



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

LA RUCA

Estrategia para afrontar la exclusión residencial de
familias afectadas por la crisis económica

Autoras

Cristina Bernal Lorente
Marta Peña Belenguer

Directores: Juan David Gómez Quintero
M^a José Gómez Poyato

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Grado en Trabajo Social

2015

“[...] pudo salir a ventilarse cuando la pesadez del aire en la vivienda se le hizo insoportable.”

El bosque de los pigmeos

Isabel Allende

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. METODOLOGÍA	3
3. FUNDAMENTACIÓN	6
3.1. Antecedentes al proyecto	6
3.2. La vivienda como necesidad y derecho.....	8
3.3. Problemática de la vivienda en un contexto de privación multidimensional	10
3.3.1. Pobreza, vulnerabilidad y exclusión.....	12
3.4. Hogares sin ingresos.....	15
3.6. El peso de la vivienda en la medición de la exclusión social.....	17
3.7. Pobreza energética.....	19
3.8. Necesidad de la creación de este servicio	20
4. DISEÑO DEL PROYECTO	22
4.1. Introducción.....	22
4.2. Marco institucional	23
4.3. Ámbito territorial de actuación.....	24
4.4. Beneficiarios del proyecto	25
4.5. Objetivos.....	27
4.5.1. General	27
4.5.2. Específicos	27
4.6. Metodología.....	31
4.6.1. Técnicas de intervención	33
4.6.2. Mecanismos de organización	33
4.6.3. Criterios e instrumentos de evaluación	35
4.7. Actividades	36
4.8. Recursos.....	43
4.8.1. Humanos.....	43
4.8.2. Materiales y técnicos	44
4.9. Presupuesto y fuentes de financiación.....	47
5. CONCLUSIONES	49

6. BIBLIOGRAFÍA.....	51
7. ANEXOS.....	53
Anexo 1: Guión de entrevista.....	53
Anexo 2: Acta de reunión.....	54
Anexo 3: Cláusula Informativa	55
Anexo 4: Encuesta de Satisfacción “Apoyo escolar”.....	57
Anexo 5: Encuesta de satisfacción “Actividad”	58
Anexo 6: Artículo de prensa.....	59
Anexo 7: Artículo de prensa.....	61
Anexo 8: Artículo de prensa.....	64

Índice de tablas, gráficos e ilustraciones:

Tabla 1: Comparativa demográfica Granada-Zaragoza	7
Gráfico 1: Evolución de los ingresos medios por hogar	16
Tabla 2: Dificultades económicas en los hogares de Aragón.....	16
Tabla 3: Indicadores de riesgo de exclusión residencial utilizados para el proyecto.....	18
Ilustración 1: Árbol de problemas	27
Ilustración 2: Árbol de objetivos.....	28
Tabla 4: Calendario de ejecución de las actuaciones	29
Tabla 5: Distribución semanal de las familias	34
Tabla 6: Indicadores de evaluación.....	35
Tabla 7: Equipación de la vivienda	44
Tabla 8: Presupuesto	47
Tabla 9: Financiación	48

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los pueblos originarios situado al sur de Chile y Argentina se denomina Mapuche, esta cultura constituye un amplio grupo étnico que compartía una estructura social, religiosa y económica, así como un patrimonio lingüístico común. Su influencia se extendió entre el río Aconcagua y el archipiélago de Chiloé y más tarde hacia el este, hasta la pampa argentina.

El término mapuche deriva del idioma *mapudungún*, etimológicamente *mapu* quiere decir “tierra” y *che* significa “gente” o pueblo. El significado del idioma es “lenguaje de la tierra”, por lo que *dungún* quiere decir palabra.

En voz Mapuche la palabra *ruca* significa “casa” u hogar¹. Las *rukas* eran viviendas adecuadas a las necesidades y realidades del clima y sociedad de quienes lo habitaban. Se trataban de viviendas austeras adaptadas al medio, elaboradas con materiales de paja y barro, de forma redonda con techo cónico o rectangular con techo de dos aguas. El menaje era bastante humilde, dormían en pieles y se sentaban en troncos y piedras. En el centro de la *ruca* ardía constantemente una fogata².

Tal y como se presenta la *ruca*, el hogar donde habitaban los mapuches, se hace referencia a un concepto global de vivienda con unas condiciones adaptadas a las necesidades de los moradores, como cobijo en momentos de necesidad de calor y equipados para cocinar y alimentar a los habitantes. Condiciones necesarias para el completo desarrollo de la familia o el grupo que se alberga entre sus paredes.

Escenario que a los ojos de un occidental puede parecer no habitable, pero la *ruca* resguarda y hace el papel de hogar para sus inquilinos, responde a las necesidades de las personas que habitan en ella.

A día de hoy en nuestro contexto social esta función de vivienda se está viendo afectada, ya que está dejando de cubrir necesidades básicas y vulnerando el derecho de vivir en condiciones adecuadas y dignas. Cuestiones fundamentales para la supervivencia y para llevar una vida segura, independiente y autónoma.

¹ Etimologias.deChile.net [fecha consulta 10 de mayo de 2015]

² La idea y parte de información necesaria para definir el concepto de *ruca* viene dada de historias contadas a las estudiantes durante su estancia en dichos países.

Se ha decidido elegir el término derivado del *mapudumgún* debido a las influencias que esta cultura ocasionó en ambas estudiantes, puesto que realizaron su periodo de prácticas en Chile y Argentina. Ambas vivencias supusieron un punto de inflexión en su trayectoria de aprendizaje tanto a nivel académico como personal.

En este proyecto se pretende aplicar los aprendizajes adquiridos, tanto en estas experiencias, como en años anteriores en la universidad. Para tratar de mejorar la difícil situación por la que están pasando personas con problemas para mantener su vivienda en condiciones habitables. Ello desde una perspectiva más humana que permita establecer vínculos y relaciones más estrechas con los usuarios. De este modo, se pretende crear un espacio donde el contexto de pobreza y exclusión social pueda ser regenerado.

El campo de intervención es entendido como un dispositivo metodológico donde relacionar la palabra y la acción, dando lugar a encuentros que den la clave a la hora de facilitar recursos a familias con problemas de vivienda (Restrepo, 2003), dotando de medios y actividades a estas personas para que puedan apropiarse de conocimientos y destrezas que haga que aumente su autonomía (Barbero M. , 2003).

El equipo de trabajo procurará poner en acción un conjunto de tareas que se destinen a fomentar el bienestar y desarrollo de un grupo poblacional, dotándolos de recursos para que en el futuro puedan llegar a autogestionarse. Se facilitarán herramientas por medio de la habilitación de un espacio donde las familias con pocos recursos, que no pueden hacer frente a gastos de la vida diaria (agua, luz etc.) y al pago de la vivienda simultáneamente, puedan acudir a este lugar (a hacer la colada, cocinar, ducharse, etc.), para conseguir un desahogo a la hora de hacerles frente, contribuyendo de esta manera, a reducir el ahorro energético en las casas de aquellas familias que no pueden asumirlo.

Además, se trabajará con todos los miembros familiares, garantizando su ocio y promocionando su autonomía e inclusión en el medio.

Por tanto, se considera oportuna la realización del siguiente proyecto para atender la demanda social emergida en los últimos años, para ayudar a familias en riesgo de exclusión social con grandes dificultades para pagar facturas y mantener una vivienda en buenas condiciones, aliviando los gastos que supone mantenerla y así puedan hacer frente a las deudas adquiridas con el banco y las sanciones administrativas que no han podido asumir, queriendo evitar por todos los medios no llegar al punto de ser desahuciadas.

2. METODOLOGÍA

En este apartado se quiere explicar cómo, a través de la relación técnicas que a continuación se presentan, se expone la situación de exclusión social vinculada a la vivienda.

El siguiente proyecto debe ser entendido como una técnica de intervención eventual que pretende actuar sobre una realidad compleja. Esta eventualidad se debe a que es necesario resolver estructuralmente la exclusión en el acceso y mantenimiento de una vivienda adecuada.

Desde esta perspectiva, es necesario comprender que este contexto no se puede atender de manera única, sino que hay que hacer una aproximación integral y multidisciplinaria.

Para la elaboración del trabajo se han utilizado las siguientes técnicas:

- Documentación y revisión bibliográfica.
- Revisión de artículos de prensa y medios televisivos.
- Observación.
- Entrevista.

En relación a la documentación revisada, se llega a la conclusión de que la bibliografía existente acerca del campo de estudio, atiende de manera satisfactoria a las necesidades del proyecto, abarcando todos los ámbitos desde donde se deseaba argumentar.

La literatura disponible con la que se ha justificado se encuentra actualizada, tanto en el marco internacional, como en el nacional, sobretodo en este último, principalmente porque constituye un tema que desde el año 2008 hasta la actualidad se ha tratado y ha aparecido con más fuerza en nuestro contexto, por ello la revisión bibliográfica primordial se estable desde los siete años inmediatamente previos. Las fuentes de información recurridas han sido públicas de fácil acceso, dotadas de la mayor calidad de información acerca del ámbito que se quiere intervenir.

Los soportes documentales utilizados para la elaboración han sido fuentes rigurosas y actuales, como son el VI Informe elaborado por la Fundación de Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada (FOESSA) sobre exclusión y desarrollo social en España y el Panel de Hogares de la Unión Europea (PHOGUE), así como Asociación de Ciencias Ambientales (ACA). Es reseñable también la importancia de documentos editados por la Cátedra de Zaragoza Vivienda.

Para conocer los datos estadísticos e indicadores se ha recurrido a fuentes fidedignas de ámbito nacional y europeo, como son la Oficina estadística de la Comisión Europea (EUROSTAT), indicador AROPE (*At Risk of Poverty and Exclución*) y PHOGUE (Panel de Hogares de la Unión

Europea), entre otras. Pero la principal fuente utilizada en el proceso que ha ido esclareciendo la precariedad de la vivienda a nivel nacional es el INE (Instituto Nacional de Estadística).

También se ha hecho una revisión de documentación respecto a políticas, pactos, tratados, convenciones, leyes etc. principalmente se ha tenido siempre presente la Constitución Española, el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, La Declaración Universal de Derechos Humanos y La Carta Social Europea entre otros documentos oficiales.

Al ser un tema de rigurosa actualidad, la información proporcionada por los medios de comunicación, tanto televisivo; en entrevistas, documentales y programas informativos, en los que han ido apareciendo en la sucesión del proceso de elaboración información relevante en programas de actualidad³.

En prensa en la que diariamente, han ido apareciendo artículos en relación a las condiciones de vivienda, pobreza energética, el persistente problema de los desahucios...⁴

Las nuevas plataformas como son Stop desahucios y Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), han ampliado información para comprender el funcionamiento del proceso de desahucios y qué herramientas ofrecen a los usuarios como protocolos de actuación ante estas situaciones, corroborando que es una problemática creciente y es un ejemplo de la capacidad organizativa de la ciudadanía para dar soluciones a estas realidades.

Esta revisión ha resultado crucial para conocer el alcance de la situación y establecer una visión objetiva del campo de intervención. Favoreciendo la formulación del problema y los objetivos del proyecto social.

Por otro lado, a través de la observación, se ha comprobado la necesidad de intervención ante la demanda social, que trata de cubrir este proyecto desde el ámbito del Trabajo Social. Esta observación ha sido posible por la participación de las integrantes del equipo de trabajo, en ámbitos donde las consecuencias de la crisis económica han sido evidentes. A través de diferentes

³ La Sexta (16/04/2015) *El Intermedio: Gustavo García y el Informe sobre el Estado Social de la Nación 2015* [programa de televisión]. La Sexta (16/02/2015) *Salvados: Ciudadanos que no pueden pagar la energía* [Programa de televisión]. RTVE (14/11/2014) *Para todos la dos: ONG Economía y desarrollo* [Programa de televisión]. RTVE (08/03/2012) *Para todos la dos: La pobreza energética* [Programa de televisión]. Cuatro (19/01/2013) *Callejeros: Hijos de la crisis* [Programa de televisión]. Sexta (Temporada 10 capítulo 9) *Salvados: El problema de la vivienda* [Programa de televisión].

⁴ Ciria, I. A. (26 de 04 de 2015). *Siete familias de Zaragoza serán desahuciadas en diez días*. eldiario.es, Coteria L., & López N. (4 de 05 de 2015) *Cientos de familias sin ingresos no pueden optar a un alquiler social en Aragón*. *Heraldo de Aragón*; Prats J. (26 de 05 de 2015) *La población en riesgo de pobreza o exclusión social crece hasta el 29%*. *El País*; Sevillano E., (27 de 04 de 2015) *Uno de cada diez hogares no puede mantener la temperatura adecuada*. *El País*;

experiencias profesionales, en contacto con el colectivo infantil y adolescente en distintas actividades realizadas en colegios de la Provincia de Zaragoza con recursos escasos.

En estos escenarios las investigadoras han podido comprobar la denuncia de familias con hijos que no pueden hacer frente a gastos del hogar y que pasan por serias dificultades.

En cuanto a la entrevista realizada (ver guión en Anexo 1) se aplicó la técnica de entrevista semiestructurada a la Coordinadora del Centro Comunitario de la oficina del Plan Integral del Casco Histórico de Zaragoza, informante clave para conocer el ámbito territorial de trabajo y los recursos existentes relacionados con la intervención comunitaria y de los proyectos que están en marcha relacionados con la vivienda, servicios de duchas, lavandería y cocina del Casco Histórico de Zaragoza, con el objetivo de recabar información y así poder contextualizar mejor la situación del barrio.

Esta metodología basada tanto en técnicas de recopilación y análisis documental, trabajo de campo mediante el empleo de técnicas cualitativas, han sido vitales para comprender el escenario actual en el cual se quiere intervenir, conocer los recursos existentes y calcular la idoneidad del proyecto.

3. FUNDAMENTACIÓN

3.1. Antecedentes al proyecto

El espacio a construir tiene como antecedente en España, dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la provincia de Granada, el proyecto desarrollado por Cruz Roja Granada, “La Tahona”. Donde se ha habilitado un recurso para ayudar a aquellas personas o grupos familiares que, por diversas circunstancias, se han visto abocados a la imposibilidad de pagar simultáneamente las facturas de los gastos de la casa, como agua y luz entre otros, y las deudas adquiridas por impago de la hipoteca o alquiler de los inmuebles⁵.

La entidad Cruz Roja Granada (CRG) ha sacado a la luz esta necesidad social y en su búsqueda de soluciones, presta esta ayuda como medida preventiva y temporal, una alternativa a los comedores sociales con la finalidad de mantener la autonomía de las familias e impedir el desahucio, frenando en última instancia dejar en la calle a estas personas.

El proyecto ha tenido gran acogida y efecto positivo, este servicio ha ayudado a familias como la de Verónica que es beneficiaria del proyecto. Ella relata que “se siente agradecida, con fuerzas y esperanza para seguir” (Mendoza, 2014).

CRG con el apoyo económico de la Junta de Andalucía, contemplando el éxito del proyecto, está en proceso de permanencia del servicio incorporando a nuevas familias desde su apertura, con la mirada puesta en la inauguración de un nuevo piso⁶.

Esta situación, no es un hecho independiente de Granada. En la ciudad de Zaragoza se presentan problemas similares, el creciente número de familias que no pueden enfrentar su presente va en constante aumento desde comienzos de 2008. El número de familias afectadas por las ejecuciones hipotecarias⁷, que es el primer paso para el embargo, ha aumentado un 7,4% a lo largo de 2014 hasta alcanzarlos 34.680 hogares en viviendas habituales, según el INE. Solo en la

⁵ “La Tahona, un hogar para familias en riesgo de exclusión social”; Granada Digital, edición de 13 de noviembre de 2013, mirar Anexo 3.

