión profunda por parte de todos los agentes sociales implicados.

La estructura de la investigación comienza con la justificación y la exposición de sus objetivos generales y específicos. Posteriormente, se desarrolla un marco teórico dividido en tres bloques: entorno legislativo de interés, de la exclusión social a la exclusión residencial e

intervención social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. En tercer lugar, se lleva a cabo la explicación de la metodología en tres fases que se utilizará para el desarrollo de la etapa empírica de la investigación. Posteriormente, se realiza el análisis de los datos, recogidos mediante dos técnicas: en primer lugar, la explotación de variables descriptivas de una muestra principal compuesta por 58 casos de familias en riesgo de pérdida de vivienda, con los que se está interviniendo en el Área de Vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza (en adelante APG Zaragoza); y, en segundo lugar, a través de la realización de entrevistas semiestructuradas a una submuestra de siete casos de entre el total de la muestra principal, seleccionados para que contribuyan con su perspectiva subjetiva en torno a la intervención social que se llevó a cabo en sus procedimientos. Finalmente, se desarrollará una serie de recomendaciones, en base a las respuestas de los informantes, para tratar de mejorar la intervención social en este tipo de situaciones y se dispondrán una serie de conclusiones en torno a la investigación general desarrollada.

2. Justificación

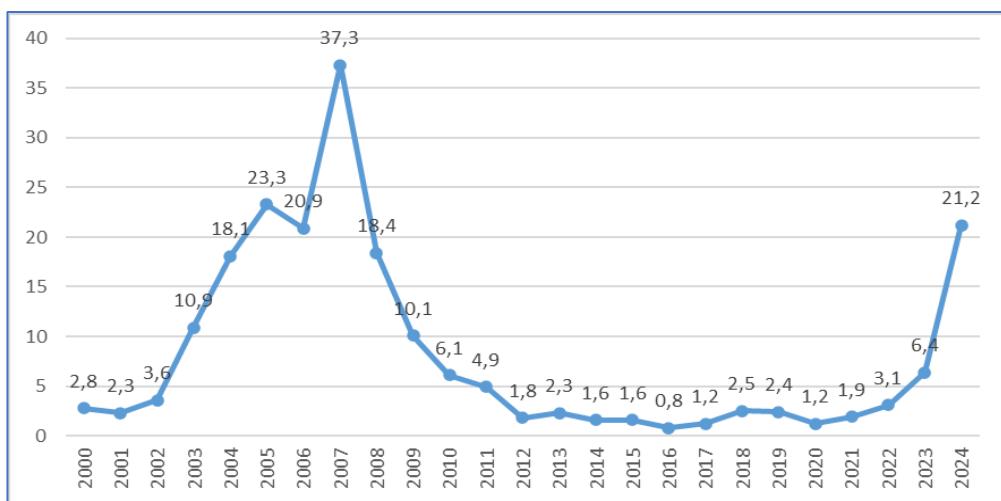
La reciente crisis sanitaria y económica, derivada de la pandemia por infección de COVID-19 y de las acciones que se llevaron a cabo para controlar su transmisión, intensificó la problemática de un sector de la población que ocupaba una posición vulnerable y, además, incorporó en nuevos itinerarios de exclusión a personas que, hasta entonces, se desarrollaban con normalidad (Calzada, 2020). En el ámbito aragonés, este hecho se constata con el aumento de la carga laboral de los trabajadores sociales, que se refleja en el incremento del número de usuarios del servicio de Atención Primaria de Servicios Sociales con intervenciones abiertas entre el periodo 2019 y 2022, último año con información disponible, en el que la cifra se eleva de 118.886 a 154.090 usuarios; también, a través del ratio de trabajador social por habitante que, si bien disminuye de 4.398 a 4.081 habitantes por trabajador social, aumenta considerablemente en la ciudad de Zaragoza (IASS, 2020; IASS 2021; IASS, 2022) y continúa muy por encima de la recomendación de los 3.000 habitantes por trabajador social del Consejo General de Trabajo Social (Páez y Muriel, 2022); por último, a través del elevado consenso entre los técnicos colegiados participantes de la última investigación acerca del estado de los servicios sociales en España, al respecto de la fragilidad que han mostrado los servicios sociales existentes en Aragón ante la pandemia, así como al respecto de la sensación general de saturación, obteniendo en ambas cuestiones un consenso superior al 80% (Vicente et al., 2022).

Los perjuicios económicos de la pandemia no tardaron en manifestarse, debido al aumento del desempleo y a la consecuente reducción de ingresos en los hogares, pudiendo ejemplificarse a través de diversos indicadores. La tasa de riesgo de pobreza y exclusión social, denominada AROPE, se incrementa hasta el 26,4% en 2020, tras cinco años de tendencia descendiente, registrando una cifra casi tres puntos superior a la del año 2008. La tasa de riesgo de pobreza se situó en el 21% en el año 2020, tras tres años de descenso y siendo más de un punto superior a la cifra registrada en 2008. La población con privación material severa aumentó más de dos puntos entre 2019 y 2020 hasta situarse en el 7%, cifra que duplica la obtenida en el año 2008. (Llano, 2020). No obstante, no todos los sectores fueron igualmente afectados, siendo más perjudicada la población en situación más vulnerable e insegura. Si se analiza la evolución del número de ocupados por ramas de actividad entre 2019 y 2020 se comprueba que, en solo un año, destacó la pérdida del 21% de los empleos en hostelería, además del 10% tanto en actividades artísticas y recreativas como en el servicio doméstico (Laparra, 2022).

En materia de vivienda, los problemas tradicionales del mercado de vivienda se incorporan a la previsible oleada de lanzamientos consecuencia de procedimientos de ejecuciones hipotecarias y vinculados con arrendamientos, debido a la bajada de ingresos de la población y a la imposibilidad de pagar sus mensualidades. Este hecho insta al Gobierno a incorporar medidas, enmarcadas en el denominado “escudo social”, que han ido paulatinamente mitigando esta situación. Entre otros aspectos, estas actuaciones, alguna de ellas ya inexistentes, tiene que ver con la prórroga extraordinaria del plazo de finalización del contrato de arrendamiento, con la moratoria o condonación de la renta y con la suspensión de los lanzamientos de inquilinos considerados vulnerables (Real Decreto-ley 11/2020).

Todo ello parecería contrastar con la escasa preocupación ciudadana reflejada, hasta hace poco tiempo, a través del análisis del barómetro que realiza el Centro de Investigaciones Sociológicas al respecto de los tres principales problemas existentes en España¹ (ver Ilustración 1). En síntesis, se observan dos únicos períodos de incremento intenso de la percepción de la vivienda como uno de los tres principales problemas existentes: el primero durante los años 2001-2007, en los que aumenta la selección de esta respuesta de un 2,3% a un 37,3%, y a partir del año 2020, en los que aumenta la selección de un 1,2% a un 21,2%. (CIS, 2000-2024).

Ilustración 1. La vivienda como uno de los tres principales problemas en España



Fuente: elaboración propia en base al CIS (2000-2024)

¹ Debido a un cambio metodológico, en términos estrictos, la serie finaliza en el año 2020; no obstante, continúa siendo útil. Los resultados durante el periodo 2021-2024, se pueden consultar individualmente.

Asimismo, cabe destacar la escasez de investigaciones al respecto del proceso de intervención social en el ámbito de vivienda, en los que se ahonde tanto en el método que desarrollan los profesionales como en la experiencia subjetiva de la persona afectada, más allá de la exposición de datos agregados habitualmente de carácter estadístico (Ramis-Pujol, 2013).

La situación de riesgo de pérdida de vivienda constituye una problemática de relevancia en el territorio español; si bien ha sido visibilizada, desde hace tiempo, tanto por organismos internacionales como por organizaciones sociales y sindicatos, continúa dotando de gran interés profesional tanto su investigación como su intervención desde el ámbito público. En la situación actual de incertidumbre al respecto de la crisis residencial y del devenir de las personas acogidas a las medidas paliativas que se llevaron a durante la emergencia internacional de la pandemia por infección de COVID-19, los profesionales del ámbito social y, especialmente, los técnicos vinculados al trabajo social deben profundizar en la comprensión de dicha problemática para desarrollar su labor de la mejor forma posible (García et al., 2017).

Finalmente, cabe mencionar que se considera necesario enfatizar la voz de las personas afectadas por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, así como permitir que expresen su opinión y tenerla en cuenta desde el ámbito profesional y académico. En este contexto, el desempeño profesional del investigador del presente trabajo de investigación como trabajador social responsable del Área de Vivienda de APG Zaragoza, establece una situación idónea para profundizar en el itinerario de intervención de las personas en situación de riesgo de pérdida de su domicilio habitual, teniendo la posibilidad de ahondar en su experiencia subjetiva durante el desarrollo del procedimiento.

3. Objetivos

Previamente a la exposición de los objetivos y con el propósito de perfilar y justificar el tema que se intenta desarrollar en el presente trabajo, se puso práctica el método propuesto por Booth et al. (2010), debido a su utilidad para definir las preguntas de investigación que se tratarán de responder. De este modo, se comenzó delimitando el ámbito de investigación seleccionado hasta que permitiera su investigación académica: intervención social en itinerarios de exclusión residencial. No obstante, resultaba demasiado amplio, ya que no especificaba qué itinerarios ni qué manifestaciones vinculadas a la exclusión residencial. Por ello, se continuó delimitando el campo de estudio a los expedientes abiertos durante el periodo que abarca desde abril hasta diciembre del año 2023 en el Área de Vivienda de APG Zaragoza, así como a los itinerarios de exclusión consecuencia de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. Posteriormente, dichos autores proponen motivar la anterior propuesta, por lo que resulta necesario disponer que se tratará de profundizar tanto en el conocimiento de las personas afectadas como en la intervención social que se lleva a cabo con ellas por encontrarse en situación de riesgo de pérdida de vivienda y, especialmente, en su mirada subjetiva durante el proceso. Finalmente, es imprescindible justificar la propuesta, por lo que se plantea que, ante la escasez de evaluaciones detalladas, resulta de interés ahondar en las características, manifestaciones y experiencias de intervención social en situaciones de riesgo de pérdida del domicilio habitual.

Una vez planteado, motivado y justificado el ámbito de investigación, es necesario especificar las preguntas de investigación. Para ello, se parte de un problema práctico: resulta muy complicado visualizar de manera holística los procesos de exclusión residencial con los que se trabaja desde el ámbito social, ya que no existe un protocolo y/o una sistematización de actuación integral que atienda este tipo de situaciones. Seguidamente, se plantean una serie de cuestiones que tratarán de ayudar a resolver dicho problema: ¿qué tienen en común y qué diferencia a las personas afectadas?, ¿cuál es la génesis de la exclusión residencial?, ¿qué agentes sociales se implican en esta problemática?, ¿cuál es la reacción física y mental de los afectados? y ¿qué itinerario siguen? Por último, se propone un problema de investigación: se necesita comprender cómo es la intervención que se realiza en este tipo de situaciones, así como cuáles son las características y la experiencia subjetiva de los afectados por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda.

Teniendo en cuenta lo expuesto y que, en consecuencia, el objetivo general sería doble, se redacta una serie de objetivos específicos vinculados (ver Tabla 1):

Tabla 1. Relación entre objetivo general y objetivos específicos

	Objetivos generales	Objetivos específicos
1	Realizar un análisis descriptivo de los perfiles sociodemográficos de los usuarios del Área de Vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza	<p>1.1 Identificar y analizar las principales variables que permitan describir las diversas situaciones familiares de los usuarios</p> <p>1.2 Proyectar la tipología de caso que acude al servicio de vivienda de APG Zaragoza</p>
2	Analizar el proceso de intervención social que se realiza con dichos usuarios	<p>2.1 Reflejar la mirada subjetiva de las personas afectadas por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda a lo largo de su experiencia</p> <p>2.2 Explorar qué agentes sociales y qué recursos técnicos intervienen en este tipo de situaciones</p>

Fuente: elaboración propia

4. Marco teórico

Previamente al desarrollo de la metodología propuesta para ejecutar la investigación, resultaría necesario llevar a cabo una revisión literaria a través fuentes secundarias, siguiendo la terminología de Ibáñez (1986). Este análisis, imprescindible para contextualizar el objeto de estudio, comienza sintetizando el entorno legislativo del derecho a la vivienda, así como las medidas específicas más importantes en España y Aragón para intervenir con situaciones de riesgo de pérdida del domicilio habitual; posteriormente, se analiza el concepto de exclusión social, así como su vinculación con el de exclusión residencial, para acabar aterrizándolo en sus manifestaciones entre la comunidad gitana. Finalmente, se dispone un apartado dedicado a la intervención social frente a este tipo de situaciones, en el que se ahonda en su tipología, consecuencias, agentes implicados y papel desarrollado desde el trabajo social, enfatizando la labor realizada desde el Área de Vivienda de APG Zaragoza, servicio en el que se enmarcan los casos de estudio seleccionados en la presente investigación.

4.1 Entramado legislativo de interés

Como es generalmente sabido, la Constitución Española (en adelante CE) dispone en su artículo 47 que “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 (...)" (1978, p. 11). Dicho precepto trae consigo cantidad de confusiones, llegando a ser utilizado tanto por quienes reivindican la intervención del Estado para garantizar el acceso y mantenimiento de una vivienda como por quienes no consideran necesaria la acción pública para responder la necesidad habitacional. Este hecho podría tener su génesis en el contexto político y económico en el que se desarrolló dicha norma, así como en la clasificación que realiza de los derechos fundamentales. Si bien los derechos sociales son denominados de segunda generación, el origen de su reivindicación es coetáneo a los de primera generación, es decir a los derechos civiles y políticos; no obstante, su reconocimiento y el desarrollo de mecanismos para su efectividad encontraron mayores dificultades. Esto se debe, parcialmente, a su consideración de derechos de prestación o positivos, así como a su vinculación con la igualdad y no con la libertad desde el paradigma liberal. De este modo, la libertad es interpretada de forma negativa, como la no injerencia del ámbito público en las acciones de la ciudadanía; consecuentemente, el desarrollo de este grupo de derechos, encontraron fuertes resistencias (García, 2016). En síntesis, la efectividad de este tipo de derechos necesita de cierta redistribución económica y de la extracción de bienes del

mercado libre, algo contrario a la lógica de la economía de mercado. Por otro lado, cabe destacar que ningún derecho enmarcado en el texto constitucional puede ser analizado individualmente. La ausencia de vivienda o de un establecimiento análogo adecuado tiene graves repercusiones en el contenido de otra serie de preceptos, entre los que cabe destacar: la dignidad personal y el libre desarrollo de la personalidad del artículo 10, la integridad física y moral del artículo 15, la intimidad personal y familiar del artículo 18, la salud del artículo 45, la educación del artículo 27 (Valiño, 2013), la protección de la salud del artículo 43 y el medio ambiente adecuado del artículo 45.

Particularmente, el derecho a la vivienda se puede considerar como un principio rector de la política social y económica, únicamente alegable, según dispone el artículo 53.3 de la CE, si el legislador lo reconoce. Por ello, a la hora de analizar quién es dicho legislador, resulta imprescindible referirse al artículo 148.1.3 de la CE, en el que se atribuyen a las regiones autonómicas las competencias en materia de vivienda, urbanismo y ordenación del territorio. Si bien, cabe mencionar que, en base a los artículos 149.1.11 y 149.1.13 de la CE, que disponen la concreción de las actuaciones, forma y niveles de protección, así como la canalización de recursos, continua la intervención estatal en materia de vivienda a través, principalmente, de Planes de Vivienda y, recientemente, mediante el desarrollo de la primera Ley de Vivienda. Por último, junto con el gobierno central y las comunidades autónomas, los entes locales disponen, en base al artículo 25.3 de la Ley de Bases de Régimen Local, de ciertas competencias en materia de vivienda y urbanismo (CE, 1978; Ley 7/1985). Durante la primera década del presente siglo, la progresiva asunción de competencias por parte de las regiones autonómicas alcanzaría su máximo esplendor con las reformas de los Estatutos de Autonomía. (Beltrán, 2009). En el caso de Aragón, a través de los artículos 71 y 77 de la Ley Orgánica 5/2007, en relación con la reforma de su Estatuto de Autonomía, se atribuye la competencia exclusiva en urbanismo, vivienda y obras públicas, entre otros aspectos (Ley Orgánica 5/2007).

En territorio aragonés, bajo este paradigma y tras una serie de cambios terminológicos y organizativos, se encuentra el actualmente denominado Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, conformado por seis órganos directivos, entre los que se ubica la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación. A dicha Dirección General le correspondería, en síntesis:

“el desarrollo del derecho a una vivienda digna; la planificación, la ordenación, la gestión, el fomento, la inspección y el control de la vivienda de acuerdo con las

necesidades sociales de vertebración territorial y de sostenibilidad económica, social y ambiental; la vivienda social y la protegida; la atención a las personas que carecen de vivienda; la calidad de la construcción y la habitabilidad de las viviendas; y la rehabilitación urbana en barrios y núcleos históricos y rurales y del patrimonio arquitectónico de Aragón” (Decreto 34/2020, p. 68).

Del mismo modo, en el término municipal de Zaragoza se constituye en el año 1981 la actualmente denominada Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, con el Ayuntamiento de Zaragoza como socio único, siendo su predecesor el Instituto Municipal de Vivienda, que posteriormente se convertiría en el Patronato de la Vivienda. Su objeto social debiera continuar siendo promocionar la eficacia en la gestión de la vivienda, la rehabilitación urbana y la urbanización del suelo por parte del Ayuntamiento, así como tratar la rehabilitación de espacios degradados y reducir los precios de venta o arrendamientos. Entre otros fines, para lograr con sus objetivos, dicha sociedad debe incentivar la vivienda social en su municipio de actuación (Torguet et, al, 2018 y Zaragoza Vivienda, 2018).

Más allá del entorno legislativo español y su configuración, en el ámbito internacional, debido a su enorme relevancia, la vivienda forme parte de numerosas declaraciones supranacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el artículo 25.1, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en el artículo 11.1, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Carta Social Europea, el Pilar Europeo de derechos sociales, en el artículo 19 y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en el artículo 34.3 (Ley 12/2023).

Asimismo, el acceso y disfrute de una vivienda está íntimamente vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible Unidas (en adelante ODS) impulsados por la Organización de Naciones Unidas (en adelante ONU). La necesidad de asegurar el acceso y mantenimiento de la vivienda está explícitamente mencionada en el ODS 11 (ver Ilustración 2), pero se encuentra indirectamente relacionada con muchos otros, entre los que se destacan el ODS 1, en relación con la disminución de situaciones de vulnerabilidad; el ODS 2, sobre alimentación sana y suficiente; el ODS 3, sobre la salud mental y física; el ODS 4, en relación con una educación de calidad; y el ODS 10, que refiere la reducción de las desigualdades (ONU-Habitat, 2019). Es decir, la vivienda es un elemento básico y transversal, cuya carencia implica la afección de muchos otros aspectos íntimamente relacionados con el bienestar del ser humano.

Ilustración 2. Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la vivienda



Fuente: elaboración propia

Aun siendo relativamente sencillo percibir consenso en cuanto a la disposición de preceptos que tratan acerca del derecho a la vivienda en diferentes normativas, no se encuentra el mismo acuerdo al tratar de esclarecer qué es una vivienda digna y adecuada, construcción latente que dota de sentido toda la investigación. Si bien el contenido de digno parece tener menos desarrollo que el de adecuado, se puede sintetizar el alcance de ambos. En cuanto al significado de vivienda digna, se puede vincular al artículo 10.1 de la CE y a la existencia de un mínimo invulnerable que toda normativa debe asegurar. Este contenido último debería tener en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales, así como el contexto de aplicación. De este modo, la concepción de vivienda digna podría ser entendida como la que se reconoce en cada momento en base a la idea generalmente aceptada de la misma (Valiño, 2013). En cuanto al significado de vivienda adecuada, sí que se pueden encontrar una serie de criterios establecidos hace más de 30 años por la ONU. Estos se pueden sintetizar en una serie de aspectos mínimos: seguridad jurídica de la tenencia, incluida la protección contra el desahucio y el hostigamiento; disponibilidad de los servicios, materiales, equipamientos e infraestructuras necesarias; accesibilidad económica; habitabilidad, incluida la protección contra el clima; accesibilidad física o asequibilidad, en relación con las barreras arquitectónicas; emplazamiento adecuado, especialmente vinculado con el acceso al trabajo y los servicios públicos; y adecuación cultural, vinculada a la posibilidad de la expresión de la identidad cultural (Minguijón et al, 2014).

4.1.2 Medidas específicas contra los lanzamientos sin alternativa

Previamente al análisis del concepto de exclusión residencial y, en consecuencia, de la noción de exclusión social en la que se enmarca, resulta necesario analizar varias normativas específicas que, en mayor o menor medida, han supuesto un punto de inflexión en la intervención social con personas en situación de riesgo de pérdida de vivienda.

En primer lugar, cabe destacar el Convenio de colaboración entre el CGPJ, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (en adelante FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social. Desde 2013, el CGPJ, el Gobierno de Aragón y la FAMCP vienen prorrogando un convenio de colaboración con el objetivo de detectar, durante el desarrollo de los procedimientos de desahucio arrendaticios y de ejecuciones hipotecarias, situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad. De este modo, tratarían de promover su conocimiento por parte de los servicios sociales para que estos lo trasladen al organismo pertinente y que se intervenga en la situación. En última instancia, será la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación quien decida sobre la inclusión o no de dichos supuestos en sus programas de vivienda social. Debido a la continuación de las causas que originaron la celebración del convenio hace más de 10 años, se continuó prorrogando hasta la firma de un nuevo convenio, muy similar, en el año 2019. En síntesis, dicho texto trata de proteger a las personas afectadas por procedimientos de ejecución hipotecaria que versen sobre vivienda habitual, así como por procedimientos de desahucio por falta de pago de la renta o cantidades cuyo pago corresponda al arrendatario sobre su vivienda habitual. Es necesario aclarar que esta limitación deja en el limbo, es decir, sin protección, cualquier otro tipo de lanzamiento vinculado a las situaciones arrendaticias, como la expiración legal o contractual del plazo; también, cualquier situación vinculada a la ocupación sin título legal. En síntesis, el protocolo de actuación trataría de detectar situaciones de vulnerabilidad en el órgano judicial durante el desarrollo del procedimiento para, previo análisis de la situación, se de traslado al Instituto Aragonés de Servicios Sociales (en adelante IASS), quien es encargado de estudiarla en profundidad y, en caso de que considere procedente, de llevar a cabo las medidas encaminadas para asegurar una intervención social sobre la misma. En este caso, si se considera necesario, se suspenderá el lanzamiento con la concurrencia de los requisitos legales para ello. Si bien la suspensión del lanzamiento resulta necesaria, lo verdaderamente trascendental es la tramitación urgente de las solicitudes que conlleva para ser incluidos dentro de los programas

de vivienda social (Orden PRE/211/2019). Asimismo, cabe destacar que los requisitos para llegar a acceder a la tramitación urgente de la solicitud para ser incluido en alguno de estos programas son muy exigentes y farragosos. Sintetizando, se podría disponer que los aspectos más importantes son el empadronamiento regular en la Comunidad Autónoma de Aragón, la percepción de ingresos no superior a 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM), que asciende a 900.-€ mensuales, la acreditación de necesidad de vivienda y de no disposición de uso y disfrute de otra, la concordancia del procedimiento judicial con el impago de hipoteca o alquiler y la consideración como deudor de buena fe. Estos aspectos, se encuentran regulados en los artículos 17 y 18 de la Ley 10/2016 y en el Decreto 102/2013. Esta duplicidad de normativa se debe a que no solo se tienen que cumplir los requisitos del convenio descrito anteriormente, sino a que también se deben cumplir todos los preceptos establecidos para ser beneficiario de viviendas de la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón.

En segundo lugar, es necesario hacer referencia al Real Decreto-ley 11/2020, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. El contexto de su desarrollo se ha mencionado anteriormente y está íntegramente vinculado a la extensión internacional de la pandemia por infección de COVID-19, así como a los previsibles perjuicios económicos y sociales de las medidas de confinamiento que se desarrollaron para tratar de detener su transmisión. En el ámbito de vivienda, con el objetivo de evitar lanzamientos sin alternativa habitacional, subidas de alquileres y cortes de suministros, se vienen prorrogando una serie de medidas que mitigan estas problemáticas. Si bien algunas de estas ya no tienen vigencia, aquellas de más interés para la presente investigación continúan en vigor. En la actualidad, en base a lo dispuesto en el Artículo 1, desde la entrada del presente Real Decreto-ley y, por lo menos, hasta el 31 de diciembre de 2024, la persona arrendataria puede instar un incidente de suspensión extraordinaria del desahucio o lanzamiento ante el juzgado, siempre que su origen sea el impago de rentas o la expiración legal o contractual, en caso de encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica que le imposibilite a encontrar una alternativa habitacional. Para que opere la suspensión, dicha persona debe acreditar encontrarse en alguna de las situaciones de vulnerabilidad económica descritas en el artículo 5.1 de la misma norma que, en síntesis, considera con carácter general no superar unos ingresos equivalentes a 3 veces el IPREM o que la renta arrendataria más los gastos y suministros básicos, resulta superior o igual al 35%

de los ingresos netos del conjunto de los miembros de la unidad familiar. En territorio aragonés, el juzgado trasladará al IASS dicha documentación y solicitará un informe al respecto. El juez, posteriormente, dictará un auto acordando la suspensión si se considera acreditada la vulnerabilidad y, en su caso, si pondera que no deba prevalecer la posible vulnerabilidad del arrendador. Por otro lado, e igualmente importante, en base a lo dispuesto en el Artículo 1 bis, algunos supuestos de lanzamientos para personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional que habitan viviendas sin título habilitante para ello, también pueden acogerse a esta suspensión. Si bien el procedimiento es similar, se perciben algunos aspectos más limitantes. Primeramente, es necesario que el propietario de la vivienda sea una persona jurídica o una persona física titular de más de diez viviendas; en segundo lugar, a los requisitos económicos del artículo 5.1 anteriormente descrito, se añade la obligación de que alguno de los habitantes de la vivienda sea dependiente conforme al artículo 2 de la Ley 39/2006, disponga del reconocimiento de víctima de violencia sobre la mujer o tenga a cargo o conviva con un menor de edad; en tercer lugar, una vez emitido informe positivo por el IASS, el juez tomará la decisión previa valoración ponderada y proporcional del caso concreto, teniendo en cuenta las circunstancias de entrada y permanencia del inmueble, así como la cooperación de los habitantes con las autoridades (RD 11/2020). Asimismo, vinculado a esta serie de medidas, conviene disponer que, en base al artículo único del Real Decreto-ley 1/2024, de 14 de mayo, que modifica el artículo 1.1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, se extiende, de nuevo, la prórroga de los lanzamientos consecuencia de ejecuciones hipotecarias de personas consideradas en supuestos de especial vulnerabilidad.

Por último, la medida más reciente y controversial que modifica aspectos vinculados a las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda es, sin duda, la Ley 12/2023, por el derecho a la vivienda. Tal es así, que este mismo año, mediante nota informativa N.º 52/2024², se comprueba que el Pleno del Tribunal Constitucional ha declarado inconstitucional una serie de preceptos del texto legislativo, aun desestimando la mayor parte de las quejas dirigidas contra el mismo. La coloquialmente denominada Ley de Vivienda viene a garantizar un tratamiento uniforme en todo el territorio español, asegurando unas condiciones básicas y de igualdad entre las diversas comunidades, así como sirviendo de parámetro constitucional frente a la numerosa y variada normativa autonómica. En relación con las situaciones de riesgo de pérdida de

² Tribunal Constitucional (2024). *Nota informativa N.º 52/2024*. <https://bit.ly/4dzbRPe>

vivienda, encontramos ya en sus objetivos la intención de facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada a las personas que tienen dificultades para obtenerla en el mercado libre, teniendo especial cuidado con, entre otros, los colectivos vulnerables (Ley 12/2023). En cuanto a las disposiciones específicas que afectan a los procedimientos de lanzamiento, cabe destacar las diferencias establecidas para interponer y desarrollar una demanda según se tenga o no la consideración de gran tenedor. Este concepto se dispone en el artículo 3 letra K), definiendo dicha figura como propietarios, ya sea persona física o jurídica, que tengan más de diez inmuebles urbanos de uso residencial o bien posean una superficie construida de más de 1.500 m² de uso residencial, excluyendo garajes y trasteros. Asimismo, también se aclara que, en las zonas que las diferentes comunidades autónomas, en uso de sus competencias, declaren un entorno de mercado residencial tensionado, el número de viviendas en propiedad para ser considerado gran tenedor podría ser reducido a la mitad. El resto de modificaciones de interés, se encuentra en las diversas disposiciones adicionales del texto. En cuanto al reconocimiento de una situación de vulnerabilidad, se distingue: una vulnerabilidad económica en procedimientos por impago de rentas que, con carácter general, consiste en la convergencia de que la renta más los gastos de los suministros básicos supongan más del 30% de los ingresos de la unidad familiar y que, dichos ingresos, no superen con carácter general el límite de 3 veces el IPREM; y una vulnerabilidad social genérica, que podría considerarse en función de la presencia en el domicilio de personas dependientes, víctimas de violencia sobre la mujer y menores de edad. Además, añade que podrían valorarse otras situaciones, por lo que quedaría a reserva de lo considerado por servicios sociales o el juzgado. En relación con la admisión de demandas, cabe destacar la obligatoriedad por parte del demandante de especificar si es o no un gran tenedor, así como si el inmueble constituye la vivienda habitual de la persona que la habita; asimismo, en el caso de grandes tenedores, deberán especificar si la situación del demandado se corresponde o no con la vulnerabilidad mencionada anteriormente, y deberán acreditar haber tratado de realizar un proceso de conciliación o mediación con el demandado (Torres, 2023). Por último, se dispone la obligación de señalar el día y hora exactos en los que tendrá lugar el lanzamiento que, si bien, en buena parte del territorio venía indicándose, pareciese que algunos juzgados, con el objetivo de evitar concentraciones, no indicaban la hora.

4.2 De la exclusión social a la exclusión residencial

Se percibe cierto consenso académico en la literatura, desde finales del siglo pasado, en cuanto a la sustitución del concepto de pobreza por el de exclusión social, permitiendo un

análisis dinámico y multidimensional en base a diversas dimensiones que interaccionan entre sí; asimismo, dicho concepto cada vez se encuentra más presente en la agenda política y, por tanto, en el desarrollo de las políticas públicas. Aunque no existe unanimidad en la definición de la exclusión social, pero se puede perfilar su significado como una situación específica que afecta a personas y grupos consecuencia de un proceso de acumulación de factores de vulnerabilidad. De este modo, se supera la anterior concepción economista de la exclusión, además de recalcar el itinerario desde la situación de integración social hasta la de exclusión, en el que emergen los factores de vulnerabilidad. En contraste, la situación de plena integración social podría considerarse como el resultado de la participación de los ciudadanos en tres ejes interdependientes: el mercado, como mecanismo de vinculación a la creación de valor; la redistribución y el reconocimiento, vinculado con las administraciones públicas; y las relaciones sociales, en base a la familia y el resto de redes (Subirats et al., 2004).

