

Trabajo Fin de Grado

TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO SOCIAL: UNA SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA

Autor

Aser Hernández Toral

Directora

Eva M^a Tomas del Rio

FACTULAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL
TRABAJO

Año 2020

Trabajo social como poesía...

“Cantemos como quien respira. Hablemos de lo que cada día nos ocupa. Nada de lo humano debe quedar fuera de nuestra obra. En el poema debe haber barro, con perdón de los poetas poetísimos. La poesía no es un fin en sí. La poesía es un instrumento, entre otros, para transformar el mundo”

(Gabriel Celaya)

Este trabajo no habría sido posible sin las aportaciones y la experiencia de mis compañeras de Zaragoza Vivienda, en especial de la Jefa de Área de Gestión Social, Pilar Aguerri, que tan generosamente me ha facilitado toda la información que le ha sido posible. A las compañeras de la Cooperativa La Bezindalla de las que tanto aprendemos de su buen hacer. A la directora de este trabajo por su paciencia, implicación y todos sus conocimientos. A mi maestro y amigo Ángel Sanz, con el que me inicié en la investigación social y uno de los culpables de que haya acabado dedicándome al trabajo social en vivienda. Y finalmente, a todos los/las vecinos/as, a todos los usuarios/as, de los que aprendemos cada día algo nuevo y que son los/as verdaderos/as protagonistas de este trabajo. Gracias

RESUMEN:

El trabajo que se presenta a continuación es la sistematización de una experiencia de Trabajo Social Comunitario realizado en las viviendas sociales, propiedad de la Sociedad Municipal de la Vivienda (Zaragoza Vivienda de aquí en adelante).

Significa una oportunidad para poner en valor el papel del Trabajo social en el ámbito de la vivienda y también para reivindicar dos grandes anhelos profesionales: El Trabajo social comunitario y el trabajo en prevención.

La experiencia que se presenta conjuga ambos anhelos al tratarse de una intervención comunitaria realizada a través de metodologías participativas con un fin preventivo. Uno de los objetivos principales de esta experiencia fue generar sentimiento de comunidad en el bloque de viviendas objeto de intervención dados los beneficios que podía aportar a los/as inquilinos/as de cara a afrontar las distintas situaciones que genera la convivencia.

Palabras clave: trabajo social, vivienda, comunidad, participación, convivencia, prevención.

ABSTRACT:

The work presented below is the systematization of a Community Social Work experience carried out in social housing owned by the Municipal Housing Society (Zaragoza Housing from now on). This represents an opportunity to highlight the role of social work in the field of housing and also to revive two great professional yearnings: community work and prevention. The experience presented combines both desires as it is a community intervention carried out through participatory methodologies along with a preventive purpose. One of the main objectives of this experience was to generate a sense of community in the block of housing which was the object of intervention given the benefits that it could bring to the tenants in order to face the different situations generated by coexistence.

Keywords: social work, housing, community, participation, coexistence, prevention.

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN/ ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN	9
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO	11
3. METODOLOGÍA, FASES Y TÉCNICAS EMPLEADAS	11
3.1 La sistematización: más allá de la recuperación de la experiencia	11
3.2 Enfoque: una sistematización desde el trabajo social	12
3.3 Fases del proceso de trabajo implementado	14
3.4 Técnicas empleadas y fuentes	15
4. FUNDAMENTACIÓN: TRABAJO SOCIAL DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL	16
4.1 Las potencialidades del Trabajo social comunitario	16
4.2 La participación como elemento consustancial del proceso	19
4.3 La implementación del proceso desde el enfoque de la prevención	20
4.4. La intervención con individuos y familias	22
5. SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA: INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN UN CONJUNTO DE VIVIENDAS SOCIALES.	22
5.1 Un indispensable inicial: Conocer el contexto de la intervención	23
5.1.1 Delimitación espacial y equipamientos	23
5.1.2 Breve radiografía sociodemográfica	23
5.1.3 Evolución de la población de las viviendas: el por qué	24
5.1.4 Las viviendas: el espacio físico donde vivir	26
5.2 Información y difusión	28
5.3 Atención y seguimiento de casos: el trabajo social con individuos o familias	28
5.4 El estudio	32