⁶ “La Tahona’: una oportunidad para cocinar una nueva vida”; Eldiario.es, edición de 20 de marzo de 2014. Ver anexo 4.

⁷ La ejecución hipotecaria es un procedimiento ejecutivo a través del cual se ordena la venta de un bien inmueble, que estaba gravado con una hipoteca, por incumplimiento del deudor de las obligaciones garantizadas con la hipoteca.

provincia de Zaragoza las ejecuciones hipotecarias en 2014 han sido de 2.122⁸, 864 más que el año anterior.

Para entender drásticamente la situación real que se vive, en un periodo de diez días (entre los días quince y veinticinco de mayo de 2015), siete familias serán desahuciadas por la imposibilidad de pagar el alquiler. Entre ellas la de Francisco, vecino del barrio de Santa Isabel, que vive junto a su pareja y dos niños, en paro, agotado el subsidio por desempleo y con retrasos en la Ayuda de Integración Familiar y del Ingreso Aragonés de Inserción (Ciria, 2015).

La situación no es alentadora, ni en Zaragoza ni en Granada, ambas ciudades cuentan con historias parecidas y demostradas con hechos y relatos.

Para saber cuan semejante es la situación entre ambas provincias se presenta la siguiente tabla, en que se hace una comparación de cifras y datos estadísticos elaborados por el INE, que muestra cómo los principales indicadores de ambas ciudades (población total, tasa de mortalidad y fecundidad, empleo, viviendas vacías, entre otros) resultan afines.

Tabla 1: Comparativa demográfica Granada-Zaragoza

	Fecha	Provincias	
		Granada	Zaragoza
		Valor	Valor
Padrón: Población Total	2014	919.455	960.111
IDB. Tasa Bruta de Mortalidad (defunciones por mil habitantes)	2013	8,15	9,51
IDB. Tasa Bruta de Natalidad (nacidos por mil habitantes)	2013	9,06	8,88
IDB. Tasa de Fecundidad (nacidos por mil mujeres)	2013	37,52	38,93
IPC	2015M04	103,176	103,147
EPA. Tasa Actividad (%)	2015T1	58,97	58,84
EPA. Tasa de paro (%)	2015T1	34,1	18,78
CRE. PIB per cápita (euros)	2012	16.206	24.563
Censo 2011: Total viviendas familiares	2011	532.088	510.210
Censo 2011: Total viviendas principales	2011	350.186	393.582

⁸ INE "Estadísticas sobre ejecuciones hipotecarias" 2014, datos provisionales.

Censo 2011: Viviendas secundarias	2011	88.804	52.832
-----------------------------------	------	--------	--------

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recogidos en el Informe de estadísticas territoriales, INE, 2012.

Se puede observar que los principales datos en ambas provincias mantienen semejanzas, aunque respecto a la tasa de paro en la provincia de Granada es significativamente mayor, Zaragoza tampoco presenta un dato alentador. Estas cifras tanto el 34,1% de tasa de paro en Granada como el 18,78% de Zaragoza, provocan dificultades en los ciudadanos, ya que el desempleo genera a su vez deudas e imposibilidad de mantener unas condiciones adecuadas para la vida y por tanto, la imposibilidad de mantener una vivienda en condiciones dignas.

Por medio de esta comparativa viendo que las cifras no distan mucho una de otra se justifica la cabida que puede tener en la ciudad de Zaragoza el proyecto piloto implantado en Granada.

3.2. La vivienda como necesidad y derecho.

Reflexionando ante esta nueva perspectiva, el proyecto va orientando hacia la satisfacción de necesidades humanas, la vivienda se constituye como una de ellas.

La calidad de vida depende de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. La persona es un ser de necesidades, que deben entenderse como un sistema donde se interrelacionan e interactúan. Por un lado se dividen necesidades humanas en existenciales, definidas con los verbos ser, tener, estar y hacer. Y por otro, axiológicas de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, identidad, creación y libertad. Las necesidades son finitas, son las mismas en cada cultura y periodo histórico, lo que va cambiando es la manera de satisfacerlas (Max-Neef, 1993).

Viviendo en una cultura consumista, con el paso del tiempo los satisfactores han modificado la elección respecto a cantidad, calidad y la accesibilidad a ellos. Por ejemplo, la necesidad de estar protegido y abrigado por la familia y de tener un lugar dónde vivir, ha cambiado según el sistema económico, social y político que hay en España. Adoptando como satisfactor de esta necesidad, el concepto de *propiedad de vivienda* como la mejor opción de compra, para que en un futuro se pueda tener un hogar en posesión, que una vez pagado nadie pueda arrebatarse. Tanto es así que, teniendo en cuenta el último censo elaborado en 2011 publicado por el INE (datos que también recoge el Banco de España), del total de viviendas principales el 78,9% eran en propiedad, frente al

13,5% destinadas al alquiler⁹. Así se abandonan satisfactores más simples de vivienda remplazados por la satisfacción de tener propiedad, cuyos resultados en el sistema han sido fatídicos. Como consecuencia de este cambio de satisfactores y necesidades se ubica el contexto del que ha colocado a numerosas familias sin poder encontrar manera de pagar las facturas, el alquiler o la hipoteca de la vivienda, dejando sin cubrir las necesidades fundamentales.

El derecho a una vivienda digna y adecuada como tal queda firmemente recogido como derecho universal y exigible en varios documentos de importante peso mundial. En el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, se recoge que toda persona tiene derecho a mantener un nivel de vida adecuado, asegurando tanto a la persona como a su familia, salud y bienestar. Hace especial mención a la alimentación, vestimenta, vivienda, asistencia médica y servicios sociales. Así mismo, en relación al derecho de cobertura en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de medios para la subsistencia por circunstancias ajenas a su voluntad.

Más tarde en el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Expresamente también se encuentran numerosas convenciones internacionales sobre el derecho a la vivienda de mujeres, niños, pueblos indígenas, refugiados y población migratoria. Entre las más importantes convenciones se encuentra la Declaración de Vancouver en 1976, la Declaración de Estambul de 1996, en la Estrategia Mundial de la Vivienda (EMV), hasta el año 2000 y en la Declaración de la Cumbre del Milenio. Se encuentra también en el actual programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Urbanos (ONU, Hábitat), y en la Carta Social Europea (Guiglia, 2011).

Según la Comisión de Asentamientos Humanos y la EMV el concepto de *vivienda adecuada* significa disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, en un espacio adecuado, con seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello a un coste razonable. Todo este reconocimiento internacional de un derecho para una *vivienda adecuada*, justifica que debe ser un derecho universal para cada ser humano.

En territorio Español se tardó a incorporar este derecho al ordenamiento jurídico. Y se recoge, por primera vez, con la entrada en vigor de la Constitución Española (CE) de 1978, en el artículo 47 en el que se establece que todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda

⁹ INE "Censo de población y vivienda" (2011).

digna y adecuada. Y añade que serán los poderes públicos los que promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho.

Pero, a pesar de que se encuentre recogido en la Carta Magna, la realidad es otra. A raíz de la recesión económica a comienzos del año 2008 se ha ido produciendo una constante vulneración de derechos, entre ellos como se expone, el derecho a una vivienda digna y adecuada.

La situación se ha ido agravando y el número de personas que viven sin unas condiciones dignas es mayor que años anteriores. Dejando a muchas de ellas a vivir sin luz, reduciendo significativamente las horas activas del día, sobretodo en otoño e invierno y entorpeciendo la acción de cocinar. Sin agua, reduciendo al mínimo los momentos de aseo personal o limpieza del hogar. Sin calefacción, que permita mantener una temperatura adecuada en los meses más fríos del año. En definitiva, sin una vivienda adecuada para una vida digna, vulnerando el derecho subjetivo de los ciudadanos¹⁰.

Consecuencia de ello las familias se encuentran expuestas a no poder comprar alimentos que necesitan cocción o cualquier tipo de manipulación para su ingesta, provocando de esta manera basar su dieta en alimentos básicos, precocinados o preparados que no son beneficiosos para la salud¹¹. Estos factores, aumentan el riesgo de la salud de las personas, en el peor de los casos, vivir sin poder pagar el alquiler o hipoteca destina a estas personas a ser desahuciadas, quedándose sin hogar con los consecuentes daños psicológicos que ocasiona la pérdida del inmueble.

3.3. Problemática de la vivienda en un contexto de privación multidimensional

La sociedad Española que se enmarca en un Estado de Bienestar cuya consideración del sector público viene dada porque el Estado social y democrático de Derecho instituye en el artículo primero de la Carta Magna, que tiene el deber de proveer especial protección social a los afectados por las circunstancias de pobreza y marginalidad o exclusión social (FOESSA, 2008).

A partir de finales del siglo XX, se ha ido produciendo una evolución en la interpretación de los procesos y cambios sociales, en particular se ha incidido en las situaciones de las personas más desfavorecidas.

¹⁰ Nicolás, C. (08 de marzo 2015) *Para todos la 2*[Programa de televisión], Madrid, RTVE.

¹¹ Información extraída del Informe *La infancia en España 2012-2013; El impacto de la crisis en los niños* UNICEF

Exclusión social se define como un fenómeno multidimensional que impide a los individuos participar plenamente en la sociedad. Por regla general, la exclusión se debe al mal funcionamiento de uno o varios de los siguientes aspectos:

- El Estado social y democrático de derecho debe velar por la integración de todos los ciudadanos.
- El mercado de trabajo debe velar por la integración económica.
- El Estado de Bienestar debe velar por la integración social.
- La familia debe velar por la integración personal.

Las principales políticas sociales propias de un estado social y democrático de derecho deben llegar a elaborar políticas que generen cohesión social, democracia e inclusión de todos (EUROSTAT, 2000).

Las administraciones del Estado Español (tanto en el nivel central como en los niveles autonómico y local) deben dirigir mejoras en el bienestar social y la calidad de vida de la población. Las intervenciones que afectan más directamente a la calidad de vida de los ciudadanos son los Servicios públicos, las transferencias sociales, las intervenciones normativas y las intervenciones públicas.

De entre ellas los Servicios públicos como la sanidad, la educación, los servicios de ayuda a las familias, los servicios sociales, la vivienda social y otros servicios provistos a las personas, están orientados a mejorar el bienestar de la población y la calidad de vida de sus ciudadanos y residentes (Navarro V. , 2003).

Recordar que los servicios sociales además de paliar o suplir carencias personales y del entorno familiar, también tienen que prevenir situaciones de necesidad, realizar ciertas atenciones rehabilitadoras y contribuir a la accesibilidad social, además de constituirse como un derecho subjetivo exigible por vía administrativa para todos los ciudadanos (FOESSA, 2008).

Dicho lo anterior, se ve que las políticas sociales tanto nacionales como europeas se han ido desarrollando con el objetivo de mejora de la sociedad, cohesión social e igualdad de derechos, queriendo construir una ciudadanía más justa.

Pero a raíz de la explosión de la burbuja inmobiliaria y la sucesiva recesión económica, las políticas no han ido en consonancia con las necesidades sociales, recortando presupuesto en los ámbitos de servicios sociales.

La reforma en 2011, del Artículo 135 de la CE, es un ejemplo de ello. Esta reforma constitucional da prioridad al pago de los intereses y el capital de la deuda pública de las administraciones, por encima de cualquier otra necesidad de gasto. Como medida para mejorar la confianza de los mercados internacionales sobre la capacidad económica española, para afrontar obligaciones de la deuda pública y del control del déficit. Lo que provoca involución social dejando de lado y sin garantizar un nivel suficiente que atienda a las necesidades humanas, que presume de satisfacer un estado social y democrático de derecho.

De esta manera, una gestión de la economía encaminada a crear políticas anticrisis (en términos económicos) ha causado crisis sociales, la carencia de recursos de muchas personas ha venido motivada por un rígido sistema hipotecario que ha endeudado a las familias, dejando sin resolver necesidades de alojamiento viviendo en situaciones de infravivienda.

3.3.1. Pobreza, vulnerabilidad y exclusión

La vulnerabilidad social es el impedimento del desarrollo total de satisfacción del bienestar de las personas. Las familias vulnerables se encuentran ante situaciones de deterioro, pérdida o imposibilidad con la inaccesibilidad a condiciones dignas de vivienda, salud, educación, trabajo, participación política y social, acceso a información y oportunidades.

Teniendo en cuenta los cambios y transiciones, se estudia la pobreza de forma dinámica e interconectada con el contexto. Por ello EUROSTAT recomienda tener en consideración la duración de esta situación de pobreza. La pobreza persistente o de larga duración considera a una persona como pobre cuando el periodo de carencia es el último año y al menos dos o tres de los anteriores. Este concepto de pobreza de larga duración no cuenta las situaciones transitorias de carencia que no provoca cambios en las condiciones de vida de los hogares, con este significado se pretende que mediante esta intervención las familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, no lleguen a ser pobres de larga duración.

Se considera pobreza a la insuficiencia de recursos económicos, la cual suele desembocar en la limitación del acceso a servicios.

Para su medición, se emplea el umbral de pobreza, que delimita la población que se encuentra por debajo de la línea considerada pobre y la que se acerca a ella considerada población en riesgo de pobreza. El umbral de riesgo de pobreza se fija, por recomendaciones de EUROSTAT,

en el 60% de la mediana¹² de los ingresos por unidad de consumo de las personas, aumenta o disminuye en la medida que lo haga la mediana de los ingresos.

El porcentaje de población por debajo del umbral de riesgo de pobreza¹³, según el informe de Encuesta de Condiciones de Vida (ECV, 2014), aumentó respecto al año anterior. La población en riesgo de pobreza es un indicador relativo que mide desigualdad en cuántas personas tienen ingresos bajos en relación al conjunto de la población. La tasa de riesgo de pobreza en 2014, teniendo en cuenta los ingresos de 2013, se sitúa en 22,2%, de la población residente en España.

Es importante destacar que la tasa de riesgo de pobreza en el rango de población menor de 16 años se sitúa en 30,1% y el rango de 16 a 64 años en 23,2%.

En la misma línea, se entiende exclusión social como un fenómeno que además de lo anteriormente expuesto, se suman factores sociodemográficos, situación sociocultural, calidad de vida, etc. Es un proceso por el que las personas y grupos, son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven (*European Foundation*, 1995). De esta definición nació la de inclusión social, como proceso que asegura a las personas en riesgo a aumentar sus oportunidades para participar en la sociedad.

Las personas que antes de la coyuntura económica no se encontraban en situación de vulnerabilidad social, la progresiva pérdida de empleo en uno, ambos cónyuges o personas en edad activa de trabajar, dejando a la familia sin recursos económicos por parte del trabajo remunerado, la incapacidad de pagar las deudas con las entidades bancarias o sanciones administrativas por impagos, y el agotamiento de la prestación por desempleo, subsidio, ayudas sociales etc. han ido acabando progresivamente todas las vías de percepción de recursos económicos, llevado a miles de familias a quedarse sin opciones. Estas situaciones desembocan en exclusión social y en una pobreza multidimensional que afecta a todos los aspectos de la vida.

La privación multidimensional, tiene vinculación directa con la exclusión social, privación o falta de acceso a bienes y servicios básicos considerados necesarios en la sociedad, son estos a los que se enfrentan las familias y personas con las que se quiere intervenir en el presente proyecto.