Dicho cambio de paradigma supone, en síntesis: la transición de una concepción individual a una estructural del contexto que se analiza, teniendo en cuenta los cambios sociales; el cambio de una concepción unidimensional a una multidimensional de las situaciones, en la que el ámbito económico se complementa con muchos otros; y el abandono de la concepción estática de las situaciones de vulnerabilidad, entendiéndose ahora como un proceso dinámico que experimenta cambios. La suscripción de este paradigma no es, únicamente, un ejercicio teórico o estético, sino la consideración de las transformaciones internacionales de la época en que se desarrolla, así como de sus consecuencias, entre las que destacan: la globalización, la erosión del sistema de bienestar, los cambios sociodemográficos, la precarización y el incremento de la complejidad de lo social (Blanco et al., 2006; Subirats et al., 2005).

En base a lo anteriormente expuesto, las dimensiones en las que puedenemerger procesos de exclusión social serían (ver Tabla 2) la económica, la laboral, la formativa, la sociosanitaria, la residencial, la relacional y la vinculada a la ciudadanía y la participación. Dichos espacios estarían constituidos por una serie de factores que pueden acumularse en una misma persona o grupo. El frágil equilibrio entre una situación de integración y exclusión social vendrá determinado por la intensidad y cantidad de factores que se manifiesten, así como por el resultado de su relación con los ejes de desigualdad social, que producen un efecto transversal en lo anteriormente expuesto.

Cabe destacar en este momento y, especialmente, debido a la posterior profundización de la exclusión social en la comunidad gitana, el concepto de interseccionalidad. Dicho término, cuyo origen se establece a finales de la década de los ochenta del pasado siglo, tendría su génesis en la necesidad de una abogada afroestadounidense de visibilizar las diversas opresiones de género y raza que experimentaban unas trabajadoras negras de la compañía General Motors con respecto al resto de trabajadores (Viveros, 2016). Posteriormente, al margen del interés práctico de la mencionada abogada, ha surgido todo un cuerpo teórico al respecto, desarrollando una perspectiva analítica para observar y responder las variadas formas en las que el género confluye con otras formas de desigualdad y cómo el resultado de esta intersección origina nuevas experiencias de opresión. Una vez superado el paradigma de la clase como único responsable de la estratificación social, así como una vez comprendiendo que existen otra serie de factores implicados en dicho proceso, la perspectiva interseccional viene a permitir visualizar las diversas manifestaciones de desigualdad y los efectos únicos que genera, que son algo más que la suma de sus factores, permitiendo comprender mejor la situación de aquellas personas constreñidas por varios factores de desigualdad y favoreciendo el desarrollo de medidas específicas necesarias para repararlos. Una perspectiva interseccional resulta necesaria a la hora de observar la discriminación que sufre la población gitana, ya que en ellos confluyen múltiples factores que producen desigualdad. Este tipo de situaciones no pueden ser comprendidas ni pueden ser gestionadas considerando los factores que la originan de manera estanca, debido a que, como se ha mencionado, los efectos que produce son únicos y significan algo más que la suma de los elementos que los componen.

Parece razonable que la confluencia de distintas dificultades en un mismo ámbito, como puede ser la vivienda, conllevando así la ausencia de sus funciones integradoras, puede ser uno de los motivos por los que comiencen procesos que comprometan la estabilidad y la cohesión social de un territorio, es decir, itinerarios de exclusión social (Hernández, 2013). Dichas funciones de carácter integrador que cumple la vivienda como necesidad de primer orden, se pueden sintetizar en: permitir la reproducción de la institución familiar, promocionar la construcción de la propia independencia y autonomía; posibilitar un espacio de consumo, ocio y conocimiento; facilitar un espacio de socialización de normas y roles sociales; y actuar como enlace espacial entre el grupo familiar y el resto de la sociedad (Piedra y Arredondo, 2017).

Tabla 2. La exclusión social como un proceso integral

Ámbitos	Principales factores de exclusión	Ejes de desigualdad
Económico	1. Pobreza económica 2. Dificultades financieras 3. Dependencia de prestaciones económicas 4. Sin protección social	
Laboral	1. Desempleo 2. Subocupación 3. No calificación laboral o descalificación 4. Imposibilidad 5. Precariedad laboral	
Formativo	1. No escolarización o sin acceso a la educación obligatoria 2. Analfabetismo o bajo nivel formativo 3. Fracaso escolar 4. Abandono prematuro del sistema educativo 5. Barrera lingüística	
Sociosanitario	1. No acceso al sistema y a los recursos sociosanitarios básicos 2. Adicciones y enfermedades relacionadas 3. Enfermedades infecciosas 4. Trastorno mental, discapacidades y enfermedades crónicas	Género
Residencial	1. Sin vivienda propia 2. Infravivienda 3. Acceso precario a la vivienda 4. Viviendas en malas condiciones 5. Malas condiciones de habitabilidad 6. Espacio urbano degradado, con deficiencias o carencias básicas	Edad
Relacional	1. Deterioro de las redes familiares 2. Escasez o debilidad de redes familiares 3. Escasez o debilidades de redes sociales 4. Rechazo o estigmatización social	
Ciudadanía y participación	1. No acceso a la ciudadanía 2. Acceso restringido a la ciudadanía 3. Privación de derechos por proceso penal 4. No participación política o social	Etnia / procedencia o lugar de nacimiento

Fuente: elaboración propia en base a Subirats et al. (2004)

Siguiendo la argumentación anterior y entendiendo la exclusión social como un proceso de acumulación de desventajas en los derechos fundamentales de los ciudadanos en dimensiones básicas que construirían su bienestar, el concepto de exclusión residencial resultaría muy similar. De esta forma, se podría definir como una acumulación de problemáticas en las condiciones de alojamiento de los individuos que deteriora sus derechos, debido a la anteriormente vinculación de la vivienda con numerosos preceptos constitucionales (Hernández, 2013). En síntesis, la consideración de la vivienda como una dimensión de la exclusión social supone percibirla como una necesidad social de gran importancia, además de un ámbito fundamental para la integración social de una persona.

Por último, es necesario mencionar que, para que la vivienda funcione como mecanismo integrador, debe cumplir una serie de requisitos ya que, de lo contrario, se transforma en un factor de vulnerabilidad que contribuye a desencadenar procesos de exclusión social. (Hernández, 2013); es decir, se debe entender de manera similar a la exclusión social, como un proceso en el que las personas afectadas se van situando en posición de inferioridad con respecto al resto de los individuos. Siguiendo con esta línea, Cortés (2004, p.42), que define esta situación como el resultado de que “las condiciones que articulan la construcción social de las necesidades de alojamiento no se cumplen de forma adecuada”, establece cuatro requisitos mínimos necesarios para el disfrute de la vivienda. En función de cómo se manifiestan, pueden suponer limitaciones que produzcan situaciones de vulnerabilidad en personas, grupos o comunidades (ver Tabla 3).

Tabla 3. Requisitos mínimos de la vivienda según Cortés

Requisito	Definición
Accesibilidad	Posibilidad de disponer de una vivienda sin que suponga un esfuerzo económico excesivo para los interesados.
Adecuación	Equilibrio entre condiciones de la vivienda y necesidades de los que la habitan. Su definición depende del contexto que se considere.
Habitabilidad	Vinculada a la calidad constructiva de la vivienda y de los servicios de su entorno, permitiendo o dificultando el acceso a las funciones sociales mencionadas.
Estabilidad	Posibilidad de uso con certidumbre. Vinculada al equilibrio entre el derecho a la vivienda y el derecho a la propiedad.

Fuente: elaboración propia en base a Cortés (2004)

Desde otra perspectiva, una de las más habitualmente consideradas, el disponer de una vivienda pasa por disfrutarla en tres ámbitos diferentes: social, legal y físico. De este modo, la tipología ETHOS (ver Tabla 4) considera necesario, al respecto del ámbito legal, disponer de un título habilitante, que supone seguridad en la ocupación y la tenencia; en cuanto a lo social, se plantea que la vivienda debe proteger la intimidad y promocionar las relaciones sociales; y, en referencia a la habitabilidad, dispone que las condiciones del hogar deben adecuarse a las necesidades de los que lo habitan. La ausencia de alguna de estas condiciones se puede esquematizar a través cuatro categorías conceptuales principales: sin techo, sin vivienda, vivienda insegura y vivienda inadecuada; seguidamente, estas dimensiones establecen una serie de categorías operativas, que se podrían resumir como: sin alojamiento de ningún tipo, alojamientos temporales con o sin apoyo, alojamientos precarios y espacios insalubres, respectivamente. Por último, se plantean una serie de situaciones residenciales que facilitan su análisis como, por ejemplo: personal vivienda en el espacio público, personas en albergues para mujeres, personas viviendo bajo amenaza de desahucio y personas viviendo en chabolas, respectivamente (Brändle y García, 2013).

Tabla 4. Categoría ETHOS

Categoría conceptual	Categoría operativa	Situación residencial		
		1	2	3
Sin techo	1	Persona vivienda en la intemperie	1.1	En espacio público o exterior
	2	Persona en albergue o centro nocturno	2.1	Personas en albergue nocturno o de baja exigencia
Sin vivienda	3	Personas que viven en centros para personas sin hogar temporales		3.1 En albergues y centros de alojamiento
				3.2 En alojamiento temporal y de tránsito
				3.3 Alojamiento con apoyo
Sin vivienda	4	Personas en albergues para mujeres	4.1	En albergues para mujeres
	5	Personas en centros de alojamiento para inmigrantes		5.1 En alojamiento temporal o centros de recepción
				5.2 En alojamientos para trabajadores temporeros
Sin vivienda	6	Personas que tienen prevista su salida de instituciones o centros de internamiento		6.1 En instituciones penales
				6.2 En instituciones sanitarias
				6.3 En centros de menores

	7	Personas que reciben apoyo a largo plazo por su condición de sin hogar	7.1	En residencia para personas mayores sin hogar
			7.2	En vivienda tutelada y con apoyo sostenido
Vivienda insegura	8	Personas viviendo en alojamiento inseguro sin título legal	8.1	Temporalmente con familia o amistades
			8.2	Subalquiler ilegal
			8.3	Ocupación ilegal de terrenos
Vivienda inadecuada	9	Personas viviendo bajo amenaza de desahucio	9.1	En régimen de alquiler
			9.2	Con vivienda en propiedad
Vivienda inadecuada	10	Personas viviendo bajo amenaza de violencia	10.1	Con denuncias presentadas ante la policía
			11.1	Caravanas y similares
			11.2	Edificaciones no convencionales para residir
			11.3	Estructuras temporales
	12	Personas viviendo en alojamiento improPIO	12.1	Edificio ocupado inadecuado para vivir
	13	Personas en condiciones de hacinamiento	13.1	Muy por encima de los estándares de hacinamiento

Fuente: elaboración propia en base a FEANTSA (2017)

4.2.1 Exclusión social y residencial en el pueblo gitano

La realidad actual del pueblo gitano en España, marcada por una diversa acumulación de problemáticas en las distintas áreas de emergencia de procesos de exclusión, viene precedida de una historia caracterizada por la marginación, el señalamiento, la persecución, los intentos de asimilación e, incluso, de genocidio. Desde la práctica llegada del pueblo gitano a la península a principios del siglo XV, aun pudiendo considerar un breve periodo de acogida favorable, la respuesta de la sociedad mayoritaria fue terriblemente hostil, amparándose en el paulatino desarrollo de un conjunto legislativo marcadamente antigitano. Si bien, la génesis de este odio hacia el pueblo romaní resulta muy compleja, algunos autores distinguen tres principales motivos: el conflicto entre el nomadismo romaní y el sedentarismo de la sociedad mayoritaria, la construcción de un relato peyorativo sobre el pueblo romaní y el incremento de la intolerancia religiosa europea (Gabarre, 2023).

Dicha persecución, ha tenido un profundo impacto en el desarrollo de la construcción de la identidad del pueblo gitano y, por ello, en su devenir. Pareciese que las características tradicionales que, desde una perspectiva macrohistórica algunos autores relacionan con la conciencia de pertenencia al pueblo gitano, como son el origen común en la India, una vida errante, el romanó como lengua común, las familias extensas, la fuerte cohesión social

horizontal, la gerontocracia, la importancia del matrimonio, la tradicional oral, las leyes consuetudinarias, el consejo de ancianos y el destierro (Rojas y Gamboa, 2008), fueran consecuencia de su necesidad única de supervivencia. No obstante, ese intento de reproducción de su cultura ha conllevado un fuerte aislamiento con respecto a la sociedad mayoritaria. Es decir, debido a la represión por parte de la sociedad mayoritaria, el pueblo gitano habría desarrollado mecanismos de control con el objetivo de sobrevivir. Todo ello, puede tener graves implicaciones: en primer lugar, para aquellas personas que, dentro de esa minoría, no cumplen con el estereotipo de lo que significa ser gitano y se sienten coartados a la hora de desarrollar su vida; en segundo lugar, puede generar relaciones jerárquicas dentro del pueblo gitano, entre quienes tienen una concepción de la identidad como un conjunto de características inmutables que son ampliamente aceptadas y aquellos que no; y, por último, a la hora de desarrollar intervenciones sociales junto con actores representantes del pueblo gitano.

Si bien, durante el comienzo del periodo constitucional, en España, se establece un marco legislativo en el que no se discrimina al pueblo gitano, la ausencia de mecanismos efectivos de transmisión de bienestar y la continuidad o, incluso, el aumento de la desigualdad frente a la sociedad mayoritaria demuestra que una igualdad jurídica no es suficiente para transformar la realidad (Rodríguez, 2023). Como se ha mencionado anteriormente, la confluencia de factores externos al pueblo gitano, entre los que destacan la represión institucional y el rechazo de la sociedad mayoritaria, con otra serie de factores internos, como puede ser el aislamiento que llevaron a cabo con el objetivo de reproducir su identidad étnica, han conllevado una acumulación de problemáticas en los diferentes ámbitos de emergencia de procesos de exclusión. Aun con ciertos avances en los últimos años, el pueblo gitano se encuentra sobrerepresentado en muchos de los factores de representación de la exclusión, algo que se ve agravado al relacionarse con los ejes de desigualdad social y analizarse desde un enfoque interseccional.

Diversos indicadores, entre los que se podría destacar la tasa de riesgo pobreza, el fracaso escolar en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria (en adelante ESO) y la residencia en alojamientos que no cumplen unas condiciones mínimas de habitabilidad, de ámbitos variados como el económico, formativo y residencial, respectivamente, exponen que la desigualdad continúa siendo muy acusada en el pueblo gitano, así como que se encuentran sobrerepresentados con respecto a la sociedad mayoritaria. Mas específicamente, la tasa de riesgo de pobreza, que mide el porcentaje de personas que viven en hogares cuyos ingresos no

ascienden al 60% de la mediana equivalente nacional, se eleva al 85,9% en la población gitana, frente a un 22,9% en la población general (FSG, 2019); el fracaso escolar, que refiere los jóvenes entre 16 y 24 años que no se han graduado de la ESO, asciende a un 62,8% entre la población gitana frente a un 4% de la población general (FSG, 2023); y, por último, el índice de hacinamiento, en función de la investigación observada, tratando en cualquier caso que sea reciente, puede variar desde un 8,9% (FSG, 2016) hasta un 35% (Borràs-Batalla y Macías-Maranda, 2023), siendo ambas cifras muy superiores al 4,7% de la población general.

Una vez expuesto una síntesis del panorama general de la población gitana, resulta necesario adentrarnos más en las problemáticas específicas en el ámbito de vivienda y, en particular, en alguna de sus manifestaciones en el territorio aragonés. Si bien se aprecia, en varias de las investigaciones consultadas, que existe una serie de avances al respecto, especialmente en el proceso de acceso a viviendas normalizadas y en la mejoría de sus equipamientos básicos, todavía persisten numerosas dificultades, siendo la continuación del chabolismo, la sobreocupación, así como el deterioro de las viviendas y los entornos urbanos las más señaladas. En Aragón, la presencia de chabolas alcanza el 8,49% del total de las viviendas identificadas por el Mapa elaborado por la Fundación Secretariado Gitano (en adelante FSG) (2016) que, aun sin pretender establecer un censo, desarrollan una de las investigaciones más amplias al respecto. Este porcentaje resulta muy elevado en comparación con el resto del Estado, que supone un 2,17%. Asimismo, el conjunto de infraviviendas en territorio aragonés, con respecto al total analizadas, se sitúa en el 10,78%. Otro aspecto que destacar sería el escaso peso de la vivienda protegida como medio de acceso a la misma en Aragón, que se sitúa en un 20,97% frente al 74,34% de vivienda libre, en la que su régimen de tenencia es mayoritariamente el alquiler. Siguiendo la última Estrategia aragonesa al respecto de la población gitana (IASS, 2023), cabe destacar la segregación espacial de dicha población en varias zonas en las que tanto las condiciones de habitabilidad como la calidad de los equipamientos del entorno disminuyen enormemente, destacando el municipio de Épila y determinadas zonas agrícolas de Valdejalón y Bajo Cinca.

4.3 Intervención social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda

4.3.1. Situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, tipos y consecuencias

Primeramente, resulta necesario definir qué tipo de situaciones refiere en la presente investigación la construcción “situaciones de riesgo de pérdida de vivienda”. Siguiendo la terminología de varios autores ya mencionados, podríamos definir esta situación como aquella

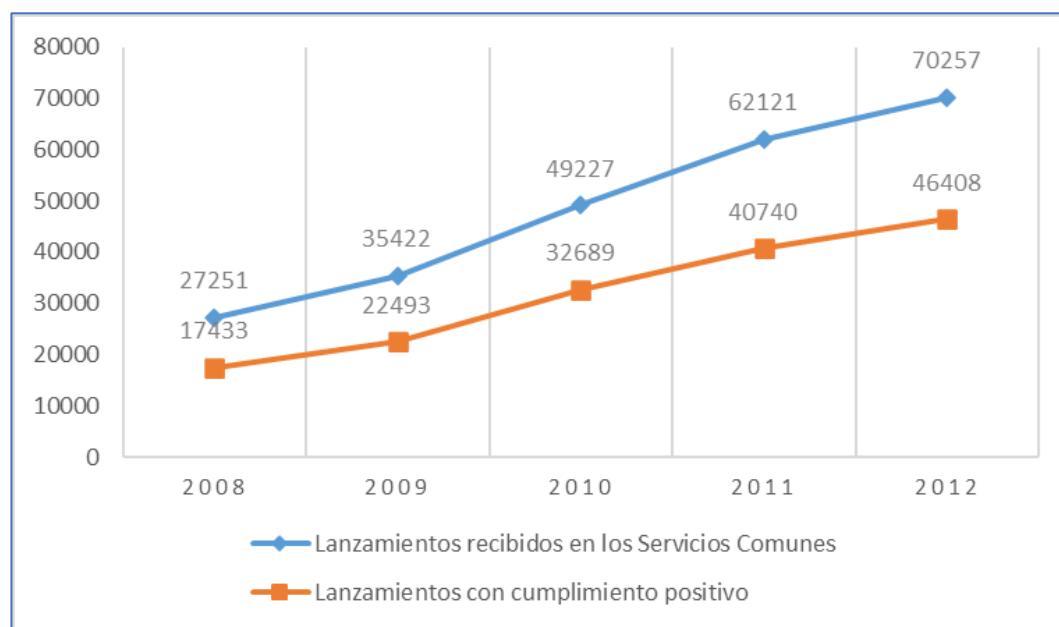
que se manifiesta cuando una persona o unidad de convivencia carecen del requisito de estabilidad propuesto por Cortés (2004), imposibilitando el uso con certidumbre de su vivienda, siendo consecuencia última de esta situación la ausencia de equilibrio entre el derecho a la vivienda y el derecho a la propiedad; asimismo, de un modo más operativo, estas situaciones se pueden encuadrar a través de la tipología ETHOS propuesta por FEANTSA (2017), por lo que dicha construcción abarcaría las diversas situaciones que se agrupan dentro del apartado conceptual “Vivienda Insegura” y, esencialmente, dentro de las categorías 8 y 9, refiriendo personas viviendo en alojamiento inseguro sin título legal y personas viviendo bajo amenaza de desahucio.

Previamente a la exposición de los procedimientos más habituales que pueden concluir con el lanzamiento de una persona o de una unidad de convivencia de su vivienda habitual, así como del análisis de su magnitud en España y en Aragón, convienen clarificar la diferencia entre los términos desahucio y lanzamiento, habitualmente utilizados de manera confusa. En síntesis, el término desahucio se utiliza “cuando se procede a privar al inquilino de la posesión (uso del inmueble) mediante una resolución judicial por incumplimiento del contrato de arrendamiento (falta de pago de la renta o cualquier otro incumplimiento contractual)”; y, por otro lado, el lanzamiento sería un tecnicismo utilizado por los procuradores y las comisiones judiciales, englobando los actos “mediante el cual se despoja a una persona de la posesión o tenencia de un bien inmueble, en ejecución de una orden judicial y llevada a cabo por la fuerza” (Sarasola y Barrera, 2016, p. 80).

Dentro de los procedimientos que pueden concluir con el lanzamiento de una persona o grupo, cabe destacar, dentro del contexto de la presente investigación, el procedimiento de ejecución hipotecaria y los procedimientos consecuencia de la Ley de Arrendamientos Urbanos, ambos regulados en la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil; además, es necesario mencionar el procedimiento por delito leve de usurpación, regulado en la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Más en concreto, al respecto de las causas de los procedimientos arrendaticios, las más habituales serían la falta de pago de las rentas y la expiración legal o contractual del plazo de arrendamiento; si bien existen otras causas, según lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Arrendamientos Urbanos, por las que el arrendador puede resolver de pleno derecho el contrato de alquiler. Por último, también resulta necesario enfatizar que la usurpación refiere la ocupación, sin autorización, de un inmueble que no constituye morada, o el mantenimiento en el mismo en contra de la voluntad de su titular.

En cuanto al análisis de los lanzamientos durante las últimas dos décadas en España, resulta interés comenzar explicando que, hasta 2013, la información sobre el número de desalojos presenta numerosas lagunas (Ver Ilustración 3) que han provocado interpretaciones erróneas o interesadas de los datos expuestos: en primer lugar, por no diferenciar el régimen de tenencia en el que se encontraban los inquilinos; en segundo lugar, por no distinguir el uso que le daban a la vivienda en cuanto a su condición de residencia principal o secundaria; y, en tercer lugar, por no mencionar el perfil de los afectados (DESC Y PAH, 2013). Consecuencia de todo ello, a la hora de analizar la intensidad y el origen último de los lanzamientos ejecutados durante este periodo, habitualmente se utilizan de manera confusa los datos disponibles sobre lanzamientos recibidos y/o lanzamientos con cumplimiento positivo en los Servicios Comunes que aporta el CGPJ.

Ilustración 3. Lanzamientos recibidos y realizados en España (periodo 2008-2012)



Fuente: elaboración propia en base al CGPJ (2024)³

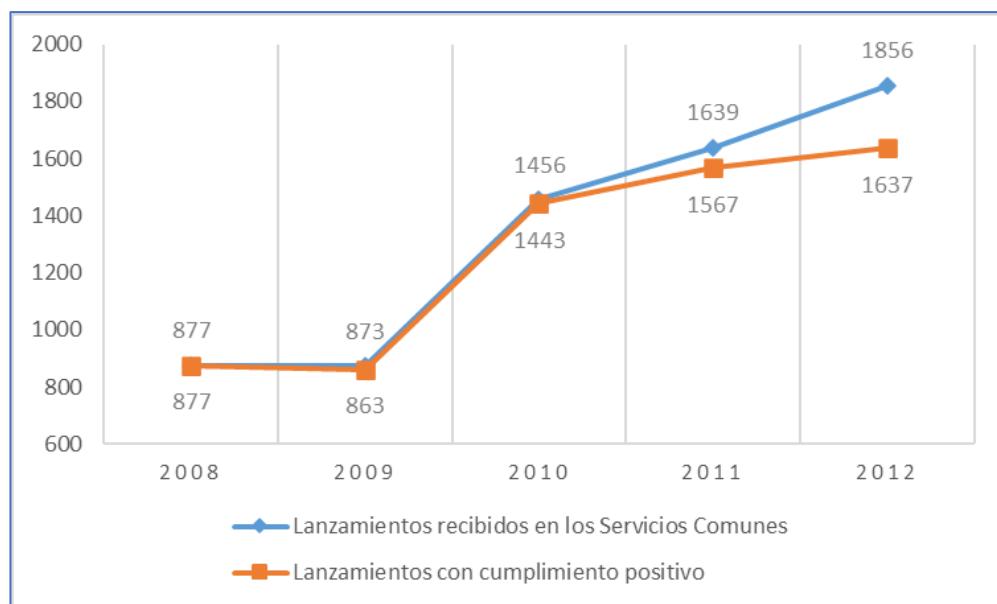
La consecuencia más inmediata en el territorio español al respecto del hundimiento financiero previo a la crisis económica española fue el declive del sector inmobiliario, impulsor en gran medida de la economía nacional; no obstante, al margen de los indicadores

³ Las citas en el texto de las Ilustraciones 3, 4, 5 y 6 refieren, siguiendo las normas APA (séptima edición) en cuanto a la cita de páginas web de organizaciones con autor corporativo, los datos dispuestos en las distintas series ofrecidas por el CGPJ y enmarcadas bajo el título “Efecto de la Crisis en los órganos judiciales”

macroeconómicos, el fenómeno más visible y con mayor sensibilización pudieron ser los desalojos consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria debido a la insolvencia de sus propietarios. Aunque las cifras varían enormemente según la fuente consultada, teniendo en cuenta las limitaciones de los datos aportados por el CGPJ hasta 2013, mencionadas anteriormente, durante el periodo 2008-2012 se puede afirmar que se produjeron, por lo menos, 159.763 desalojos.

En el caso de Aragón (ver Ilustración 4), se observa que los lanzamientos con cumplimiento positivo durante el mismo periodo suponen entre un 3,5% y un 5% con respecto al total de los nacionales, si bien llama la atención la elevada cantidad de lanzamientos recibidos que sí llegan a realizarse.

Ilustración 4. Lanzamientos recibidos y realizados en Aragón (periodo 2008-2012)

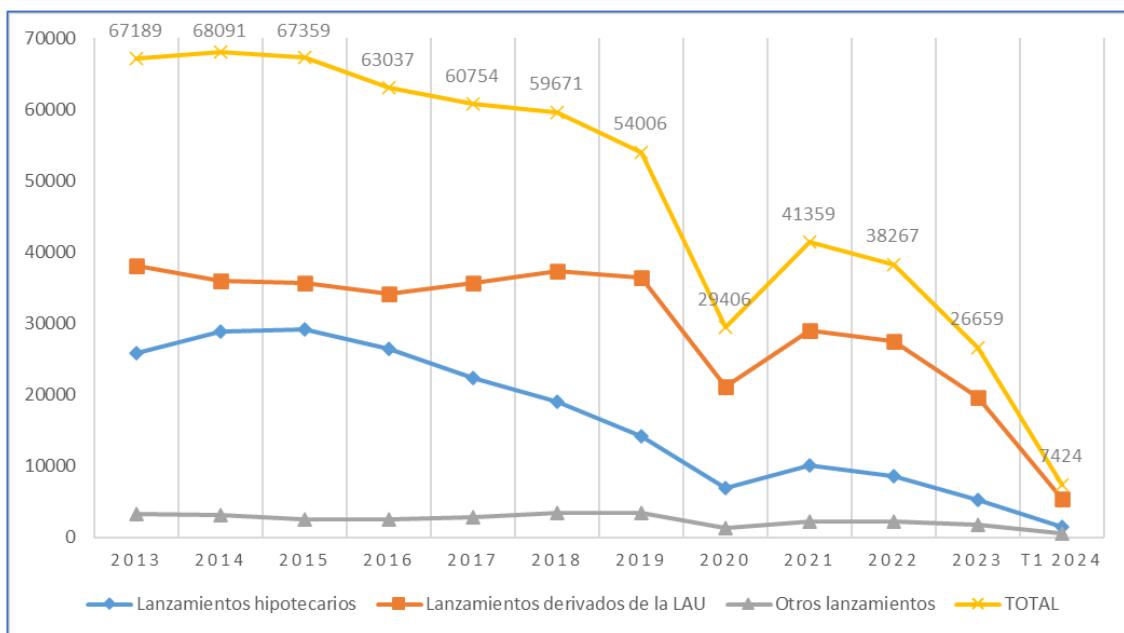


Fuente: elaboración propia en base al CGPJ (2024)

Como se puede observar, (ver Ilustración 5), desde que existen registros más detallados al respecto de los lanzamientos que se realizan en España, se comprueba que la intensidad de los desalojos consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales en los arrendamientos es muy superior a los desalojos consecuencia de procedimientos hipotecarios. Especialmente, a partir del año 2014-2015, el volumen de los lanzamientos en España derivados de la Ley de Arrendamientos Urbanos aumenta constantemente. Dicho incremento se detiene, únicamente, a partir del año 2020, momento en el que se extiende

internacionalmente la pandemia por infección de COVID-19, produciendo en la mayoría de los países una crisis sanitaria que no tarda en transformarse en económica. No se trata, en principio, de una crisis financiera, sino de la práctica paralización de la economía al detener la actividad de parte de sus actores consecuencia de las medidas de confinamiento. El previsible aumento de las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda insta al Gobierno, como se ha mencionado anteriormente, ha llevar a cabo una serie de medidas paliativas que, entre otros factores, explica la acusada disminución de lanzamientos. Asimismo, cabe destacar que una parte considerable de los lanzamientos de arrendatarios no se vienen contabilizando, debido a que el arrendador tiene ciertas facilidades al respecto. Entre otros métodos, con llevar a cabo una subida del alquiler que no pueda ser asumida por el inquilino, si bien este hecho ha sido parcialmente regulado en la disposición sexta de la Ley 12/2023, o con lograr justificar que necesita su vivienda previamente a la finalización del contrato de arrendamiento siguiendo el procedimiento legal, puede lograr la salida de los inquilinos sin necesidad de iniciar ningún tipo de procedimiento judicial.

