



**Vivienda y exclusión.  
Aportaciones desde la SMRU y su programa  
de viviendas de alquiler.**

PILAR AGUERRI SÁNCHEZ

DEPARTAMENTO ALQUILERES SOCIEDAD MUNICIPAL  
DE REHABILITACIÓN URBANA (SMRU)

# Vivienda y exclusión. Aportaciones desde la SMRU y su programa de viviendas de alquiler.



Pilar Aguerri Sánchez

## 1. Vivienda y exclusión

La vivienda es un elemento clave en todo proceso de lucha contra la exclusión. Así, el concepto sistémico de Bienestar Social considera que éste es el resultado de la interacción de seis subsistemas: educación, sanidad, empleo, seguridad social, servicios sociales y **vivienda**.

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

El primer aspecto que se deduce de lo anterior es la necesidad de que las actuaciones en vivienda se encuentren **integradas en una política global de Bienestar Social**, que tenga en cuenta las interacciones entre los diferentes subsistemas. Esta política, compartida por todos, podrá después ser desarrollada por los diferentes agentes implicados, con la correspondiente coordinación.

Como parte de esta política global de bienestar social, las actuaciones sobre vivienda deben partir de una **responsabilidad pública**, sin permitir que sea sólo el mercado el que regule su situación.

Esta responsabilidad pública sólo podrá ser ejercida con la necesaria **cooperación** y participación de toda **iniciativa social** del ámbito territorial.

Tendrá que estar **enmarcada en el territorio**, contando con sus peculiaridades, partiendo de los conceptos de intervención

ambiental y comunitaria y contando con el entorno social como fuente de recursos y potencialidades, y no sólo de conflictos y dificultades.

La línea de actuación deberá estar dirigida por el principio de **igualdad** (ofrecer opciones a todo ciudadano), pero teniendo en cuenta las circunstancias especiales de desigualdad. En este sentido, es importante tender hacia la **normalización**, con una orientación hacia la prevención y el desarrollo de la propia competencia.

Con **flexibilidad** y capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes. Será necesaria una actitud de análisis permanente de la realidad, que permita detectar estos cambios en las necesidades de vivienda y, al mismo tiempo, disponer de diferentes soluciones para responder a las distintas situaciones, buscando respuestas imaginativas.

Pero, ¿cuáles son las aportaciones de la vivienda al Bienestar Social?:

Para empezar, podemos considerar que la vivienda da respuesta a algunas de las **necesidades** descritas por los teóricos del tema en los niveles básicos: necesidad de abrigo, refugio, intimidad, seguridad física,...

Pero, sobre todo, la vivienda proporciona una **delimitación física** del propio espacio y del espacio de acción y relación. Supone un asentamiento y continuidad en las interacciones con los objetos y con las personas.

Las personas tenemos una dimensión espacial y de **relación con el medio** que no puede olvidarse. La persona no puede considerarse independiente del ambiente en el que se desenvuelve: ambos se influyen mutuamente. El tipo de entorno condiciona el comportamiento de la persona, sus emociones, su bienestar, cómo y con quién se relaciona, etc... Existen amplios estudios sobre la influencia del entorno (su organización global, la distribución espacial, la densidad, aspectos concretos como los materiales, colores, iluminación, temperatura,...) en el comportamiento individual y social. De la misma manera, las personas también afectamos sobre nuestro entorno, transformándolo para satisfacer nuestras necesidades, lo que a su vez nos repercutirá posteriormente, creando una cadena de interacciones sin fin.

En este sentido, la forma de la **vivienda** (su tamaño, su distribución, su luminosidad,...) condicionará cómo nos comporta-

remos, facilitará más o menos la adquisición de los hábitos básicos, condicionará las relaciones familiares, y con ellas los procesos básicos de la socialización.

No hay que olvidar que la **socialización primaria** se produce básicamente en la familia, y que principalmente las interacciones familiares se desarrollan en el hogar, en la vivienda.

Al mismo tiempo, la integración del domicilio en un grupo de viviendas, y a su vez en un medio ambiente **más amplio**, un barrio, con sus calles, espacios de interacción (plazas, parques,...), colegios, servicios sanitarios,... etc... va a condicionar la socialización secundaria, a través de cómo facilita las relaciones entre iguales, interacción con grupos más o menos amplios, referentes,...