¹²Mediana valor que, ordena a todos los individuos de menor a mayor ingreso, deja una mitad de los mismos por debajo de dicho valor y a la otra mitad por encima. Por tanto, por tratarse de una medida relativa, su valor depende del nivel de renta y de cómo se distribuya la renta entre la población.

¹³Tasa de riesgo de pobreza, porcentaje de personas cuyos ingresos en el año anterior están por debajo del umbral de pobreza.

Este concepto, se refiere al término de pobreza pero desde un enfoque global, más completo, ya que se incorporan factores que inciden en la pobreza y la exclusión social como la salud, empleo, educación y vivienda.

Pero el factor que más nos atañe, enmarcado como aspecto esencial e indispensable para tener una buena calidad de vida es la vivienda.

Como se nombró anteriormente, según el art. 47 de la CE, el hecho de tener acceso a una vivienda digna influye en las personas de manera afectiva y emocional, pues se enmarca como un lugar que además de transcurrir la vida familiar, otorga seguridad. Como resultado a no poder hacer frente a los pagos de hipotecas o alquileres, se ha puesto en riesgo su pérdida.

La sociedad española está experimentando en cuanto a su nivel de integración y de cohesión social en el periodo de estos seis últimos años, un aumento considerable en el espacio de la exclusión social.

Es de importante relevancia el concepto de exclusión residencial, no puede ir desligado de los anteriores como exclusión social o privación multidimensional, ya que combinan características estructurales y relativas al proceso que se ha ido explicando.

Desde este prisma la imposibilidad de acceder a una vivienda digna y adecuada a través de los mecanismos que una sociedad provisiona, se convierte en estructural nos situamos en la base en la que se asienta la exclusión residencial (Minguijón, Pérez, Tomás, & Pac, 2014).

Para este proyecto se va a hablar de exclusión residencial coyuntural, que atiende a las enormes dificultades en el actual mercado residencial, en el que muchas personas son víctimas de este mercado de vivienda alcista y mercado de trabajo precario o inexistente que impide la obtención de recursos necesarios para hacer frente al pago de la hipoteca o el alquiler de su vivienda, dificultando la adecuación de las condiciones residenciales por parte de muchas familias (Cortés, 1997).

En cuanto a la clasificación que propone la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA), respecto a los tipos teóricos de falta de vivienda y exclusión residencial, se hace referencia a la categoría que denominan como *Vivienda inadecuada* en cuanto a (seguridad de tenencia), como residencia no apta para vivir.

En cuanto a vivienda digna, se contemplan tres dominios que deben ser satisfechos para no incurrir en exclusión residencial. Tener un hogar digno y adecuado para satisfacer las necesidades de la persona y su familia (dominio físico), manteniendo la privacidad y disfrutando de las

relaciones sociales (dominio social) y relación de propiedad y la seguridad de la tenencia etc. (dominio legal)¹⁴.

3.4. Hogares sin ingresos

El empleo, además de ser fuente de ingresos necesarios para la satisfacción de necesidades de la vida diaria, cumple funciones sociales en el desarrollo del individuo. Por otro lado, el desempleo es descrito como la situación en la que una personase ve privada de trabajo remunerado, encontrándose en situación de trabajar.

En mayor o menor grado siempre ha existido en el mundo industrial pero todo parece indicar que ha aparecido otro tipo de desempleo tendente a permanecer, transformando la estructura del sistema económico mundial (Max-Neef, 1993).

El estancamiento del modelo económico, la reforma laboral 2012 (Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero) y la póstuma crisis financiera, han teniendo como resultado las altísimas tasas de desempleo a nivel nacional.

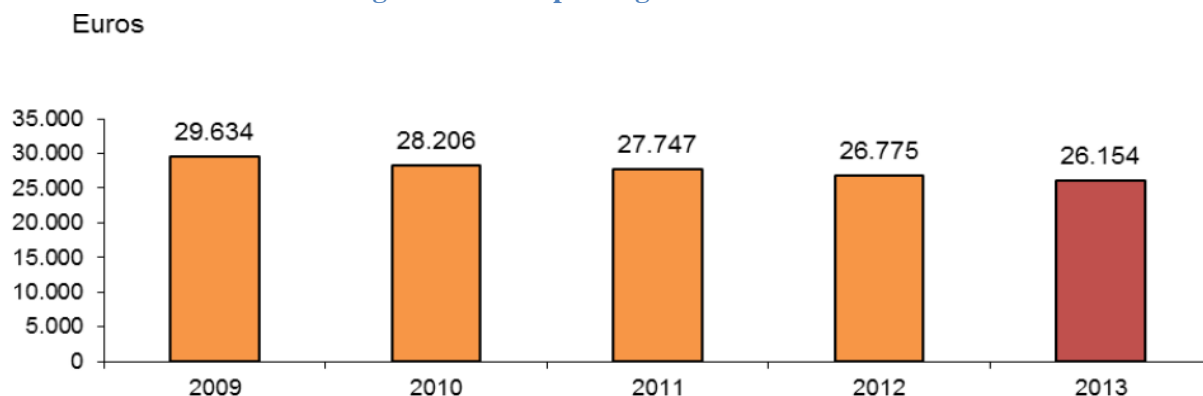
Debido a esta situación de crisis financiera, se ha elevado la tasa de paro, ocasionando pérdida de ingresos y consecuente falta de capacidad adquisitiva, provocando un empeoramiento gradual de las condiciones sociales. Progresivamente se ha recortado en gasto social afectado a los grupos más vulnerables y dificultando la subsistencia de los mismos.

La cantidad de hogares que viven sin ningún ingreso procedente del trabajo se ha duplicado en estos años. Los colectivos con las rentas más bajas han sido los más perjudicados, con ellos los jóvenes y las familias con hijos. Las familias han ido recortando en gastos básicos, entre ellos la alimentación aumentando el riesgo de salud y enfermedad (OCDE, 2011).

Los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV), realizada por el INE en la primavera de 2014, ofrecen información sobre los ingresos medios de los hogares durante el año 2013. El ingreso medio anual neto por hogar se situó en 26.154 euros, con una disminución del 2,3% respecto al año anterior. En la siguiente tabla se puede apreciar cómo ha ido decreciendo la cantidad de ingresos respecto del año 2009 al 2013.

¹⁴ Marco de análisis que adopta FEANTSA hasta el año 2000 párrafo 5.

Gráfico 1: Evolución de los ingresos medios por hogar



Fuente: INE, encuesta condiciones de vida 2014.

Los hogares han perdido un total de 3.480 euros de capacidad económica de los ingresos medios de 2009 a 2013.

Las dificultades económicas en los hogares españoles han evolucionado desde 2010 a la primavera de 2014 de la siguiente manera:

- El 16,1% de los hogares tienen grandes dificultades para llegar a fin de mes.
- El 42,4% de los hogares no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos.
- El 45,0% de los hogares no se podía permitir ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año.
- El 10,2% de los hogares tiene retrasos en los pagos a la hora de abonar gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, electricidad, comunidad...) situándose 0,9 puntos por encima del registrado el año anterior.

En la siguiente tabla se presentan los porcentajes de las principales dificultades económicas de los hogares aragoneses:

Tabla 2: Dificultades económicas en los hogares de Aragón

	No puede permitirse ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos	Retrasos en los pagos relacionados con la vivienda principal	Mucha dificultad para llegar a fin de mes
Total (de porcentaje de hogares de las CCAA)	45,0	42,4	10,2	16,1
Aragón	34,5	29,8	7,2	9,8

Fuente: Elaboración propia a partir de la ECV-2014

En esta tabla se puede observar los altos porcentajes de hogares que no pueden permitirse una semana de vacaciones al año un 34,5% de la población Aragonesa, un 29,8% no puede afrontar gasto imprevistos, el 7,2 tiene retrasos en el pago de la vivienda y el 9,8% no llega a fin de mes, todo estos datos revelan cómo el aumento de cifras sitúa a muchos hogares aragoneses en riesgo de exclusión social.

La tasa de desempleo en el primer trimestre de 2013 se situaba en 17,46% en la ciudad de Zaragoza, el contexto económico-laboral de los hogares afecta directamente a la posibilidad de mantener una vivienda adecuada.

En Aragón hay que tener en cuenta otra cifra importante para la comprensión de la influencia del desempleo en la exclusión residencial. Es el número de hogares que en 2012 percibió el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) cuyos expedientes quedan registrados en el Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de Zaragoza. Es de 2.794 hogares lo que representa el 1% de los hogares zaragozanos.

Por otro lado el número de hogares que en 2012 solicitaron al Ayuntamiento de Zaragoza, Ayudas de Urgencia bien para pagar el alquiler de la vivienda (2.810 hogares) o por algún motivo relacionado con la vivienda como son arreglos del hogar, pago de electricidad, electrodomésticos, gas, hipoteca, gastos de comunidad entre otros (1619 hogares), lo que hace un total de 4.420 solicitudes, que representa un 1,60% de los hogares zaragozanos¹⁵.

3.6. El peso de la vivienda en la medición de la exclusión social

El concepto de “exclusión social”, ya nombrado en varias ocasiones, es la situación concreta fruto de un proceso dinámico de acumulaciones y/o combinación de diversos factores de desventaja o vulnerabilidad social, que puede afectar a grupos o personas, generando situaciones que dificultan el acceso a mecanismos de desarrollo personal, de inserción comunitaria y a los sistemas de protección social (Rebollo, 2008). Este hecho dificulta la necesidad de sentirse parte de la sociedad.

Puesto que es un fenómeno con múltiples facetas, su medición se complica. Existen una amplia tipología de métodos, con el objetivo de obtener indicadores que permitan estudiar y monitorizar la inclusión social en Europa, de entre ellos podemos destacar las propuestas metodológicas realizadas por oficial EUROSTAT en el 2000 a partir de datos del PHOGUE, en el

¹⁵ Datos del CMSS: Ayuntamiento de Zaragoza 2012.

que se presentan los porcentajes de la población de los respectivos Estados miembros con privación. Por otro lado el INE ha construido tres grandes grupos de indicadores básicos que reflejan dimensiones en la privación material. Y por último el indicador AROPE de riesgo de pobreza o exclusión social elaborado para la estrategia de crecimiento de la Unión Europea de 2020, el que combina tres conceptos: riesgo de pobreza, carencia material y baja intensidad de empleo. Este es el utilizado para la elaboración de la ECV que sitúa en la actualidad en el 29,2% de la población residente en España, en riesgo de pobreza.

En base a todo lo anterior se elabora la siguiente tabla en la que se presentan los indicadores a los que se va a hacer referencia para enmarcar las familias o grupos de personas en situación riesgo de exclusión social usuarias del proyecto.

Tabla 3: Indicadores de riesgo de exclusión residencial utilizados para el proyecto

No permitirse una semana de vacaciones pagadas.	Tener grandes dificultades para llegar a fin de mes.
No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos (de 650 euros).	Retrasos en los pagos de la hipoteca, el alquiler, recibos de agua, electricidad, etc. comprar a plazos.
Residir en una vivienda sin baño o ducha.	Falta de espacio en la vivienda.
Poder pagar una comida de carne, pollo o pescado (o equivalente vegetariano), al menos cada dos días.	Poder permitirse mantener la vivienda a una temperatura adecuada durante los meses fríos.
Existencia de goteras, humedades en paredes, suelos, techos o cimientos, o podredumbre en suelos, marcos de ventanas o puertas.	Inodoro con agua corriente en el interior de la vivienda para uso exclusivo del hogar.

Fuente: elaboración propia en base a los indicadores de pobreza y exclusión social elaborados por el INE y EUROSTAT.

En base a estos indicadores se realizará la selección de familias beneficiarias del proyecto como primera criba. Se considera que se encuentran en carencia material severa, con privación de al menos cuatro de los anteriores criterios. Pero para la selección se hará necesario que el indicador “Retrasos en los pagos de la hipoteca, el alquiler, recibos de agua, electricidad, etc. comprar a plazos”, sea indispensable, para ser beneficiario es imprescindible tener recibos impagados o sanciones administrativas.

En estos indicadores se puede observar que se hace mención a factores relacionados al mantenimiento de condiciones adecuadas de la vivienda.

En primer lugar en cuanto a la capacidad económica y endeudamiento de los hogares. Por un lado, los indicadores respecto a la carga y endeudamiento de los hogares, tener grandes

dificultades para llegar a fin de mes, retrasos en los pagos de la hipoteca, el alquiler, recibos de agua, electricidad, etc. comprar a plazos, no tener capacidad para afrontar gastos imprevistos. Por otro lado indicadores que hace mención a la capacidad económica de los hogares que les permita una semana de vacaciones pagadas al año y por otro tener capacidad económica suficiente para poder pagar una comida de carne, pollo o pescado (o equivalente vegetariano), al menos cada dos días.

En segundo lugar, respecto a las condiciones de habitabilidad de la vivienda y equipamiento de esta, residir en una vivienda sin baño o ducha, falta de espacio en la vivienda, poder permitirse mantener la vivienda a una temperatura adecuada durante los meses fríos, existencia de goteras, humedades en paredes, suelos, techos o cimientos, o podredumbre en suelos, marcos de ventanas o puertas y tener inodoro con agua corriente en el interior de la vivienda para uso exclusivo del hogar.

3.7. Pobreza energética

En los años 90, Brenda Boardman fue la persona que hizo una definición de pobreza energética en el contexto de Reino Unido, se refiere a la incapacidad (para un hogar) de obtener una cantidad adecuada de servicios de la energía por el 10% de la renta disponible. De la misma manera, se considera inherente, el hecho de poder mantener la vivienda a una temperatura adecuada (entre 18 y 21 °C según la Organización Mundial de la Salud), así como el uso de electrodomésticos o agua caliente.

Según un estudio de pobreza energética realizado por ACA en 2014, podemos inferir, según estadísticas, que, en 2012, el 17% de los hogares españoles tenían gastos desmedidos en el pago de las facturas de la energía doméstica, suponiendo más de 7 millones de ciudadanos. De la misma forma, el 9% de estos, se declaraban incapaces de conservar una temperatura adecuada dentro de la vivienda cuando llegaba el invierno, es decir, más de 4 millones de personas. Este hecho, situó a España en el año 2012, en el cuarto país europeo con mayor número de personas en esta situación. Se pueden identificar algunos factores como principales causantes de este escenario.

- Precios elevados de la energía.
- Ingresos insuficientes en el hogar.
- Desempleo.
- Precariedad de la vivienda.
- Desconocimiento del uso eficiente de la energía.

Por tanto, la pobreza energética no solo supone precariedad en el desarrollo de oportunidades, sino que conlleva problemas como la ausencia de servicios básicos de primera necesidad, como viene a ser la alimentación o la sanidad, derivando en problemas sociales como la pobreza o la exclusión social.

En base a los objetivos de este proyecto, cuando se haga referencia a “pobreza energética”, se va a identificar como, la realidad que viven las familias a las cuales les resulta insostenible hacerse cargo de los gastos mínimos de energía, haciendo imposible que se satisfagan sus necesidades básicas o verse en la obligación de destinar la mayor parte de sus ingresos a pagar las facturas energéticas de sus hogares.

De esta manera, dadas las circunstancias que abocan al país, en los últimos años, se ha incrementado de manera considerable el número de familias en esta situación.

Se considera necesario expresar que, el concepto de “pobreza energética”, es un síntoma más de la pobreza, ya que es la falta de condiciones necesarias para una vida digna en comparación con las condiciones en las que vive determinada sociedad. Por ello este concepto se define como una necesidad para entender la situación a la que se enfrentan las familias con las que se va a intervenir, pero las personas en situación de pobreza, ya se enfrentaban a esta situación antes de ser definido como “pobreza energética”, característica principal de la exclusión residencial o infravivienda en cuanto a habitabilidad.