Ilustración 5. Origen de los lanzamientos en España (periodo 2013- 2024T1)



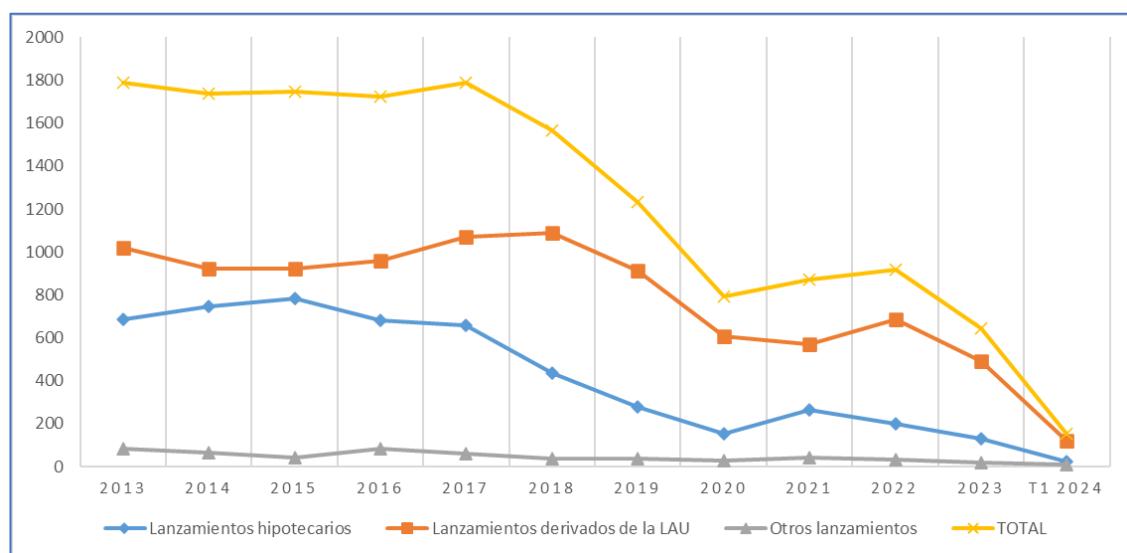
Fuente: elaboración propia en base al CGPJ (2024)

En el caso de Aragón (ver Ilustración 6), durante el periodo 2013 y el primer trimestre de 2024, se observa que los lanzamientos, tanto hipotecarios como los vinculados con los arrendamientos, suponen entre un 2% y un 2,9% con respecto al total de los nacionales. Esta

disminución de la intensidad puede deberse, en parte, a la aplicación del convenio para la detección de casos de especial vulnerabilidad, anteriormente detallado.

Por último, si bien resulta imposible cuantificar la intensidad de los lanzamientos en el colectivo gitano, a través de un estudio realizado con una muestra de 390 expedientes del programa de mediación hipotecaria de la ya extinta Oficina Municipal de Vivienda (en adelante OMV) de Zaragoza entre los años 2012 y 2014 (Carreras, 2018), que suponen casi un 10% de los procedimientos iniciados durante esos años, se comprueba que existió una concentración de los procedimientos en tres distritos de la ciudad: Oliver-Valdefierro, La Almozara y Las Fuentes. De este modo, se podría inferir que, alguno de los distritos en los que se concentra mayormente la población gitana en Zaragoza, siguiendo el Mapa de Vivienda elaborado por FSG (2016), encontramos algunos de los espacios en los que se ejecutaron un mayor número de procedimientos de lanzamiento entre los años 2012 y 2014, atendiendo la investigación de Carreras (2028).

Ilustración 6. Origen de los lanzamientos en Aragón (periodo 2013- 2024T1)



Fuente: elaboración propia en base al CGPJ (2024)

En cuanto a las consecuencias negativas de los lanzamientos para las personas, grupos y comunidades, como era de esperar, son muy graves. El hecho de no tener capacidad para disfrutar de las ya anteriormente mencionadas funciones de carácter integrador que cumple la vivienda como necesidad de primer, siguiendo a Piedra y Arredondo (2017), puede ser uno de los motivos por los que comienzan procesos que comprometan la estabilidad y la cohesión

social de un territorio, es decir, itinerarios de exclusión social (Hernández, 2013). No obstante, no resultan menos grave las consecuencias que pueden tener para la salud el transcurso de estos itinerarios de exclusión. A través de un estudio acerca de las repercusiones biopsicosociales en la población española afectada por un proceso de desahucio (Jiménez, et al., 2020), se distinguen cuatro ámbitos de afección diferenciados. En primer lugar, en cuanto a las repercusiones sobre la salud física, destacan un aumento de enfermedades crónicas, dolores de cabeza y espalda, aumento de la probabilidad de adquirir enfermedad cardiovascular y aumento del consumo de fármacos. En segundo lugar, al respecto de la salud mental, se incrementan pensamientos negativos como la percepción de fracaso y el padecimiento de emociones recurrentes como miedo, rabia y tristeza, también aumenta la ansiedad, la depresión, el trastorno mental y el estrés; por último, se evidencia un aumento considerable del riesgo de suicidio. En tercer lugar, aumenta la asunción de conductas de riesgo para la salud como el consumo de tabaco y se observan cambios en las pautas de sueño, alimentación e incremento del sedentarismo. Por último, concluyen Jiménez, et al., (2020), las repercusiones en el entorno son igualmente preocupantes, ya que se aprecia mayor agresividad con el entorno inmediato, así como enfrentamientos, discusiones y separaciones. La descendencia lo sufre igualmente, teniendo mayor dificultad en el desarrollo de sus obligaciones cotidianas y padeciendo una peor salud mental. Si bien se observa una necesidad de consultar a profesionales sanitarios diversos como médicos y psicólogos, no acude por los mismos problemas económicos que originaron esta situación.

4.3.2 Entorno de agentes implicados

En cuanto a los agentes implicados en los procesos de riesgo de pérdida de vivienda, teniendo en cuenta las trayectorias habituales de los casos que se expondrán posteriormente, resulta necesario señalar: la figura del abogado designado para la defensa de los intereses de las personas afectadas en procedimientos judiciales, los movimientos sociales por la vivienda digna, y las entidades del denominado tercer sector que intervienen en el ámbito de la vivienda. La participación de la Administración Pública que interviene en materia de vivienda, debido a su imbricación con los técnicos del trabajo social y para evitar duplicidades, se desarrollará en el siguiente apartado.

Para la inmensa mayoría de procesos judiciales vinculados a situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, es preceptiva la intervención de abogado y procurador, por lo que es necesario contratar profesionales colegiados en ejercicio o solicitar un abogado y procurador

de oficio para, posteriormente, solicitar el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita. La Constitución Española (1978) reconoce en el artículo 24 el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y, en el artículo 119, previene que la justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley y, en todo caso, cuando se acredite insuficiencia de recursos. Por otra parte, el artículo 67.4 del Estatuto de Autonomía de Aragón (Ley Orgánica 5/2007) establece que corresponderá a la Comunidad Autónoma la ordenación y organización de los servicios de justicia gratuita. La asistencia jurídica gratuita es regulada mediante la Ley 1/1996 y, en el caso de Aragón, respetando dicha normativa e introduciendo las modificaciones que permite el ejercicio de sus competencias, mediante el Decreto 110/2014, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. En el momento de recibir la notificación de este tipo de procedimientos, cabe destacar, en primer lugar, el corto periodo de tiempo que tiene la persona afectada para solicitar el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita o de interesar la designación de abogado y procurador de oficio, ya que únicamente disponen de tres días a partir del momento de la recepción de la demanda. En caso de que la solicitud se realizará posteriormente, siguiente el artículo 33.4 de la Ley 1/2000, la falta de designación de una defensa no suspenderá el procedimiento, con carácter general. Esta condición resulta enormemente perjuiciosa, especialmente para los colectivos más vulnerables que no están acostumbrados a tratar con la Administración ni a gestionar trámites burocráticos. En segundo lugar, en cuanto a los requisitos básicos, en materia económica los ingresos máximos varían desde 2 veces el IPREM para solicitantes individuales, 2,5 veces el IPREM para familias con menos de cuatro miembros y el triple para familias con cuatro o más miembros. El desempeño profesional del abogado designado de oficio, así como la posible coordinación con el resto de agentes implicados en la intervención resultan cruciales para conseguir los objetivos que se planteen al comienzo de la misma. En el caso de la comunidad gitana, este es un elemento especialmente sensible por varios factores: en primer lugar, debido a la posibilidad de una desconfianza generalizada frente a las instituciones, hecho que se enfatiza en el caso de haber sufrido situaciones discriminatorias (MDSA2030, 2021); y, por otro lado, debido a las ya mencionadas muy escasas tasas de población gitana con estudios superiores y a la existencia todavía de una considerable parte de esta población que, consecuencia de ello, padece analfabetismo absoluto o funcional (FSG, 2023). La realización de trámites esenciales para la obtención de profesionales que defiendan sus intereses en estos procedimientos, así como la compilación de

la documentación necesaria durante el desarrollo del mismo, es una tarea muy complicada que requiere de confianza y cooperación entre todas las partes que pudieran implicarse.

En segundo lugar, resulta necesario mencionar dos plataformas enmarcadas en el habitualmente denominado Movimiento por la Vivienda Digna: la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (en adelante PAH) y la Plataforma Stop Desahucios, tanto por la considerable base social que consiguieron movilizar, como por su búsqueda de resultados al margen de lo institucional, así como por posibilitar una interpretación de la problemática de la vivienda completamente novedosa. Previamente a la irrupción de la PAH, en el año 2003 se forma la Plataforma por una Vivienda Digna (en adelante PVD) en Madrid, definida como una plataforma independiente y apartidista que pretende un mayor acceso a la vivienda y una planificación territorial sostenible. Consecuencia de discrepancias internas, emerge el año 2006 la Asamblea Contra la Precariedad y por la Vivienda Digna (en adelante ACPVD) que, en un contexto de proliferación de organizaciones similares, desarrolla una Asamblea denominada V de Vivienda. Si bien no consiguieron aglutinar a un número considerable de personas, obtuvieron una atención mediática considerable (Aguilar y Fernández, 2010). Desde 2007, la ACPVD se muestra incapaz de movilizar a la población y, dos años después, cesa su actividad. El breve auge en este primer periodo del MVD suele atribuirse a la utilización de las redes para recrear iconos de la cultura, ejercer marketing político, difundir las convocatorias y llamar la atención de los medios convencionales (Haro y Sampedro, 2011); no obstante, su incapacidad para aglutinar una base social heterogénea propicia su declive (Aguilar y Fernández, 2010). Asimismo, cabe mencionar cierto temor a intentar marcar líneas estratégicas para obtener resultados, evitando acceder al terreno político (Sequera, 2011). En octubre del año 2008 la ya mencionada Asamblea V de Vivienda convoca una jornada en la que se comienza a formar una nueva expresión colectiva: la PAH, siendo una de sus principales virtudes su heterogeneidad, conformándose por una amplia diversidad de personas que sufrían las consecuencias de un procedimiento de ejecución hipotecaria. En el corto plazo, su intención fue atender a la población abandonada por las instituciones y amenazada por las entidades financieras (Adell et al., 2013; Álvarez y Smith, 2019). En España, la recesión económica viene acompañada de una crisis democrática y, entre el 15 y 17 de mayo de 2011, tras una serie de manifestaciones y acampadas, emerge uno de los movimientos más significativos del presente siglo. Habitualmente denominados como indignados, utilizaron el poder de las nuevas tecnologías para tomar las plazas y exigir una extensión del papel de la ciudadanía, así como para

desarrollar asambleas en numerosas ciudades de todo el territorio nacional (Haro y Sampedro, 2011). Es en este contexto en el que la PAH crece. Desde un principio, se conforma con el objetivo de ser reproducible en estructura, contando en 2012, pocos años después de su creación, con 160 nodos locales y autónomos, coordinados por redes sociales y una asamblea estatal. Las premisas consistieron en generar espacios apartidistas con servicios de asesoramiento gratuito y colectivo (Álvarez y Smith, 2019). La puerta de entrada de la plataforma consiste en las asambleas, espacio en el que las personas afectadas realizan un ejercicio de asesoramiento colectivo en el que se genera confianza e identidad, alejándose del individualismo y del asistencialismo que consideran que ofrece el apoyo institucional (Adell et al., 2013). No obstante, debido a la escasa atención política de sus demandas y con el objetivo de detener los lanzamientos sin alternativa habitacional, se pone en marcha la campaña y posterior plataforma Stop Desahucios, consistente en la formación de una barrera humana en los portales en los que se iba a ejecutar un lanzamiento. Esta plataforma, junto con la presentación de la Iniciativa Legislativa Popular de 2013, aumentaron los participantes y obtuvieron gran atención mediática. Finalmente, cabe destacar la puesta en marcha de la Obra social PAH, nombre satírico que refiere a las entidades financieras. Esta campaña cambia la concepción que se tiene acerca de la ocupación, recuperando viviendas vacías consecuencia de los procesos de ejecución hipotecarios (Adell et al., 2013; Álvarez y Smith, 2019). Ambas plataformas vienen siendo capaces de encontrar soluciones para los afectados al margen de las instituciones, consiguiendo que aquellos que sufren el abuso inmobiliario pasen de percibirse como víctimas a sujetos políticos con capacidad para transformar su realidad.

En tercer lugar y para finalizar el entorno de agentes que pueden implicarse en este tipo de situaciones, es necesario mencionar el denominado tercer sector y, en particular, el área dentro del mismo que trabaja las problemáticas vinculadas con la vivienda en Aragón. El tercer sector vendría a perfilar el área de acción entre la autoridad y el sector privado, disponiendo que existe un espacio para la libre asociación y organización solidaria de la satisfacción de la necesidad social (Orbe et al., 2022). De este modo, emerge como intermediario entre el Estado, el mercado y la ciudadanía, con dos misiones principales: la “atención a colectivos vulnerables y detección de nuevas necesidades que las administraciones públicas no cubren o lo hacen de forma ineficiente o insuficiente”, así como la “denuncia y sensibilización de la opinión pública ante situaciones de desigualdad, pobreza y exclusión y/o deficientes políticas públicas correctoras” (Gimeno, 2015, p. 53). Si bien, en un primer momento, la existencia de colectivos

dentro de la sociedad civil organizada que se asocien libremente para autogestionar problemáticas que detectan en su entorno, así como para reivindicar la falta o desatención de otras, puede parecer enormemente valioso, existen una serie de dificultades que mencionar. Entre ellas, cabe destacar, en primer lugar, la habitual dependencia económica de la Administración Pública, que consecuentemente provoca fragilidad y clientelismo en el desarrollo de su actividad, lo que puede disminuir su misión de denuncia social; en segundo lugar, una habitual débil gobernanza interna de estas organizaciones, con escasa transparencia y ausencia de preocupación por políticas de calidad o rendición de cuentas; y, en tercer lugar, relacionado con lo anterior, el dominante microfundismo en el sector puede producir incapacidad operativa de generar impacto a gran escala, por lo que resultaría necesario encontrar sinergias con organizaciones afines para cumplir con los objetivos planteados (Gimeno, 2015). En cuanto a las entidades que pudieran pertenecer al tercer sector en materia de vivienda y, en concreto, en territorio aragonés, resulta de gran interés el Informe especial de Vivienda Social publicado por el Justicia de Aragón (2021). Ante la ya mencionada falta de transparencia de este sector, así como ante la ausencia de una base de datos fiable y abierta a los técnicos al respecto de viviendas sociales, en sentido amplio, en territorio aragonés que se encontrara a disposición aquellos implicados en intervenciones con personas en situación de riesgo de pérdida de vivienda, dicho informe resulta enormemente revelador. Entre los aspectos a destacar, en primer lugar, se puede mencionar la falta de provisión pública general en materia de vivienda social en territorio aragonés, ya que prácticamente el único recurso permanente, generalista y que atiende situaciones de urgencia vinculadas a lanzamientos se encuentra en manos del Gobierno de Aragón a través del convenio mencionado anteriormente. Por lo menos, esto es así desde que Zaragoza Vivienda detuvo su programa de captación y movilización de vivienda vacía, que sí podría posibilitar, en ocasiones, el realojo urgente de personas afectadas por estas situaciones. En cuanto a las entidades que disponen de viviendas, es necesario disponer que se percibe una terrible heterogeneidad en su provisión, principalmente en cuanto a la tipología de usuarios que pueden acceder, temporalidad, requisitos, compromisos y finalidad de la estancia; asimismo, es necesario remarcar que su actuación está casi completamente centralizada en el municipio de Zaragoza, abandonado las problemáticas residenciales manifestadas en zonas rurales (El Justicia de Aragón, 2021).

4.3.3 Trabajo Social y exclusión residencial.

Como se ha podido ir comprobando a lo largo de los apartados anteriores, a pesar de los numerosos reconocimientos legislativos, así como de las medidas específicas desarrolladas, algunas de ellas muy recientes, que tratan de postergar o minimizar el número de lanzamientos, la vivienda sigue siendo un grave problema. Este hecho no se debe, únicamente, por una cuestión de acceso y mantenimiento de la vivienda, sino por otra serie de cuestiones, entre ellas vinculadas a la habitabilidad, el mantenimiento, la adecuación y la seguridad de la vivienda, así como a la ausencia de provisión pública y al comportamiento abusivo del mercado libre. En este contexto, aun considerando que existen una serie de factores estructurales que condicionan la emergencia de procesos de exclusión social y residencial, especialmente en la comunidad gitana, “el acceso a determinados recursos y profesionales pueden favorecer procesos de inclusión” (Juan, 2010, p. 135). Es decir, la comprensión de estas dinámicas por parte de los técnicos del trabajo social resulta esencial para, a través de nuestra práctica profesional, potenciar la emergencia de procesos de inclusión en el territorio.

Si bien se puede afirmar que el Trabajo Social viene implicándose, desde su génesis, en la intervención sobre las problemáticas vinculadas con la vivienda, soliendo destacar figuras como Octavia Hill y Jane Addams por su labor para mejorar calidad de vida de la clase trabajadora, este campo no ha sido igualmente explotado en nuestro ámbito territorial. En España, las intervenciones en materia de vivienda estuvieron muy centradas durante los años 60 y 70 en la ejecución de programas de erradicación de chabolismo y de infravivienda para, posteriormente, apostar más por las intervenciones de desarrollo integral de zonas vulnerables, en los que la vivienda pasa a ser un elemento más de los que se intentan abordar junto con otros como la formación, el empleo y la inclusión social (González et al., 2016). En resumen, si bien se puede afirmar que la intervención en su conjunto se ha ido transformando de la mera provisión de vivienda a su inclusión en actuaciones integrales, todavía se percibe una necesidad desde el Trabajo Social de dirigirse no solo a mitigar las consecuencias de la exclusión residencial, sino a la prevención y a la promoción de las personas que ya se encuentran dentro de los itinerarios de vulnerabilidad (Juan, 2010).

Una vez dicho esto, es necesario apreciar que, si bien “uno de los principios fundamentales que debe regir la intervención pública en las cuestiones sociales y residenciales es su sincronización con los procesos y fenómenos sobre los que actúa” (Cortés et al., 2008, p. 29), actualmente y, en especial, tras observar los perjuicios anteriormente mencionadas en la

presente investigación consecuencia de las medidas de contención que se llevaron a cabo tras la emergencia internacional del coronavirus, se constata que los procesos sociales de exclusión avanzan a mayor velocidad que el desarrollo de políticas sociales al respecto. Este hecho, en el ámbito de vivienda, en convergencia con una tradición desde los servicios sociales de atención a colectivos específicos, así como con una saturación de los profesionales que actúan en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, conlleva “la inexistencia de respuestas ágiles y el poco desarrollo, coherencia y uniformidad territorial de muchos de nuestros servicios y prestaciones” (García, 2012, p.13).

Por todo ello, la revisión bibliográfica permite encontrar diversos autores críticos con la intervención de los trabajadores sociales en el ámbito de vivienda, señalando su labor como una actividad limitada a la simple orientación en torno a recursos de urgencia y al apoyo de los afectados durante la verbalización de su situación. En este sentido, parece perfilarse una imagen del trabajo social en el ámbito de vivienda como un ente que desarrolla “programas o actuaciones (...) de gestión para la rehabilitación y/o adjudicación de viviendas para colectivos especialmente vulnerables, asociado (...) a la elaboración de informes sociales que determinan el derecho, o no, de la prestación o recurso” (Juan, 2010, p.138). Otros autores, con una perspectiva más comunitaria, plantean que los factores estructurales de la crisis residencial, mencionados a lo largo de la investigación, son abordado desde el ámbito público como una cuestión individual, ahogando la posibilidad de una respuesta social. De este modo, las intervenciones tradicionales, dirigidas a situaciones de carácter urgente muy específicas, operarían únicamente sobre los síntomas del problema y desatenderían su origen estructural (García y Martínez, 2018), este hecho conllevaría la cronificación de las situaciones actuales y su reproducción en el futuro próximo.

En el caso de Aragón, a la hora de analizar la intervención que se lleva a cabo en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, los resultados no son muy alentadores. En relación con el momento previo al procedimiento judicial, en primer lugar, las Comunidades Autónomas y los entes locales disponen de guías para orientar a las personas afectadas, ya que los trámites que deben realizar para defender sus intereses son muy farragosos. Destacan la

propuesta por la ya extinta OMV⁴ y por la Oficina Municipal de Información al Consumidor⁵, aunque ninguna de ellas está actualizada.

No obstante, aun pudiendo plantear que su intención de informar de manera generalista a los afectados resulta positiva, todavía más si se orienta de tal forma que se trate de evitar el inicio del procedimiento judicial, no tienen en cuenta “el resto del proceso más allá del propio desahucio y las dimensiones que en estas situaciones entran en juego, con las consecuencias que todo ello tiene para sus protagonistas” (Morán y Rodríguez, 2020, p. 214). En segundo lugar, el afectado podría acudir tanto a los servicios sociales como a los recursos existentes en su entorno en materia de mediación, con el objetivo de establecer un acuerdo que evite el inicio del procedimiento judicial. En cuanto a los servicios sociales, no se encuentra mayor recurso que la prestación económica de una Ayuda de Urgencia para suplir cantidades adeudadas y evitar el inicio del procedimiento judicial, en función de cumplir con los requisitos que cada territorio con competencia en servicios sociales establezca. En cuanto a la mediación, si bien en Zaragoza, hace años, fue eliminado el servicio de mediación de la ya referida OMV⁶, recientemente abrió sus puertas otro servicio aparentemente similar en Huesca⁷. En tercer lugar, una vez se ha iniciado el procedimiento, los afectados podrían acudir, como se ha desarrollado en el anterior apartado, al Servicio de Orientación Jurídica y, en función del tipo de procedimiento en el que se encuentren, tratar de acogerse al Convenio entre el CGPJ, el Gobierno de Aragón y la FAMCP; asimismo, en caso de no cumplir con los requisitos del anterior convenio, podrán intentar ser reconocidos como vulnerables, hasta el 31 de diciembre, a través del Real Decreto-ley 11/2020. En ambos casos, la labor de los técnicos del IASS se limita a la revisión exhaustiva del cumplimiento de requisitos por parte de los solicitantes y a la emisión de un informe favorable o desfavorable. Finalmente, cabe mencionar que la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda no dispone de ningún recurso útil para afrontar esta situación. Si bien dispone de una bolsa general en la que se puede solicitar ser beneficiario de una vivienda, proveniente del ya extinto programa de captación y movilización de vivienda

⁴ Oficina Municipal de Vivienda (2019). *Documento informativo sobre actuaciones frente a riesgo de desahucio*. <https://bit.ly/4czNBeo>

⁵ Oficina Municipal de Información al Consumidor (2015). *Guía práctica del desahucio*. bit.ly/3SZooTE

⁶ Arnedo, R. (2021). El Ayuntamiento de Zaragoza declara la guerra a la vivienda social. *AraInfo*. <https://bit.ly/3eUq65i>

⁷ Ayuntamiento de Huesca (2022). *Abre sus puertas la Oficina de Vivienda de Huesca*. <https://bit.ly/46XxIgT>

vacía, la lista de espera, que es el único requisito que se tiene en cuenta para obtener una vivienda, contaba en 2023 con 9.800 personas⁸.

Por último, e introduciendo el programa del que tratará el último apartado del presente marco teórico, conviene recordar los aspectos deontológicos que se deben tener en cuenta a la hora de intervenir desde el Trabajo Social con el pueblo gitano. En base al Colegio General del Trabajo Social (2015), se podría destacar la necesidad de:

- Identificar y desarrollar las potenciales fortalezas de las personas, grupos y comunidades con las que se interviene.
- Respetar las diferencias, sin ejercer discriminación por cuestión de género, edad, clase social, etnia y religión, entre otras.
- Buscar y garantizar la igualdad de oportunidades, el acceso a los recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades.

En un contexto en el que las intervenciones sociales pueden cronificar las situaciones de exclusión y originar nuevas situaciones de dependencia institucional, conviene recordar que el objetivo último del Trabajo Social consiste en la promoción del cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas.

4.3.4 Área de vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza

APG Zaragoza es una entidad privada sin ánimo de lucro creada en el año 1975 con el objetivo último de fomentar la promoción de las personas en situación de vulnerabilidad. Su evolución está vinculada al cambio social, lo que conlleva la adaptación de los programas a las nuevas problemáticas que afectan al pueblo gitano (APG Zaragoza, 2024). El área de vivienda de APG Zaragoza nace, como se ha mencionado, de la necesidad de atender las diferentes problemáticas residenciales que se detectan desde la entidad. El contacto directo con las familias gitanas supone la percepción de un paulatino aumento de situaciones relacionadas con la exclusión residencial; en consecuencia, como entidad perteneciente al pueblo gitano, asume la obligación de intervenir y aportar las alternativas que estén a su alcance (ver Anexo I). En síntesis, de dicho programa se distinguen una serie de objetivos y actividades a desarrollar por los técnicos (ver Tabla 5):

⁸ AraInfo Redacción (2023). Zaragoza en Común denuncia “la parálisis” en la adjudicación de 36 viviendas en La Jota tras un año terminadas. *AraInfo*. <https://bit.ly/3SURIQI>

Tabla 5. Objetivos y actividades del programa de vivienda de APG Zaragoza

Síntesis de objetivos	Actividades relacionadas
Acompañar a la población gitana en la búsqueda, acceso y estabilidad residencial	Servicio de intervención y mediación dirigido a la búsqueda e implementación de soluciones y alternativas a las problemáticas con familias gitanas
Colaborar con la propiedad y organismos gestores de vivienda en la resolución de conflictos con la población gitana	Servicio de intervención y mediación dirigido a las comunidades y entornos vecinales en los que surjan conflictos de convivencia con implicación de familias gitanas
Proporcionar soluciones a conflictos de convivencia que dificultan la estabilidad habitacional	Servicio de información, orientación y acompañamiento en el área de vivienda de familias gitanas en situación de vulnerabilidad social

Fuente: elaboración propia

El servicio de vivienda se compone, principalmente, de un trabajador social, una mediadora social y un abogado particular. Si bien el trabajador social y la mediadora se dedican íntegramente a ello, el abogado los acompaña, únicamente, a través de la prestación de una asesoría jurídica semanal. Aun tratando en ella diversos asuntos, se intenta priorizar que en dicha sesión se concentren la mayor cantidad posible de consultas vinculadas al ámbito de vivienda. De este modo, la intervención en el área de vivienda comienza integrando una perspectiva jurídica, una proveniente de una mediadora perteneciente a la comunidad gitana y una perspectiva propia del trabajo social.

Con la intención última de representar la manera de conseguir dichos objetivos, así como para tratar de describir la práctica profesional y que dicha forma de ver y actuar pueda ser aplicada en una gran diversidad de casos, el Área de Vivienda utiliza dos modelos de intervención propios del trabajo social: el modelo de intervención en crisis y el modelo de gestión de casos. La compleja realidad social de las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda que se atienden, junto con lo prolongado en el tiempo de la intervención necesaria una vez es resuelta la prioritaria disposición de un alojamiento estable, requiere la aplicación de dos modelos:

- En primer lugar, el modelo de intervención en crisis resulta idóneo en el momento de recibir una nueva situación de riesgo de pérdida de vivienda inminente. De este

modo, se trata, durante un periodo de tiempo delimitado, aproximadamente de dos meses, de responder con rapidez y eficacia a la posible pérdida de vivienda, reduciendo al máximo las consecuencias perjuiciosas de la crisis, que suele ser el estrés y el desequilibrio en el resto de ámbitos personales consecuencia de la posibilidad de pérdida sobrevenida de la vivienda habitual. Bajo este marco, resulta esencial apoyar a la persona afectada a reorganizar su capacidad de adaptación y respuesta, para actuar de forma inmediata, rápida y breve. (Fernández y Ponce, 2019). Una vez esta primera crisis ha sido resuelta, es necesario continuar con la intervención y tratar de solucionar el resto de problemáticas detectadas, previo consenso con el usuario.

- En segundo lugar, el modelo de gestión de casos resulta adecuado en situaciones en las que, por un lado, se ha superado provisionalmente el riesgo de pérdida de vivienda habitual o, por otro lado, ese riesgo no es tan acuciante. Debido a que la prestación de una alternativa habitacional no es suficiente para superar los itinerarios de exclusión, este marco enfatiza la necesidad del asesoramiento y mediación para responder el resto de problemáticas junto con el usuario y el resto de sistemas de protección social. Para una correcta intervención bajo este esquema, resulta imprescindible propiciar que el usuario tome una actitud proactiva, con el necesario acompañamiento del técnico, con el objetivo de intervenir holísticamente en todas las áreas afectadas por procesos de exclusión (Fernández y Ponce, 2019). De este modo, una atención integral posibilita el acceso a itinerarios de integración por parte del usuario.

Los agentes implicados, de los cuales en el anterior apartado se han sintetizado los más importantes, en el desarrollo de las intervenciones del programa de vivienda, con influencia positiva o negativa, son diversos, pero se pueden resumir en:

- Propietarios. Pudiendo ser particulares, entidades gestoras de vivienda social como el Gobierno de Aragón, el Ayuntamiento de Zaragoza, y entidades privadas como fondos de inversión, bancos e inmobiliarias.
- Comunidades de vecinos. Entendiéndose como figura de administración de la propiedad y como el propio entorno vecinal de convivencia.
- Real e Ilustre Colegio de abogados de Zaragoza. Especialmente con los letrados designados de oficio, previa solicitud de orientación jurídica gratuita.

- Juzgados de Zaragoza. Especialmente de primera instancia.
- Administración Autonómica y Local. Destacando la Dirección General de Vivienda, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Entidades del tercer sector que trabajan en el ámbito de vivienda. Habitualmente, aquellas entidades miembros de la Red de Entidades de Vivienda de Zaragoza.
- Movimientos sociales. Principalmente, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca y la Plataforma Stop Desahucios.
- Empresas privadas vinculadas a lo que autodenominan servicios de “desocupación”. Principalmente, “OkupaAcción” y “Brigada Desocupación”.

En cuanto a las técnicas primordiales para el desarrollo del programa, consecuencia de la idiosincrasia de los usuarios, cabe destacar el acompañamiento social y la mediación intercultural. Tanto el acompañamiento social, prestación técnica que trata de superar el seguimiento puntual de las personas a través de una relación continua de duración e intensidad adaptadas a las características de cada situación, como la mediación intercultural, recurso que promueve la comunicación, diálogo, intercambio y comprensión entre personas culturalmente diversas (Ostáriz et al., 2020; Aballouche, 2022), constituyen procedimientos alineados con los objetivos del programa de la entidad, con los modelos de intervención, así como con los aspectos deontológicos mencionados en el anterior apartado.