Por razones similares facilitará el sentimiento de la **propia capacidad** de resolver las cuestiones propias (entorno hostil o facilitador) y los procesos de ayuda mutua (considerados tan importantes por la psicología comunitaria).

Por último, la vivienda y su permanencia en ella crea lazos básicos para la **identidad social**, sentido de pertenencia al barrio y a la ciudad. A través de la vivienda y de su permanencia en ella, la persona llega a apropiarse del espacio y crea el sentido de comunidad, básico para su propio bienestar y mejora, pero fundamental también para garantizar la mejora colectiva del entorno, del barrio, de la ciudad, desde una perspectiva comunitaria en la que todos contribuimos al desarrollo de nuestra sociedad.

Esta interacción última también es **mutua**: la persona contribuye al desarrollo de la sociedad en la que está inmerso, y la sociedad intenta reproducir su modelo en cada individuo. En este proceso, la sociedad transmite su concepto de familia, de relaciones,... a través del diseño de la vivienda, del edificio, del barrio,...

Estas interacciones con el entorno proporcionan la base para la construcción de la **identidad** personal, del pequeño grupo (sobre todo familiar) e incluso en el nivel de gran grupo (comunidad, barrio, cultura).

Ahora bien, ¿cómo responde la ciudad de Zaragoza a las necesidades de vivienda de su población, sobre todo de la más desfavorecida?

Contamos con subvenciones y programas de **rehabilitación** de viviendas, tanto del Gobierno de Aragón como del Ayuntamiento a través de la SMRU.

Otros programas, también de ambas instituciones, se ocupan de la construcción y **venta** de viviendas en régimen de propiedad de protección oficial.

En cuanto a soluciones **temporales** los recursos que se ofrecen son escasos y dispersos:

- soluciones a corto plazo: hoteles concertados con Servicios Sociales, Albergue, Casas de Acogida,...
- soluciones para colectivos concretos: bolsa de viviendas de alquiler y subvenciones para jóvenes, para inmigrantes, Casa Amparo y residencias de la Tercera Edad,...
- viviendas del Gobierno de Aragón y DPZ, con una circulación muy escasa.
- viviendas de alquiler del Ayuntamiento, gestionadas a través de la SMRU.

Este último recurso, las viviendas municipales de alquiler gestionadas a través de la SMRU es el que vamos a describir a continuación.

## 2. Programa de alquiler de la SMRU

En primer lugar, es importante destacar el origen de este recurso. En 1987 el Ayuntamiento de Zaragoza aprueba el programa "1000 viviendas de alquiler", con el que se compromete a construir en 3 años estas viviendas para ponerlas a disposición de las familias zaragozanas con escasos recursos económicos. Para llevarlo a cabo cuenta con la Sociedad Municipal de Rehabilitación (en adelante SMRU), sociedad mercantil con capital 100% municipal, y presidida por el Alcalde, que cuenta con la participación de los diferentes grupos políticos en proporción a su representación municipal. Es decir, este programa es la plasmación de la política municipal sobre vivienda de alquiler, utilizando para ello uno de sus órganos desconcentrados.

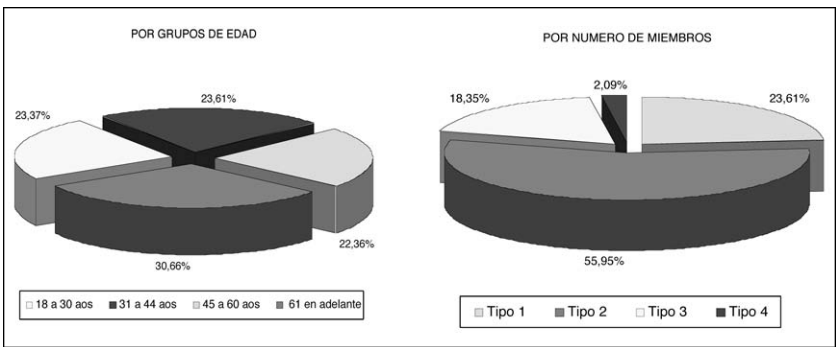
En la actualidad la SMRU gestiona cerca de 1200 viviendas en alquiler, ya que además de las 1000 iniciales se han incorporado al programa pequeños edificios que se han rehabilitado o construido en el Casco Histórico, así como otras viviendas municipales que el Ayuntamiento ha derivado a la SMRU para su gestión (principalmente procedentes de programas de erradicación del chabolismo).