Esta característica de falta de instalaciones básicas en la vivienda como son agua corriente, agua caliente, calefacción, baño o ducha, aseo o inodoro, etc. deja viviendo a 33.850 de los hogares en Zaragoza sin la temperatura adecuada durante los meses fríos (INE, censo 2011).

3.8. Necesidad de la creación de este servicio

Según la etimología oriental, el concepto de crisis se divide en dos subcaracteres: uno significa “peligro” y el otro “oportunidad”. Toda circunstancia amarga tiene un lado positivo. La mayoría de las personas han sacado lo mejor de sí mismas a través de las experiencias sugestivas y difíciles, pero para sacar lo mejor de sí mismo se necesita apoyo en estas situaciones, en las que un grupo familiar se puede ver abocado a una calle sin salida, pero si se les empodera de manera correcta podrán traspasar esos muros que impiden continuar su camino (Sharma, 2008).

Situados en este punto, las familias tienen que elegir entre comer o pagar facturas, para no ser desahuciados de su propio hogar. Por ello, se considera de imperiosa necesidad la creación de un

recurso en el que se facilite un apoyo el cual permita desahogar gastos que puedan ser destinados al pago o ahorro de otras actividades.

La pretensión del proyecto es crear un recurso que se establece pertinente en relación a las nuevas demandas sociales y estructurales que surgen y nos abocan en el día a día. Actualmente, las ciudades poseen gran cantidad de ofertas de viviendas vacías así como de recursos infrautilizados que podrían dar solución a estas personas cuyas viviendas no cumplen los requisitos de habitabilidad.

Al ponerlo en práctica se cree que además de resultar como apoyo proporcionando bienestar, se estaría llevando a cabo una sensibilización social a nivel provincial dada la realidad que se está viviendo.

Para la mejora de los Servicios que proporciona un Estado de estas características, y observando la necesidad existente, se considera importante la creación y gestión de nuevos recursos, que faciliten la inclusión social de grupos que se encuentran en situación de desventaja como las familiares cuyas necesidades básicas no están cubiertas.

4. DISEÑO DEL PROYECTO

4.1. Introducción

En el siguiente apartado se pretende aplicar y desarrollar el resultado del anterior proceso de investigación y fundamentación.

Ruca es el nombre con el que se ha querido designar al proyecto, dado el significado que posee. Como se ha explicado en la introducción, es la palabra que utiliza el pueblo mapuche para referirse al hogar, cuyo espacio reúne las condiciones necesarias para desarrollar una vida en familia plena y satisfactoria. Cuestión que hoy en día y en este escenario, resulta complicado mantener en muchas de ellas.

Por esto, se pretende habilitar una vivienda completamente equipada a la que tengan acceso familias a las que se les está desarticulando su bienestar, cuya realidad afecta al pleno desarrollo de sus derechos como ciudadanos.

Estas circunstancias han transformado la vida de estas personas, dejando las sin poder controlarla con sus propios recursos. Por tanto, se quiere construir este espacio para que utilicen las instalaciones propias de esta vivienda para cocinar, asearse y hacer la colada y que de esta manera ahorren en el gasto energético que les supone realizar estas actividades en su propia casa, pudiendo destinar este ahorro para asumir deudas adquiridas bien por impago del alquiler o hipoteca de su inmueble. Además se pretende fomentar un entorno de aprendizaje y enseñanza que impulse la participación de las familias, pudiendo así obtener satisfacción de sus necesidades más inmediatas.

Los participantes podrán servirse de los espacios de la vivienda utilizando, como se ha dicho, la cocina que estará completamente provisto de electrodomésticos para cocinar, lavar la ropa, secarla etc., el baño también totalmente equipado, donde podrán llevar a cabo su higiene básica.

A la vez habrá otros lugares habilitados para impartir y desarrollar las distintas actividades complementarias que se ofertarán mientras se presta el objetivo principal, estas pretenden servir como herramienta para ayudar a ser conscientes y capaces de poner soluciones a la realidad que están viviendo. Además, se prestarán ayudas alimenticias para cubrir necesidades básicas, sobre todo la de los menores¹⁶. A su vez, se quiere aportar información sobre otros recursos complementarios que se estén desarrollando en la ciudad de Zaragoza. Y por otro lado informar

¹⁶ Recursos audiovisuales de Cruz Roja Televisión; Cruz Roja con la infancia y las familias.

sobre guía del ocio, revistas, encuentros, etc. para que las familias puedan gestionar su ocio de manera gratuita.

En cuanto a las actividades complementarias, se pondrá a disposición de las familias un servicio que apoye necesidades escolares así como material, vestimenta y calzado.

Estas actuaciones, se plantean desde la cooperación y la participación de todos los miembros para satisfacer necesidades. Además, se busca crear un lugar de encuentro entre los mismos usuarios del espacio.

Las actividades se enfocan como un área abierta al conocimiento e intercambio donde se realizarán una serie de talleres, charlas... para tratar de detectar necesidades y definir las líneas de acción, ofertando actividades que resulten atractivas y que proporcionen una alternativa productiva y saludable.

Todo esto, supone trabajar con los participantes, en la organización, en la búsqueda de recursos, difusión, puesta en común y contacto con el resto de entidades y organizaciones que participen.

4.2. Marco institucional

Cruz Roja Española (a partir de ahora CRE) ha sido elegida como vía para poder llevar a cabo este proyecto dado que ha sido entidad pionera en España, que ha planteado un proyecto como este. Como se explicó en apartados anteriores, este proyecto fue iniciado en Granada a través de esta entidad y, dadas las características del mismo y las necesidades de los vecinos de la localidad, se decide trasladar e implantar en la ciudad de Zaragoza.

CRE desarrolla su trabajo en un amplio ámbito tanto internacional como nacional y en este último a nivel autonómico, provincial, comarcal y local.

Trabajan en función a varios principios fundamentales integrados y aprobados en 1965 en la XX Conferencia Internacional de Cruz Roja¹⁷.

Actualmente se sitúan como una entidad fuerte en el desarrollando y puesta en marcha de labores en relación a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Los proyectos, vienen marcados por los planes nacionales por la Oficina Central y programas autonómicos por la oficina local o provincial, instaurándose de esta manera, proyectos específicos de cada provincia. Así mismo, para satisfacer necesidades dentro de un segmento poblacional

¹⁷“Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad”

vulnerable, siguen los criterios generales y líneas de actuación de CRE, englobados dentro de la visión y la misión de la institución, que se exponen a continuación:

Misión de CRE, tal y como recoge en sus estatutos es *“Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional a través de acciones integradas, realizadas por voluntariado y con una amplia participación social”*.

Visión *“Cruz Roja Española, como organización humanitaria y voluntaria arraigada en la sociedad, dará respuestas integrales a las personas vulnerables, con una perspectiva de desarrollo humano”*¹⁸.

Por tanto CRE es una entidad abierta a todos, que cuenta con programas dirigidos a personas en riesgo o situación de exclusión social. Para realizar todo ello su financiación cuenta con fondos procedentes de subvenciones, conciertos con entidades y administraciones públicas, de la facturación por prestaciones de servicios, venta de productos y colaboración empresarial (sorteo de oro) y aportaciones desinteresadas de donantes de forma puntual. En cuanto a su funcionamiento uno de sus principales pilares lo conforma n fundamentalmente los voluntariado, haciendo posible la acción de CRE, siendo al mismo tiempo su sello de identidad, su medio de continuidad, de desarrollo y la base ideológica de la Institución.

4.3. Ámbito territorial de actuación

La comunidad dónde se quiere instalar el proyecto, se ubica en el barrio de la Magdalena, Zaragoza. Es un lugar multicultural donde se congregan variados núcleos de población, bares, tiendas... una oferta de ocio que, de forma curiosa, atrae la atención de muchas personas.

Es un barrio que abarca desde el Coso hasta la Calle San Vicente de Paul, emplazado como lugar significativo dentro del distrito del Casco Histórico de la ciudad. En este lugar, pueden encontrarse desde restos romanos, como la puerta de Valencia, hasta restos judíos, como pueden ser los baños que se encuentran en los bajos del Coso, o restos mudéjares, como el Monasterio del Santo Sepulcro.

En las últimas décadas, ha habido grandes cambios en el barrio de la Magdalena. Se comenzaron a trazar las calles con regla y se llevaron por delante todo aquello que encontraron. A través de varias iniciativas municipales, se crea el Plan Integral del Casco Histórico (PICH), en orden de generar acciones que rehabiliten y acondicionen la escena urbana. De igual forma, se

¹⁸ Ambas citas: Cruzroja.es [fecha consulta 6 de mayo de 2015]

impulsan las iniciativas para insertar y cualificar a sus vecinos más desfavorecidos, así como el hecho de promover el abaratamiento de la vivienda de alquiler.

Principalmente se valora la inclusión de este nuevo proyecto en el barrio de la Magdalena dado que, es en este lugar donde se albergan gran parte de los servicios de la ciudad como los que a continuación se enumeran:

- Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena
- Casa de las culturas y de la solidaridad
- Albergue municipal
- Centro Municipal de Promoción de la Salud
- Casa de amparo
- Servicio de juventud
- Centro municipal de promoción sociolaboral para mujeres Tramalena
- Servicio de duchas y lavadora para transeúntes
- Centro sociolaboral casco viejo-magdalena

Otra de las particularidades que se tuvo en cuenta para la elección territorial fue la ubicación céntrica y su accesibilidad, ya que se encuentra equidistante entre barrios importantes de Zaragoza, queriendo ahorrar costes de desplazamiento y tiempo para los posibles usuarios.

4.4. Beneficiarios del proyecto

En este apartado se describirán las características que deben reunir las familias para ser usuarias de este proyecto.

En primer lugar, como primer criterio de selección, se van a utilizar los indicadores nombrados en la tabla 3 (ver tabla 3), en la cual aparecen los indicadores con los que se considera que si se encuentran en carencia material severa, es necesario que los posibles beneficiarios tengan privación de al menos cuatro de los criterios expuesto. Aunque para la selección se hará imprescindible el indicador “Retrasos en los pagos de la hipoteca, el alquiler, recibos de agua, electricidad, etc. comprar a plazos”, es necesario tener recibos impagados o sanciones administrativas.

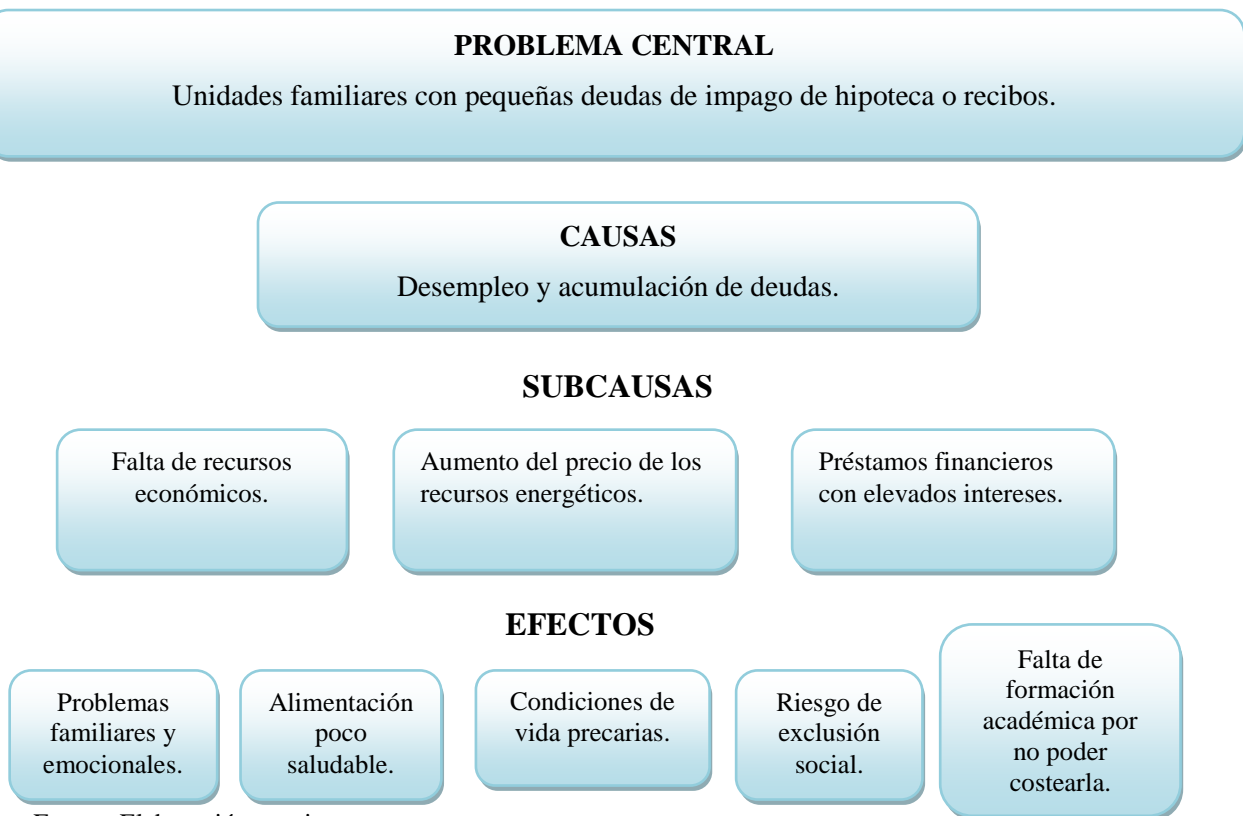
En segundo lugar se elabora el siguiente perfil, el cual será presentado a CRE, para que puedan derivar a las familias que se enmarquen dentro de estas características:

- Familias afectadas por el contexto socioeconómico actual y que están entrando en ámbitos de vulnerabilidad y riesgo de exclusión debido a que sus miembros se encuentran en situación de desempleo de larga duración y se encuentran percibiendo prestaciones económicas de los diferentes niveles por desempleo (Prestación contributiva por desempleo, subsidio por desempleo, Ayuda del Plan Prepara, Renta Activa de Inserción), Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) o la Ayuda de Integración Familiar.
- Familias con escasos ingresos económicos que no pueden hacer frente a los pagos de alquiler o pago de la hipoteca de la vivienda y de los gastos que genera el mantenimiento a su vez.
- Familias con acumulación de impagos de hasta tres meses (en cualquiera de sus variantes recibos de gastos, alquiler, hipoteca...)
- Familias con menores, personas mayores o con diversidad funcional a cargo cuyas necesidades no pueden ser satisfechas.

Este proyecto está contemplado para atender un total de 10 familias, durante el periodo de un año como máximo, pudiendo haber familias que por circunstancias y necesidades se normalicen antes del periodo de término del proyecto.

Serán derivadas de CRE en función del perfil anteriormente descrito. Así mismo, pretende hacer que dichas familias no caigan en pobreza y exclusión social si se les descarga de algunos pagos. Es decir, se va a trabajar con estas familias como medida preventiva para no llegar a perder su vivienda.

Ilustración 1: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

4.5. Objetivos

4.5.1. General

1. Habilitar un espacio para familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, mejorando su realidad y situación de precariedad que están atravesando actualmente, contribuyendo a su ahorro energético/doméstico en los hogares con escasos recursos económicos, ofreciendo un servicio de cocina y aseo para uso de los participantes.