El acompañamiento social aporta una metodología alejada de la oferta de prestaciones y servicios a personas que reciben la atención de un técnico de forma puntual, ya sea en un Centro Municipal de Servicios Sociales o en una entidad perteneciente al tercer sector. De este modo, se transforma la relación entre el técnico y el usuario, asumiendo el primero un rol de facilitador del proceso y generador de recursos y, el segundo, un papel activo durante el mismo. Este enfoque, al contrario que los seguimientos esporádicos, permite adaptar la intervención a los distintos perfiles de usuarios que la requieren. En la actualidad, los procesos de exclusión no afectan, únicamente, a personas materialmente pobres y, simultáneamente, cada vez más personas comienzan procesos de movilidad descendente; por todo ello, para evitar la cronificación de estas situaciones, enmarcados en un contexto en el que se debe gestionar un mayor volumen de necesidades con menos recursos disponibles, resulta coherente promover la generación de recursos y no únicamente la gestión de los existentes (Raya y Caparrós, 2014).

Si bien, como se ha comprobado, el acompañamiento social tiene asociados muchos aspectos positivos, la falta de tiempo y de conocimiento suelen ser algunos de los pretextos con los que se justifica su práctico abandono por parte de las instituciones.

Por otro lado, la mediación intercultural serviría para responder diversas dificultades que surgen al intervenir con grupos poblacionales diversos, como el pueblo gitano. Especialmente, la falta de sensibilización de los técnicos de la Administración y del tercer sector, los prejuicios y estereotipos sobre la población gitana, el ostracismo que conlleva todo ello y la falta de confianza entre ambas partes, puede implicar un fracaso en la intervención previamente a su comienzo. Por ello, la figura de un mediador que sirva de puente entre todas las partes, promoviendo una atención en igualdad de condiciones, asesorando a los profesionales sobre aspectos culturales que considere importantes, así como fomentando una autonomía para posteriores encuentros, resulta de un enorme interés (Aballouche, 2022).

5. Metodología

La elaboración de la presente investigación se ha desarrollado a través de un estudio con enfoque mixto e inspirándose en la propuesta de Coller (2005) en cuanto al estudio de caso único exploratorio. De este modo, no se tiene en cuenta la representatividad del caso, sino el valor intrínseco que tiene profundizar en las experiencias de intervención social con respecto a alguna de las más sangrantes manifestaciones de la exclusión residencial que, en este caso y como se ha expuesto anteriormente, serían las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. Siguiendo a Álvarez y San Fabian (2012), distinguimos tres fases durante el desarrollo del estudio de caso: fase preactiva, fase interactiva y fase postactiva.

5.1. Fase preactiva.

En primer lugar, se lleva a cabo la definición de los criterios de la selección de casos. Dicha elección se fundamenta, principalmente, en la posibilidad por parte del investigador de acceder a un grupo de población en situación de riesgo de pérdida de vivienda. Desde noviembre del año 2021, el investigador desarrolla su actividad laboral como trabajador social en APG Zaragoza, asumiendo posteriormente la responsabilidad del Área de Vivienda de dicha entidad, teniendo acceso a un considerable número de personas que se encuentran inmersas en procedimientos que pueden suponer la pérdida de su vivienda habitual. De este modo, la muestra principal se definiría como intencional o, siguiendo a Hernández et al. (2014), de conveniencia, alejándose de un criterio de representatividad estadística para tratar de cubrir todas las situaciones sociales de interés (Corbetta, 2007).

En segundo lugar, se plantea qué técnicas utilizar para desarrollar el estudio, llegando a la conclusión de que, con la intención de posibilitar una triangulación durante el análisis de resultados de la tercera fase, así como para cumplir con los objetivos de la investigación, resulta necesario combinar la explotación de datos descriptivos de la muestra principal con un análisis en profundidad, a través de entrevistas semiestructuradas, que se realizará sobre una selección de casos perteneciente a la muestra principal; asimismo, se tendrá en cuenta la observación que ha llevado a cabo el investigador durante todo el itinerario de exclusión de los participantes, como responsable del programa de vivienda en el que se enmarca la intervención que se realiza con ellos. Consecuentemente, la estrategia de muestreo se consideraría mixta, componiéndose de una primera muestra, anteriormente mencionada de conveniencia, con una segunda submuestra teórica o conceptual, que permitirá un análisis de profundidad de los casos que se

consideren que reúnen una serie de características específicas relevantes para profundizar en el análisis cualitativo (Hernández et al., 2014).

5.2 Fase interactiva

La segunda fase comienza con la selección de 58 expedientes familiares con los que se está trabajando en el Área de Vivienda de APG Zaragoza. Esta selección se corresponde casi con la totalidad de familias que acudieron al mencionado recurso durante los meses de abril a diciembre del año 2023; no obstante, seis casos fueron apartados por diferentes motivos como abandono del recurso e imposibilidad de contacto.

En segundo lugar, a propósito de la realización del análisis de variables descriptivas de la muestra principal, se sistematiza una tabla en la que se compilán datos al respecto de una serie de variables que se consideran de interés en cuanto a la situación familiar y del procedimiento en el que están inmersos, en caso de que exista. Estas variables, que se pueden enmarcar en cuatro categorías diferenciadas: datos de archivo, datos sociodemográficos, situación económica y situación de la vivienda, disponen de una serie de indicadores que serán los utilizados en el momento de analizar los resultados. Con el objetivo de ser visualizados de forma cómoda, todo ello se puede sintetizar en una tabla para su mejor entendimiento (ver Tabla 6):

Tabla 6. Síntesis de variables descriptivas para explotación de muestra principal

Categorías	Variable	Síntesis de indicadores
Datos de archivo	Unidad de convivencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de personas integrantes 2. Distribución del rol proactivo 3. Parentesco
	Procedimiento judicial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia o no 2. Tipo de procedimiento, en caso de existencia
	Edad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edad exacta 2. Rango de edad
	Nivel educativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de estudios más alto cursado
	Discapacidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia y porcentaje
	Dependencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia y grado
	Familia numerosa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia y tipo

Categorías	Variable	Síntesis de indicadores
Situación económica	Familia monoparental	1. Existencia y tipo
	Víctima de violencia de género	1. Reconocimiento
	Desempleados	1. Rango de edad y tiempo de desempleo
	Inactivos	1. Integrado o no en sistemas de educación
	Empleados	1. Por cuenta propia 2. Por cuenta ajena y tipo de jornada
	Ingresos	1. Origen 2. Cuantía
	Código postal	1. Número
	Tipo de tenencia	1. Alquiler o alquiler con opción a compra 2. Hipoteca 3. Situación irregular
	Tipo de unidad de convivencia	1. Existencia o no de varias unidades de convivencia en el inmueble 2. Existencia de parentesco si existen varias
	Tipo de propietario	1. Particular, 2. Banco 3. Fondo de inversión
	Mensualidad	1. Cuantía aportada de alquiler o hipoteca

Fuente: elaboración propia

Durante el desarrollo de la mencionada tabla y su explotación estadística, con el objetivo de garantizar la privacidad y confidencialidad de los casos, todo su contenido ha sido rigurosamente anonimizado. Ello implicado que cualquier dato que permitiera identificar a los individuos ha sido eliminado, cumpliendo así los estándares éticos y legales de protección de datos.

En tercer lugar, se seleccionan siete casos de los 58 totales para realizar un estudio en profundidad que permita, asimismo, un análisis de cuestiones subjetivas más allá de los factores descriptivos anteriormente expuestos. Dicha selección de la submuestra se realiza teniendo en cuenta la frecuencia relativa del tipo de procedimiento con respecto al total de los casos de la muestra principal (ver Tabla 7):

Tabla 7. Frecuencia relativa del tipo de procedimiento con respecto del total

Tipo de procedimiento	Valor	Frecuencia relativa
Desahucio falta de pago	15	26%
Desahucio expiración legal o contractual del plazo infravivienda	2	3%
Ejecución provisional	3	5%
Ejecución de títulos judiciales	1	2%
Ejecución hipotecaria	6	10%
Juicio sobre delitos leves	7	12%
Efectividad derechos reales inscritos	5	9%
Desahucio precario	2	3%
Procedimiento ordinario	1	2%
Sin procedimiento judicial	14	24%
Total	58	100%

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta dichas frecuencias, se decide realizar dos entrevistas a familias cuyo procedimiento tenga una frecuencia relativa un 20% o superior con respecto al total, una entrevista a los casos cuyo procedimiento tenga una frecuencia relativa 10% o superior con respecto al total y, además, se decide realizar una entrevista a un caso cuyo procedimiento judicial de desahucio se origine por la expiración legal o contractual del plazo de su contrato de arrendamiento, debido a la gran afluencia de lanzamientos que se prevé que va a originar esta tipología en un futuro próximo. Los 7 casos resultantes para un estudio en profundidad, de entre el total, fueron escogidos teniendo en cuenta varios factores como la disponibilidad horaria, cercanía con el investigador y voluntad de participar en el estudio (ver Tabla 8)

Tabla 8. Resumen de las características de los informantes por edad, género y tipo de procedimiento

Caso	Edad	Género	Tipo de procedimiento
1	42	Hombre	Desahucio falta de pago
2	71	Mujer	Sin procedimiento judicial

Caso	Edad	Género	Tipo de procedimiento
3	30	Mujer	Ejecución hipotecaria
4	46	Hombre	Desahucio falta de pago
5	44	Hombre	Desahucio expiración legal o contractual del plazo
6	53	Mujer	Ejecución de títulos judiciales
7	42	Hombre	Sin procedimiento judicial

Fuente: elaboración propia

Previamente a la realización de las entrevistas y su simultánea grabación, los informantes firmaron un consentimiento a través del cual se les transmitió la finalidad de ello, el sentido de su explotación y el alcance de su distribución (Ver Anexo II), todo ello con el objetivo de asegurar su absoluta comprensión de la situación.

5.3 Fase postactiva

Durante la última fase de la investigación, se lleva a cabo el análisis de los resultados y la disposición de las conclusiones obtenidas durante todo el proceso. El análisis de resultados se estructura a través de dos bloques, consecuencia de las dos técnicas de recogida de datos que se utilizaron: explotación de variables descriptivas de la muestra principal y realización de entrevistas semiestructuradas a una submuestra.

En el primer bloque, con el propósito de cumplir con el primer objetivo de la investigación, se expone un análisis descriptivo a través de las variables seleccionadas; además, esto permitirá perfilar el caso tipo que acude al Área de Vivienda de APG Zaragoza durante el desarrollo de las conclusiones.

En el segundo bloque y con el propósito de cumplir el segundo objetivo general, se orienta la presentación de resultados en forma de narración “mediante relatos de episodios, descripción de casos, utilizando a menudo las mismas palabras de los entrevistados, para no alterar el material recopilado y transmitir al lector lo más fielmente posible las situaciones estudiadas” (Corbetta, 2007, p. 367). La presente investigación, diseñó las entrevistas (ver Anexo III) con una estructura diferenciada en cinco partes: génesis de la situación, primera reacción, desarrollo del procedimiento, resultado de la intervención social y reflexiones finales,

permitiendo una exposición de resultados y posterior análisis cómodo y efectivo. Por todo ello y siguiendo de nuevo a Corbetta (2007, p. 367) “el texto consiste en una combinación continua de análisis y explicaciones, ilustrados con ejemplos de fragmentos de las entrevistas”.

Por último, cabe mencionar que el análisis cualitativo permitirá desarrollar una serie de recomendaciones en torno a la intervención social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda extraídas de las entrevistas, en la que los informantes expresan una serie de sugerencias a la hora de intervenir con personas afectadas por alguna de las más graves manifestaciones de la exclusión residencial, que también se incluirá en el apartado de conclusiones.

6. Análisis de resultados

El presente apartado consta de dos partes diferenciadas: la primera, dedicada al análisis descriptivo de la muestra de 58 casos de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda y, la segunda, dedicada al análisis de la experiencia subjetiva de la submuestra durante el procedimiento de riesgo de pérdida de vivienda.

6.1 Análisis descriptivo de la muestra general

El análisis descriptivo se estructura en tres subapartados: composición de las unidades de convivencia; un segundo apartado que agrupa nivel educativo, situaciones de discapacidad y dependencia, y situaciones de violencia sobre la mujer; y, por último, un apartado de situación de la vivienda en situación de riesgo.

6.1.1 Composición de las unidades de convivencia

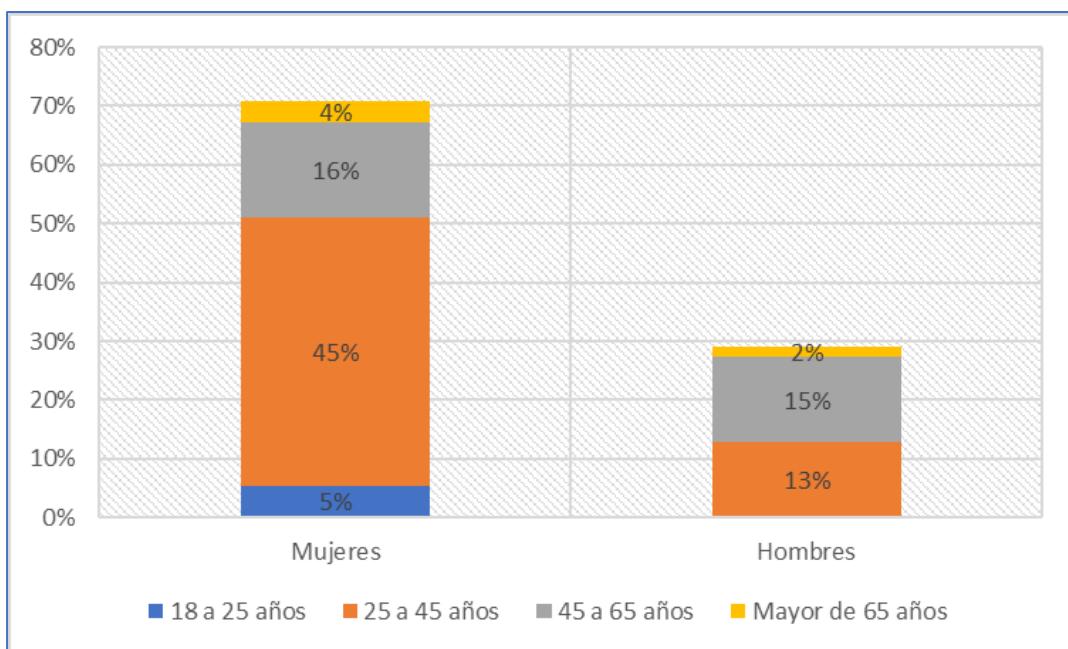
En primer lugar, se procede a analizar la composición de las unidades de convivencia de los casos que conforman la muestra general de la investigación. El primer aspecto que se tiene en cuenta es la distribución del rol proactivo, es decir, quiénes son las personas que se encargan de acudir tanto a las reuniones requeridas por el servicio ofrecido en al Área de Vivienda como de realizar los trámites asociados a los procesos de lanzamiento; el segundo aspecto que se tiene en cuenta es la distribución del número de miembros por unidades de convivencia, así como la distribución del género y los rangos de edad; por último, se observa la distribución de los menores y las personas mayores de 65 años.

De la muestra general de 58 casos, hay que tener en cuenta que 3 son unidades de convivencia unipersonales, por lo que serán excluidos en este momento del análisis; asimismo, como se ha mencionado con anterioridad, cabe mencionar que, la observación del rol proactivo, así como otras que se dispondrán a lo largo del presente apartado de análisis de resultados, han sido realizadas e interpretadas por el presente investigador durante su labor profesional.

Del análisis de la muestra anteriormente mencionado (ver Ilustración 7), observamos que 39 de las 55 personas con un rol más proactivo son mujeres, lo que equivale a un 70,9% sobre el total de usuarios proactivos, mientras que los hombres únicamente ascienden a un 29,1%. Por otro lado, se puede observar que, entre el grupo de mujeres, se comienza antes a ejercer dicha responsabilidad, comprendiéndose en mayor medida entre el rango de edad que abarca desde los 25 a 45 años (64,1%), mientras que la mayor parte de hombres con ese rol

tiene una edad comprendida entre los 45 y los 65 años (50%). También, cabe destacar que existe un pequeño porcentaje de mujeres que asumen el rol proactivo en una edad comprendida entre los 18 y los 25 años, mientras que no se encuentra ningún caso de hombres que asumen esa carga entre esas edades. Por último, se observa un mayor número de mujeres proactivas con hijos (84,6%), con respecto a los padres que ejercen ese rol y que, además, tienen descendencia a su cargo (68,8%). Es decir, las mujeres se encargan de acudir a las reuniones y de realizar las gestiones necesarias para defender los intereses del conjunto familiar en mayor medida, siendo más jóvenes y teniendo más cargas familiares.

Ilustración 7. Mujeres y hombres proactivos por rango de edad

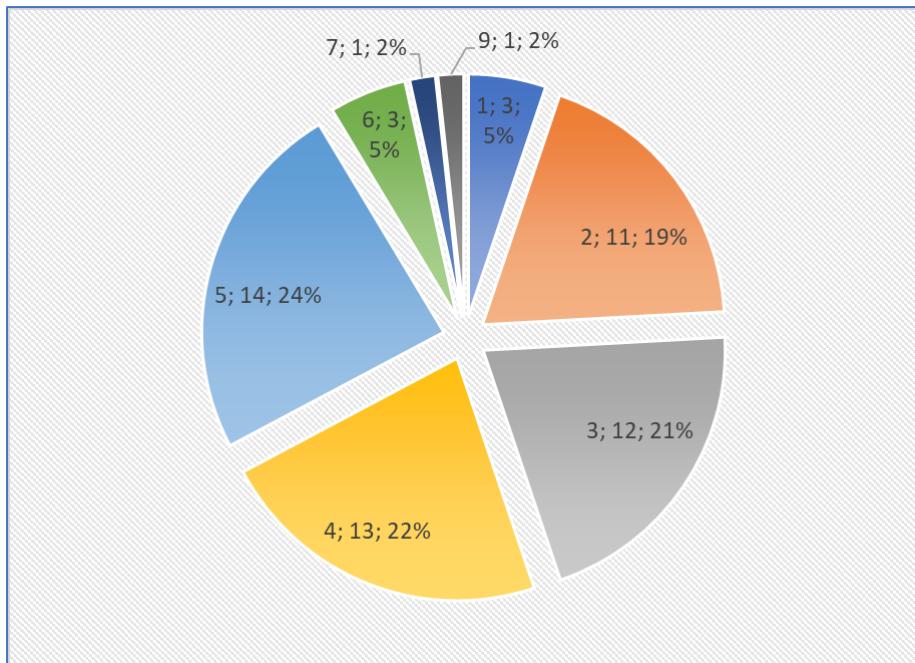


Fuente: elaboración propia

En cuanto al número de miembros total de la muestra general, asciende a 217, por lo que la media de personas distribuidas en los 58 casos es de 3,74 miembros; no obstante, la mediana asciende a 4 y la moda a 5 miembros. Un análisis más específico (ver ilustración 8), permite comprobar que el 55% de las unidades de convivencia tienen más de tres miembros, siendo la unidad de convivencia formada por 4 y 5 miembros las tipologías más habituales, suponiendo un 46%, en conjunto, sobre el total de la muestra general. La tercera tipología más habitual es la unidad de convivencia conformada por 3 miembros, que asciende a un 21%, seguida de cerca por la tipología de 2 miembros, que equivale a un 19%. Excepcionalmente,

se perciben unidades de convivencia con 6, 7 y 9 miembros, que representan, en conjunto, un 9% sobre el total.

Ilustración 8. Miembros por unidad de convivencia

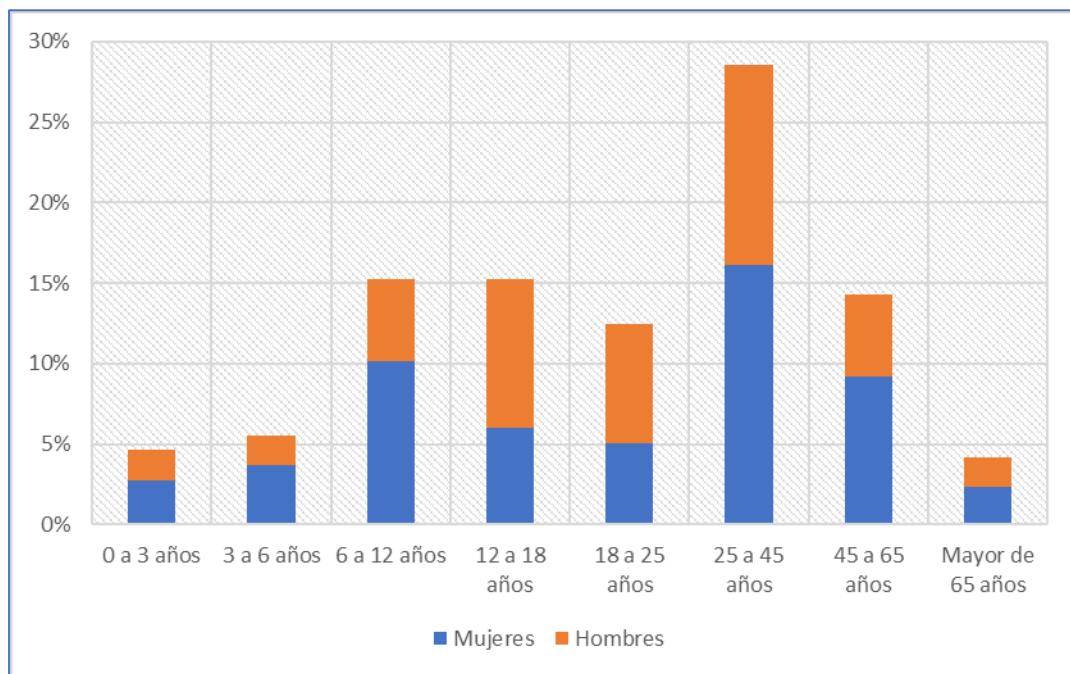


Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución general de los rangos de edades, es necesario enfatizar, en primer lugar, que un 41% de la población es menor de edad (88 personas), así como que, únicamente, un 4% de la misma (9 personas) tiene más de 65 años (ver Ilustración 9). Más en concreto, cabe destacar que hay 21 unidades de convivencia sin menores a cargo (36%), un 35% de los casos tiene uno o dos menores a cargo (20 casos), y un 29% tiene tres o más menores a cargo (17 casos). Esta última tipología se correspondería, como mínimo, con las familias que podrían reconocerse como numerosas si bien, durante la sistematización de los datos, 22 familias han reconocido disponer del título de familia numerosa. Este hecho, se debe a que la edad de los descendientes beneficiarios puede alargarse más allá de los 18 años, así como a que el requisito de descendientes disminuye en casos de discapacidad reconocida. Por otro lado, 9 familias cumplirían los requisitos básicos para ser reconocidas como monoparentales. Por último, en el 90% de los casos no hay mayores de 65 años mientras que, en las unidades de convivencia que sí, resulta igualmente habitual que haya 1 o 2 personas con dicha edad en la misma unidad de convivencia.

En cuanto a la distribución por género, cabe mencionar que resulta muy similar. En total, la muestra general se compone por un 55% de mujeres, y un 45% de hombres, sin observar grandes diferencias entre los distintos grupos de edad.

Ilustración 9. Distribución de la muestra general según rango de edad y género



Fuente: elaboración propia

6.1.2 Nivel educativo, discapacidad, dependencia y violencia de género

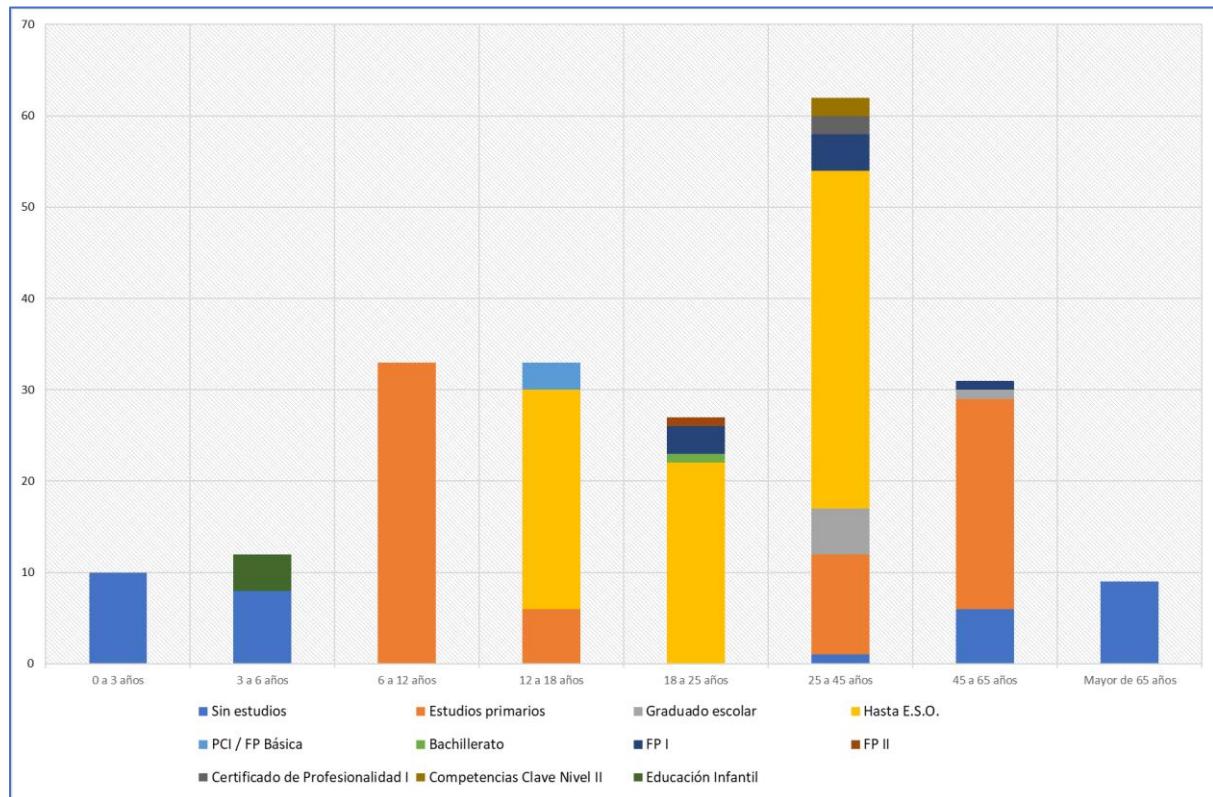
En el presente apartado, se analizará, en primer lugar, el nivel máximo educativo cursado en la muestra general, ahondando en el caso de personas que afirman haber llegado hasta la educación secundaria y no haberla finalizado. Posteriormente, se dispondrán las personas que no tienen estudios, aquellos que se encuentran en educación infantil y aquellos que han obtenido alguna formación distinta a la anteriormente mencionada. En segundo lugar, se analizará la población que tiene reconocida algún tipo de dependencia y discapacidad, profundizando en su distribución por los hogares y su rango de edad. Por último, se disponen los casos reconocidos de violencia sobre la mujer en el total de la muestra.

En cuanto al nivel educativo máximo cursado (ver Ilustración 10), en la distribución general de la muestra, destacan las personas que afirman de manera difusa haber realizado, únicamente, estudios primarios (35%) o, únicamente, haber llegado a cursar la E.S.O. sin terminar o estar en ello actualmente (38%). Con el objetivo de discriminar esta última cuestión,

conviene tener en cuenta que el número de personas entre 12 y 18 años que manifiesta que su estudio máximo alcanzado es la E.S.O. se corresponde con el 73% en ese rango de edad (24 personas); en consecuencia, existe un 27% (59 personas) de la muestra general, con más de 18 años, que no llegaron a finalizar la E.S.O. En cuanto a las personas sin estudios, eliminando los individuos que componen el rango de edad de 0 a 6 años, ascienden a un 6%, sobre el total de la población (12 personas). También, cabe destacar que solo 4 de los 12 niños comprendidos entre 3 y 6 años acuden a Educación Infantil.

En otro orden, resulta de interés que, únicamente, un 5% de la población de la muestra general está realizando algún tipo de Formación Profesional, así como que solo una persona afirma haber cursado el Bachillerato. Por último, únicamente, cuatro personas exponen haber cursado certificados de profesionalidad y competencias clave, distribuyéndose equitativamente en ambas opciones.

Ilustración 10. Nivel máximo educativo cursado según rango de edad



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las situaciones de discapacidad, es necesario mencionar que, en total, hay 23 personas reconocidas como tal. Al respecto de su distribución sobre el conjunto de casos,

cabe decir que, el 27% de las unidades de convivencia tienen, al menos, un miembro conviviente reconocido como discapacitado; asimismo, se observan dos unidades de convivencia con dos miembros reconocidos como tal y otras dos unidades con 3 y 4 miembros discapacitados, respectivamente. Esta última unidad de convivencia resulta especialmente llamativa, ya que todos sus miembros tienen reconocida una discapacidad. Entre todos los miembros reconocidos como discapacitados, 3 son menores de edad y otros 3 son mayores de 65 años. Por último, en cuanto a las situaciones de dependencia, se observan 5 personas que manifiestan haber sido reconocidas como tal, siendo una menor de edad y otra mayor de 65 años.

Por último, en cuanto a las mujeres reconocidas como víctimas de violencia de género, se observan únicamente dos casos. Ambas mujeres integran, actualmente, unidades de convivencia monoparentales y susceptibles de ser reconocidas como numerosas.

6.1.3 Situación laboral y económica

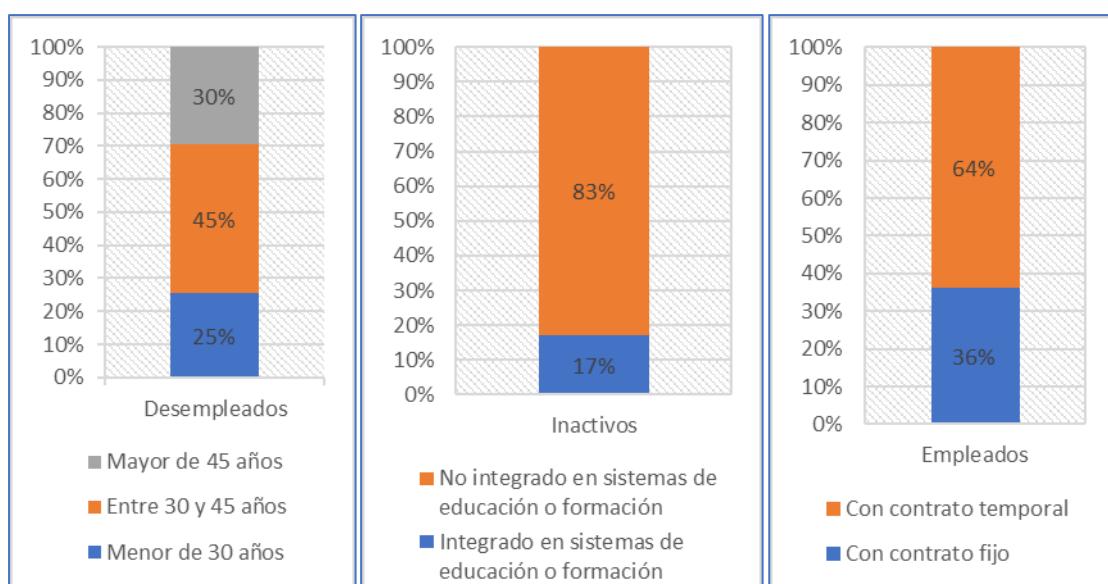
En el presente apartado, se analizará, primeramente, la situación laboral de la muestra general, así como algunas de sus especificidades dentro de las categorías de desempleados, inactivos y empleados; seguidamente, se dispondrá una síntesis de la situación económica de los casos, estudiando sus ingresos y su origen; finalmente, se dispondrá el porcentaje de presión de la renta de alquiler o hipoteca sobre el total de ingresos mensuales de las unidades de convivencia.