5.5 La entrega de llaves conjunta	41
5.6 Primeras reuniones: sembrando el trabajo comunitario	45
5.7 El Trabajo Comunitario: un proceso de diagnóstico comunitario participativo	48
5.7.1 Sesión de trabajo vecinal 1	50
5.7.2 Sesión de trabajo vecinal 2	52
5.7.3 Trabajo en grupos: diseño de plan de trabajo operativo	52
5.7.4 Ejecución de las actividades: manos a la obra	57
5.8 El grupo de convivencia	60
5.9 Apertura de la piscina: un momento para divertirse aprendiendo	63
5.10 Jornada de puertas abiertas: rompiendo estereotipos y prejuicios	65
5.11 Evaluación	68
6. A MODO DE CONCLUSIONES	70
7. PROPUESTAS	74
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	
I. Resumen de actividades	
II. Solicitud de vivienda	
III. Contrato	
IV. Planos de la zona y dirección de interés	
V. Plano de la vivienda	
VI. Recomendaciones de uso y mantenimiento	
VII. Normas de uso de la piscina	
VIII. Normas internas	
IX. Gestiones a realizar para contratar suministros	
X. Deficiencias vivienda	
XI. Carta fecha de pago	

XII. Comunicaciones servicio de mantenimientos

XIII. Protocolo conflictos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Incremento de población por años	24
Tabla 2. Incremento de población total	25
Tabla 3. Incremento miembros de la unidad familiar	26
Tabla 4. Nº de habitaciones según vivienda	26
Tabla 5. Seguimiento social	30
Tabla 6. Inquilinos: situación laboral, ingresos y tipos de familia por ingresos	35
Tabla 7. Contratos firmados/ año (2016-2018)	42
Tabla 8: Resultado grupo de trabajo sobre normas	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Incremento de población por años	25
Gráfico 2. Seguimiento social	31
Gráfico 3. Radiografía inquilinos	34
Gráfico 4. Ingresos por unidad de convivencia	36
Gráfico 5. Grado de satisfacción con su vivienda (0 mínima y 10 máxima)	37
Gráfico 6. Principales aspectos que mejoraría de su vivienda (Respuesta múltiple)	37
Gráfico 7. Valoración de conductas positivas y negativas de los vecinos	38
Gráfico 8. Grado de satisfacción con la comunidad de vecinos	39
Gráfico 9. Valoración de las relaciones vecinales	40
Gráfico 10. Opinión conflictividad	41

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Vista área del bloque de viviendas	27
Imagen 2. Flujograma	45
Imagen 3. Preparación de taller y materiales	47
Imagen 4. Reunión equipo técnico	49
Imagen 5. Tetralema de Parque Goya	50
Imagen 6. Aportaciones correspondientes a las diferentes posturas del tetralema	51
Imagen 7. La comunidad	57
Imagen 8. La Comunidad Intercultural	58
Imagen 9. La Comunidad Limpia y Saludable	59
Imagen 10. Actividad piratas Parque Goya II	63
Imagen 11. Finalidad de la actividad	64
Imagen 12: Visitas a las viviendas	67
Imagen 13. Reunión post visitas	67

1. INTRODUCCIÓN

En octubre de 2015, el nuevo equipo de gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza tuvo la oportunidad de adquirir un nuevo bloque de viviendas en la zona conocida como “Parque Goya II”. El bloque de 191 viviendas pertenecía a una sociedad mixta entre la Sociedad Municipal de la Vivienda y Cerro Murillo (Ibercaja). Para poder adquirirlas se disolvió dicha sociedad pasando las viviendas a ser propiedad del Ayuntamiento y transformarlas en viviendas en régimen de vivienda social.