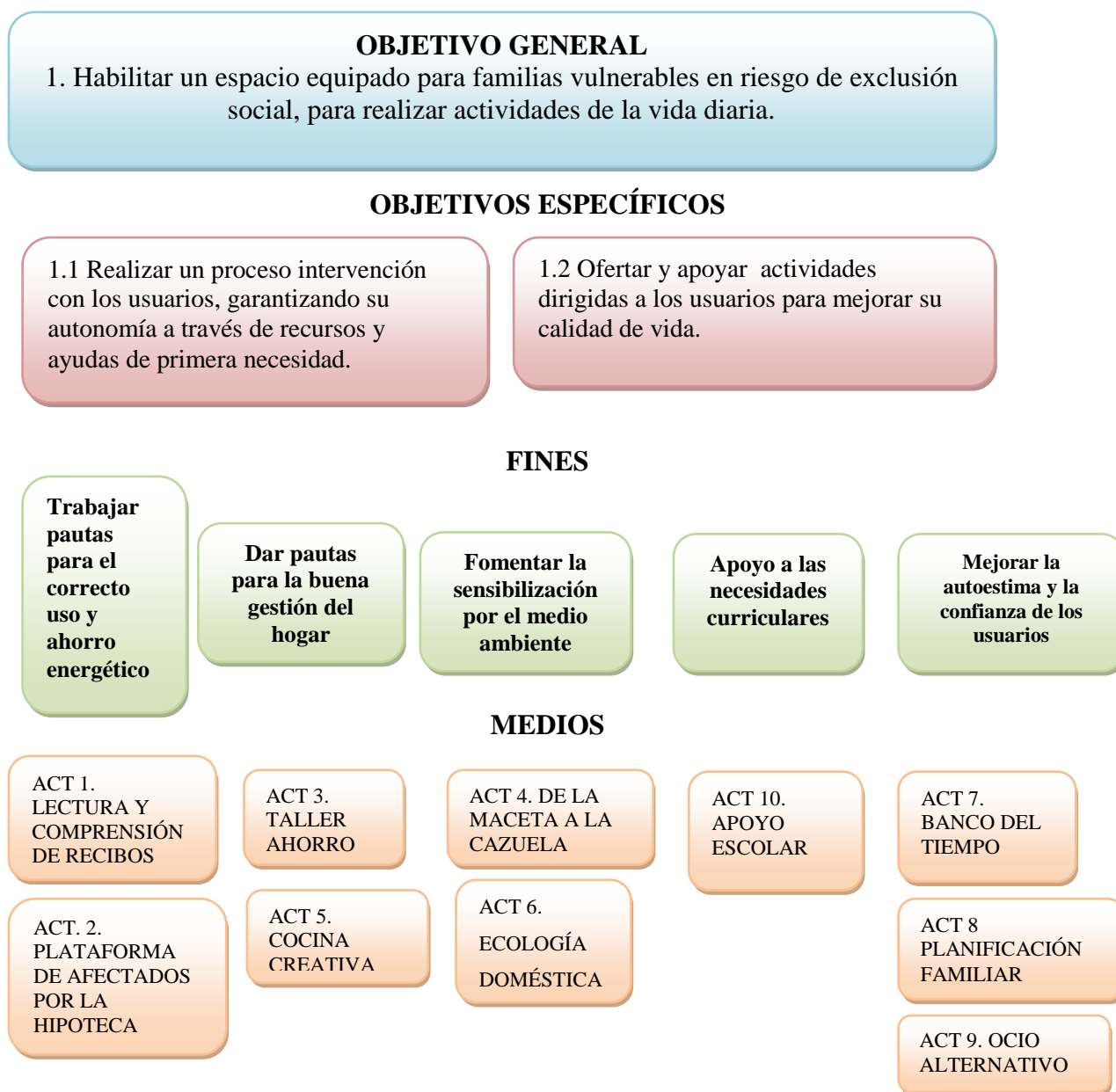
4.5.2. Específicos

- 1.1 Realizar un proceso intervención con los usuarios para garantizar su autonomía, facilitando recursos domiciliarios que favorezcan su inclusión, preservando su dignidad y la normalización de la vida cotidiana.

1.2 Ofertar y apoyar actividades básicas de la vida diaria, de promoción del hábitat, etc., dirigidas tanto a los usuarios menores de edad, garantizando desde apoyo escolar hasta el ocio, como orientativas para los adultos, permitiendo la gestión de los hogares.

1.3 Capacitar a los participantes con el fin de disminuir su dependencia a los recursos públicos.

Ilustración 2: Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia

4: Calendario de ejecución de las actuaciones

MESES TAREAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
Redacción y diseño del proyecto																																
Presentación a Cruz Roja y aprobación																																
Búsqueda de subvenciones																																
Creación y organización de los equipos de trabajo																																
Equipamiento y organización de la vivienda																																
Selección de participantes del proyecto																																
Organización y asignación de espacios																																
Puesta en Marcha del Proyecto																																
Formación Y organización de voluntarios.																																

MES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
TAREAS																																
Creación y organización de los equipos de trabajo				■				■				■				■				■				■				■				■
Seguimiento de usuarios								■								■												■				
Organización/formación de Voluntarios.	■				■				■				■				■				■				■				■			
Actividades	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Proceso de Evaluación y Memoria de Actividades.				■				■				■				■				■				■				■				■

Fuente: Elaboración propia

4.6. Metodología

Para la puesta en marcha de este proyecto, se presenta a CR en Zaragoza a través de una reunión con el equipo directivo. Una vez aprobado, se solicitará a través de los convenios y acuerdos de colaboración que ya tiene la entidad, la infraestructura inicial a Zaragoza Vivienda.

Acto seguido, con el perfil previo elaborado por las estudiantes, se procederá a la selección de usuarios, ya que será la entidad la que fije y derive a las familias que van a participar en el espacio.

De esta forma, se introduce y establece como un nuevo proyecto en la provincia de Zaragoza.

La metodología va a ser de carácter mixto, ya que en algunas actividades como “banco del tiempo”, serán los propios usuarios los que las organicen y dirijan, con el apoyo de técnicos y de voluntarios, si así lo solicitan.

Así mismo, las profesionales realizarán evaluaciones de cada actividad. Las Trabajadoras Sociales entre otras, tendrán las siguientes funciones:

- Seguimiento y control de la gestión y la utilización adecuada de espacios.
- Seguimiento y control de los usuarios.
- Seguimiento y control de los voluntarios a través de reuniones mensuales y trimestrales.
- Programación y evaluación de las actividades a realizar.
- Elaboración de materiales, registros y seguimiento de usuarios.
- Dinamización y fomento de la participación de los usuarios en las distintas actividades.

El equipo de trabajo está constituido, en su sentido más amplio, por todas aquellas personas que contribuyen de una manera u otra con su implicación, esfuerzo, dedicación y propuestas de mejora que oferta este proyecto. Así, profesionales contratados o no, voluntarios, colaboradores puntuales, son los distintos perfiles que integran el equipo de este espacio. La coordinación continua, facilitará la valoración y reorientación de actuaciones que se consideren oportunas.

Resulta por tanto necesario, impulsar mecanismos que favorezcan la creación de vínculos entre los distintos agentes. Así como, la estabilidad del equipo de voluntarios que pueda garantizar la realización de diversas actividades a largo plazo. Resulta como cuestión a remarcar, que cuando se desarrolla un proyecto en CRE, será necesario crear un perfil de voluntarios, así como los puestos de acción en que intervendrá.

Las tareas y funciones de las Trabajadoras Sociales se distribuyen de la siguiente manera:

- Coordinación y referente del proyecto.
- Responsable de la intervención con familias.
- Responsable de las actividades de adultos.
- Responsable de la formación de voluntario.
- Responsable de la información.
- Organización de reuniones de evaluación con los voluntarios.
- Reuniones de equipo para seguimiento y evaluación.

En cuanto a las diferentes técnicas que se van a desarrollar serán las siguientes:

- Trabajo en grupos grandes para la interacción en la realización de actividades complementarias (reunión general, banco del tiempo, cocina creativa etc.)
- Trabajo en familia que faciliten los diálogos entre los miembros.
- Atención individualizada para refuerzo con los menores.

Una vez tengamos a los usuarios, las trabajadoras sociales empezarán con la organización y gestión de usuarios y espacios. Se han elaborado las actividades en relación a los objetivos propuestos, así como los destinados a la evaluación de las actividades, estas no son de participación obligatoria. Cada actividad comprenderá un tiempo determinado en función de cada una de ellas pero siempre flexibles y dinámicas.

Se plantean dos formas de evaluación y seguimiento, una irá dirigida hacia los usuarios y otra en relación a las actividades expuestas.

Para que los usuarios entren a formar parte del proyecto será condición indispensable la firma de un contrato en el que se especificará de manera clara y precisa su consentimiento para iniciar una intervención.

4.6.1. Técnicas de intervención

La intervención que se quiere llevar a cabo con las familias del proyecto está encaminada a la preservación y el mantenimiento familiar desde la prevención.

Los principales aspectos que se van a desarrollar para hacer un seguimiento de estos serán los siguientes:

- Descripción de aspectos personales y familiares: historia familiar (cronograma familiar), dinámica, ficha social, etc.
- Descripción de aspectos económicos: ingresos, gastos y organización económica-doméstica.
- Descripción de aspectos laborales: situación laboral, prestaciones, propiedades, etc.
- Descripción de la vivienda: características, condiciones de habitabilidad, etc.
- Descripción de relaciones: redes familiares, redes de apoyo más amplias (ecomapas).

Para poder recoger toda esta información, las Trabajadoras sociales se servirán de entrevistas, bien sean individuales o familiares, y de la observación, participante o no participante, como técnicas imprescindibles a lo largo del seguimiento de los usuarios.

Como son familias derivadas de CRE, la entidad ya tiene su seguimiento e intervención en la familia derivada, por tanto en este espacio la intervención quedará abierta a la voluntad de los usuarios, en caso de que necesiten ayuda, asesoramiento, escucha...

Las observaciones que realicen las trabajadoras sociales sobre el funcionamiento de las familias se compartirán con CRE, así se formará un vínculo continuo con la entidad para el seguimiento de las familias.

4.6.2. Mecanismos de organización

Se establece una distribución de la jornada laboral de las Trabajadoras Sociales que permita atender en todo momento la apertura de este espacio. El uso de los espacios, se llevará a cabo de manera anual, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 20:00 h. y sábados de 8:00 a 14:00 h.

Paralelamente, de lunes a viernes en horario de 17:00 a 20:00 en una sala acondicionada, se ofertará apoyo escolar para los hijos menores de los usuarios del espacio.

Los miércoles en horario de mañana se reserva el espacio para realizar actividades, charlas o talleres a los usuarios. De la misma manera, se hará una contratación de personal de limpieza para que acudan los miércoles en horario de 8:00 a 10:00 y sábados de 14:00 a 17:00 para realizar una limpieza exhaustiva del inmueble. Esta acción no será excluyente para que los usuarios no dejen las instalaciones en buenas condiciones una vez finalizado su uso.

La vivienda plantea acoger un total de 10 familias distribuidas a lo largo de la jornada, haciendo uso de las instalaciones dos veces por semana tres horas al día, repartidas en horario de mañana y tarde.

Por tanto, la distribución quedará estipulada de la siguiente manera para que estos, puedan cocinarse y mantener su higiene a lo largo de toda la semana:

Tabla 5: Distribución semanal de las familias

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
8-11 H.	Familia 1	Familia 5	Limpieza	Familia 3	Familia 7	Familia 9
			ACTIVIDADES			
11-14 H.	Familia 2	Familia 6		Familia 4	Familia 8	Familia 10
14-17 H.	Familia 3	Familia 7	Familia 9	Familia 1	Familia 5	Limpieza
17-20 H.	Familia 4	Familia 8	Familia 10	Familia 2	Familia 6	

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro se refleja la distribución de las familias durante la semana para que de esta manera puedan cocinar, poner lavadoras y se asean mínimo dos veces por semana. Cada familia tiene tres horas exclusivas para uso y disfrute de las instalaciones.

Las familias cuyo turno sea de tardes compartirán la vivienda con los usuarios que participen en la actividad de apoyo escolar.

Para clarificar con los usuarios todos estos aspectos se hará una reunión inicial. Se darán pautas para saber gestionar de manera eficaz el tiempo del que disponen y clarificar el objetivo del uso de La Ruca.

Para el correcto funcionamiento de La Ruca, los usuarios deben firmar un contrato en el cual se les informará del uso adecuado de las instalaciones y materiales, quedando recogido en una cláusula modelo como la que se adjunta en el anexo número 3. Esta deberá

ser firmada y fechada por uno de los integrantes de la familia mayor de edad, haciéndose cargo de todos los integrantes que compongan su núcleo. El siguiente acuerdo se incluirá en el expediente de la unidad familiar.

En dicha cláusula se establecen, de forma exhaustiva, las diferentes normas del uso y funcionamiento de los distintos espacios que engloba la vivienda. De esta manera se pretende garantizar una convivencia adecuada para todos.

En el caso de no cumplir estas normas, la familia estará dispuesta a acatar con las consecuencias y cumplimiento de la sanción que se acuerde en el equipo.

4.6.3. Criterios e instrumentos de evaluación

La evaluación consiste en la reflexión que permita explicar y valorar los resultados de las acciones realizadas (Pérez Serrano, 1994).

Para ello el análisis de los resultados se van a utilizar indicadores tanto cualitativos como cuantitativos.

Tabla 6: Indicadores de evaluación

Objetivo	Medida	Indicador de evaluación
1. Habilitar un espacio para familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, queriendo mejorar su realidad y desahogo en el ahorro energético.	Información, orientación y seguimiento de las personas participantes del proyecto.	-Nº de horas de apertura del recurso. -Nº de personas objeto de las actividades. -Nº de voluntarios que participan en el proyecto. -Nº de profesionales externos en la realización de actividades y charlas. - Grado de integración. - Grado de participación.
1.1 Realizar un proceso intervención con los usuarios para garantizar su autonomía, facilitando recursos y ayudas de primera necesidad que favorezcan su inclusión, preservando su dignidad y la normalización de la vida cotidiana.	Poner a disposición de los usuarios recursos, ayudas y espacios de intervención. Adecuar los tiempos de estancia en la vivienda.	-Nº de entregas de meriendas. -Nº de entregas de bonos de alimentación. -Nº de veces que hacen uso baño. -Nº de veces que hacen uso de la cocina. -Nº de veces que hacen usos de lavadoras y secadoras. -Nº de veces de asistencia a las actividades extraescolares. -Nº de veces que acuden a las charlas y actividades. -Puntualidad y acomodamiento al tiempo disponible.

<p>1.2 Ofertar y apoyar actividades dirigidas tanto a los usuarios menores de edad, garantizando desde apoyo escolar hasta el ocio, como orientativas para los adultos, permitiendo la gestión de los hogares así como el ahorro energético.</p>	<p>Realización de actuaciones. Uso adecuado y responsable de los equipamientos del espacio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Nivel de desarrollo de las actividades. -Nº de acciones y actividades realizadas. -Grado de satisfacción de los participantes. -Grado de satisfacción de los voluntarios. -Grado de satisfacción de los colaboradores. -Grado de coordinación y organización del equipo. - Material adecuado. -Grado de dinamismo de las actividades.
<p>INSTRUMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observación (directa), entrevistas, cuestionarios de evaluación. - Reuniones de evaluación y seguimiento. - Informes de evaluación, Memorias de seguimiento, documentos de difusión, etc. 	