La población activa de la muestra general, considerando esta como los individuos en edad de trabajar, se corresponde con el 59% de la misma (129 personas), mientras que la población inactiva representa el 36% (47 miembros). Una vez modificado el rango de edad para analizar este apartado en específico, la población que no tiene edad de trabajar se compone de 88 personas. Un primer análisis genérico, permite comprobar que existen 71 personas desempleadas, 47 inactivas y 11 empleadas, lo que representa un 55%, 36% y 9%, respectivamente. No obstante, un análisis más profundo (ver Ilustración 11), permite desagregar que, entre los desempleados, un 25% tiene menos de 30 años, un 45% tiene entre 30 y 45 años, y un 29% es mayor de 45 años. Dentro de estos tres rangos de edades, un 17%, un 42% y un 28%, es decir, la amplia mayoría, afirman llevar más de 6 meses en desempleo. Entre los inactivos, la gran mayoría, un 83%, no está integrado en sistemas de educación o

formación. Por último, entre los empleados, se percibe una amplia temporalidad, que se eleva hasta el 64%; mientras tanto, únicamente el 36% exponen tener un contrato fijo.

En cuanto a la distribución por casos, casi el 82% de las unidades de convivencia contiene uno o dos desempleados, mientras que existe casi un 19% de unidades de convivencia en las que hay 3 o 4 personas desempleadas. En cuanto a las personas inactivas, lo más habitual consiste en la presencia de 2 por caso, ascendiendo dicha opción a un 46% de las situaciones; no obstante, en el 29% de las unidades de convivencia solo se encuentra una persona inactiva y, por último, en un 25% de los casos hay 3 o 4 simultáneamente en el domicilio. Con enorme diferencia, la distribución de empleados por caso más habitual es la de uno de ellos por domicilio, lo que equivale a un 82% de los casos; únicamente, en una unidad de convivencia se observa la concurrencia de dos personas empleadas al mismo tiempo.

Ilustración 11. Síntesis de desempleados, inactivos y empleados

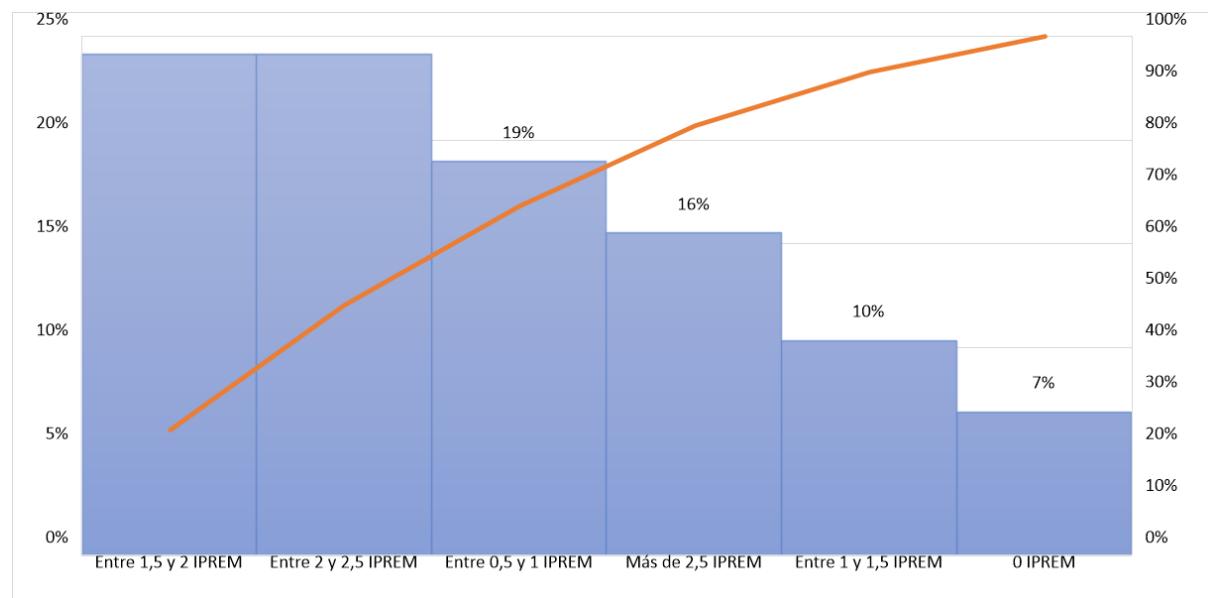


Fuente: elaboración propia

En cuanto a los ingresos percibidos, siguiendo el IPREM que, actualmente, se mantiene a 600.-€/ mensuales, que equivalen a 7200.-€/anuales en doce pagas, se percibe que (ver Ilustración 12) los ingresos de casi el 50% de los casos se distribuyen, de igual manera, en los rangos que ascienden entre 1,5-2 IPREM y entre 2-2,5 IPREM, lo que significa ingresar entre 900 y 1200.-€ y entre 1200 y 1500.-€., respectivamente. Es decir, un 24% de los casos ingresa entre 900 y 1200.-€ y, otro 24%, ingresa entre 1200 y 1500.-€. Seguidamente, casi un 20% de los mismos ingresa entre 0,5-1 IPREM, lo que equivale a percibir entre 300 y 600.-€ al mes.

El siguiente rango de ingreso más habitual, que representa un 16% de las unidades de convivencia, sería el compuesto por aquellas que ingresan más de 1.500.-€ al mes. Por último, se encontrarían aquellos casos que ingresan entre 600-900.-€ al mes, cuya frecuencia es de un 10% y equivaldría entre 1-1,5 IPREM. Mención aparte requieren aquellos casos, un 7% de la muestra general, que no percibe ningún ingreso, es decir, 0 IPREM.

Ilustración 12. Conjunto de ingresos según IPREM



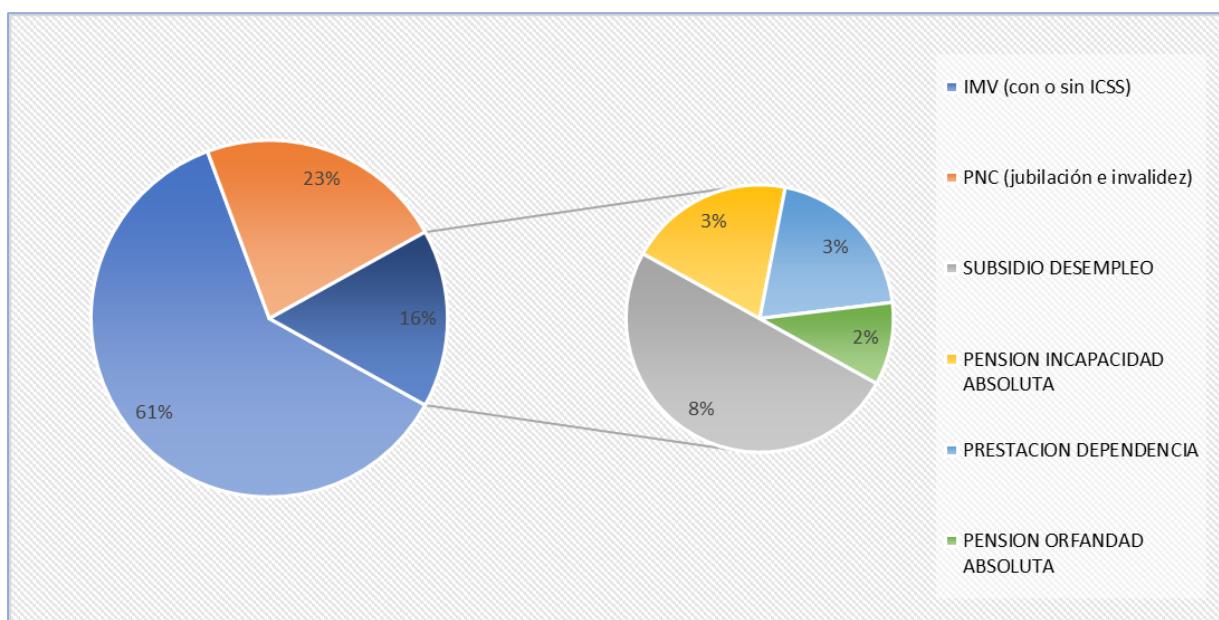
Fuente: elaboración propia

Una vez expuesto un análisis general de ingresos, conviene comparar las diferencias de ingresos anuales entre la muestra general, las familias numerosas y las familias monoparentales. A través de la media de ingresos y su relación con el IPREM, se puede inferir que la media de ingresos de la muestra general asciende a 12.858,9.-€, lo que equivale a 1,79 IPREM, siendo inferior a la media de las familias numerosas, que asciende a 13.544,04.-€ y 1,88 IPREM, así como superior a los ingresos de las familias monoparentales, que equivalen a 9.491,88.-€ y 1,32 IPREM. Los ingresos de las familias numerosas serían, por ello, superiores, en general, a los de las familias no consideradas numerosas, además de especialmente superiores con respecto a las familias monoparentales.

El origen de los ingresos absolutos anuales de las unidades de convivencia o casos que compila la muestra proviene, principalmente, de prestaciones sociales, ya sean contributivas o no contributivas, representando un 79% sobre el total. El resto, que asciende a un 21%, proviene, íntegramente, de rentas del trabajo por cuenta ajena. Para dicho análisis se ha

discriminado a los casos (4) que no percibe ninguna cuantía económica. Profundizando en el análisis del origen de los ingresos por prestaciones sociales de la muestra general (ver Ilustración 13), una vez discriminado tanto los casos que no perciben ingresos como los casos en los que se perciben rentas de trabajo por cuenta ajena, se observa un amplio 51% de situaciones en las que dichos ingresos provienen de la prestación ingreso mínimo vital; sin embargo, únicamente en el 46% de las situaciones en las que se percibe el IMV, se tiene reconocido al mismo tiempo el complemento económico para titulares del IMV del Gobierno de Aragón. En segundo lugar, destaca casi un 20% de las situaciones en las que los ingresos provienen de la percepción de alguna tipología de prestación no contributiva. Por último, todas con menos de un 10% de representación, encontramos subsidios por desempleo, pensiones de incapacidad absoluta, prestaciones económicas por situaciones de dependencia y una pensión de orfandad absoluta.

Ilustración 13. Origen de los ingresos provenientes de prestaciones sociales

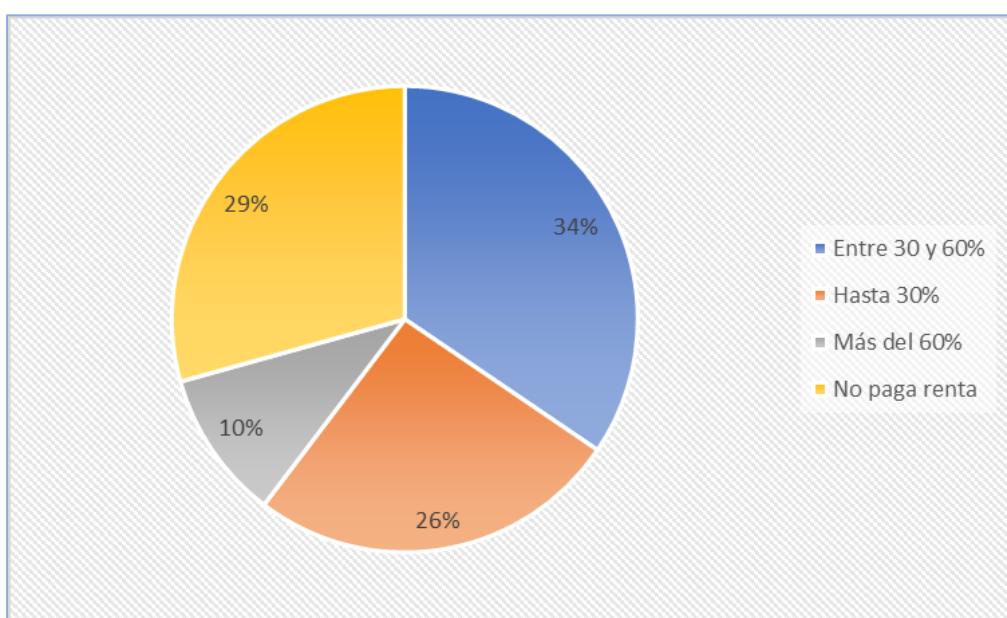


Fuente: elaboración propia

En otro orden, a través del cruce de datos sobre los ingresos mensuales de las unidades de convivencia y sus obligaciones dinerarias al respecto de la cuantía de renta de alquiler o del pago de la hipoteca (ver Ilustración 14), se puede inferir la presión de esta obligación al respecto de sus ingresos mensuales de los casos. Si bien el precio por habitar los inmuebles será desarrollado en el próximo apartado, conviene destacar en el momento presente que, únicamente, un 26% de los casos destina al pago del alquiler o hipoteca, sin incluir el coste de

los suministros básicos, hasta un 30% de sus ingresos. Este porcentaje sería el habitualmente señalado como pago del alquiler o la hipoteca, así como del conjunto de suministros básicos coherente con los ingresos netos percibidos. Seguidamente, se encuentra un 34% de los casos que destina entre el 30 y el 60% de sus ingresos para el pago de sus obligaciones, fenómeno denominado estrés financiero moderado según FOESSA (2023), convirtiendo dicho rango en el más habitual entre las unidades de convivencia de la muestra general. Por último, excluyendo aquellos casos que no pagan ningún tipo de renta, encontramos un 10% de los casos que destinan más del 60% de sus ingresos para dicha finalidad.

Ilustración 14. Presión de alquiler/hipoteca sobre los ingresos mensuales



Fuente: elaboración propia

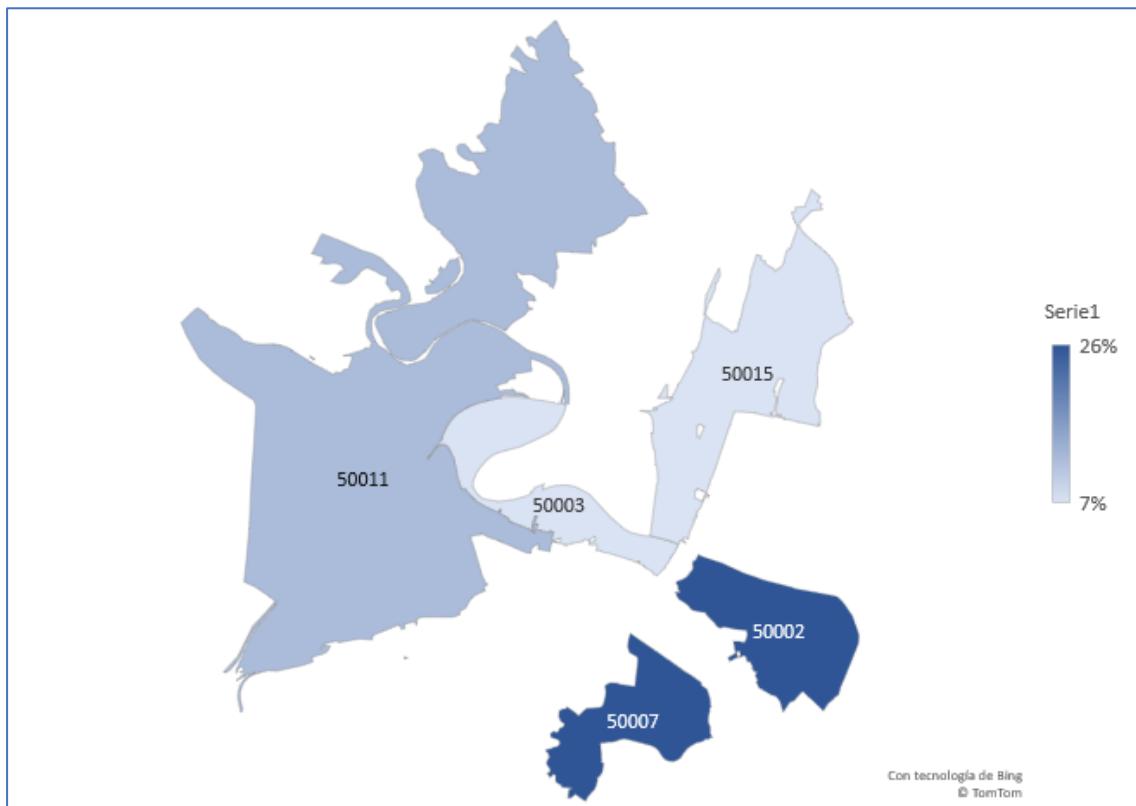
6.1.4 Situación de la vivienda en riesgo

En este último apartado, se analiza la distribución geográfica de las viviendas afectadas por situaciones de riesgo. Posteriormente, se dispone la relación entre régimen de tenencia de la vivienda y propietario. Por último, se analiza la relación de precios mensuales generales y precios por régimen de tenencia.

En primer lugar, resulta de interés conocer el espacio geográfico en el que están situadas las viviendas en situación de riesgo de la muestra general (ver Ilustración 15). A través de un análisis por código postal, se observa que el 52% de los casos se ubican de manera equitativa entre los códigos postales 50.002 y 50.007, correspondiente con los barrios de Las Fuentes, Centro, Torrero-La Paz y San José. El tercer código postal más habitual, último con una

frecuencia relativa superior al 10%, es el 50.011, correspondiente con el barrio Oliver. Por último, encontramos otros dos códigos postales con una frecuencia del 7%, el 50.003 y 50015, correspondiente con el barrio de San Pablo y el Actur.

Ilustración 15. Distribución de casos por Código Postal (frecuencias $\geq 7\%$)

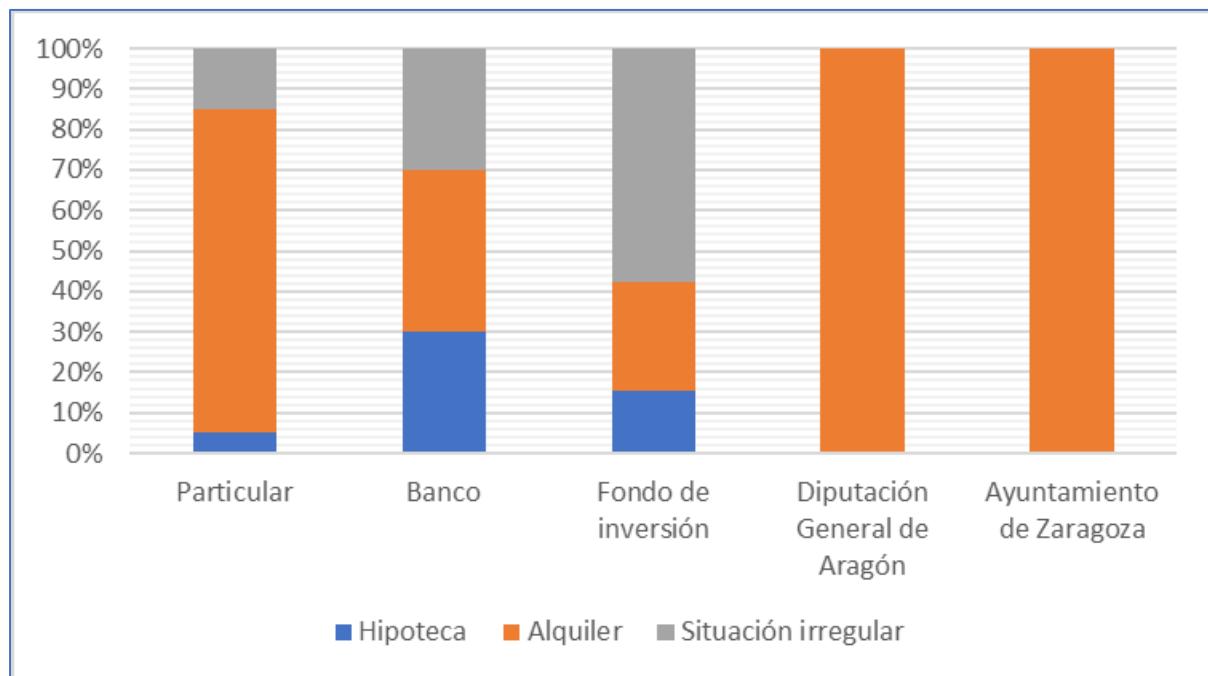


Fuente: elaboración propia

En segundo lugar, se analiza la relación entre régimen de tenencia de la vivienda (ver Ilustración 16), distinguiendo hipoteca, alquiler o situación irregular, y el propietario de la misma. Cabe decir, en cuanto al propietario, que la presente investigación tiene en cuenta el titular en el momento en que se registra la intervención. Es decir, si consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria, la vivienda del afectado es adquirida por un propietario particular, se considerará que en dicho procedimiento el régimen de tenencia es hipotecario aun con un propietario particular. Una vez aclarado este punto, se puede observar que el régimen de alquiler y el régimen, denominado en esta investigación de situación irregular, son los más prominentes, con un 50% y un 36% de frecuencia sobre el total, respectivamente. Por último, se encuentran las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda que comenzaron en régimen hipotecario, con un 12% de frecuencia. En tercer lugar, en cuanto

a la tipología de propietarios, cabe destacar que destaca la categoría de fondos de inversión, compuesta principalmente de sociedades mercantiles e inmobiliarias, con un 45% de frecuencia sobre el total y los particulares, sin discriminar estos últimos según sean considerados o no como grandes tenedores, con un 34% sobre el total. Seguidamente, se posicionarían los bancos con un 17% sobre el total y los gestores públicos o semipúblicos de vivienda, con un 4%, en conjunto y equitativo, sobre el total.

Ilustración 16. Relación entre régimen de tenencia y propietario



Fuente: elaboración propia

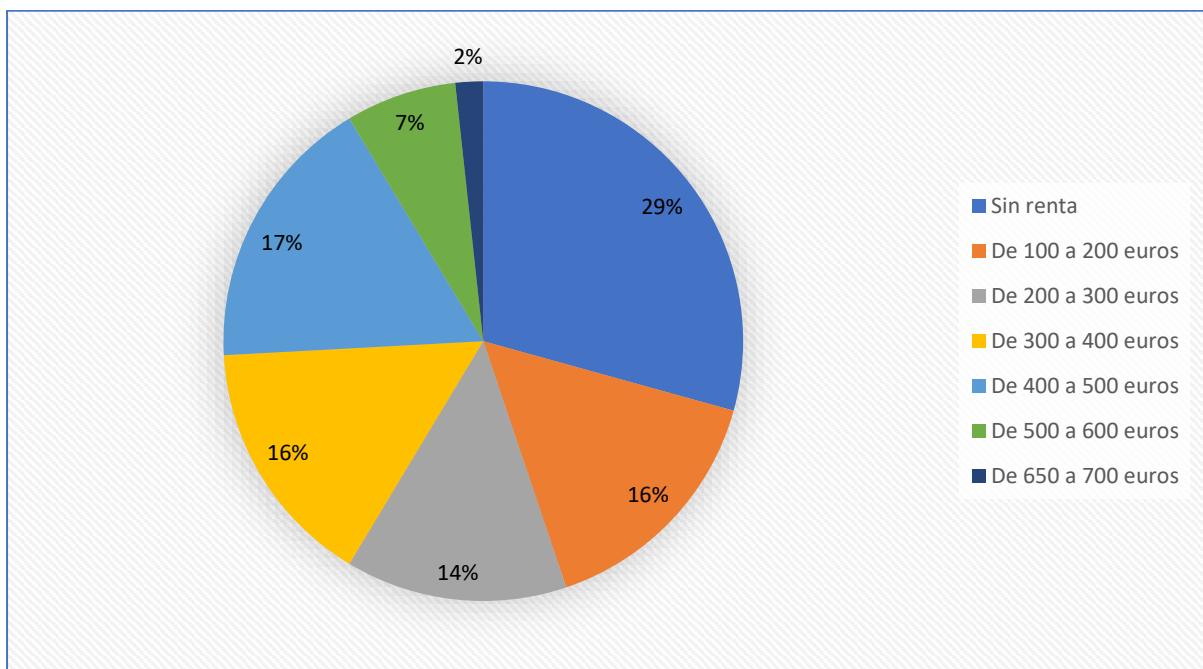
Cruzando ambas variables, se pueden inferir observaciones de interés. En primer lugar, destaca el elevado número de situaciones irregulares cuando el propietario es un fondo de inversión, así como el reducido número de ellas cuando el propietario es particular. En segundo lugar, destaca el régimen de tenencia en alquiler frente al hipotecario sobre cualquier tipología de propietario. Por último, cabe enfatizar la presencia de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, aunque su número sea reducido, en casos cuyo propietario son gestores públicos, como el caso de la Diputación General de Aragón, o semipúblicos, como en el caso de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

En cuanto al uso de la vivienda, conviene disponer que se aprecian 4 casos en los que la vivienda no tiene uso exclusivo familiar; es decir, entre la muestra general, dentro un mismo

inmueble, se encuentran 3 casos en los que la vivienda es habitada por más de una unidad de convivencia, así como 1 caso en los que la vivienda es compartida por personas sin vínculos de parentesco.

Para finalizar el análisis descriptivo, resulta imprescindible analizar una de las obligaciones contractuales cuyo incumplimiento conlleva la emergencia de numerosos procesos de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda: la renta en caso de alquiler o la obligación dineraria específica en caso del régimen de tenencia hipotecario (ver Ilustración 17).

Ilustración 17. Rango de renta



Fuente: elaboración propia

En un primer análisis general, llama la atención que, consecuencia de los numerosos casos (21 unidades de convivencia) en los que las unidades de convivencia residen permanentemente y sin alternativa en un inmueble sin título habilitante para ello, se observa que el 29% de unidades de convivencia que no paga ninguna cuantía por residir en su vivienda habitual. Dicho 29% se corresponde con 17 casos que no realiza ningún tipo de pago, debido a que 4 casos de los que no disponen título habilitante sí que realiza algún tipo de aportación. El segundo rango más habitual de aportación dineraria obligatoria se extiende entre 400 y 500.-€, representando un 17% de los casos y, en tercer lugar, igualmente representados, se encuentran los rangos de renta entre 300-400.-€ y entre 100-200.-€, con un 16% de frecuencia cada uno.

Para una comprensión más cómoda, se puede sintetizar en que, sin tener en cuenta aquellos que no pagan, se observa que el 41% de los casos pagan hasta 300.-€; seguidamente, otro 46% de los casos paga de 300 a 500 euros; y, finalmente, un 12% paga de 500 a 700 euros. En consecuencia, la media de pago se encontraría en 246,96 euros; no obstante, dejando a un lado las 17 situaciones irregulares en las que no se realiza ninguna aportación, la media entre aquellos que sí realizaron algún tipo de pago es de 349,36.-€. Asimismo, discriminando el régimen de tenencia según sea alquiler o hipoteca, resulta de interés disponer que la media de la renta de los contratos de alquiler, que asciende a 345,47.-€ -€ es inferior a la media de las obligaciones dinerarias consecuencias de un préstamo hipotecario, que asciende a 355,71.-€.

Si bien en el apartado de conclusiones se realizarán una serie de inferencias más exhaustivas, conviene disponer que a lo largo del análisis descriptivo de la muestra general se constata la acumulación de factores de desventaja en diversos ámbitos en los que puedenemerger procesos de exclusión. En concreto, el bajo nivel de ingresos económicos de los casos, así como su considerable dependencia de prestaciones sociales y de pensiones no contributivas, son factores de vulnerabilidad que pueden favorecer la aparición de itinerarios de exclusión residencial.

6.2 Análisis cualitativo de la submuestra

Para la realización del análisis de la submuestra, se comenzó transcribiendo las siete entrevistas realizadas a los integrantes de la submuestra. La estructura de las entrevistas, explicada anteriormente, permitió una ordenación de los resultados a través de cinco temas principales, que se encuentran a su vez divididos en subtemas, permitiendo así distinguir de forma sencilla las diferentes categorías de respuesta. En consecuencia, se pudo identificar eficazmente la convergencia y divergencia de los discursos para su posterior exposición y análisis.

Siguiendo la explicación anterior, el presente apartado se dispone de forma similar a las líneas temáticas desarrolladas para organizar las entrevistas utilizadas en la fase interactiva: génesis de las situaciones de riesgo, primera reacción emocional y física, desarrollo del procedimiento, resultados y reflexiones finales. A lo largo de dichos subapartados, se pondrá en común la información extraída de las preguntas más relevantes de las entrevistas, reforzando la exposición con fragmentos significativos de los informantes para, posteriormente, contrastar

dicha información con la bibliografía consultada y, cuando se considere pertinente, con la propia experiencia del investigador durante el desarrollo de dichos procedimientos.

6.2.1 Génesis de las situaciones de riesgo

En primer lugar, en cuanto a la situación familiar, laboral y económica anterior a la situación de riesgo de pérdida de vivienda, se aprecia un amplio consenso al respecto de una precariedad generalizada previa a la situación de riesgo de pérdida de vivienda, si bien se perciben algunas especificidades. Dos de los Informantes (1 y 6) exponen no disponer de ningún tipo de ingreso formal previamente a la situación de riesgo de pérdida de vivienda. En ambas situaciones, esta ausencia de ingresos estaría relacionada con complicaciones para ser reconocido o para mantener la condición de perceptor del ingreso mínimo vital.

“Pues un poco tensos, porque como no cobrábamos casi nada ni teníamos recursos, pues...” (Informante 1)

“Situación económica: cero (...) Yo estaba cobrando el IAI, entonces, se me acabó, solicité el IMV y me lo denegaron” (Informante 6)

Mientras tanto, el resto, (Informantes 2, 3, 4, 5 y 7) afirman ser, en el momento previo a la situación de riesgo de pérdida, perceptores de algún tipo de pensión y/o prestación social que no resulta suficiente para asegurar el mantenimiento de su vivienda habitual.