En cuanto a su distribución espacial, la mayoría se encuentra en el ACTUR (40%), seguidas de las viviendas situadas en el barrio de la Magdalena (29%) y San Pablo (16%).

### 2.1. Acceso a las viviendas

Los requisitos para acceder a estas viviendas fueron aprobados por el Ayuntamiento Pleno en 1989. A lo largo de los años se han introducido adaptaciones, sin modificarlos en su totalidad.

Los requisitos hacen referencia a disponer de mayoría de edad, no poseer fincas urbanas en propiedad, estar empadronado con una antigüedad mínima de 5 años, estar al corriente de pagos con el Ayuntamiento y no superar determinados ingresos. Este último aspecto controla tanto los ingresos totales (actualmente no pueden superar 2-2,3 veces el SMI, en función del número de miembros de la unidad familiar), como los intereses bancarios o la posesión de vehículos de alto valor. El cumplimiento de estos requisitos debe demostrarse a través de la aportación de la correspondiente documentación.



Actualmente sólo pueden ofrecerse a la población las viviendas de nuestro programa que van quedando vacías, lo que supone unas 40-50 viviendas anuales. Una vez disponible un número razonable de viviendas se abre plazo de solicitudes de vivienda de alquiler.

Como el número de viviendas disponibles es siempre inferior al de solicitantes, se realiza un sorteo entre todos los que cumplen los requisitos. A este sorteo cada unidad familiar accede

con una ponderación en función de sus circunstancias socioeconómicas (ingresos, número de miembros, edades, situaciones de minusvalía,...), lo que supone contar con más o menos probabilidades de vivienda (1 a 5 números por familia).

Aproximadamente la mitad de los solicitantes cumplen los requisitos del programa. Se dispone habitualmente de 1 vivienda para cada 3 solicitantes admitidos. En total, desde el comienzo del programa han accedido a estas viviendas un total de 1675 familias.

Si tenemos en cuenta su edad, los residentes en estas viviendas son en gran medida personas mayores (el 31% tiene 61 años o más). En cuanto al tamaño de la unidad familiar, son pequeñas, con un máximo de 3 miembros.

Esta tipología de familias contrasta con la tipología de nuestras viviendas. Casi un 70% de ellas tienen 3 dormitorios, y esta evolución hacia una familia más compacta, generalizada en la sociedad actual, las hace resultar demasiado grandes.

## *2.2. Trabajo Social*

El departamento de Alquileres de la SMRU cuenta con 5 trabajadoras sociales, 2 administrativas y una psicóloga como equipo básico de apoyo a las familias y gestión de las viviendas.

Asimismo, trabaja de forma muy coordinada con los departamentos de contabilidad (gestión de los recibos de alquiler, con sólo un 4% de impagados) y mantenimiento (conforme aumenta la edad de las viviendas se incrementa el esfuerzo técnico y económico que debe dedicar la SMRU a este aspecto).

Hay que destacar que desde el momento de llegada de la familia a la vivienda se le ofrece el apoyo de una trabajadora social, que les va a acompañar en toda su trayectoria de mejora de su calidad de vida desde la vivienda.

Desde el apoyo inicial para la instalación en la nueva vivienda se va realizando una intervención continuada desde el Trabajo Social, si bien será de diferente tipo e intensidad en función del momento evolutivo de la familia, necesidades, capacidad de adaptación, resto de apoyos existentes, etc...

En cualquier caso, es un trabajo que se realiza siempre partiendo desde la responsabilidad personal sobre la propia vida; en nuestro caso, este aspecto se manifiesta de forma muy evidente en el pago del alquiler como indicador.

El precio del alquiler está condicionado por ser viviendas de protección oficial. Sobre este precio se aplica una subvención que puede ir del 10 al 50%, en función de la situación socioeconómica de la familia. De esta manera, el precio del alquiler se mantiene en un 20-25% de los ingresos de las familias, porcentaje que se considera aceptable para afrontar el resto de necesidades de la vida diaria.

La subvención media se sitúa en estos momentos en el 31%, lo que da idea de la situación de necesidad de familias residentes en nuestras viviendas.

El Trabajo Social que se lleva a cabo con las familias se realiza siempre en colaboración y coordinación continuada con el resto de instancias que intervienen o pueden intervenir, destacando los Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros de Salud, IASS, Gobierno de Aragón, Asociaciones de diferente índole,...