Fuente: Elaboración propia

A través de estos indicadores, se evaluará el impacto que las actividades están teniendo en los usuarios, así como el proceso e integración de los voluntarios y profesionales que participan en el proyecto. La evaluación de las actividades estará guiada por la profesional que haya intervenido. De manera mensual, quedará fijada una reunión con el equipo de voluntarios para evaluar y realizar un seguimiento del impacto que están teniendo las actividades en las familias.

4.7. Actividades

A continuación se especifican las actividades que se van a seguir para llevar a cabo la planificación y alcanzar los objetivos planteados.

Estas actividades se plantean desde una postura educativa, la cual permita a los usuarios apoyarse en ellas, favoreciendo la superación de las dificultades del contexto que les rodea.

Las actividades no son asistencia obligatoria, exceptuando la actividad 0 (Reunión general) imprescindible para comprender el objetivo, las normas y la gestión del tiempo disponible. Las demás se plantean como complementarias al objetivo principal del espacio, pero se hará especial hincapié en intentar que las familias acudan, ya que se programan para dar pautas de funcionamiento y mecanismo para ahorrar en el hogar.

ACTIVIDAD: 0	Reunión general	
DESARROLLO:		
<p>En esta primera toma de contacto, se explicará el funcionamiento de La Ruca así, como derechos y obligaciones que poseen dentro del espacio. De la misma manera, se presentará la Cláusula informativa de la Normativa, descrita en el anexo 3, para que sea firmada y aceptada por los participantes. A continuación se darán pautas para una gestión de tiempo eficaz y el uso de las instalaciones (Ver tabla 5, distribución del horario).</p> <p>Por ejemplo: se les explicará que nada más llegar deben poner la lavadora; mientras, pueden darse una ducha o ir preparando comidas.</p> <p>De esta manera, aprenderán a gestionar el tiempo para aprovechar de manera eficiente las horas que se les han asignado para el uso de las instalaciones.</p> <p>Así mismo, se hará especial hincapié en que los usuarios sean conscientes de la finalidad del recurso. Y que para su propio interés no es aconsejable desaprovechar la oportunidad de ahorro económico que esto supone, es decir, destinar el dinero que ahorren para el pago de sus respectivas deudas.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesiones
Cláusulas informativas, bolígrafos.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de participación - Grado de comprensión de los usuarios - Grado de coordinación y organización con el recursos y sus profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 100% - 100% - 100% 	

ACTIVIDAD: 1	Lectura y comprensión de recibos	
Trabajar pautas para el correcto uso y ahorro energético		
DESARROLLO:		
<p>La comprensión de los conceptos de los recibos de los gastos domésticos puede permitir ajustar el consumo. Pero, en ocasiones, la lectura de algunos de estos documentos resulta confusa por la cantidad de recuadros o letra pequeña que en ellos aparecen.</p> <p>Es por esto, por lo que se pretende saber qué se está gastando y qué se está cobrando para poder reducir gastos.</p> <p>Con esta actividad se pretende explicar, aclarar, entender y resolver dudas sobre esta cuestión.</p> <p>De la misma manera, se informará sobre los bonos sociales para consumidores vulnerables y sus características y requisitos para solicitarlo.</p>		

MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Recibos de los usuarios, folios y bolígrafos.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
- N° de participantes - Grado de implicación Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4)	10 familias 80%	

ACTIVIDAD:2	Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH)	
Trabajar pautas para el correcto uso y ahorro energético		
DESARROLLO:		
Charla informativa a cargo de la PAH para que los usuarios conozcan el procedimiento de intervención legal en caso de llegar a una situación extrema en relación al impago de vivienda (conocimiento de recursos y asesoría jurídica gratuita).		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
No es necesario.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
- N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4)	- 10 familias - 80%	

ACTIVIDAD: 3	Taller ahorro (elaborar la lista de la compra)	
Trabajar pautas para el correcto uso y ahorro energético		
DESARROLLO:		
Elaboración de los menús en función de las ofertas que promocionan los comercios y supermercados a punto de caducar. Consiste en planificar en base a las ofertas de los mercados un plan de compra que convenga calidad y precio. Realizar la compra atendiendo a las ofertas, para conseguir el mayor ahorro.		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Folletos promocionales de distintos supermercados y comercios pequeños.		

EVALUACIÓN:	
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80%

ACTIVIDAD: 4	De la maceta a la cazuela	
Fomentar la sensibilización por el medio ambiente		
DESARROLLO:		
<p>Nociones básicas para cultivar las plantas y comérmolas. Huerto en casa en plantines: acelgas, lechugas, etc. necesiten pocos recursos.</p> <p>En esta actividad se practicará el cultivo de alimentos para comprobar que puede haber un abastecimiento (en pequeñas cantidades) de algunos productos, y así se pueda contribuir al ahorro del hogar.</p> <p>Se motivará para que sean conscientes de que los frutos de su esfuerzo tienen resultado.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Folios, bolígrafos, vasitos de yogur, algodón, semillas, tierra y abono.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80% 	

ACTIVIDAD: 5	Cocina creativa	
Dar pautas para la buena gestión del hogar		
DESARROLLO:		
<p>A través de la creatividad de los usuarios, se pretende elaborar platos de comida que, aunque compartan la misma base alimentaria, serán originales y diferentes a los habituales por un coste mínimo.</p> <p>En esta actividad se pretende que las familias interactúen entre sí y compartan información, intercambien recetas, trucos para cocinar etc.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Cacerolas, sartenes, aceite, sal, patatas, arroz.		

EVALUACIÓN:	
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) - Grado dinamismo de la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80% 80%

ACTIVIDAD: 6	Ecología doméstica	
Fomentar la sensibilización por el medio ambiente		
DESARROLLO:		
<p>Muchas veces nos hemos preguntado qué podemos hacer para ayudar a paralizar la destrucción de la capa de ozono pues bien, con este taller se tratará de ofrecer una alternativa para que entre todos tratemos de paliar el problema dejando de usar productos que contienen cantidades muy elevadas de sustancias tóxicas.</p> <p>Con esto, se pretende evitar y ahorrar en productos de limpieza, entre otros limpiadores de cuarto de baño, de alfombras, desinfectantes, abrillantadores, y diversos compuestos amoniacales concentrados.</p> <p>No es necesario, tener un producto para limpiar el baño, otro para cristales, otro para limpiar la vajilla, etc. En ocasiones, un par de limpiadores son suficientes para llevar a cabo con eficacia todas las tareas de la casa.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para limpiar el cuarto de baño se puede utilizar bicarbonato y detergente suave y para el suelo; vinagre, sal, agua y limón. - En lugar de utilizar insecticidas, se pueden reemplazar por plantas como la lavanda o la albahaca. <p>Se plantea esta actividad para contribuir al ahorro en productos del hogar para la vivienda.</p> <p>Es importante no dejar de lado y mantener el hogar limpio y recogido a pesar de no poder gastar en este tipo de productos. Por ello se realiza esta actividad que además de contribuir al ahorro en el hogar, pretende que las familias compartan trucos de ahorro con las demás.</p> <p>Saber que con poco dinero y aprovechando los productos básico se puede limpiar la casa.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Folios y bolígrafos		
EVALUACIÓN:		

INDICADORES	LO QUE SE ESPERA
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80%

ACTIVIDAD: 7	Banco del tiempo	
Mejorar la autoestima y la confianza de los usuarios		
DESARROLLO:		
<p>Se trata de crear una red de intercambios de tiempo y de servicios entre los usuarios. El intercambio consiste en ofertar un determinado servicio, basado en una habilidad, cualidad, experiencia de alguno de los usuarios y demandar otro servicio a cambio del tiempo que ha invertido en impartir, compartir o dedicar a este. Todos los servicios tienen el mismo valor. Por ejemplo, participante 1 puede llevar al cole a los niños de participante 2 e invertir ese tiempo “conseguido” en asistir al taller de costura del participante 3.</p> <p>Los servicios que se oferten dependerán de las personas que integren esta actividad.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	A convenir
Se valorará en función de la oferta y demanda de los usuarios.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
<ul style="list-style-type: none"> - N° de personas que participan - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) - Grado de coordinación y organización del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80% - 90% 	

ACTIVIDAD: 8	Ocio alternativo	
Mejorar la autoestima y la confianza de los usuarios		
DESARROLLO:		
<p>Se informará y tratará de hacer partícipes a los usuarios de las actividades culturales, de ocio y tiempo libre, existentes en la ciudad para que puedan distenderse y sean conocedores de cómo gestionar su tiempo libre de manera gratuita.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	3 sesiones
Folios y bolígrafos.		
EVALUACIÓN:		

INDICADORES	LO QUE SE ESPERA
<ul style="list-style-type: none"> - N° de participantes - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) - Grado satisfacción voluntarios N° de salidas realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> - 7 familias - 80% - 80% - 3

ACTIVIDAD: 9	Planificación familiar	
Mejorar la autoestima y la confianza de los usuarios		
DESARROLLO:		
<p>Se contará con los profesionales y espacios del Centro de Municipal de Promoción de la Salud de la Madalena para impartir charlas informativas, dinámicas y participativas, resolviendo cualquier duda que se les plantee a los usuarios.</p> <p>Se tratarán de abordar temas como planificación familiar, cuidado embarazadas y bebés, relaciones sexuales, etc.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	5 sesiones
Espacio del Centro Municipal para la Salud.		
EVALUACIÓN:		
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA	
<ul style="list-style-type: none"> - Grado de participación - Grado de implicación - Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4) - Grado de coordinación y organización con el recursos y sus profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - 10 familias - 80% - 100% 	

ACTIVIDAD: 10	Apoyo escolar	
Apoyar a las necesidades curriculares		
DESARROLLO:		
<p>De lunes a viernes en horario de 17:00 a 20:00, se ofertará apoyo a las necesidades curriculares de los menores de los usuarios que estén participando en el proyecto.</p> <p>Refuerzo escolar y apoyo en la realización de los deberes del colegio.</p>		
MATERIAL:	DURACIÓN	1 sesión
Lapiceros, gomas de borrar, bolígrafos, folios, material didáctico.		

EVALUACIÓN:	
INDICADORES	LO QUE SE ESPERA
- N° de niños que participan en apoyo escolar	- Hijos menores de las familias.
- Grado de integración	- 100%
- Encuesta de satisfacción (adjunta anexo 4)	
- Grado de coordinación y comunicación	- 100%
- Grado de dinamismo de los voluntarios en relación a los menores.	- 80%

4.8. Recursos

4.8.1. Humanos

Para el buen funcionamiento del espacio y poder desarrollar las actividades programadas será necesario contar con una serie de profesionales especializados.

- 2 trabajadoras sociales.
- 10 Voluntarios (Cruz Roja).
- Profesionales externos para realización de talleres específicos: estas profesionales dedicarán X horas (a determinar), ya que su contratación y actividades corresponde a sus respectivas entidades:
 - 2 Profesionales del Centro Municipal
 - 2 Profesionales de la PAH

Dentro de la figura de las responsabilidades de las trabajadoras sociales, estarán repartidos cargos de responsable y referente de proyecto, responsable de registro de la actividad y coordinación de la actividad.

A su vez, en coordinación con Cruz Roja, las trabajadoras sociales harán un seguimiento administrativo, de usuarios, voluntarios, actividades, gestión y coordinación con otros recursos, entidades y profesionales.

4.8.2. Materiales y técnicos

En referencia a este apartado, el objetivo es aprovechar en mayor medida todos aquellos recursos de los que podamos disponer tanto de Cruz Roja como del resto de entidades que aportan su colaboración.

Tabla 7: Equipación de la vivienda

COCINA		
Equipamiento	Unidad	Precio €
Lavadora	2	249
Frigorífico con congelador	1	449
Vitro cerámica	1	115,9
Horno	1	162,24
Lavavajillas	1	289,9
Microondas	1	27,8
Secadora	1	249
Campa extractora de humos	1	80,43
Batidora	1	8,99
Cafetera	1	6,99
Mobiliario		
Juego de mesas y sillas	1	158
Material de limpieza		
Estropajos	5	1,19
Bolsas de basura	200	3
Rollo de bayetas		6,63
Trapos	5	0,68
Escobas	2	4,88
Recogedor	2	3,29
Fregonas	2	1,27
Cubo de fregona	2	5,9
Menaje		
Platos (mix)	18	19,99
Vasos	18	0,49
Cubertería (mix)	24	9,99
Cuchillos de cocina	3	6,99
Tijeras de cocina	3	1,5
Cubos de basura	2	0,99
Cubo de basura con pedal	2	8
Olla a presión	1	29,99
Olla, sartenes y cacerola	7	25,99
Escurridores	2	4,99
Espumaderas	2	1,5
Abrelatas	1	2
Espátulas	3	0,99
Recipientes distintos tamaños	5	1,5
Tabla de cortar	2	1,99
Tapa de microondas	1	0,99

SALA DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Juego de mesas con 4 sillas	3	100
Proyector	1	159,99
Ordenador	1	399
Altavoces	2	12,99
Sillas plegables	10	5,99
Material didáctico		Aprox. 200*
Material escolar		Aprox. 600**

*Se ajustará en función de los cursos que se estén realizando.

** Pinturas, lapiceros, bolígrafos, gomas, sacapuntas, folios, tijeras, pegamento, reglas, rotuladores etc.

SALA DE JUEGOS		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Material de entretenimiento		Aprox. 300
Espejo	2	9,99

SALA DE DESPACHO		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Mesas de despacho	2	51
Sillas de despacho	2	35
Router, conexión a internet	1	
Ordenadores	2	399,99
Impresora multifunción	1	90
Material de papelería*		200
Armario con cerradura	1	44
Estanterías	2	35
Papelera	1	5,99
Disco duro	1	59

* Folios, bolígrafos, carpetas, lapiceros, archivadores, grapadora, rotuladores, clips etc.

BAÑO EQUIPADO		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Ducha y mampara	1	250
Lavabo	1	57,99
Armario	1	17
Váter	1	34,23
Escobilla	2	7,3
papelera con pedal y tapa	1	8

Espejo	1	40
Toallas	4	5,99
Secador de pelo	1	17,99

ASEO		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Váter	1	34,23
Lavabo	1	587,99
Espejo	1	40
Toallas	2	1,5
papelera	1	8

DESPENSA		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Estanterías	2	35
Arcón	1	272

OTROS		
Equipamiento	Unidades	Precio €
Material específico para cada actividad		---
Estores	En función de las habitaciones	20 (por habitación)
Calefacción en toda la vivienda		---
Vestimenta y calzado		---
Alimentos de primera necesidad		---

Fuente: Elaboración propia.

4.9. Presupuesto y fuentes de financiación

Tabla 8: Presupuesto

RESUMEN DEL PRESUPUESTO		
Concepto	Duración	Importe
Recursos humanos		
Trabajadora Social (x2)	40h/ semana	35.710 € /año
Personal limpieza	5h/semana	2.400€/año
Recursos materiales		
Electrodomésticos		2.178,24€
Menaje		115,62€
Mobiliario		1.488,87 €
Material de limpieza		50€
Materiales ludoteca, juegos y actividades		900€
Útiles propios de oficina (Folios, bolígrafos, archivadores, etc.)		200€
Recursos técnicos		
Ordenador (x 3)		1.197€
Impresora multifunción		90€
Proyector		159,99€
Altavoces		25,98€
Disco duro		59 €
Total		8900,41 €

RESUMEN DEL PRESUPUESTO		
Concepto	Unidad	Importe
Otros		
Formación y gastos de voluntarios	A cargo CRE	---
Luz	A cargo CRE	---
Agua	A cargo CRE	---
Calefacción	A cargo CRE	---
Alquiler inmueble	A cargo CRE	---
Internet	1 año	2400€
Meriendas, alimentos no perecederos y carnes y pescados (estos últimos se darán 1 vez a la semana)	A cargo CRE	---
Gastos imprevistos	A cargo CRE	---
Total		2.400 €

TOTAL PRESUPUESTO (€)

***11.300,41 €**

Fuente: Elaboración propia

A la hora de elaborar el total de este presupuesto no se han contabilizado cuestiones relacionadas como alquiler, agua, luz, etc. Dado que se contará con fuentes de financiación propias de CRE en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza.