“(...) llevábamos muchos años que estábamos jubilados ya, yo y mi marido, y estábamos con la paga que tenemos, las dos pensiones” (Informante 2)

“Pues... ¿qué cobrara?, pues la pensión, algún porte que me hacía y la chatarra” (Informante 4)

Dentro de este último grupo, aun percibiendo alguna cuantía económica, se distinguen tres casos (Informantes 3, 5 y 7) que afirman haber estado enormemente preocupados por el hecho de que, en caso de tener que irse, percibir ingresos procedentes, únicamente, de prestaciones sociales de carácter incierto, inestable y temporal, junto con los prejuicios latentes que existen sobre la población gitana, les imposibilitaría acceder a una vivienda en el mercado libre; sin que dispongan, tampoco, de alternativa habitacional social o asistencial.

“(...) porque con eso no te alquila nadie” (Informante 3)

“No me querían renovar, se me acabó el contrato y no me quería renovar esta gente, y ya yo empecé a luchar, empeché a luchar para que me quisieran renovar (...)” (Informante 5)

“(...) ya sabes lo que pasa, Alonso, entre las cosas que tenemos nosotros los gitanos, entras y parece que ven un extraterrestre. Yo no tengo posibilidad de alquilar un piso (...), cuando ven el ingreso mínimo vital me lo echaban para atrás” (Informante 7)

Como se ha mencionado a lo largo del marco teórico de la presente investigación, para que la vivienda funcione como mecanismo integrador, debe cumplir una serie de requisitos ya que, en caso contrario, se convierte en un factor de vulnerabilidad que contribuye a la emergencia de itinerarios de exclusión social (Hernández, 2013). De este modo, la exclusión residencial funcionaría de manera similar a la exclusión social, como un proceso en el que los afectados se van situando en posición de inferioridad con respecto al resto de los individuos.

Siguiendo el planteamiento de Cortés (2004), de entre los requisitos mínimos necesarios para el disfrute de la vivienda, que en caso de no disfrutarse podrían producir limitaciones que incentiven situaciones de vulnerabilidad en personas, grupos o comunidades, cabe destacar la accesibilidad, que sería la posibilidad de disfrutar de una vivienda sin que suponga un esfuerzo económico excesivo, y la estabilidad, que podría definirse como la posibilidad de uso con certidumbre. Ambas tipologías de respuesta reflejan la carencia absoluta de estos dos requisitos necesarios para disfrutar de una vivienda, así como de sus funciones integradoras.

En segundo lugar, al ser preguntados acerca de las razones por las que consideran que comenzó a peligrar su vivienda, sí que existe mayor diversidad de respuesta. Por un lado, se observan dos casos (Informante 1 y 4) en los que, tanto la paralización del IMV al incluir a un nuevo miembro en la unidad de convivencia como su escaso alcance, conllevó la imposibilidad de pagar el alquiler.

“En el momento en que no pude pagar, porque me quitaron el ingreso mínimo vital” (Informante 1)

“Claro, no llega para nada” (Informante 4)

Recientemente, los problemas latentes del sistema residencial español, entre los que se puede destacar la promoción de la vivienda en propiedad, el abandono del parque público de vivienda y la ausencia de adaptación de las políticas ejecutadas con las necesidades del conjunto de la población (Leal y Martínez, 2016), se agravaron debido a la emergencia de la crisis sanitaria y económica de la pandemia por infección de COVID-19, así como a la adopción de las medidas que se llevaron a cabo para reducir su transmisión. Mientras que, para una parte de la población dicho acontecimiento supuso una agudización de su ya precaria situación, otra parte que hasta entonces se habían desarrollado con cierta normalidad fue introducida itinerarios de exclusión social (Calzada, 2020). Simultáneamente, el principal sistema de provisión de vivienda de nuestro país, es decir, el mercado libre y, en concreto por el interés de la presente investigación, el alquiler, viene ejecutando un comportamiento altamente prohibitivo, afectando en mayor medida a los sectores más vulnerables de la población. El último informe anual disponible del Banco de España al respecto (2023), indica que los hogares con rentas bajas destinaban al pago del alquiler hasta el 45% de su renta bruta.

Por otro lado, se observan tres casos (Informantes 2, 5 y 7) en los que, por distintas razones, el inmueble es adquirido por un tercero que, si bien en mayor o menor medida les permite residir por un tiempo en la vivienda hasta que encontraran una alternativa, termina advirtiendo que tienen que salir, ya sea iniciando o no un procedimiento judicial, con el objetivo de lograr una mayor rentabilidad a través de la explotación del inmueble. En todas estas situaciones, el nuevo propietario decide no alquilar o no renovar el contrato de alquiler.

“La vivienda, pues, (...) una cosa muy fuerte, porque por avalar a mi hijo, en una palabra, pues eso fue lo que pasó, ni más ni menos. Fue por ser avaladores de mis hijos, porque, a mis hijos... tengo el segundo que también está muy mal, está en espera de que un día u otro le llamen a la puerta, y tengo a mi chica que también está en lo mismo” (Informante 2)

“(...) me dijeron que no pagara, que no pagara, que no pagara, que ellos no me querían renovar, y así hasta que vino la demanda del desahucio” (Informante 5)

“Primero me lo ofrecieron a mí (...) pero claro, yo no podía comprarlo (...). Lo compró un particular (...) o salía, o me denunciaba y me echaba por el juzgado” (Informante 7)

La concatenación de factores de vulnerabilidad anteriormente expuesta afecta, en especial, a la comunidad gitana que, como se ha comprobado en la revisión bibliográfica, se encuentra sobrerepresentada con respecto a la sociedad mayoritaria en buena parte de los indicadores de vulnerabilidad. Asimismo, los prejuicios latentes que existen sobre la comunidad gitana suponen una dificultad extra para el acceso y disfrute de la vivienda. Es decir, a las prohibitivas condiciones del mercado libre, las personas gitanas tienen que añadir una sistemática presunción de precariedad económica, del mal uso que podrían dar al inmueble y de problemas de convivencia que pudieran causar (FSG, 2019; Martínez, 2022).

Por último, se observan dos casos en los que la idiosincrasia de sus situaciones, al estar habitando un inmueble sin título habilitante para ello, conlleva ya un riesgo permanente para el mantenimiento de la vivienda. Los informantes 6 y 7 coinciden en que la policía acude a su vivienda para comprobar la situación, siendo este el primer momento en el son conscientes de que el inmueble en el que residen peligra, exponiendo ambas cierta vergüenza y arrepentimiento, así como argumentando que, de haber tenido cualquier otra opción, no hubieran accedido de tal manera al inmueble.

“En mi vida había hecho eso, algo de eso, pero la situación me llevó a hacerlo. Estaba en la calle” (Informante 6)

La situación de plena integración social, siguiendo a Subirats et al., (2004), podría considerarse como el resultado de la participación de los ciudadanos en tres ejes interdependientes: el mercado; la redistribución y las relaciones sociales. La reducida presencia de la población gitana en el mercado de trabajo, consecuencia de una alta tasa de paro, muy superior a la de la población mayoritaria, un índice de ocupación reducido y una brecha de género muy acusada (FSG, 2019), conlleva una gran dependencia del eje redistributivo y del eje relacional anteriormente mencionado, así como la imposibilidad de mantener una vivienda con los requisitos mínimos de accesibilidad y estabilidad previamente expuestos.

En lo que respecta al presente apartado, resulta de gran interés mencionar la escasa protección que demuestra el conjunto de pensiones y prestaciones económicas percibidas por los afectados por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. En ninguno de los casos analizado, la percepción de prestaciones, esencialmente no contributivas, supone ninguna diferencia en el desarrollo del procedimiento. Mención especial requiere el IMV, cuyas deficiencias de diseño e implementación puede llegar a originar este tipo de situaciones. El

Informante 1 afirma que una comunicación de variación de su unidad de convivencia supuso la paralización de la prestación el tiempo suficiente para que se iniciara un procedimiento de desahucio por impago de alquiler; asimismo, el Informante 4 expone que la escasa cuantía que percibía, debido al cálculo de la prestación en base a sus ingresos del ejercicio anterior, supuso la imposibilidad de continuar pagando su renta.

6.2.2 Primera reacción emocional y física

En segundo lugar, en cuanto a la primera reacción emocional, es decir, el conjunto de emociones y pensamientos que procesan los afectados en el momento de advertir que su vivienda habitual peligra y posteriormente, se aprecia un consenso general demoledor. La mayoría de Informantes, refieren, al momento de recibir la advertencia de dejar la vivienda o de ser notificación de una demanda judicial, una sensación primeriza de impotencia, nervios, angustia y miedo que les produce, posteriormente, un profundo malestar general, dolor intenso, especialmente al visualizar el devenir de su unidad de convivencia y una autopercepción general negativa.

“Pues mucho dolor, muchos nervios... porque ese piso hace que lo tenemos 50 años que llevo aquí, o 52 años y, entonces, yo no quiero lujos, ni quería nada, solamente quería estar aquí porque mi marido (...) tiene su dormitorio, su cuarto de baño, su bañerica que le pusieron por la asistenta y, te digo una cosa, es lo que necesita” (Informante 2)

“Pues me sentí muy infravalorado, como que no valoran mi posición, y me sentí impotente de no poder hablar con ellos” (Informante 5)

Los procedimientos que pueden conllevar la pérdida de la vivienda habitual son acontecimientos muy estresantes para los afectados, principalmente por la ausencia de control sobre los eventos que los acompañan. Las investigaciones que analizan la relación entre este tipo de procedimientos y las consecuencias para la salud de los afectados consultadas (Ramis-Pujol, 2013; Jiménez, et al., 2020), reflejan que estos últimos experimentan un itinerario complejo en el que se van sucediendo diferentes eventos críticos que agravan su sintomatología. En primer lugar, la expectativa de pérdida de vivienda trae consigo emociones casi espontáneas como el miedo, el temor, la rabia y la angustia, que pueden conllevar decisiones erróneas que complican más la situación; posteriormente, pueden desarrollar

sentimientos más profundos como la tristeza, vergüenza y ansiedad que, continuados en el tiempo, afectan gravemente su salud física y mental, como se verá posteriormente.

Existen, por otro lado, manifestaciones más graves al respecto. El Informante 1 afirma que, desde un primer momento, se adentra en un proceso depresivo que se alargaría hasta el final del procedimiento; el Informante 3 expone que cambia totalmente su rutina para intentar no abandonar su hogar por temor a que acceda alguien y la cierre; y, por último, el informante 4 verbaliza que pierde el interés por desarrollar su rutina como anteriormente, perdiendo las ganas de comer, dormir y, en general, de intentar solucionar la situación.

“(...) me entró una depresión, la verdad. Se me vino el mundo encima, porque no sabíamos dónde ir, sin pagas, ni trabajo, ni nada. Con un niño, también, pequeño. Se me vino el mundo encima” (Informante 1)

“Muy mal nervios y muy mal. Preocupación por todo, por tus hijas. Y ya, desde ahí, no dejábamos la casa sola en un momento, por miedo a que vinieran y la cerraran (Informante 3)

“Claro de todo un poco, nervios, ansiedad, malestar... ya no tenía ganas ni de comer, ni de dormir, ni de nada” (Informante 4)

Desde un primer momento, la vivencia en estado permanente de alerta resulta habitual para las personas afectadas por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. Estos procedimientos no solo tienen consecuencias para quienes residen en el inmueble, sino para la totalidad de su entorno familiar cercano. Los problemas de salud mental y física asociados, desde la primera percepción del riesgo, suelen venir acompañados de una “necesidad sentida de consultar al médico, (...) o al psicólogo, pero no se acude por problemas económicos” (Jiménez, et al., 2020, p. 291).

A través del análisis de las expresiones emitidas por los Informantes, se puede desarrollar una representación visual de las palabras que utilizan, conjuntamente, con mayor frecuencia (ver Ilustración 8).

Ilustración 18. Nube de palabras al respecto de la primera reacción emocional



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la primera reacción física, entendida en este momento como el primer lugar al que acuden a solicitar apoyo para defender sus intereses y tratar de alcanzar una estabilidad residencia, se perciben tres tipos de actuaciones. En primer lugar, los Informantes 1 y 4 deciden acudir previa cita a su Centro Municipal de Servicios Sociales y, encontrándose una respuesta que no les parece suficiente, acuden posteriormente al Área de Vivienda de APG Zaragoza.

“Pues, en ese momento fui a la trabajadora social, pero nada, no me dieron tampoco... me pagaban igual si me metía en un piso uno o dos meses, pero nada...” (Informante 1)

“Sí, claro, pero no hicieron nada. Esos no hicieron nada, ni hacen nada” (Informante 4)

Si bien la intervención pública en cuestiones sociales y residenciales debiera sincronizarse con los procesos y fenómenos de exclusión sobre los que actúa (Cortés et al., 2008), actualmente y, en especial, tras observar los perjuicios anteriormente expuestos en la revisión bibliográfica consecuencia de las medidas de contención que se llevaron a cabo tras la emergencia internacional del coronavirus, se constata que los procesos sociales de exclusión avanzan a mayor velocidad que el desarrollo de políticas sociales al respecto. Este hecho, en el ámbito de vivienda, en convergencia con una tradición desde los servicios sociales de atención

a colectivos específicos, así como con una saturación de los profesionales que actúan en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, conlleva “la inexistencia de respuestas ágiles y el poco desarrollo, coherencia y uniformidad territorial de muchos de nuestros servicios y prestaciones” (García, 2012, p.13).

En este contexto, desde los servicios sociales generales, las funciones características de los técnicos como la “información y asesoramiento; estudio sobre la situación social, familiar, laboral y económica; derivación y coordinación; promoción; planificación y gestión; y (...) evaluación e investigación” (Barranco et al., 2010, p. 102), quedarían eclipsadas por la necesidad de responder necesidades más imperiosas de los afectados, principalmente a través de la tramitación de prestaciones económicas de urgencia. Es decir, la mayor parte de las funciones de los técnicos quedarían supeditadas “a la tramitación de recursos de carácter prestacional o a la comprobación de requisitos con la finalidad de gestionar ayudas” (Juan, 2010, p. 141).

En segundo lugar, los Informantes 2, 3, 6 y 5 acuden directamente a APG Zaragoza. Cabe decir que el Informante 2 acudió simultáneamente con su familia y expuso su situación, pero la falta de una respuesta tranquilizadora le convenció a acudir al servicio de vivienda mencionado anteriormente; asimismo, el Informante 3, se planteó acudir previamente con su trabajadora social, pero no lo hizo por temor a que su situación incentivara una percepción negativa sobre sí misma y su capacidad para cuidar de sus hijos en su trabajadora social de referencia; por último, el Informante 6 acude, también a la plataforma Stop Desahucios pero, al recibir una respuesta similar a la que se le proporciona en la entidad, deja de ir.

“No me pudieron ayudar, en una palabra, porque están todos muy mal y, entonces, no se podía. Directamente a la Asociación Gitana (Informante 2)

“Por miedo (...) como estaba cobrando la vital y no estaba empadronada en ningún lado, pues me daba miedo (...) y por los niños” (Informante 3)

El hostil entorno de la protección social en materia de vivienda, conlleva que, habitualmente, desde servicios sociales se produzca, en primer lugar, derivaciones por parte de los propios técnicos de casos vinculados a la exclusión residencial hacia diferentes colectivos como la plataforma Stop Desahucios y entidades del tercer sector como APG Zaragoza, que también están desbordados (Morán y Rodríguez, 2020); y, en segundo lugar, consecuencia de la experiencia acumulada, el abandono de los servicios sociales generales como puerta de entrada

a los sistemas de protección social por parte de los afectados, acudiendo directamente a entidades que desarrollan programas especializados en problemáticas que intuyen padecer. Si bien, especialmente las entidades del tercer sector realizan un trabajo muy positivo en cuanto a la autogestión de problemáticas que detectan en su entorno, así como en la reivindicación de la falta o desatención de otras, su habitual dependencia económica de la Administración Pública, la débil gobernanza interna de estas organizaciones y el dominante microfundismo en el sector, conlleva la incapacidad operativa de generar impacto a gran escala (Gimeno, 2015).

Por su parte, el Informante 7 no acudió en un primer momento a ningún recurso, preocupándose por encontrar un trabajo asalariado que le permitiera obtener nóminas y tratar de alquilar un piso por su cuenta.

“Eso es, claro, intentar conseguir un trabajo para poder acudir a una agencia y presentárselo. Pero en esa temporada, tampoco encontraba” (Informante 7)

En buena parte de las ocasiones, los afectados acuden a buscar apoyo, tanto en organizaciones sociales como en la administración, cuando ya se encuentra en situación de colapso y su situación es abrumadora (Ramis-Pujol, 2013). La búsqueda de soluciones individuales sin contar con acompañamiento técnico suele resultar infructuosa o temporal; es decir, la búsqueda de una alternativa habitacional sin tratar el resto de ámbitos en los que el caso afectado acumula situaciones problemáticas, puede paliar temporalmente la necesidad última de vivienda, pero es probable que su situación de emergencia se repita a lo largo del tiempo.

En síntesis, durante el primer momento de la intervención, se aprecia una ausencia general de prevención y acompañamiento social hacia los afectados. En cuanto a la prevención, no se encuentra, siquiera, mención a ningún agente social que pudiera haberse implicado a través de la experiencia de los casos analizados. En otro orden, el acompañamiento social es igualmente nulo, caracterizándose los pocos ejemplos de atenciones externas al servicio de APG Zaragoza por su brevedad y carácter puntual. Los afectados que sí acudieron a algún recurso previa o simultáneamente a su introducción en el servicio de la Asociación refieren, únicamente, una propuesta de asistencia a través de la prestación económica de ayudas de urgencia, una vez encuentren alternativa habitacional en el mercado libre: *“Por lo demás, lo que te he dicho, pagarme algún mes si encontraba algo y nada más” (Informante 1)*. Mestres

(2018), dispone una reflexión al respecto de este tipo atenciones que resulta de gran interés para los técnicos en el momento actual de crisis residencial:

“A lo largo del tiempo, si no se toma conciencia (...) y no se combate, los trabajadores sociales y otros profesionales del sistema pueden caer fácilmente en la “jaula de hierro” que supone la burocracia administrativa, efectuando intervenciones rutinarias, protocolizando la intervención social centrada en respuestas estandarizadas sin profundizar en el impacto de los resultados, asumiendo el malestar y la queja contra la burocracia como parte de la identidad profesional, pero sin disponer de las herramientas para hacer frente a ello” (p. 51)

6.2.3 Desarrollo del procedimiento y afección personal

En tercer lugar, una vez iniciando el procedimiento judicial o, en los casos en los que no hay se judicializa, una vez las personas afectadas comprenden que no pueden quedarse en su vivienda tal y como lo vienen haciendo hasta ahora, se observa un generalizado y profundo sentimiento de indefensión. En ningún caso, los afectados pueden permitirse un abogado y procurador particulares, por lo que deben solicitar uno de oficio, así como ejercer su derecho a la justicia gratuita. Casi todos los Informantes (1, 2, 3, 4, 5 y 6) exponen, en mayor o menor medida haberse sentido totalmente perdidos al respecto de los pasos que dar para defender sus intereses, agradeciendo profundamente el acompañamiento técnico durante este proceso.

“No sabía nada, por eso valoro mucho lo que habéis hecho” (Informante 1)

“(...) no entendía nada y gracias a ti y a mi hija que me ha ayudado mucho a hacer papeles y a hacer las cosas, sí” (Informante 2)

En el momento de recibir la notificación de demanda, para evitar obstáculos posteriores, resulta de enorme importancia cumplir con el corto periodo de tiempo que tienen las personas afectadas para solicitar el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita o de interesar la designación de abogado y procurador de oficio, ya que únicamente disponen de tres días a partir del momento de su recepción. En caso contrario, en base al artículo 33.4 de la Ley 1/2000, la falta de designación de una defensa no suspenderá el procedimiento, con carácter general.

Asimismo, dentro de este grupo, tres Informantes (4, 5 y 6) exponen no haber logrado desarrollar una relación correcta con los abogados designados, culpándoles de no haberse interesado en defender sus intereses e, incluso, teniendo que cambiar su defensa durante el transcurso del procedimiento.

“Cogimos el abogado de oficio, pero el abogado no ha hecho nada, ni me llama, ni me escribe, no hace absolutamente nada” (Informante 4)

“Sí, cogí uno de oficio, que ahí me hicieron, pero después cambié de abogado porque tuvimos problemas” (Informante 5)

“(...) me dieron una abogada que no me ha ayudado nada (...) Yo le mando mensajes y no me contesta, la llamo y siempre está ocupada, o sea, no me atiende” (Informante 6)

Si bien no es de interés por parte del investigador valorar el desempeño profesional de los abogados designados de oficio, ni mucho menos realizar ningún tipo de generalización, del análisis de las experiencias de la submuestra se infiere que resulta necesaria la coordinación entre el abogado y el resto de agentes implicados en la intervención para conseguir unos resultados positivos. En el caso de la comunidad gitana, este elemento resulta especialmente sensible por varios factores que pueden situarlos en una posición más vulnerable respecto a la sociedad mayoritaria. Como se ha descrito en la revisión bibliográfica, entre otros aspectos, la posibilidad de una desconfianza generalizada frente a las instituciones por parte de los afectados, sobre todo de parte de aquellas personas que han sufrido previamente situaciones discriminatorias, no es de extrañar (MDSA2030, 2021); además, las ya descritas escasas tasas de población gitana con estudios superiores y la existencia de una parte de esta población que, consecuencia de ello, padece analfabetismo funcional (FSG, 2023), conlleva una dificultad añadida al transitar este tipo de itinerarios. La realización de gestiones esenciales para la asignación de profesionales que defiendan sus intereses, así como la compilación de la documentación y el diseño de un relato con el que expongan su situación, es una tarea muy complicada para la que se requiere de confianza y cooperación entre distintos profesionales.

En cuanto a la posibilidad de solucionar el conflicto a través de una vía extrajudicial, ninguno de los Informantes afirma haber tenido la posibilidad de negociar seriamente con la parte demandante. Dos Informantes (1 y 2) exponen que sus antiguos arrendadores no dieron opción a ningún tipo de posición intermedia para solucionar la situación sin llegar al juzgado.

“Él quería que me fuera de ahí, aunque le pagara. Lo va a tirar. (...) Le conviene echarme” (Informante 1)

“No, no, no, nunca hemos hablado. No sabíamos nada, completamente. Solamente sabíamos que vino aquí un señor y dijo que lo habían comprado y no supimos qué decir” (Informante 2)

En otro orden, los Informantes 3 y 6, encontrándose ambas habitando su vivienda sin título habilitante para ello, exponen que en la única comunicación que tuvieron con los propietarios se les ofreció una cuantía económica para abandonar el inmueble y que, con ello, se comprometían a la retirada del procedimiento judicial.

“(...) luego sí me llamaron para ponerse de acuerdo con nosotros, pero no en alquilar ni nada de eso, sino para darme dinero y que nos fuéramos” (Informante 3)

“A ver, a mí me llamaron como que eran del banco, ¿vale? (...) Y me dijeron que me ofrecían un dinero (...)” (Informante 6)

A los Informantes 4 y 7, por su parte, se les ofreció la compra del piso a precio de mercado, aun sabiendo que no tenían posibilidad de adquirirlo, negando en todo momento la posibilidad de formalizar un alquiler coherente con sus ingresos.

“Sí, quería negociar. Quería negociar luego vendiendo el piso” (Informante 4)

“También le dije que me hiciera un alquiler en la propia vivienda, digo: hazme un alquiler y te lo pago todos los meses. Y me decía que no, porque lo que quería era venderlo, quitarse de encima y tal” (Informante 7)

Por último, el Informante 5 experimenta un proceso habitual con propietarios que son grandes fondos de inversión, llegando a hablar con multitud de personas de diversos departamentos, sin seguridad en ningún momento acerca de quién es la persona interlocutora, así como de qué capacidad de decisión tiene.

“No, no, nada, me llamaba uno, luego me llamaba otro, he conocido a 40.000 personas, y no hubo nada claro, ¿sabes? (...) Primero conseguí que me dijeran por teléfono que sí, y yo convencido de que iban a hacerme un alquiler, y, sin embargo, a los meses, mes y medio o dos meses, la carta de desahucio de que me tenía que salir. Pero mira si son traidores, que primero me dijeron que

me alquilaban, y luego me vi con la carta de desahucio ya en la calle”
(Informante 5)

En cualquiera de las tipologías anteriormente expuestas, la experiencia del investigador en el servicio de intervención y mediación dirigido a la búsqueda e implementación de soluciones y alternativas a las problemáticas en vivienda con familias gitanas permite inferir que la negociación directa entre las personas afectadas y los propietarios no suele obtener resultados positivos, especialmente en esta primera etapa del procedimiento. En contraposición, el planteamiento de la negociación conjunta y estructurada junto con el ejercicio de técnicos cualificados como mediadores, abogados y trabajadores sociales, así como a través de la inclusión simultánea de las personas afectadas en programas integrales que abarquen el conjunto de problemáticas que desencadenaron el riesgo de pérdida de vivienda, sí que se pueden obtener resultados positivos que aseguren el mantenimiento de la vivienda y la promoción de su situación.

Cabe destacar el abandono de los programas de mediación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, así como el cambio de tendencia en cuanto a la interpretación de la crisis residencial. Una vez eliminados los programadas de mediación de la OMV en el año 2020, el Ayuntamiento parece centrar su atención en la apertura de oficinas de asesoría jurídica gratuita frente a la ocupación ilegal de vivienda. Si bien no es de interés para la investigación valorar la necesidad de esta nueva oficina, sí que resulta llamativo el análisis de sus resultados. Según datos de la propia oficina frente a la ocupación ilegal, desde su apertura en 2021 hasta el primer semestre de 2023, atienden 288 consultas (ver Anexo IV), si bien 233 de ellas son simplemente telefónicas, 55 vía correo electrónico y 0 presenciales. En cambio, los últimos datos encontrados de la OMV refieren, únicamente en el año 2018, la mediación en 356 casos en los que había riesgo de lanzamiento⁹, tanto arrendatario como hipotecario.

En cuanto al apoyo recibido a lo largo del procedimiento por otros agentes, una vez superada la primera etapa de recepción de la notificación o convencimiento de no poder continuar residiendo en el inmueble, cabe distinguir la respuesta recibida por la Sociedad

⁹ AraInfo (2019). La Oficina Municipal de Vivienda alerta del crecimiento de las mediaciones por finalización de contrato de alquiler. *AraInfo*.
<https://bit.ly/3z0Ufg4>

Municipal Zaragoza Vivienda, la Dirección General de Vivienda y los Centros Municipales de Servicios Sociales. Los Informantes 1, 3 y 5, 6 y 7 acudieron en algún momento a Zaragoza Vivienda y, en todos los casos, la respuesta recibida giraba en torno a la imposibilidad de atenderlos debido a la escasez de vivienda y a la gran demanda que existen; habitualmente, en su encuentro con los afectados, se limitan a buscan su número de solicitud y el año en que formalizaron la solicitud para proceder a indicarles, aproximadamente, los años que deberán esperar para poder ser beneficiarios de una vivienda social.

“En el Ayuntamiento nada, cero, como si no existiera” (Informante 1)

“Sí, y nada: que hay mucha gente y poca vivienda” (Informante 3)

“(...) ya hacia tres o cuatro años que había solicitado una casa, sí. Y volvieron a mirármelo. Y vale, ya me dijeron que ya me avisarían” (Informante 6)

“En Zaragoza Vivienda hemos estado durante 10 meses o 12, mi mujer y yo, yendo todas las semanas a la oficina (...) Un mínimo de dos veces por semana. Que hay mucha lista y que yo necesito un piso grande, que no es fácil, tararí, tararí, tararí y así” (Informante 7)

De entre los fines que debiera perseguir Zaragoza Vivienda para lograr sus objetivos, quizá la promoción de vivienda social en su municipio de actuación es el más abandonado en la actualidad. Los informes más recientes observados, señalan que dicha sociedad gestiona 2.365 viviendas, entre las cuales, destinadas a lo que en la presente investigación se considera alquiler social, se encontrarían 1.801 viviendas propias y 439 cedidas por particulares. Hasta hace pocos años, la modalidad de acceso más habitual venía siendo la lista general de espera de solicitantes, permitiendo, aun con grandes deficiencias, la paulatina asignación de viviendas a los numerosos solicitantes. Si bien, cabe destacar que el principal motivo de la asignación de vivienda es la antigüedad de la solicitud, cuya documentación adjunta debe ser actualizada periódicamente. Recientemente, un cambio de orientación del público al que pretenden dirigir su actividad ha supuesto que el anterior programa de captación y movilización de vivienda vacía se vaya a dedicar al alquiler asequible, endureciendo los requisitos de acceso, especialmente en cuanto a renta disponible, para intentar mejorar la sostenibilidad económica de la sociedad. De este modo, una enorme cantidad de solicitantes e, incluso, de inquilinos de las viviendas cuya asignación se realizó en base a los criterios del anterior programa, no cumplirían las condiciones del nuevo. Para poder optar a estas viviendas, cuya renta estaría un

20% por debajo del precio de mercado, se suele exigir unos ingresos superiores a 15.000.-€ al año, así como que el precio del arrendamiento no suponga un esfuerzo mayor al 30% de los ingresos totales (Justicia de Aragón, 2021).

Por otro lado, los Informantes 1, 4, 5, 6, 7 acudieron a la Dirección General de Vivienda. Dentro de este grupo, en primer lugar, a los Informantes 5, 6 y 7, directamente les rechazaron cualquier tipo de atención por no ser afectados por un procedimiento de lanzamiento consecuencia de la falta de pago del alquiler o la hipoteca; no obstante, los Informante 1 y 4 sí que cumplieron dicho requisito, por lo que fueron informados al respecto del Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón, la FAMCP y el CGPJ con el objetivo de poder ser realojados previamente a la fecha señalada de lanzamiento.

“Claro, porque era por expiración, no era por no pagar. Era porque me querían, no me querían renovar el contrato, a mí me expiró el contrato, perdón y, al no querer renovar el contrato, no me podían ayudar. Si hubiera sido sin pagar, pues a lo mejor” (Informante 5)

“Debe ser porque estoy de ocupa, pues pasan de mí. Y vamos, yo pienso que todo el mundo merece una vivienda digna, ¿eh?” (Informante 7)

La Red de bolsas de viviendas para el alquiler social de Aragón se compone, según el informe más reciente consultado, de 807 viviendas, encontrándose 597 en Aragón, 127 en Teruel y 83 en Huesca. Si bien las intenciones iniciales fueron diferentes, prácticamente desde la firma del Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón, la FAMCP y el CGPJ, todas las adjudicaciones se han llevado a cabo a través de la tramitación prioritaria de los afectados por lanzamientos consecuencia del impago de la hipoteca o el alquiler (Justicia de Aragón, 2021). Esta problemática, que desvirtúa completamente el sentido inicial de la bolsa de alquiler, cuyo planteamiento era mucho más amplio, llega a provocar que las familias, ante la falta de alternativas, fueran un impago para obtener una resolución favorable de vulnerabilidad y ser atendidos por la Administración. Asimismo, la continua resolución favorable de vulnerabilidad para los supuestos que contiene el Real Decreto-ley 11/2020, se convertirá, próximamente, una vez se dejen de postergar los lanzamientos de las personas afectadas por dichos procedimientos, en un nuevo problema añadido para los gestores de vivienda social de nuestra comunidad.