En los últimos tiempos se están incrementando las situaciones de familias con necesidad de apoyo e inserción, destacando algunas problemáticas concretas:

- Ancianos.- Cada vez hay más ancianos en nuestras viviendas, son más mayores, están más solos y reúnen más problemáticas combinadas. También se incrementan las necesidades de personas mayores con viviendas propias o del mercado libre de alquiler inadecuadas para sus necesidades. El Ayuntamiento, en colaboración con la SMRU, ha comenzado un programa de *viviendas tuteladas* para la Tercera Edad. Ya están en funcionamiento 14 viviendas en la zona de San Pablo, y se pretende ir extendiendo por la ciudad; comenzando con otras 42 en el Barrio Oliver y 10 en La Magdalena.
- Jóvenes.- Un 5% de las viviendas de nuestro programa general se reserva para parejas jóvenes con hijos. Para facilitar además el primer acceso a la vivienda, el Ayuntamiento ha creado la bolsa y subvenciones de *Vivienda Joven* contando con la colaboración de la SMRU, que proporciona viviendas para este programa y ha firmado un convenio con el INJUVE para construcción de más viviendas de alquiler para jóvenes.
- Minorías Étnicas.- el 20% de las viviendas de la SMRU están ocupadas por familias de etnia gitana. Si tenemos en cuenta las familias gitanas que viven de alquiler en Zaragoza, el 60% lo hacen en viviendas de la SMRU. Existe un contacto conti-



nuado con las asociaciones que les representan, así como con la Casa de las Culturas del Ayuntamiento, con quien se realiza una iniciativa de empleo específica. Así mismo, se participa en los grupos de trabajo sobre chabolismo actualmente en funcionamiento.

- Personas solas con cargas familiares.- Para este grupo se reserva el 5% de nuestras viviendas, pero es mucho mayor su representación, suponiendo uno de los grupos a los que se apoya más intensamente.
- Inmigrantes.- Dados los requisitos para acceder a estas viviendas (sobre todo el empadronamiento), no es muy grande el número de familias inmigrantes, menor al 5%. Se trata principalmente de familias magrebíes, portuguesas y guineanas. En su mayoría los dos miembros de la pareja son extranjeros, y casi la mitad de ellos son menores de edad, es decir, son en su mayoría familias con niños. Se detecta un aumento de solicitudes de este grupo en cada nueva apertura de plazo de solicitudes de vivienda.
- Enfermos mentales.- Está aumentando este grupo de población en nuestras viviendas, en su mayoría faltos de apoyo familiar, social, muchas veces sin diagnosticar, sin tratamiento médico,...

Apoyar con programas adecuados a estos grupos, desde una perspectiva integradora y potenciadora de sus propias capacidades, es una de nuestras prioridades.

Para facilitar el desarrollo de estos programas estamos creando un *sistema informático* propio que nos permite conocer mejor la realidad y servirá de base de los programas de mejora que se van elaborando.

Así mismo, nos encontramos en un proceso de remodelación del *sistema de acceso* a nuestras viviendas, en aras a facilitar tanto el acceso como la propia presentación de solicitudes a la población. Pretendemos abrirlo a colectivos que ahora tienen difícil acceso, y conseguir un sistema que pueda adaptarse a las necesidades que se vayan detectando de una forma flexible.

Por último, otros retos de futuro nos dirigirán a conseguir:

- Una mejor *coordinación* entre los diferentes servicios de alojamiento que se ofrecen en la ciudad, evitando duplicar ser-

vicios y necesidades sin cubrir. Esta coordinación deberá realizarse entre las diferentes políticas de vivienda (venta, alquiler, rehabilitación,...) y entre los diferentes agentes que actúan sobre el alquiler, creando espacios de reflexión conjunta.

- Optimizar el *mantenimiento* físico de las viviendas, aspecto cada vez más importante al aumentar su edad. Deberán dirigirse cada vez más hacia la mejora medioambiental, facilitando la apropiación, la convivencia vecinal y la creación de entornos seguros.
- Conseguir un *parque de viviendas de alquiler distribuido* por toda la ciudad, evitando concentraciones excesivas y facilitando la permanencia en el barrio de procedencia, en el que el sentido de pertenencia a una comunidad, la ayuda mutua y la participación social contribuyen al bienestar de la familia.
- Participar, como un agente más y en coordinación con las redes sociales, en las *acciones globales* de la ciudad encaminadas a la mejora del bienestar social y la inclusión.