La estimación total de dicho proyecto es de 40.000 €, teniendo como base la inversión inicial del proyecto “La Tahona”.

Tabla 9: Financiación

ORIGEN	DESTINO
Partida presupuestaria destinada a acondicionar el inmueble.	Mobiliario, electrodomésticos, materiales, equipo técnico.
Partida presupuestaria destinada a la cobertura de gastos para el desarrollo del proyecto.	Gastos de mantenimiento de luz, agua, alquiler, internet, calefacción.
Convenio colaboración Ayto. Zaragoza.	Personal contratado para la realización del proyecto.
Partida presupuestaria destinada a la cobertura de gastos complementarios relacionados con el desarrollo del proyecto.	Meriendas y alimentos no perecederos.
Partida presupuestaria destinada a actividades de formación del voluntariado.	Formación y gastos de los voluntarios para el desarrollo de las actividades.
Bonos alimenticios de supermercados destinados a proyectos sociales (Simply).	Meriendas y alimentos no perecederos y carnes y pescados.
TOTAL DEL GASTO	13.358.80€

Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

Este proyecto ha sido fundamentado desde una exhaustiva investigación basada en fuentes secundarias, que han hecho posible esclarecer la situación real por la que están atravesando muchas familias en España, así como su alcance y la gravedad del escenario actual.

En los últimos años, se ha hecho presente el recorte irracional de políticas públicas. El derecho a una vivienda adecuada, supone proveer de viviendas de protección oficial y cumplir obligaciones estatales desde el reconocimiento de seguridad jurídica ante cláusulas abusivas de alquiler, ejecuciones hipotecarias o la necesidad de prohibir los desalojos y desahucios que dejan en la calle a miles de personas. Es necesario, por tanto, reivindicar el reconocimiento de los derechos sociales como derecho subjetivo e inherente a la persona, respondiendo de manera adaptada a las necesidades de los individuos que así lo soliciten.

Aun siendo cada vez mayor el número de personas que lo sufren, la escasez e incapacidad para abordar la problemática, se hace necesario recurrir a entidades como CRE para tratar de dar solución a situaciones que el Estado no es capaz de abordar. Por esta razón se plantea como un recurso pertinente y viable, innovador en la ciudad de Zaragoza, dada la necesidad de prestar un servicio que ayude a solucionar el problema de la imposibilidad del pago simultáneo de la vivienda y los gastos que supone mantenerla en condiciones adecuadas. Por tanto se presenta como una alternativa para que las personas que rozan la exclusión, no caigan en ella.

Los resultados que se esperan conseguir atienden al objetivo general que plantea la manera de conseguir un ahorro económico, dando la oportunidad de poder hacer frente por ellos mismos a las deudas adquiridas por impagos.

En contraposición, se quiere tener especial cuidado, delimitando muy bien los tiempos de las familias de permanencia en el recurso, queriendo evitar la acomodación de estas, ya que es planteado como un recurso eventual.

Así mismo, se quiere evitar una mala praxis del uso por parte de los participantes. De esta manera, se hará especial hincapié en la comprensión, compromiso y finalidad de La Ruca para que no haya un desaprovechamiento económico del beneficio que han obtenido por ser usuarios de este.

Con la realización de las actividades propuestas, no se ha planteado como objetivo crear redes, ni grupos de autoayuda, ni lazos afectivos entre los usuarios pero sí que se espera que surjan por sí mismo.

En cuanto al papel del trabajador social en este proyecto se enmarca en la comprensión y análisis crítico del medio con el que se va a trabajar, actuando para mejorar la realidad que viven estas familias. Ayudándoles en la toma de decisiones en cuanto a sus necesidades y opciones de actuación, promoviendo su crecimiento, desarrollo e independencia.

Con perspectiva de futuro, se espera que haya una buena acogida en la ciudad y se pueda plantear la habilitación de más espacios como este, para poder dar cobertura a más personas.

La elaboración del presente trabajo ha supuesto un reto para las estudiantes en cuanto a la gestión del tiempo disponible y la adecuación de los objetivos planteados en el trabajo.

Esta experiencia ha aportado nuevos conocimientos, se ha aprendido del proceso y es aprovechada como un ensayo de cara al futuro profesional para la creación de proyectos de intervención social. Así se quiere recalcar que a la hora de describir y desarrollar el diseño de este proyecto se ha tratado de poner especial cuidado, implicación y entrega, con la pretensión de mejorar la sociedad en la que vivimos, pensando que otra utopía es posible con dedicación y esfuerzo, ya que como decía Eduardo Galeano, *“Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo”*.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Allende, I. (2005). *El Bosque de los Pignmeos*. Barcelona: Random House Mondadori, S.A.
- Ayuntamiento de Zaragoza. (1997-2005). *Plan Integral del Casco Histórico de Zaragoza*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza.
- Barbero, J. M. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza.
- Barbero, J. M. (2006). *La autogestión del Trabajo Social y la perspectiva del investigador*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Barbero, M. (2003). *El método en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Boardman, B. (2010). *Fixing Fuel Poverty: Challenges and Solutions*. London: Earthscan.
- Cabrero, G. R. (1989). *Orígenes y evolución del Estado de Bienestar español en su perspectiva histórica. Una visión general*. Madrid: Alianza.
- Ciria, I. A. (26 de 04 de 2015). *Siete familias de Zaragoza serán desahuciadas en diez días*. Recuperado el 5 de mayo de 2015, de eldiario.es: http://www.eldiario.es/aragon/sociedad/familias-Zaragoza-desahuciadas-dias_0_381112183.html
- Conditions, E. F. (1995). *Public Welfare Services ans Social Exclusion: The Development of Consumer Oriented Initiatives in the European Union*. Dublín : The Fundation .
- Cortés, L. (1997). *Hablando sobre la exclusión residencial*. Madrid: Cáritas Española.
- Cotera, L., & López, N. (4 de junio de 2015). Cientos de familias sin ingresos no pueden optar a un alquiler social en Aragón. *Heraldo de Aragón*, pág. 8.
- Durana, A. A. (2008). *Políticas y bienes sociales. Procesos de vulnerabilidad y exclusión social*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española Editores.
- etimologías.deChile.net*. (2001-20015). Recuperado el 11 de mayo de 2015, de www.dechile.net
- EUROSTAT, E. S. (2000). *Income, Poverty and Social*. Luxemburgo: Europea Commission.
- FEANTSA. (2008). *El papel de la vivienda en el Sinhogarismo. Alojamiento y exclusión residencial*. Thorpe European Services.
- Fernández, L. M. (2013). *Crisis y reformas de Bienestar en Europa*. Madrid: Instituto de estudios fiscales.
- Figueroa, G. (2005). *La metodología de elaboración de proyectos como una herramienta para el desarrollo cultural*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile. Fondart.
- Garde, J. A. (2003). *Informe 2003. Políticas Sociales y Estado de Bienestar en España*. Madrid: FUHEM.
- Gonzalez-Bueno, G., Bello, A., & Arias, M. (2012). *La infancia en España 2012-2013 El impacto de la crisis en los niños*. Madrid: UNICEF España.
- Guiglia, G. (2011). *El derecho a la vivienda en la Carta Social Europea*. Verona: UNED.
- Historia Cultural*. (s.f.). Recuperado el 18 de 05 de 2015, de <http://www.historiacultural.com/2012/03/cultura-mapuche-araucano.html>
- INE. (2011). *Censo de población y vivienda*. Madrid: INE.
- INE. (2012). *La pobreza y su medición*. Madrid: INE.
- INE. (2013). *Tabla de población Española*. Madrid: INE.
- INE. (2015). *Encuesta de Condiciones de Vida*. Madrid: INE.
- Izquierdo, J. M. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza.
- Marín, R. M. (13 de noviembre de 2013). *La Tahona, un hogar para familias en riesgo de exclusión social*. Recuperado el 17 de marzo de 2015, de GranadaDigital:

- <http://www.granadadigital.es/la-tahona-un-hogar-para-familias-en-riesgo-de-exclusion-social/>
- Max-Neef. (1993). *Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Nordan Comunidad y Icaria Editoria S.A.
- Mendoza, S. P. (20 de 03 de 2014). "La Tahona" una oportunidad para cocinar una nueva vida. Recuperado el 15 de abril de 2015, de eldiario.es:
http://www.eldiario.es/sociedad/Tahona-oportunidad-cocinar-nueva-vida_0_240426876.html
- Minguijón, J., Pérez, S., Tomás, E. M., & Pac, D. (2014). *Exclusión residencial en la ciudad de Zaragoza. Hacia un sistema de indicadores*. Zaragoza: Cátedra Zaragoza Vivienda. Universidad de Zaragoza.
- Navarro, G. G. (1996). *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Zaragoza: Certeza.
- Navarro, V. (2003). *Estado de Bienestar en España*. Catedrático de Políticas Públicas de la Universidad Pompeu Fabra.
- Pagaza, M. R. (2001). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Bueno Aires: Espacio .
- Pérez, G. S. (1994). *Elaboración de proyectos sociales, casos prácticos*. Madrid: Narcea.
- Prats, J. (26 de mayo de 2015). La población en riesgo de pobreza o exclusión social crece hasta el 29%. *El País*.
- Rebollo, O. (2008). Los procesos de exclusión social: concepto, causas y efectos. Jornadas sobre mujeres y exclusión social. Córdoba.
- Restrepo, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social- Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Espacio: Buenos Aires.
- Romero, T. F.-L. (2012). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones académicas S.A.
- Sabater, L. A., Gómez, J., & Antón, F. (2008). *Políticas y bienes sociales. Procesos de vulnerabilidad y exclusión social*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española Editores.
- Sevillano, E. (27 de mayo de 2015). Uno de cada diez hogares no pueden mantener la temperatura adecuada. *El País*.
- Sharma, R. S. (2008). *El monje que vendió su Ferrari* . Barcelona: Random House Mondadori, S.A.
- VV.AA. (2012). *Constitución Española (18ª ED.)*. Madrid: Tecnos.

7. ANEXOS

Anexo 1: Guión de entrevista

Realizada el día 05 en marzo de 2015 a Ana San Román Coordinadora del Plan Integral del Casco Histórico.

- ¿Con qué finalidad se elaboró el Plan Integral del Casco Histórico (PICH)?
- ¿Qué repercusiones ha tenido desde su puesta en marcha?
- ¿Cómo ha influido el diagnóstico y evaluación realizado por el PICH?
- ¿Qué recursos sociales existen en el Casco Histórico?
- ¿Cómo se reparte la población de la Magdalena?
- ¿Qué proyectos en relación con la vivienda se están llevando a cabo en el barrio de la Magdalena?
- Cree que, ¿Existe necesidad de realizar un estudio para saber el número de viviendas vacías en la ciudad de Zaragoza?
- Cree que, ¿existe necesidad de crear un recurso como el que queremos llevar a cabo?

Anexo 2: Acta de reunión

ACTA DE REUNIÓN

Moderador:

Elabora acta:

ASISTENTES	
EXCUSAN	

TEMAS TRATADOS:

--

ACUERDOS:

N° Acuerdo	ACUERDO	Persona Responsable	Fin de plazo

Próxima reunión. Día: Hora: Lugar:

Firma del moderador

Anexo 3: Cláusula Informativa

CLÁUSULA INFORMATIVA NORMATIVA PARA EL USO DE LA RUCA (A incluir en expediente).

La Ruca comunica a D. /D^a _____ que:

La participación en su programa supone el cumplimiento de una serie de normas respecto al desempeño que quedan expuestas en el siguiente listado:

ASPECTOS GENERALES:

1. La vivienda es un espacio libre de humos.
2. Se darán meriendas en horario de 17:00 a 17:30 a cargo de la Ruca.
3. Si al utilizar un espacio lo encuentro sucio informaré de esto.

COCINA:

1. El uso de los equipamientos y materiales será adecuado, haciendo uso de un gasto prudente y responsable.
2. Si algo se rompe o se estropea informo de ello.
3. Tras darle uso a la cocina la dejo igual de limpia que la encontré para el/la siguiente que venga, pueda disfrutarla igual que yo.
4. Si se termina el material que necesito para limpiar solicito más.
5. Respeto horarios con exquisita puntualidad para todos poder disfrutar del uso de las instalaciones de la misma manera.

ESPACIOS LÚDICOS:

- 2 Los espacios de juegos estarán a disposición de los menores siempre y cuando haya un adulto que supervise la actividad.
- 3 Los materiales se utilizarán con respeto y responsabilidad.
- 4 Una vez terminadas las actividades todo quedará recogido.
- 5 Respeto a mis compañeros.

BAÑO/ ASEO:

1. Hago uso responsable del agua y el tiempo a la hora de ducharme.
2. Los utensilios para la higiene será responsabilidad de cada uno/a. Si en un momento determinado no tengo, hablaré con las Trabajadoras Sociales.
3. Queda a disposición de los usuarios el uso de secador de pelo.
4. Los niños/as que merienden en la Ruca tendrán obligación de lavarse los dientes tras finalizar.
5. Al terminar mi aseo personal dejaré todo limpio.

Y para que así conste firmo el presente documento

En Zaragoza, a _____ de _____ de 20

Nombre, apellidos y firma

Responsable a cargo

Anexo 4: Encuesta de Satisfacción “Apoyo escolar”

Marcar con una X la opción escogida.

Fecha:				
Edad:				
Sexo:				
	Mucho	Normal	Poco	Nada
¿Te gusta venir a hacer los deberes este espacio?				
¿Te ayudan los voluntarios a hacer los deberes?				
¿Tienes material suficiente para hacer los deberes?				
¿Respetas las normas?				
¿Respetas a tus compañeros?				
¿Respetas los materiales y las instalaciones?				
¿Qué tal te llevas con tus compañeros?	Bien	Regular	Mal	Muy mal

Anexo 5: Encuesta de satisfacción “Actividad”

Fecha:

Nombre de la actividad:

	Siempre	La mayoría de las veces	Pocas veces	Nunca	No se organizan
1. ¿Con qué frecuencia participas en las actividades de la Ruca?					

¿Qué grado de satisfacción te suponen las siguientes afirmaciones?

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Crees que tu grado de implicación en las actividades es suficiente?				
Te ha resultado interesante esta actividad.				
El material ha sido adecuado				
El lenguaje del profesional ha sido claro (ha usado palabras técnicas que no he entendido)				
La actividad ha sido dinámica				
Creo que la actividad me ha aportado cosas que podré poner en práctica.				
Estoy satisfecho/a con la actividad.				

Comentarios que quieras añadir para mejorar la actividad:

Anexo 6: Artículo de prensa

La Tahona, un hogar para familias en riesgo de exclusión social

Marín, R.M.; Granada Digital, 13 de noviembre de 2013.