Por último, los Informantes 2, 5, 6 y 7, acudieron, en algún momento, al Centro Municipal de Servicios Sociales. Cabe recordar que, ni desde Zaragoza Vivienda ni en la Dirección General de Vivienda fueron atendidos más allá de la información de que no cumplían requisitos para ser incluidos en ninguno de sus programas. En este momento, en función de la existencia o no del procedimiento judicial se distinguen varias indicaciones. El Informante 2 afirma que la trabajadora social la incentivó a seguir pagando a pesar de las intenciones del propietario de la vivienda de no formalizar un nuevo contrato de alquiler: *“la única cosa que me dijo es: tú sigue pagando el piso hasta ver lo que pasa, tú no dejes de pagar el piso”*. El resto de Informantes, coincide, de nuevo, en la oferta de asistencia a través de prestaciones económicas, tanto para aliviar su situación general como para cubrir la fianza y algún mes de una hipotética alternativa habitacional que tendrían que encontrar por su cuenta.

“La trabajadora social del ayuntamiento lo único que me ayudaba era... que me buscara un piso y ella me pagaba, a lo mejor, la entrada del piso, lo que son los meses de fianza y tal, pero por lo demás, nada, no me podían ayudar tampoco más” (Informante 5)

“No, no, porque ya me dijeron ellas que nada, nada, que no me ayudan. Me daban un vale de comida de 150.-€ para comprar comida y vale”

Consecuencia de la falta de una estructura consolidada de protección a la vivienda, así como de recursos habitacionales generales, el análisis de las experiencias de la submuestra proyecta una incapacidad generalizada por parte de los técnicos de aportar respuestas a sus demandas. De este modo, la imagen de los técnicos que perfilan los Informantes coincidiría con las manifestaciones de diversos autores críticos con la intervención de los trabajadores sociales en el ámbito de vivienda, señalando su labor como una actividad limitada a la simple orientación en torno a recursos de urgencia y al apoyo durante la verbalización de su situación (Juan, 2010).

Es necesario enfatizar que esta problemática no se limita, únicamente, al territorio aragonés. El dato más reciente encontrado al respecto sitúa el parque de vivienda social español, entendido como vivienda de alquiler de titularidad pública, en 290.000 viviendas, aproximadamente 1.6% del total (MITMA, 2020).

Por último, mención aparte requiere el Informante 3, cuya experiencia de intervención social en un procedimiento de lanzamiento anterior produce que no acude en la actualidad ni a

la Dirección General de Vivienda ni con su trabajadora social de referencia. El Informante expone que el haber rechazado un realojo en un pueblo aislado durante un lanzamiento anterior le impide ser actualmente beneficiaria de una vivienda autonómica; asimismo, una supuesta atención deficiente por parte de su trabajadora social durante ese mismo procedimiento, le desalienta a acudir de nuevo. Conviene recordar que este caso se encontraba, en el momento en el que se formaliza su expediente en el Área de Vivienda de APG Zaragoza, habitando un inmueble sin título habilitante para ello.

En cuanto a la conciliación de la situación de riesgo de pérdida de vivienda con el resto de ámbitos de su vida como la familia, así como la percepción de su estado de salud una vez avanza el procedimiento, se aprecia un consenso general demoledor. Si bien, solo se perciben dos referencias explícitas a la conciliación del procedimiento de lanzamiento y con el desarrollo de la rutina, sí se encuentran más expresiones en torno a la salud, dos de ellas especialmente graves. En cuanto a la conciliación del procedimiento con la vida personal y familiar, el Informante 1 expone que el devenir de su situación estuvo a punto de provocar la ruptura con su pareja; asimismo, el Informante 4 expone que pensaba constantemente en qué será de su vivienda, impidiéndole trabajar y dedicarse a otras cuestiones rutinarias con tranquilidad.

“Mal, muy mal. Mucha tensión, muchas regañeras, mucha depresión. Ya no sabíamos ni, vamos, hasta el punto de dejarme de mi mujer. Por el tema de la vivienda, del dinero, todo. Afecta a todo (...) no quería hacer nada de nada. De estar sentado en el sofá y que ahí no me sacara ni mi familia. Decirme vente para aquí, vente para allá, y no querer ir a ningún lado” (Informante 1)

“(...) no estás bien tú, ni mentalmente ni nada. Estás pues triste, con depresión y fatal, que no ves salida por ningún lado. Y con la preocupación de que te vas a quedar sin casa (...) no paras de darle vueltas a la cabeza. No paras de darle vueltas y vueltas y vueltas. Estás saliendo a batallar, como hacemos todos cada día, y estás pensando en casa, vas a comprar y estás pensando en la casa. Esto no es vida, no es vida” (Informante 4)

Las repercusiones en el entorno, si bien parecen menos mencionadas en la bibliografía consultada, resultan igualmente preocupantes. Los procesos de pérdida de vivienda parecen generar mayor agresividad con el entorno inmediato, así como enfrentamientos, discusiones y

separaciones. En los casos de unidades de convivencia con descendientes, estos lo sufren igualmente, teniendo mayor dificultad en el desarrollo de su rutina como, por ejemplo, superar sus estudios (Jiménez, et al., 2020).

En cuanto a las referencias sobre el desarrollo de su estado de salud, son numerosas las manifestaciones de insomnio, ansiedad y alteraciones de hábitos como la alimentación. La vivencia profunda de la exclusión residencial termina por abarcar la práctica totalidad del pensamiento de los afectados.

“Sinceramente, lo hemos pasado muy mal, mi marido, porque te digo una cosa, es que era una cosa tremenda, mi marido está bastante fastidiado de las piernas, de la boquica, y está muy mal, muy mal, muy mal. Entonces, la verdad es que nos quitaba el sueño, no dormíamos, mucha ansiedad y estábamos muy mal y gracias a Dios, el milagro que nos ha hecho” (Informante 2)

“Pues muy nervioso todo el día, era un sin vivir. Era sin vivir porque el ver tú que te vas a quedar sin techo, pues eso es lo peor que le puede pasar a uno (...) No dormía, estaba inquieto, era un sin vivir. No comía, no dormía, estaba inquieto, para un día que pasaba bueno, tres malos” (Informante 5)

Por último, siguiendo el último apartado, cabe destacar dos casos en los que, por un lado, la salud física de un afectado fue gravemente afectada y, por otro, la salud mental de otra persona fue tan perjudicada que comenzó a pensar en el suicidio.

“Mal, mal, porque mal, desde el todo, porque la cabeza no la llevo bien. Psicológicamente estoy mal, estoy hundida y llevo la cabeza muy mal. Ahora estoy pensando, ¿y ahora qué pasará? Y si no me dan un piso dónde me meto, ¿y qué hago? (...) Cuando uno está así, que no tiene vivienda ni tiene nada...la cabeza, no la llevas bien. O sea, yo llevo el cuerpo que no tengo ganas de trabajar, no tengo ganas de nada. O sea, por no decirte, no tengo ganas ni de vivir. Te lo digo en serio. O sea, llevo una depresión encima, porque no me gusta estar de ocupa. Yo nunca he estado así, en esta situación, nunca. (...) A mí, por lo menos, me han dejado hundida la cabeza. Te lo digo muy en serio” (Informante 6)

“Pues mira si me ha afectado a la salud, yo he estado durante, desde que me pasó, un año entero, con unos dolores de cabeza, unos mareos, unas taquicardias, encontrándome muy mal y no sabía que era debido. Hasta que un día fui al médico (...) y al final me sacaron que era hipertenso por algo que no era de enfermedad, sino que era más bien de estrés, de nerviosismo, de todo esto que estamos hablando. Y todos lo achacaron a esto. Me preguntaron por la situación que estaba, les dije que estaba así, de esta manera y desde entonces estoy tomando pastillas, para toda mi vida ya, para la tensión. Y ya no me las puedo quitar. Al momento que me las quito, me pegan subidas.” (Informante 7)

Si bien, en un primer momento, se apreció la emergencia de emociones negativas por parte de los afectados, el devenir de los acontecimientos y la concatenación de obstáculos para mantenerse en la vivienda, obtener un realojo o encontrar una alternativa en el mercado, agrava la salud mental y física de los casos analizados. Esta sintomatología coincidiría con otros estudios en los que se detecta un aumento de enfermedades crónicas, dolores de cabeza, frecuencia de pensamientos negativos, percepción de fracaso, ansiedad, depresión y estrés. Coincide, igualmente, la percepción de cambios en las pautas de sueño, alimentación e incremento del sedentarismo. Por último, de la misma forma que en las investigaciones consultadas, se presencia en un caso la manifestación de no querer seguir viviendo (Jiménez, et al., 2020).

6.2.4 Resultado de la intervención social

En cuanto a la situación actual de los casos que componen la submuestra que se han analizado a través de las entrevistas, distinguimos tres tipos de situaciones. Por un lado, el Informante 1 afirma haber obtenido, con muchas dificultades, la resolución favorable de su vulnerabilidad según el Convenio entre el Gobierno de Aragón, la FAMCP y el CGPJ por lo que, tras una segunda resolución favorable de su solicitud para ser beneficiario de una vivienda de alquiler social de la Red de viviendas del Gobierno de Aragón, fue finalmente realojado previamente a su fecha de lanzamiento.

“Ahora sí, me han dado un piso, lejos, pero bueno, tenemos un techo”
(Informante 1)

En segundo lugar, los Informantes 2, 3, 5 y 7 consiguieron, junto con el apoyo de APG Zaragoza y, en un caso, de la plataforma Stop Desahucios, un alquiler particular en el mercado libre.

“Sí, sí, estoy contenta, en una palabra, porque por lo menos estoy en mi casa hasta que Dios quiera. Igual mañana nos vamos para el cielo, pero bueno, hoy por hoy se me ha quitado mucho peso de encima” (Informante 2)

“Pues ha dado un cambio mi vida de 365 grados, porque de verme en la calle a tener un alquiler, que me han hecho un alquiler, pues me han ayudado mucho, he visto mucho apoyo, igual por Stop Desahucios que por la Asociación Gitana he visto mucho apoyo de ellos. Entonces, ahora vivo, duermo tranquilo, ¿me como una patata con huevo frito?, me la como con mil amores, en mi casa. Claro, ahora me lo como a gusto, con tranquilidad y con mucha felicidad” (Informante 5)

Por último, las situaciones de los Informantes 4 y 6 sigue sin resolverse. Por un lado, el Informante 4 no fue realojado por la Dirección General de Vivienda ya que, si bien su solicitud de vulnerabilidad por el Convenio entre el Gobierno de Aragón, la FAMCP y el CGPJ fue resuelta favorablemente, no ocurrió lo mismo con su solicitud para ser beneficiario de una vivienda de la Red de Viviendas. Debido a no entregar unos certificados de prestaciones de la Seguridad Social en el tiempo requerido durante la tramitación urgente de su solicitud, que es lo que proporciona una resolución favorable de su vulnerabilidad en base al convenio, su solicitud para ser beneficiario de una vivienda fue archivada, reactivándose entonces su fecha de lanzamiento. En ese momento, además de recurrir el archivo de su solicitud, trató de acogerse a la vulnerabilidad que proporciona el Real Decreto-ley 11/2020, encontrándose su situación en el aire desde ese entonces.

“No hay ninguna novedad. De pronto me llaman los dueños del piso, que me lo venden, me piden un precio, luego me vienen a pedir otro, y claro, ahora yo, como mucho, podría pagar un alquiler” (Informante 4)

Por otro lado, el Informante 6 logró acogerse, pocos días antes de su última fecha de lanzamiento señalada, a los supuestos de vulnerabilidad que recoge el Real Decreto-ley 11/2020, en caso de estar habitando una vivienda sin título habilitante. En

consecuencia, es consciente de que, hasta el 31 de diciembre, puede permanecer en la vivienda, pero convive con una gran sensación de incertidumbre y culpabilidad.

“Hombre, yo, de momento, tengo la casa hasta diciembre. Entonces, a mí me gustaría que la DGA o del Ayuntamiento, alguien, me ayudara y me dijera, te vamos a dar una casa de protección, puedes pagar este dinero, y yo me pongo con mi trabajo. Es que no puedo más, ya no puedo más. O sea, estas cosas te llevan a, no sé. Mira, yo a veces que pienso que no me quito del medio por mis nietos. Porque son mi vida, la verdad, que mis nietos son los que me levantan cada día. Pero la verdad que no estoy bien, no estoy bien. Y todo esto es la situación de la casa. Todo esto es la situación de la casa. Y tengo a mi hija que vive conmigo, que necesita mi apoyo. Porque digo, me tengo que levantar, tengo a mi hija. Y digo, si me voy a la calle, ¿dónde me meto?, ¿con mi hija y mi nieto?, ¿dónde me meto? Si es que no tengo a nadie más. Y la persona que me ha ayudado siempre es mi madre. Y hace siete años que falleció. Y he sido siempre muy trabajadora, siempre he trabajado. Siempre he trabajado, Alonso. Siempre. Soy una persona muy trabajadora, no necesito nunca ayuda de nadie. Pero claro, te pasan estas cosas, pues ¿qué quieres? Pues te dejar la cabeza, te quita las ganas y la ilusión de todo, la verdad. (Informante 6)

Siguiendo la exposición anterior, en cuanto a la valoración de dicho cambio, en los casos en los que la situación de inestabilidad se ha resuelto, cabe distinguir la manifestación del Informante 1, que accedió a una vivienda social, del resto, que consiguieron una vivienda a través del mercado libre de alquiler. El Informante 1 expone estar agradecido con el realojo, pero le entristece tener que irse a un pueblo lejos de todo su entorno.

“Ahora, pues hombre, es como empezar de cero. Estoy contento, pero te sacan de Zaragoza, en un pueblo, empezar desde cero, pues hombre, me va a costar un poco. Bueno, nos va a costar. Ahora estoy bien, porque tengo un techo donde vivir y una paga para poder pagar. Ya no estoy tan preocupado. Estoy mejor”
(Informante 1)

En cuanto al resto de Informantes que encontraron alternativa en el mercado libre, si bien se muestran felices y agradecidos de este resultado, verbalizan la emergencia de una nueva

serie de preocupaciones vinculadas al mantenimiento de su vivienda, debido a los bajos ingresos que perciben.

“Aunque la verdad, pagar 300.-€ y pico ahora, se nota. A ver si me entiendes, y no solo es eso, no solamente es eso, es la luz, son otras cosas que hay que pagar, pero bueno, ya el Señor nos ha ayudado” (Informante 2)

“Claro, ahora viene el problema este, ahora está el alquiler, que es alto, la luz, la fianza, todo lo que tengo que pagar” (Informante 7)

Asimismo, dentro de este grupo, los Informantes 3 y 5 enfatizan que, en base a la obtención de estabilidad en la tenencia de su vivienda, sienten poder desarrollar y organizar mejor el resto de ámbitos de su vida.

“Sí, la verdad que sí. Nos administramos mejor en general, más tranquilos. Sí, todo mejor” (Informante 3)

“Sí, claro, porque ahora ya al estar más tranquilo, pues me centro más, ya estoy más tranquilo, ya me centro más en mi trabajo, en mi vital y en mis cosas, y con mi familia. En buscarme la vida (...). Y, ahora, estoy más tranquilo y mejor. Mi vida ha cambiado” (Informante 5)

Cabe recordar que la intervención social sobre las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda no debe centrarse, exclusivamente, en la búsqueda de una alternativa habitacional, ya que se desatendería el resto del proceso posterior al lanzamiento o el realojo y perjudicaría en gran medida a los afectados (Morán y Rodríguez, 2020). En este tipo de situaciones, resulta necesario tratar de anticiparse a los posibles escenarios que encontrarán los afectados una vez superado el riesgo de pérdida de vivienda, con el objetivo de que sean capaces de alcanzar una estabilidad en el mantenimiento de su vivienda. La coordinación con el resto de técnicos implicados para garantizar una intervención integral juega un papel esencial para evitar la reproducción de la situación de riesgo de pérdida de vivienda en un futuro.

Previamente a la exposición del último apartado del análisis de resultados de la submuestra, se ha considerado adecuado disponer una síntesis de la valoración de los Informantes al respecto del trabajo realizado desde el Área de Vivienda de APG Zaragoza, si bien estas declaraciones pueden estar dulcificadas por ser responsable de dicha área quien realiza las entrevistas. En cuanto a los aspectos positivos, cabe destacar las declaraciones de

los Informantes 1, 4, 5, 6 y 7, a través de las cuales se constata que el acompañamiento social, el seguimiento continuo de su situación, la cercanía en el trato y el tratamiento integral de sus problemáticas, son los aspectos mejor valorados.

“Pues bueno, siempre que tenido que ir a cualquier sitio, a hacer un papel o algo, siempre han venido conmigo a acompañarme porque no entiendo mucho. Y para que se lo explique mal luego, siempre han estado ahí. Incluso sin decírselo yo” (Informante 1)

“Mira, lo mejor, me habéis parado el desahucio. Mira, y te lo estoy diciendo desde el corazón, o sea, no soy una persona falsa ni me gusta hacer la pelota a nadie, ¿vale? Yo agradezco a quien me ayuda y te lo prometo que voy a estar siempre agradecida porque me habéis ayudado lo que no me ha ayudado nadie. Me habéis dado carritos de comida, me has puesto un abogado, me has echado lo de la vulnerabilidad. Gracias a vosotros, me han parado el desahucio. Me habéis dado un carrito de comida, me habéis dado atención, me habéis atendido con cariño, ¿vale? Y me dan ganas de llorar. Y lo digo en todos los sitios, donde más me han ayudado es en la asociación gitana. Y lo digo donde quieras. Porque vas ahí y te atienden con amabilidad, te atienden con cariño, te atienden con respeto, te atienden como una persona normal. No te tienen como un bicho ni como un... no, ahí te atienden en condiciones, ¿vale?”
(Informante 6)

Por el contrario, en cuanto a los aspectos negativos de la intervención, únicamente se encuentra una apreciación del Informante 7, el cual afirma que, para su situación, un abandono de la vivienda voluntario cuando es adquirida por un tercero y le solicita que se vaya bajo amenaza de inicio de procedimiento judicial, no se pudo encontrar una alternativa habitacional de forma rápida. Consecuencia de ello, tuvo que alojarse durante un año, aproximadamente, en el piso de sus padres con toda su familia hasta que se encontró una solución habitacional.

“Pues a ver, en lo que es el trato, ya sabemos que es lo mejor, no hacéis distinción de personas (...), pero lo que hablamos, lo que son las opciones, pues ahí me atendíais y todo muy bien, pero opciones cero, (...). Y yo, pues desesperadamente estaba. Y así, no tenía otro remedio” (Informante 7)

Este último comentario resulta especialmente interesante para la investigación, pues ejemplifica las limitaciones mencionadas en la revisión bibliográfica de las entidades del tercer sector durante el ejercicio de su actividad en el ámbito de vivienda, que tienen que ver con la dependencia de la Administración, así como la desprotección de los afectados frente a buena parte de las situaciones que pueden producir exclusión residencial. El Informante 7 abandonó voluntariamente su vivienda cuando fue adquirida por un tercero al que no le interesaba formalizar un contrato de arrendamiento. En ese momento, confiaba en que, al haber evitado un procedimiento judicial contra otro particular, sería apoyado por la Administración durante el tiempo en que buscaba una alternativa; también, llegó a plantearse que el carácter urgente de su situación aceleraría los trámites, ya que tuvo que compartir un inmueble muy pequeño con otra unidad de convivencia que les cedió una habitación. No obstante, consecuencia de haber evitado el procedimiento judicial, así como de abandonar la vivienda voluntariamente, su situación queda fuera de los supuestos contemplados en las principales medidas, expuestas durante la revisión bibliográfica, que regulan la intervención en situaciones de pérdida de vivienda. Por otro lado, desde el Área de Vivienda de APG Zaragoza, debido a cierta dependencia de la Administración para resolver este tipo de problemáticas, no se consiguió disponer de una alternativa habitacional de forma rápida. La falta de colaboración del Gobierno de Aragón y del Ayuntamiento de Zaragoza, supuso una dificultad añadida que retrasó durante meses la posibilidad de realojar a dicha familia.

6.2.5 Reflexiones finales

En primer lugar, en cuanto a posibles cambios sobre las decisiones que tomaron al inicio del procedimiento, una vez concluido este o encontrándose muy avanzado, hallamos tres tipologías de respuesta. Los informantes 1, 2 y 3 exponen que no cambiarían nada, es decir, no modificarían ninguna de las decisiones que tomaron, si bien se puede intuir que dicha respuesta se debe a la consideración de no haber tenido un excesivo margen de actuación en el devenir de los acontecimientos.

“No, no me ha hecho falta nada más” (Informante 1)

“No. Hice todo lo que vimos mejor posible dentro de lo que sabíamos, que era casi nada” (Informante 3)

Los Informantes 4 y 6, coinciden en que, si pudieran volver atrás, realizarían un cambio de abogado para la correcta defensa de sus intereses. Ambos casos afirman no haber logrado

crear un vínculo de confianza para un correcto desarrollo de su defensa; asimismo, consideran que su letrado no ejerce con profesionalidad su trabajo, así como que no se interesa por mantener un contacto recurrente con ellos.

“Sí, el abogado. El abogado, porque el abogado ni me llama, ni me dice, ni me escribe, no me dice nada” (Informante 4)

“Sí, cambaría la abogada. La abogada, porque la abogada era la que me tenía que apoyar, la que me tenía que ayudar y la que me tenía, por lo menos, que dar fuerzas y no me ha ayudado nada. Es más, yo te lo decía a ti, que la llamo y me da largas. Que yo no le pagaré, pero le paga el Estado” (Informante 6)

Por último, los Informantes 5 y 7 sí que consideran que cometieron dos errores que complicaron mucho la posibilidad de acceso y/o mantenimiento de su vivienda. En primer lugar, el Informante 5 admite haberse equivocado al seguir la recomendación del nuevo propietario de la vivienda y no continuar pagando la renta del alquiler que tenía anteriormente. Reflexiona acerca de la posibilidad de que fuera un engaño para perjudicar su defensa en el juzgado.

“Pues mira, a lo mejor intentaría que en el momento que... porque ahí fueron muy pillos, e intentaría el que cuando me dijeran que no pagara, seguir pagando algún recibo. Seguir pagando, porque ellos me dijeron: no pagues. (...) Eso lo cambiaría, que hubiese ido pagando algún recibo del piso” (Informante 5)

Por otro lado, el Informante 7 considera que cometió un error al abandonar la vivienda en la que residía cuando fue adquirida con un nuevo propietario y le amenazó con demandarlo en caso de continuar residiendo en la misma. Al abandonar la vivienda voluntariamente, creía que sería apoyado por la Administración; sin embargo, en ningún momento se le ofreció ninguna alternativa al no existir procedimiento judicial.

“Sí, eso lo hubiese cambiado, porque por no salir así, pues tuve más problemas. Yo creía que iba a ser mejor y fue peor. Iba a tener menos problemas, porque yo lo que no quería era problemas con la justicia, porque nunca en la vida he tenido ningún problema, ni yo ni nadie de mi familia. (...) Ir al juzgado...sí,

claro, no quería, lo que yo no quería era problemas. Eso es lo que no quería. Y luego me arrepentí de haber salido así, digo, ¿qué he hecho?" (Informante 7)

En cuanto a las recomendaciones para posibles personas y familias que tengan que enfrentar una situación similar a la que han padecido ellos, los Informantes 1, 2, 3, y 5 coinciden en la necesidad de no intentar enfrentar la situación de manera individual y acudir a alguna organización y/o entidad en la que se trabaje conjuntamente la problemática que tengan. Si bien, en la mayoría de los casos, se hace referencia directamente al Área de Vivienda de APG Zaragoza, se puede extrañar a cualquier espacio en el que se intente responder a las necesidades habitacionales de la población en conjunto con los afectados.

"Sí, que vayan a algún lado porque hay cosas que no se entienden y ahí te lo explican bien e intentar hacer todo lo mejor posible" (Informante 1)

"Claro, que se reúnan con más gente y que luchen, que vayan a la Asociación, que vayan a Stop Desahucios y que luchen, que luchen" (Informante 5)

El Informante 4, por otro lado, recomienda que, si no se tienen los recursos suficientes, se trate de reunir dinero a través del entorno próximo para la contratación de un abogado particular y evitar hipotéticos problemas causados por la defensa de oficio a lo largo del procedimiento.

"Pues mira, lo primero, le diría que fuera a la Asociación, que no pensara tanto porque contra más piensas más vueltas le das a la cabeza. Y coger un abogado de, si se pudiera, de pago. Sí, el contar igual con la familia para reunir dinero y... coger un abogado" (Informante 4)

Por último, el Informante 7 alude a la resiliencia durante el devenir del procedimiento de lanzamiento. Especialmente, refiere la necesidad de permanecer en la vivienda hasta que se obtenga una alternativa habitacional; asimismo, recomienda rechazar cualquier tipo de cuantía económica a cambio de abandonar el inmueble.

"Pues que aguante todo lo posible en el piso, que no salga, que espere a que le manden el papel de desahucio. Y que luche, directamente, que luche, que luche, que no salga, hasta que no le ofrezcan otro piso, porque es lo mínimo que tenemos que tener. El dinero no vale para nada, vamos. El dinero no vale para nada, tenemos que tener derecho a una vivienda sí o sí" (Informante 7)

7. Conclusiones y recomendaciones

El presente apartado se dedica, en primer lugar, a reflexionar sobre el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la investigación y, en segundo lugar, a la disposición de una serie de recomendaciones para intervenir socialmente sobre las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, en base al análisis realizado sobre la submuestra, así como a la experiencia del investigador durante el desarrollo de todos los procedimientos.

El primer objetivo general, acerca de la realización de un análisis descriptivo de los perfiles sociodemográficos de los usuarios del Área de Vivienda de la Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza, se ha podido lograr de una manera satisfactoria. La selección de las variables, así como la ordenación de los datos supuso un gran esfuerzo que permitió analizar diversos ámbitos de la muestra general e, incluso, perfilar el caso tipo que acude al recurso. En cuanto al perfil tipo, se puede sintetizar en varios aspectos:

- En cuanto al rol proactivo, es decir, el miembro de las unidades de convivencia que acude a las reuniones y realiza las gestiones necesarias para defender los intereses de su familia, suele ser una mujer (70,9% de los casos) que se sitúa en un rango de edad entre los 25 y 45 años (64,1% de los casos), empezando a ejercer dicho rol a una edad más joven que los hombres y teniendo, en mayor medida, cargas familiares (84,6% de mujeres proactivas con hijos a cargo).
- Al respecto de la composición familiar, se ha podido observar que las unidades de convivencia inscritas en el programa de vivienda suelen estar conformadas por cuatro y cinco miembros (46% de los casos), así como que suelen tener menores a cargo (64% de los casos); más en concreto, un 35% de los casos tiene uno o dos menores a cargo.
- En tercer lugar, en cuanto al nivel educativo máximo cursado, se perciben unos resultados muy bajos. Entre la población adulta, destacaría aquella que afirma de manera vaga tener, únicamente, estudios primarios (35%) o no haber finalizado la educación secundaria (27%).
- En cuanto a las situaciones de discapacidad, un 27% de las unidades de convivencia se compondría, al menos, de un conviviente reconocido como tal.
- Con respecto a la situación laboral, un 82% de los casos se compondría de uno o dos desempleados, así como en un 46% de las unidades de convivencia habría

dos personas inactivas. Únicamente, el 9% de la población activa estaría empleada.

- En sexto lugar, al respecto de la situación económica, en casi el 50% de los casos los ingresos se situarán entre 900.-€ y 1.500.-€, lo que equivale al rango entre 1,5-2,5 IPREM. Asimismo, el origen de estos ingresos serán prestaciones sociales en un 79%, mientras que el resto provendrá de rentas de trabajo por cuenta ajena. Dentro de la cuantía correspondiente a prestaciones sociales, en concreto, en el 46% de los casos percibirá IMV y un 20% alguna tipología de prestación no contributiva.
- En cuanto a la ubicación de la vivienda en riesgo de pérdida, es probable que se sitúe en el Barrio de Las Fuentes, en el Centro, en Torrero-La Paz o en el Oliver (52% de los casos).
- En cuanto a la tenencia de la vivienda, destacaría la frecuencia de alquiler y de situaciones irregulares (50% y 36%, respectivamente); asimismo, en cuanto a los propietarios, destacarían los fondos de inversión y los particulares (45% y 34%, respectivamente). Cruzando ambas, es probable que los casos se encuentren en situación irregular en una vivienda de un fondo o en alquiler en una vivienda de un particular.
- Por último, en cuanto a las obligaciones dinerarias de las unidades de convivencia, excepto aquellas que se encuentren en situación irregular y, en mayor medida, no tienen ninguna, las familias pagarían entre 400-500.-€ mensuales (17% de los casos), suponiendo dicha cuantía un esfuerzo sobre sus ingresos de entre el 30-60% (34% de los casos).

Las dificultades encontradas en el análisis descriptivo de la muestra general son consecuencia, principalmente, de las limitaciones conceptuales de análisis estadístico del propio investigador. Asimismo, cabe destacar que no ha sido posible comprobar la validez de todos los datos que se han analizado, debido a que el tiempo y alcance del presente trabajo de investigación no lo permite.

En cuanto al segundo objetivo general, que consiste en el análisis del proceso de intervención social que se realiza con los usuarios, se obtiene un logro parcialmente satisfactorio. La estructura de las entrevistas, así como la selección de los Informantes en

función de la frecuencia del procedimiento que padecen, ha permitido un entendimiento muy completo del itinerario de pérdida de vivienda.

En síntesis, el análisis cualitativo de la submuestra permite visualizar un itinerario en cuya génesis se observan un conjunto de casos que ya viven en posición de precariedad previamente a la emergencia de la situación de riesgo de pérdida de vivienda. Una vez se inicia el procedimiento de lanzamiento, o en el momento en que los afectados son conscientes de que no pueden residir como hasta el momento en su vivienda habitual, un conjunto de emociones negativas como la impotencia, los nervios, la angustia y el miedo invaden a todos los Informantes que, posteriormente, desarrollarán sentimientos más profundos como la tristeza, la vergüenza y la ansiedad. La continuidad a lo largo del tiempo de estos sentimientos afectará gravemente la salud mental y física de los afectados. A partir de este momento crítico, se percibe una sensación de indefensión generalizada que puede conllevar malas decisiones por parte de las personas implicadas que perjudiquen, todavía más, su situación. En otro orden, se constata una ausencia total de prevención por parte de los agentes sociales que pudieran implicarse en este tipo de situaciones. Debido a la ausencia de una estructura consolidada de protección en materia de vivienda, así como a la escasez de recursos habitacionales, también se percibe una falta de capacidad generalizada por parte de todos los agentes implicados para responder las necesidades de la población que puede perder su vivienda. En primer lugar, la Dirección General de Vivienda, interviene únicamente con personas cuyo procedimiento de lanzamiento se inició por la falta de pago del alquiler o la hipoteca, desvirtuando el planteamiento inicial de la Red de Bolsas que gestiona; en segundo lugar, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda se encuentra saturada y en plena transición a un modelo de alquiler asequible, desatendiendo las necesidades de vivienda social; y, por último, las trabajadoras sociales de los Centros municipales de Servicios Sociales parecen incapaces de atender esta problemática, limitándose a paliar las necesidades más urgentes de los afectados a través de la gestión de prestaciones de carácter económico y derivando las situaciones a entidades del tercer sector y organizaciones que también se encuentran saturadas.