Cruz Roja pone en marcha un proyecto pionero de intervención social, a nivel nacional, para ayudar a aquellas personas que están sufriendo los rigores de la crisis, y por determinadas cuestiones no acuden a los comedores sociales:

La crisis ha cambiado radicalmente el perfil de la persona que necesita ayuda. “El 68% de los ciudadanos que necesitan asistencia de Cruz Roja son españoles, el número de inmigrantes ha disminuido considerablemente”, ha explicado el presidente de Cruz Roja en Granada, Francisco Escribano, que también ha aclarado que esto supone que esas familias tengan serios problemas para pedir ayuda “**a la mayoría de estas familias les da vergüenza acudir a Cruz Roja para solicitar nuestros recursos**”.

Por eso, en pro de este derecho a la intimidad, “que nos parece fundamental”, y sin dejar de desarrollar la faceta solidaria de la institución, desde Cruz Roja se ha puesto en marcha **un proyecto pionero a nivel nacional: La Tahona**.

Se trata de **un piso, al que las familias pueden acudir, una vez por semana, y en el que encontrarán todo lo necesario para poder preparar, de forma autónoma, su comida para el resto de la semana**, que se llevarán a sus hogares, realizar la colada, o incluso asearse. “Es un proyecto que **contribuye a favorecer el ahorro energético en las casas de esas familias que no pueden asumir esos gastos**, ofrece un servicio de comida alternativo a los comedores sociales, garantiza el ocio de los miembros más jóvenes de esas familias, y promueve la autonomía”, ha explicado el delegado de Políticas Sociales y Bienestar, Higinio Almagro, que ha firmado un convenio de colaboración con Cruz Roja, con el que aporta **una inversión de 40.000 euros**.

Un aspecto muy importante de La Tahona es que, **los 15 voluntarios diarios que colaborarán allí cada día**, quieren, sobre todo, mantener la unidad y buen entendimiento entre todos los miembros de la familia, por eso, “también son fundamentales las **labores de apoyo extraescolar que se llevará a cabo con los menores**, así como actividades lúdico-educativas”, han querido reseñar desde Cruz Roja.

Este recurso estará activo desde ahora, hasta finales de julio del próximo año, y está previsto que **unas 500 personas se beneficien del mismo**. “Cada semana podrán acudir a este piso **15 familias en turnos**, dos por la mañana y otra por la tarde”, han explicado desde la ONG,

recalcando que se trata de familias que ante todo “buscan ser autónomas, y por eso, también se les ofrece un tipo de formación para mejorar la gestión económica de sus hogares, como por ejemplo, **el reciclaje de alimentos, o recetas de bajo coste**”.

Anexo 7: Artículo de prensa

'La Tahona': una oportunidad para cocinar una nueva vida

Mendoza, S. P.; ElDiario.es, 20 de marzo de 2014.

Cruz Roja pone a disposición de familias con pobreza energética un piso en el que puedan hacer la comida y lavar la ropa.

'La Tahona' es un proyecto pionero en Granada para atender a quienes no pueden hacer frente a las facturas.

Verónica, casada y con dos hijos, acude a la casa tres horas a la semana.



Una familia cocinando en La Tahona. / Cruz Roja Granada

Tienen un hogar, pero no pueden hacer frente al pago de los recibos. Es el nuevo perfil de los pobres energéticos, los que tienen que debatirse cada mes entre poner la calefacción o comer; entre tener agua caliente o pagar el comedor del cole de los niños.

Verónica ni siquiera pudo elegir entre estas opciones, porque ni unas ni otras estaban a su alcance. Sin ingresos desde hace más de un año, esta joven de 33 años, casada y con dos hijos de 12 y 9, acude cada semana a 'La Tahona', un piso facilitado por Cruz Roja Granada que surge como un proyecto alternativo a los comedores sociales tradicionales.

Por La Tahona, situada en un bloque de viviendas en la ciudad de Granada, pasan cada semana 12 familias que cocinan y hacen la colada en las tres horas que tienen asignadas. "En este proyecto atendemos a personas que están pasando por una mala situación a consecuencia de la crisis, que han agotado las prestaciones y el colchón familiar, pero que aún pueden salir a flote si les descargamos de algunos gastos, como la luz o el agua. Se trata de medidas

preventivas para que no se vayan a la calle", explica Francisco Javier González, coordinador provincial de Cruz Roja.

Más de 50 millones de personas en Europa sufren pobreza energética, según el Comité Económico y Social Europeo, que en un informe reciente alertaba de que la pobreza energética mata no sólo física, sino también socialmente. El INE revela en sus estadísticas que **el 17,9% de los hogares españoles no pueden mantener la vivienda a una temperatura apropiada.**

El turno de Verónica y su marido Rafael es los martes, de 11.00 a 14.00. En dos horas se apañan para hacer las comidas y las cenas de toda la semana. "Nos ponemos las pilas y vamos los dos a una", dice ella con un tono que delata su sonrisa al otro lado del teléfono. Mientras, ponen lavadoras, "las que dé tiempo", y usan el resto del tiempo para dejar todo limpio para los próximos usuarios. Cruz Roja les facilita alimentos no perecederos (arroz, pasta...), además de leche y aceite. Lo demás lo aporta cada familia, aunque también se ofrecen tickets regalo de supermercados para que puedan comprar algunos alimentos.

"Esto es un empujón tremendo, es una oportunidad que me ha devuelto la fuerza para salir adelante", relata Verónica, que en los últimos meses ha perdido 14 kilos. "Hasta hace un tiempo –cuenta–, prácticamente no comía. Siempre tuve claro que lo que hubiera sería para mis hijos. Ellos son lo primero". Desde principios de mes, los niños comen en el colegio, lo que supone todo un alivio para Verónica, que se asegura de que al menos hacen una comida completa al día. "Ahora sólo tengo que preocuparme de los desayunos y las cenas", suspira como quitándose un pequeño peso de encima.

Los 4.000 euros que deben a sus caseros es otra de las losas que impide a esta familia sacar la cabeza del agujero. Sus vecinos y familiares han servido como colchón durante meses, pero "ya no pueden". "Mi marido nunca había pasado por una situación así, y todo esto le está viniendo muy grande. Antes de entrar en La Tahona, **en mi casa hacía mucho tiempo que no se comía pescado.** Yo estoy en tratamiento psicológico luchando por ver siempre el vaso medio lleno", cuenta sin perder el optimismo.

Verónica trabajaba como autónoma en una compañía de seguros que le hizo pasar "malos tragos". Rafael se fue agarrando a empleos esporádicos, mal pagados y siempre sin contrato. "En el último cobraba 25 euros al día y echaba muchísimas horas", asegura ella. "**Llega un**

punto en el que no puedes pagar nada, ni el agua, que nos costaba 60 euros cada dos meses". Cruz Roja se hizo cargo de su último recibo.

En torno a La Tahona también se ha creado una comunidad de familias que están pasando por lo mismo y que se intercambian trucos para ahorrar. "Nosotros compartimos casi todas las semanas recetas sencillas, rápidas y baratas. A lo mejor con un solo pollo podemos hacer hasta cuatro platos".

La propia Cruz Roja organiza semanalmente talleres de ahorro energético en los que se orienta a las familias sobre cómo reducir las facturas manteniendo el bienestar en el hogar. Dos tardes a la semana también se desarrolla el proyecto de promoción de éxito escolar, que incluye apoyo escolar, merienda saludable y tiempo de ocio y juego.

La Tahona está integrada en una comunidad de vecinos, sin señales que distingan a este piso del resto. "Las familias –asegura Francisco Javier González– **buscan la discreción** que les proporciona un recurso que no los apunta con el dedo. Es una alternativa a los comedores sociales que, además, promueve su autonomía".

La permanencia en el proyecto, nacido con el apoyo económico de la Junta de Andalucía, es temporal y puede variar entre 3 y 6 meses, según las necesidades. "La demanda es muy alta y pronto vamos a incorporar a una familia más al programa. El siguiente paso es crear un segundo piso en otra zona de Granada para ir cubriendo las necesidades de más personas", concluye el coordinador provincial de Cruz Roja.

Anexo 8: Artículo de prensa

Siete familias de Zaragoza serán desahuciadas en diez días.

Ciria, I. A.; ELDiario.es, 26 de Abril de 2015.

Deberán abandonar sus casas por no poder afrontar los pagos del alquiler entre los días 15 y 25 de mayo.

Los afectados piden ser realojados para no tener que esperar al último momento.

En 2014 se produjeron 1.300 solicitudes de desahucio de alquiler en Zaragoza.



Rakey, Kisima y sus hijos serán desahuciados en mayo. Foto Juan Manzanara.

Mayo será recordado por siete familias zaragozanas como uno de los meses más angustiosos de su vida. Entre los días 15 y 25 deberán abandonar sus casas por no poder afrontar los pagos del alquiler. Apenas unas semanas antes de las fechas de lanzamiento, piden ser **realojados** en viviendas sociales y no tener que esperar al último momento para saber dónde dormirán sus hijos.

Hace aproximadamente un año, **Stop Desahucios Zaragoza** se vio forzado a modificar sus criterios de admisión en la asamblea. Si al principio fueron cientos las familias que se acercaron a ellos con una orden de ejecución hipotecaria, ahora, con el recrudecimiento de los efectos de la crisis, son muchos los que llegan porque van a ser desahuciados por impago de arrendamiento.

Las solicitudes por desahucios de alquiler, que en 2014 fueron **1300 solo en Zaragoza**, son

un giro de tuerca más en el país que más viviendas vacías tiene de Europa y que, al mismo tiempo, más se desahucia. Es un tema controvertido porque los propietarios suelen ser particulares que necesitan de las rentas del alquiler o disponer de la vivienda. Según explican desde Stop Desahucios, “en estos casos lo que queremos es el realojo inmediato de las familias en viviendas sociales, **nunca su ocupación**”.

En esta situación se encuentra **Francisco**, que vive con su pareja y dos niños en el barrio de Santa Isabel desde hace un par de años. Han tenido que pintar la vivienda tres veces, se filtra agua por las paredes y las tuberías son de plomo. Su hija pequeña, de tres años de edad, padece hipotiroidismo congénito. Este invierno, debido a la falta de calefacción y a la humedad, ha sufrido varias bronquitis. Los pequeños preguntan constantemente cuándo se van a ir a la casa nueva. El día 20 está previsto el desahucio. “El sufrimiento lo llevas por dentro, no quiero transmitírselo a los niños. Cuando llegue el lanzamiento los dejaré con sus abuelos, y yo me quedaré aquí y ya veremos qué pasa”, declara el padre.



Foto: Juan Manzanara.

Francisco trabajaba de comercial de siete de la mañana a doce de la noche. “El día que me dijeron que no podría acompañar a mi mujer en el parto de mi hija lo dejé porque no aguantaba más y desde entonces estoy en paro”, explica. A partir de ese momento todo ha sido un “caos”. “Primero se acabó el subsidio de desempleo, luego llegaron los retrasos en la Ayuda de Integración Familiar y del Ingreso Aragonés de Inserción”, narra Francisco.

Su principal problema ahora, que es también el de la mayoría de las familias que sufren

desahucios de alquiler, es que tiene **deudas con la Administración**, “varias multas de tráfico sin pagar”, por lo que no se podrá acoger al Convenio de vulnerabilidad en el que el Gobierno de Aragón pone a disposición viviendas sociales.

Un caso sangrante

Para Stop Desahucios, “si hay un caso verdaderamente sangrante entre las siete familias que en mayo se quedarán en la calle es el de Rakey, Kisima y sus cinco hijos, que tienen entre un mes y ocho años”. **Kisima lleva en España más de 20 años**, trabajó, le fue bien y se compró una casa. Luego llegó la crisis, y el primer desahucio hipotecario en el 2009. Vendió sus tierras y todo lo que tenía en Gambia para intentar salvarla.

Se quedó sin nada aquí y allí. Antes de que su mujer viniera a España, compró un locutorio. Al principio funcionó, pero finalmente tuvo que cerrarlo, lo que le generó una gran deuda. La familia le ayudó desde su país de origen. Le han enviado cerca de 30.000 euros para intentar sacar adelante a sus cinco hijos, pero afirma que “ya no tienen nada”. En el barrio de San Pablo, la familia espera nerviosa que llegue el 15 de mayo, fecha del desahucio. “Nos vimos obligados a alquilar esta casa. Sin aval y sin contrato de trabajo nadie nos arrendaba. El alquiler asciende a 300 euros al mes por un quinto piso sin ascensor, sin cristales en las ventanas y humedades. El propietario sabía que solo percibía 600 euros del Ingreso Aragonés de Inserción, pero debido a los **retrasos de mayo a enero** no lo hemos cobrado y tuve que dejar de pagar”. Lisina explica que “sólo pido una vivienda social donde vivir hasta que encuentre un trabajo. Los niños no se merecen esto”.

Desesperada, Rakey le contó su situación a una amiga, quien le aconsejó que se acercara a la asamblea de Stop Desahucios. Allí encontraron cientos de historias como la suya. Kisima asegura que “el abogado de oficio no nos tomó en serio”. “Nos culpó de no haber entendido las cartas del juzgado. Más adelante se tuvo que retractar y nos pidió disculpas. Ahora somos nosotros los que enseñamos las leyes y los convenios a gente que está en nuestra situación”, afirma orgulloso el matrimonio.

Cada lunes, en la oficina situada a un par de calles de su casa, comparten su experiencia con personas como Carlos, que vive con su pareja y su hijo de 17 años, y que no cumplen los requisitos para entrar en el Convenio, pese a no tener recursos. Allí también ha acudido Julio, que ha conseguido el aplazamiento hasta mayo de su desahucio por alquiler del piso en el que

vive junto a su mujer, dos hijos y un nieto. Han conocido a Mustafa y su hermano, que han sido considerados por la Administración como no “viviendables” al ser ambos adultos. Y a Esther, víctima de violencia de género, que alquilaba un piso junto a su hijo y su nuera, y actualmente se encuentran a la espera de recibir una vivienda. O a Yolanda, con su marido y cuatro hijos, quienes tienen deuda pública por no pagar la seguridad social de autónomos.



Foto: Juan Manzanara.

Un Convenio de vulnerabilidad “excluyente”

En junio de 2013, el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP) firmaron un convenio de colaboración para “la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social”.

Sin embargo, Stop Desahucios considera que los criterios para determinar la vulnerabilidad “son, de entrada, excluyentes”. El ejemplo que dan es muy ilustrativo: **“Si no tienes hijos menores de tres años o eres familia numerosa te quedas fuera”**.

También critican que “al no ser una ley, **no es vinculante para los jueces**, por lo que el convenio está sujeto a que se aplique o no dependiendo del juzgado en el que caiga”. Señalan, además, que “hay mucha falta de información, muchos abogados de oficio desconocen su existencia y en el primer año de funcionamiento los jueces sólo han detectado un centenar de casos de posible vulnerabilidad y finalmente solo han cumplido los requisitos la mitad”.

A todo lo anterior hay que añadir que si finalmente la familia es considerada vulnerable pero tiene alguna **deuda con la Administración** (Hacienda, Seguridad Social...) finalmente no se le da solución de alquiler social. Para Stop Desahucios, “esto es lo más absurdo. La deuda pública lo que está haciendo es dejar sin resolver los desahucios de todas estas familias, es evidente que si no puedes afrontar el alquiler, menos todavía una multa de tráfico, el impuesto de basuras o la factura del agua”, ejemplifican.

“Para rematar”, apuntan desde la plataforma, “la aplicación del Convenio tiene coste cero para el Gobierno de Aragón, porque no hay dotación humana, los propios funcionarios que ya trabajaban en Vivienda son los que están asumiendo este trabajo extra, no se ha contratado ni formado a nuevo personal. El parque público de viviendas es escaso y la bolsa de vivienda social de la Administración Autonómica tiene una **lista de espera de 4.000 familias**”.