La limitación de este segundo bloque de análisis consiste, principalmente, en el pequeño tamaño de la submuestra que, si bien, representa más de un 10% con respecto a la muestra general, continúa siendo reducido para este tipo de investigaciones. Por otro lado, el desempeño profesional del investigador de la presente investigación y la relación con los Informantes ha podido ejercer influencia en la respuesta de los entrevistados.

Para finalizar, si bien la exposición del entorno de intervención en este tipo de situaciones parece desesperanzadora, el análisis del procedimiento de intervención de la submuestra nos permite identificar qué elementos sí proporcionan buenos resultados. Por ello, se disponen una serie de recomendaciones para la intervención con personas afectadas por situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, todas ellas inferidas a través del análisis cualitativo de la submuestra y de la experiencia del investigador durante su ejercicio profesional:

- Acompañamiento social continuo con las personas afectadas.
- Trato cercano y respetuoso.
- Intervención coordinada con mediadores cualificados que eviten la reproducción de prejuicios y estereotipos, así como para que faciliten una comunicación transparente y accesible con los afectados.
- Atención integral sobre todas las áreas donde emergen problemáticas, al margen del acceso y mantenimiento de la vivienda, tratando de anticiparse a futuras dificultades una vez superado el riesgo de pérdida de vivienda inicial.
- Cuidado especial sobre la salud mental y física de los afectados.
- Coordinación con el resto de agentes implicados, estableciendo áreas de actuación y estructurando la intervención.
- Seguimiento continuo de la situación, especialmente a través del establecimiento de reuniones presenciales periódicas con los afectados.

8. Bibliografía

Aballouche, S. (2002). La mediación intercultural. *Anuario de Psicología*, 33(4), 593-596.

Adell, M.; Lara, A., y Mármol, E. (2013). La PAH: Origen, evolución y rumbo. *Anuario de Movimientos Sociales*, 1-20.

Aguilar, S. y Fernández, A. (2010). El movimiento por la vivienda digna en España o el porqué del fracaso de una protesta con amplia base social. *Revista internacional de sociología*, 68(3), 679-704.

Álvarez, C. y San Fabian, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología*, 28(1), 1-11.

Álvarez, E. y Smith, H. (2019). La lucha por la vivienda en España (2009-2019): desde la calle a las instituciones. *Revista INVI*, 34(97), 179-203.

Asociación de Promoción Gitana (15 de julio de 2024). *La historia de APG Zaragoza*. <https://bitly.cx/kpDDh>

Banco de España (2023). *Informe Anual*.

<https://bit.ly/3X4RbHN>

Barranaco, C.; Delgado, M. C.; Melin, C. y Quintana, R. (2010). *Trabajo Social en Vivienda: Investigación sobre calidad de vida percibida*. Portularia, X(2), 101-112.

Beltrán, M. (2009). Las legislaciones de vivienda social. *Ciudad y territorio. Estudios territoriales*, XLI(161-162), 453-472

Blanco, I.; Bonet-Martí, J.; del Valle, G. y Sánchez, J. (2006). *Informe acerca de la dimensión relacional de la exclusión social*. Universidad Autónoma de Barcelona

Booth, W. C.; Colomb, G. G. y Williams, J. M. (2010). *Cómo convertirse en un hábil investigador*. Editorial Gedisa.

Borràs-Batalla, M. y Macías-Aranda, F. (2023). *Condiciones de habitabilidad de la población gitana en España. Informe Final*. KAMIRA, Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas.

<https://bitly.cx/0RuM>

Brändle, G. y García, O. (2013). Análisis y medición de la exclusión residencial. En M. Hernández (coord.) *Vivienda y exclusión residencial* (139-169). Editum: ediciones de la Universidad de Murcia

Calzada, I. (coord.). (2020). *Los servicios sociales ante la pandemia: retos, desafíos y respuesta hacia la nueva normalidad*. Instituto Nacional de Administración Pública.
<https://bit.ly/3y2m1DG>

Centro de Investigaciones Sociológicas (2000-2024). *Barómetros mensuales*.
<https://bitly.cz/8Z0dI>

Coller, X. (2005). *Estudio de casos*. Centro de Investigaciones Sociológicas.

Consejo General del Poder Judicial (16 julio de 2024). *Efecto de la crisis en los órganos judiciales*.

<https://bitly.cz/S3UL>

Consejo General del Trabajo Social (2015). *Código Deontológico de Trabajo Social*
<https://bitly.cz/oYCC>

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw Hill

Cortés, L. (2004). Indagaciones sobre la exclusión residencial. *Revista Arxius de ciències socials*, 10, 39-55.

Cortés, L.; Antón, F.; Martínez, C. y Navarrete, J. (2008). Lecciones y enseñanzas de la intervención pública sobre la exclusión residencial. En Gallardo, G.; Sánchez, A. y Gutiérrez, E. (coords.) *Trabajo Social y Vivienda*, 27-40. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid

Díaz, C. (2003). La vivienda en España: reflexiones sobre un desencuentro. *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, VII(146).

<https://bitly.cz/iExzO>

El Justicia de Aragón (2021). *Informe especial sobre Vivienda Social en Aragón*.
<https://bitly.cz/srlt>

FEANTSA (2017). *European tipology of homelessness and housing exclusion*.
<https://bitly.cz/DuEpD>

Fernández, T. y Ponce, L. (2019). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Alianza

Fundación FOESSA (2023). *Ingresos y gastos: una ecuación que condiciona nuestra calidad de vida. Análisis y perspectivas 2023*. Cáritas Española Editores.

Fundación Secretariado Gitano (2016). *Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana, 2015: Informe septiembre de 2016*.

[https://bitly\(cx/085B](https://bitly(cx/085B)

Fundación Secretariado Gitano (2019). *Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza 2019: informe ejecutivo*. [https://bitly\(cx/RZsLg](https://bitly(cx/RZsLg)

Fundación Secretariado Gitano (2023). *La situación educativa del alumnado gitano en España: informe ejecutivo*.

[https://bitly\(cx/G8HyH](https://bitly(cx/G8HyH)

Gabarre, J. (2023). *Los orígenes del odio hacia el pueblo romaní* [Trabajo Fin de Grado]. Universidad de Zaragoza.

[https://bitly\(cx/OhqJ](https://bitly(cx/OhqJ)

García, A. B., Juan, E. M. y Ortiz, P. M. (2017). Trabajo Social en el ámbito de vivienda: una aproximación a la formación e investigación como elementos de cualificación profesional. *Documentos de Trabajo Social*, 59, pp. 208-232

García, G. (2012). Protección de las personas físicas en situación de quiebra económica. Casas para vivir, no para arruinarte la vida. *Servicios sociales y Política Social*, 97, 9-19.

García, R. (2016). Los derechos sociales: un panorama general. *Revista de Treball Social*, 207, 9-20.

García, S.; y Martínez, X. (2018). Politizar el malestar profesional: ¿qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda? *Revista de Treball Social*, 214, 71-88

Gimeno, J. (2015). Necesidad y necesidades del Tercer Sector. *Revista Española del Tercer Sector*, 30, 49-74.

González, M., Blanco, P. y Martos, C. (2016). La intervención del trabajo social en un contexto de vivienda protegida. En O. Vázquez y F. Rilenque (coords.) *Vivienda e intervención social* (pp. 145-162). Dykynson.

Haro, C. y Sampedro, V.F. (2011). Activismo político en Red: del movimiento por la Vivienda Digna al 15M. Teknokultura. *Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 8(2), 167-185

Hernández, M, (2013). Exclusión residencial. En *Vivienda y exclusión residencial* (109-138). Editum: ediciones de la Universidad de Murcia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Ibáñez, J. (1986): Perspectivas de la investigación social: el diseño en la perspectiva estructural. En García, M; Ibáñez, J.; Alvira, F., *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social* (49-83). Alianza Universidad.

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2020). *Memoria de Centros de Servicios Sociales: 2019-2020*.

<https://bitly.cxxvV8c>

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2021). *Memoria de Centros de Servicios Sociales: 2021*.

<https://bitly.cxxP8LnR>

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2022). *Memoria de Centros de Servicios Sociales: 2022*.

<https://bitly.cxx6BcJ>

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2023). *Estrategia Aragonesa para la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana: 2022-2026*. Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

<https://bitly.cxx2GGY>

Jiménez, N., García, A., y Romero, M. (2020). Consecuencias biopsicosociales en población española afectada por un proceso de desahucio. *Gaceta Sanitaria*, 34(3), 289–296. <https://bitly.cxxKY3B>

Juan, E. M. (2010). Aportaciones del Trabajo Social al análisis de la dimensión territorial en los procesos de exclusión. Una aproximación al ejercicio profesional en el ámbito residencial. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23, 125-144

Laparra, M. (2022). La intensidad de una nueva crisis de empleo sin haber resuelto la anterior. En L. Ayala; M. Laparra y G. Rodríguez (coords.) *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la COVID-19 en España* (25-50). Fundación FOESSA y Cáritas Española Editores.

Leal, J. (1979). Vivienda y sociedad. El análisis sociológico del problema de la vivienda. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 8, 89-102.

Leal, J. y Martínez, A. (2016). *Tendencias recientes de la política de vivienda en España*. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 35(1), 15-41.

Llano, J. C. (dir.). (2020). *El estado de la pobreza: seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2020*. EAPN España.

<https://bit.ly/4cQhRlj>

Martínez, E. (dir.) (2022). *Discriminación racial en el ámbito de la vivienda y los asentamientos informales*. Ministerio de Igualdad.

<https://bit.ly/3Tc9IRs>

Mestres, M. (2018). Servicios sociales básicos, administración y burocracia. *Revista de Treball Social*, 214, 44-54.

Minguijón, J.; Pérez, S.; Tomas, E. M. y Pac, D. (2014). *Exclusión residencial en la ciudad de Zaragoza. Hacia un sistema de indicadores*. Universidad de Zaragoza

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2021). *Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030*.

<https://bitly.cz/KSfMf>

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. (2020). *Observatorio de vivienda y suelo. Boletín especial Vivienda Social 2020*.

<https://bit.ly/4e8hcgp>

Monereo, M. (2017, 6 de diciembre). Los derechos sociales en la Constitución de 1978. *El viejo topo*.

<https://bit.ly/3kgIztH>

Morán, L. y Rodríguez, J. (2020). Trabajo Social Comunitario en materia de vivienda: redefinición y desafíos a partir de un estudio de caso. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 211-221.

Observatorio DESC y Plataforma de Afectados por la Hipoteca PAH. (2013). *Emergencia habitacional en el Estado Español. La crisis de las ejecuciones hipotecarias y los desalojos desde una perspectiva de derechos humanos*.

<https://bit.ly/3953k7h>

ONU-HABITAT (2019). *Contribución de la vivienda al cumplimiento de la Agenda 2030*.

<https://bit.ly/31PqNJk>

Orbe, D. T., Medina, C. S. y Ludeña, L. F. (2022). La acción del tercer sector y el trabajo social frente a las políticas de bienestar social. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social*, 5(9), 155-171.

Ostáriz, A., Gimeno, C. y Jiménez, J. A. (2020). Trabajo Social y Pueblo Gitano: propuestas de acompañamiento y enfoque comunitario. En P. E. Almaguer, M. J. González y C. Marcuello (Eds.), *Políticas Públicas y Sociales ¿Ideología, idolatría o propaganda?* (pp. 139-151). Universidad de Zaragoza

Páez, V. y Muriel, M. (2022). Being a social worker in social services during the COVID-19 pandemic: a spanish case study. *Acciones e investigaciones sociales*, 43, 235-258.

Piedra I, J. y Arredondo, R. (2017). Hogar, dulce hogar. Una aproximación al fenómeno de la exclusión residencial. *Azarbe, revista internacional de trabajo social y bienestar* 6, 17-25.

Ramis-Pujol, J. (2013). *Una aproximación multidisciplinar al desahucio hipotecario basada en estudios de caso*. Universitat Ramon Llull y Fundación Innovación, Acción y Conocimiento.

<https://bitly.cz/AJq4>

Raya, E. y Caparrós, N. (2024). Acompañamiento como metodología en el Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social* 27(1), 81-91

Rodríguez, J. (2017). Las viviendas que pudieron hundir la economía española. La caída del mercado de vivienda y sus consecuencias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 35(1), 71-99.

Rodríguez, J. F. (2023). *Políticas emancipadoras para el Pueblo Gitano, procesos de reflexión endógenos y un modelo adecuado de gobernanza* [Trabajo Fin de Máster]. Universidad de Zaragoza.

[https://bitly\(cx/379k](https://bitly(cx/379k)

Rojas, C. A. y Gamboa, J. C. (2008). La Kriss Romaní como sistema jurídico transnacional. Iconos. *Revista de Ciencias Sociales* 31, 43-55

Sarasola, J.L. y Barrera, E. (2016). Desahucios e intervención social. En O. Vázquez y F. Rilenque (coords.) *Vivienda e intervención social* (pp. 79-99). Dykynson.

Sequera, J. (2011). Del movimiento vecinal a las movilizaciones por una vivienda digna en Madrid. *De la necesidad hecha derecho al derecho hecho necesidad. Nómadas. Revista de Ciencias Sociales y Jurídicas* 29(1).

Subirats, J.; Clara, L. G.; Anna, M. G. Dídac, P. B. y Rapoport, A. (2004) Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Colección de Estudios Sociales Fundación La Caixa, 16

Subirats, J.; Gomà, R. y Brugué, J. (2005). *Análisis de los factores de la exclusión social*. Documentos de trabajo Fundación BBVA, 4.

Torguet, N., Lallana, J., y Vallés, P. (coord.). (2008). *25 años*. Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana de Zaragoza S. L.

[https://bitly\(cx/fTvb](https://bitly(cx/fTvb)

Torres, A. (2023). Novedades en los juicios de desahucio tras la nueva Ley por el Derecho a la Vivienda. *Proceso civil: cuaderno jurídico*, 152, 7-12.

Valiño, V. (coord.). (2013). *Emergencia habitacional en el Estado español. La crisis de las ejecuciones hipotecarias y los desalojos desde una perspectiva de derechos humanos*. Observatorio DESC y Plataforma de Afectados por la Hipoteca

Vicente, E.; Nogués, L. y Orgaz, C. (coord.) (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social* (Investigaciones e informaciones del Consejo General del Trabajo Social n. ° 10). Consejo General del Trabajo Social. [https://bitly\(cx/rduQI](https://bitly(cx/rduQI)

Viveros, M. (2016). La interseccionalidad: una aproximación situada a la dominación. *Debate Feminista* 52, 1-17.

Zaragoza Vivienda (2018). *Estatutos de "Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U."*.

<https://bit.ly/3WL56no>

9. Legislación consultada

Constitución española (1978). *Boletín Oficial del Estado*, 311, de 29 de diciembre de 1978.

DECRETO 34/2020, de 25 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda. *Boletín Oficial de Aragón*, 68, de 3 de abril.

<https://bitly.c/0KXzg>

Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. *Boletín Oficial del Estado*, 116, de 15 de mayo de 2013.

<https://bitly.c/nQPq>

Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda. *Boletín Oficial del Estado*, 124, de 25 de mayo.

<https://bitly.c/t2JGQ>

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. *Boletín Oficial del Estado*, 80, de 3 de abril de 1985.

<https://bitly.c/djUv>

Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón. *Boletín Oficial del Estado*, 97, de 23 de abril.

<https://bitly.c/0N5Q>

ORDEN/PRE/211/2019, de 27 de febrero, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social. *Boletín Oficial de Aragón*, 51, de 14 de marzo de 2019. <https://bitly.c/YryaI>

Real Decreto-ley 1/2024, de 14 de mayo, por el que se prorroga las medidas de suspensión de lanzamientos sobre la vivienda habitual para la protección de los colectivos vulnerables. *Boletín Oficial del Estado*, 116, de 15 de mayo de 2024. <https://bitly.c/IqOOD>

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 91, de 1 de abril de 2020.

<https://bitly.c/hlE1R>

10. ANEXOS

ANEXO I. Programa de vivienda de APG Zaragoza



Apoyo en el acceso y la estabilidad de la población gitana en el ámbito de vivienda

Este programa nace de la necesidad de atender las diferentes problemáticas habitacionales, abordando las dificultades residenciales de familias gitanas y la mejora de la convivencia comunitaria. El contacto directo con las familias gitanas nos permite hacer referencia al aumento de las situaciones de exclusión residencial, las dificultades de mantener la estabilidad en la vivienda y los problemas de convivencia en los que se ven implicadas las unidades de convivencia más vulnerables, como entidad perteneciente al Pueblo Gitano, asumimos la obligación de intervenir y aportar las alternativas que estén a nuestro alcance.

Conseguir una respuesta habitacional universal es una utopía, por lo que las actuaciones que planteamos se basan en objetivos fundamentados en la realidad del acceso a la vivienda de la población gitana, alcanzables por medio de actuaciones que aborden el apoyo a la estabilidad de las familias que han accedido a una vivienda pública o privada; la intervención en conflictos de convivencia que dificulten el mantenimiento de la vivienda y el apoyo en la búsqueda de vivienda en el mercado libre o siguiendo las vías de acceso al alquiler social.

En el trabajo con las familias más vulnerables, es imprescindible contar con una intervención cercana y basada en la confianza, para lo que la mediación profesional, desde nuestra experiencia, arroja mejores resultados. Entendiendo la mediación como herramienta facilitadora, creando un espacio de diálogo en el que prevalece la equidad comunicativa, la dignidad y la seguridad entre los interlocutores, para posibilitar un acuerdo entre las partes.

Nuestra propuesta de actuación abarca la intervención con tres áreas fundamentales para abordar la problemática de acceso y mantenimiento de la vivienda en población gitana:

1. Propietarios/as, organismos y entidades gestores de vivienda en alquiler.
2. Entorno vecinal de convivencia.



3. Familias con dificultades en el mantenimiento o acceso a la vivienda en alquiler.

Objetivos del programa.

- 1 Facilitar la estabilidad en la vivienda a población gitana en situación de exclusión o vulnerabilidad social.
- 2 Colaborar con la propiedad y organismos gestores de vivienda en la resolución de conflictos o problemáticas con población gitana.
- 3 Proporcionar soluciones a conflictos de convivencia que dificultan la estabilidad habitacional.
- 4 Apoyar a la población gitana vulnerable en la búsqueda y el acceso a la vivienda.

Actividades a desarrollar

Servicio de intervención y medicación dirigido a la búsqueda e implementación de soluciones y alternativas a las problemáticas con familias gitanas residentes en viviendas en alquiler de titularidad privada, pública o gestionadas por entidades públicas.

Se ha planificado la puesta en marcha de un servicio dotado de estructura y con funciones concretas que facilite la resolución de problemáticas con relación a la vivienda tales como la acumulación de deuda impagada, usos inadecuados, incumplimiento de las condiciones contractuales y todo aquello que pueda influir o impedir una estabilidad en la vivienda. Este servicio tiene como referencia intervenciones puntuales de colaboración que se han llevado a cabo con familias gitanas residentes en viviendas sociales de titularidad pública a solicitud de la propiedad de la vivienda y con las que se ha conseguido el objetivo de estabilizar la situación a través de la elaboración de acuerdos y seguimiento de cumplimiento por parte del equipo de intervención de APG.

El servicio contará con un equipo profesional constituido con el fin de abordar toda la casuística relacionada con el ámbito residencial, que estará formado por un/a



trabajador/a social y dos mediadores/as sociales, cuya intervención en este servicio se dirigirá al establecimiento de contacto con la propiedad o gestora responsable del alquiler para el establecimiento de las necesidades de intervención, los aspectos de incidencia para la resolución de la problemática y la coordinación del caso y la familia para analizar la situación y plantear alternativas de mutuo acuerdo y con el compromiso de cumplimiento para el mantenimiento de la vivienda. La figura del /la trabajador/a social será responsable del contacto con la propiedad y de la entrevista de acogida a la familia, participará en la elaboración de acuerdos entre las partes, planificará y supervisará la intervención de la mediación y controlará el cumplimiento de acuerdos. Los/las mediares/as serán los/las responsables del contacto estable con las familias, el apoyo y seguimiento en el cumplimiento de acuerdos y acompañamiento en gestiones relacionadas con la vivienda.

Es un servicio que se puede hacer extensivo a la propiedad en general, pero nuestra prioridad se centra en los alquileres sociales gestionados por organismos como el departamento de vivienda del Gobierno de Aragón, Zaragoza Vivienda o entidades bancarias que desarrollan programa de vivienda social.

Servicio de intervención y mediación dirigido a las comunidades y entornos vecinales en los que surjan conflictos de convivencia con implicación de familias gitanas.

La implementación de este servicio responde a la finalidad última de intervenir en situaciones que generen conflictos vecinales o comunitarios en los que se vea implicada población gitana, generando dificultades para la estabilidad residencial. El abanico de conflictos a los que se puede dar solución para una convivencia pacífica en los entornos cercanos y vecinales abarca situaciones como: ruidos, desacuerdos en comunidades de vecinos/as, limpieza e higiene, filtraciones y humedades, dificultades de relación, hechos motivados por aspectos referentes a la diversidad cultural y uso y convivencia en espacios vecinales entre otros.

Al igual que en el servicio anterior, intervendrá el equipo profesional formado por un/a trabajador/a social y dos mediadores/as sociales, cuya intervención en este servicio se



dirigirá al establecimiento de contacto con la comunidad de vecinos o entorno vecinal y la familia o familias implicadas. La figura del /la trabajador/a social será responsable del contacto inicial con la comunidad o entorno vecinal y con la entrevista de acogida a la familia, participará en la elaboración de acuerdos entre las partes, planificará la intervención de la mediación, supervisará las tareas de los/as mediadores/as y controlará el cumplimiento de acuerdos de convivencia. Los/las mediadores/as serán quienes lleven a cabo el seguimiento y las visitas domiciliarias a las familias, así como las actuaciones establecidas por el/la trabajadora social para el cumplimiento de los acuerdos.

En estos casos la herramienta de la mediación para establecer cambios con las partes implicadas y se aborda el conflicto trabajando en las causas y los efectos en la relación vecinal y comunitaria.

Es un servicio que se puede hacer extensivo a la población que lo demande, pero nuestra prioridad se centra en los alquileres sociales gestionados por organismos como el departamento de vivienda del Gobierno de Aragón, Zaragoza Vivienda o entidades bancarias que desarrollan programa de vivienda social.

Servicio de información, orientación y acompañamiento en el área a la vivienda de familias gitanas en situación de vulnerabilidad social.

Este servicio pretende dar cobertura a la alta demanda por parte de la población gitana de apoyo en los procesos de búsqueda de vivienda ante las dificultades que se encuentran a la hora de acceder a un alquiler por causas como la carencia de contratos y nóminas, la negativa de los propietarios a alquilar viviendas a población gitana aun contando con ingresos regulares o la dificultad de optar a una vivienda siendo perceptores de prestaciones sociales. En estos casos, hemos podido constatar que el acceso se facilita sustancialmente cuando la familia está inmersa en un itinerario social con un equipo profesional de seguimiento, que aporta a la propiedad de la vivienda confianza y seguridad de cumplimiento de los contratos. Los procesos apoyo y acompañamiento en la búsqueda de vivienda requieren del análisis de la situación socioeconómica de la familia y la asunción de las posibilidades reales de acceso a la



vivienda, favoreciendo no sólo el acceso sino la estabilidad en el pago de alquileres y servicios.

Otra de las áreas a cubrir con este servicio es la de gestión y tramitación de todo lo relacionado con la vivienda que pueda reportar estabilidad o facilitar el acceso, como son: solicitudes de inscripción y renovaciones en bolsas de alquiler social pertenecientes a Gobierno de Aragón, Zaragoza Vivienda, entidades sociales o entidades bancarias; ayudas al alquiler; ayudas a la rehabilitación; trámites para la regularización de servicios básicos; derivaciones en casos de desahucio, etc.

El responsable de este servicio será el equipo creado para el área de vivienda al que nos hemos referido en los servicios anteriores, estableciendo como funciones del/la trabajador/a social la planificación y control de las actuaciones necesarias en cada caso, mantener la entrevista de valoración de criterios de búsqueda de residencia con la familia y mantener entrevistas con la propiedad para facilitar el acceso al alquiler, supervisión de las tareas de los/as mediadores/as, además de la realización de informes o trámites necesarios. En el caso de los/las mediadoras serán los encargados de los acompañamientos de las familias, el apoyo en la realización de gestiones y trámites.

ANEXO II. Modelo de autorización para la grabación de contenido



Universidad
Zaragoza



AUTORIZACIÓN PARA GRABACIÓN DE CONTENIDO AUDIOVISUAL

El Sr./Sra., _____ con DNI n.º _____, acredita su voluntad de consentimiento para el uso o la reproducción de las grabaciones de voz de su persona.

Entiende que el uso de las grabaciones de voz será exclusivo para fines académicos o divulgativos. Su información personal recogida en el presente documento no será compartida con ningún tercero.

No existe ningún límite de tiempo en cuanto a la vigencia de esta autorización; ni tampoco existe ninguna especificación geográfica en cuanto a dónde se puede distribuir.

La información recabada será utilizada para el desarrollo de un Trabajo de Fin de Máster de la Universidad de Zaragoza. A través de la firma del presente documento accede a las condiciones expuestas.

En Zaragoza, a ____ de _____ de 2024

FDO. D./Dª. _____

NOTA: A los efectos previstos en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*, se comunica al interesado que podrá ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación de la presente autorización mediante escrito dirigido al señor o señora gerente de la Universidad de Zaragoza, adjuntando copia del documento que acredite su identidad.

ANEXO III. Guion de la entrevista

- 1. Génesis de la situación de riesgo de pérdida de vivienda**
 - a. ¿Cómo definirías o resumirías tu situación anterior al proceso que viviste?
 - i. Situación familiar, laboral y económica anterior
 - ii. Relación entre ellos y preocupaciones
 - b. ¿Cuáles son las razones por las que comienza a peligrar tu vivienda?
 - i. Aumento del alquiler, hipoteca, pérdida de salud y/o empleo
 - c. ¿Cómo te enteras de que está en riesgo de perder la vivienda?
 - i. Notificación judicial, advertencia del propietario, policía y/o comisión de lanzamiento
- 2. Primera reacción**
 - a. ¿Qué sientes al recibir la noticia?
 - i. Reacción emocional: qué piensa en un primer momento
 - b. ¿Qué es lo primero que haces?
 - i. Reacción física: dónde acude (redes de apoyo, formales e informales)
 - c. ¿Qué respuesta recibes? En función de los sitios que haya ido
 - i. Tipo de trato, ¿acompañamiento?
- 3. Desarrollo del procedimiento**
 - a. ¿Qué pasos das para defenderte?
 - i. En función del sentimiento o no de indefensión por no entender la situación
 - ii. Abogado particular o de oficio, asesorías jurídicas, obstáculos, desconocimiento y trato recibido
 - b. ¿Tuviste la posibilidad de negociar con el propietario?
 - i. Cómo fue la negociación, objetivos y sensaciones
 - c. ¿A lo largo del procedimiento has tenido algún tipo de apoyo más?
 - i. DGA y AZ, Tercer Sector y movimientos sociales
 - ii. Trato recibido
 - d. ¿Cómo te afectó esta situación en tu vida personal?
 - i. Conciliación familiar y/o laboral con el itinerario de exclusión, tensiones y salud
- 4. Resultado intervención social**
 - a. ¿En qué punto te encuentras ahora?
 - i. Estabilidad, realojo, acuerdo, incertidumbre
 - b. ¿Cómo valoras el cambio?
 - i. Si ha habido realojo, acuerdo, lanzamiento: cómo se siente, caminos en su vida familiar, económica, en emociones, etc.
 - c. Opinión del trabajo desde APG Zaragoza
 - i. Lo mejor y lo peor
 - ii. Posibles cambios que recomienda
- 5. Reflexiones finales**
 - a. ¿Qué cambiarías con respecto a las decisiones que tomaste?
 - i. Abogado, plazos, apoyos
 - b. ¿Qué sugerencias tendrías para quienes se encuentren en tu situación?
 - c. ¿Qué sugerencias tendrías para los agentes sociales que intervinieron o que podrían haberlo hecho?

ANEXO IV. Asesoría jurídica gratuita frente a la ocupación ilegal de vivienda en Zaragoza. Resultados acumulados 2021-06/2023



**ACUMULADO DE
AÑOS 2021, 2022 y 2023**

Asuntos totales

Fecha	Nº de asunto
2021	
Trimestre 1	86
Trimestre 2	36
Trimestre 3	51
Trimestre 4	18
2022	
Trimestre 1	19
Trimestre 2	13
Trimestre 3	26
Trimestre 4	15
2023	
Trimestre 1	16
Trimestre 2	8
TOTAL GENERAL	288

Canal utilizado para la consulta

Canal	Nº de Consultas
Telefónica	233
E-mail	55
Presencial	0
TOTAL GENERAL	288

Duración aprox de Consulta

Tiempo empleado	Nº de Consultas
Menos de 15 min	87
De 15 a 30 min	154
De 31 a 45 min	25
De 46 a 60 min	14
Más de 60 min	8
TOTAL GENERAL	288

Solicitante de la Consulta

Solicitante	Nº de Consultas
Comunidad de propietarios	76
Propietario	199
Vecino	6
Otros	7
TOTAL GENERAL	288

Estudio de Documentación

Documentación	Nº de Consultas
Sí	4
No	284
TOTAL GENERAL	288

Vulnerabilidad detectada

Vulnerabilidad	Nº de Consultas
Sí	30
No	258
TOTAL GENERAL	288

Cede datos para control de calidad

Cede información	Nº de Consultas
Sí	9
No	279
TOTAL GENERAL	288

Tipo de vivienda

Tipo de inmueble	Nº de Consultas
Vivienda	265
Local	2
Edificio	17
Solar	3
Almacén	1
Ruina	0
TOTAL GENERAL	288

Situación Judicial 2022/ 2023

Situación	Nº de Consultas
Ya iniciada	40
No se inicia	12
Se aconseja iniciarla	45
TOTAL GENERAL	97