Este cambio de régimen comporta una serie de características como la reducción del precio del alquiler, al estar estipulado el precio de la vivienda social de Zaragoza Vivienda en 3’75 euros el metro cuadrado¹. También se pueden optar a las ayudas al alquiler del Ayuntamiento de Zaragoza² y tienen aparejado un Programa de Apoyo y Seguimiento Social que es llevado a cabo por un trabajador o trabajadora social. Este programa busca facilitar el acceso a un nivel de calidad de vida digno, para lo que se requiere habitualmente un apoyo social que facilite la información, orientación, derivación y acompañamiento a las personas y familias que, residiendo en estas viviendas, puedan necesitar recursos económicos, sociales, educativos, culturales, de apoyo personal y familiar, entre otros. Se establecen diferentes niveles de apoyo en función de la evaluación inicial y/o periódica de las necesidades sociales de la unidad de convivencia. No obstante, los momentos en los que este apoyo puede ser más importante son: la adjudicación del derecho de acceso a una vivienda social, la asignación de la vivienda concreta, momentos de dificultad para afrontar las responsabilidades económicas asociadas al alquiler y aspectos relacionados con la convivencia comunitaria.

Es en el contexto descrito en el que surge el germen del presente trabajo fin de grado. Cabe apuntar que en el caso de Parque Goya II, el autor de este trabajo es el trabajador social encargado de realizar dicho programa. Además del trabajo en esta zona también realizó el seguimiento de las viviendas de “Parque Goya I” y algunas viviendas “seltas”³ en el barrio de Arrabal, haciendo un total de 306 viviendas.

Se puede entender que este cambio de régimen de la vivienda lleva aparejados una serie de cambios no exentos en algunas ocasiones, como todo cambio, de ciertas dificultades.

El objetivo del trabajo que presento a continuación es el de sistematizar y explicar una práctica de trabajo social comunitario que se ha llevado y se está llevando a cabo en este bloque de viviendas. Esto supone la oportunidad de mostrar una situación tan rica para la investigación social como la conversión de unas viviendas en régimen de alquiler libre en viviendas sociales,

¹ Por término medio, el precio del alquiler de vivienda libre se situó en 2019 en 7,7 euros por metro cuadrado en la capital aragonesa, según datos ofrecidos por el Ministerio de Fomento.

² A estas ayudas solo pueden optar aquellas personas que residen las viviendas sociales pertenecientes a Zaragoza Vivienda. BOPZ. 54 08/03/2019.

³ Con la expresión “seltas” se hace a referencia a que en el bloque o conjunto de viviendas solo hay una sola vivienda propiedad de Zaragoza Vivienda.

con todo lo que ello conlleva: las nuevas dinámicas que se generan, los conflictos, rumores, prejuicios y también la solidaridad, nuevas redes sociales, formas de colaboración y apoyo mutuo que se producen. Un proceso complejo que, como la vida, merece la pena ser relatado.

Supone también dejar constancia por escrito de las técnicas y herramientas empleadas para que este proceso fuera lo más adecuado, tanto para las personas que vivían en las viviendas, las nuevas que llegaban, como para el barrio. Y a su vez supone la posibilidad de que esta experiencia pueda ser replicada, si se considera oportuno, en otros municipios o regiones donde dispongan de viviendas sociales.

Finalmente, es un momento de reflexión y evaluación sobre el modelo de viviendas sociales y la forma en la que en ellas se interviene y el papel del trabajo social. A día de hoy no tenemos conocimiento de que haya un proceso u experiencia de similares características en el estado español lo que aun da más valor si cabe a este trabajo.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo general

Elaborar una sistematización de la intervención social realizada en un bloque de viviendas que pasan de un régimen de vivienda libre en alquiler a vivienda social en alquiler. Más específicamente, se pretende generar reflexión sobre la práctica del trabajo social en este contexto, que contribuya a mejorar las intervenciones en el ámbito de la vivienda social, el trabajo social comunitario y el trabajo en prevención.

Cabe destacar que precisamente una de las funciones del trabajo comunitario es la de documentar el proceso de trabajo, ya que esta documentación es fundamental para garantizar la información, para la transmisión de la experiencia y para la evaluación del trabajo y del propio proceso comunitario.

Objetivos específicos

- I. Identificar las etapas y pasos fundamentales del proyecto analizado.
- II. Analizar las intervenciones desarrolladas desde el trabajo social comunitario y de prevención.
- III. Describir el papel de los/as profesionales del trabajo social en el proceso de trabajo.
- IV. Reconocer las fortalezas y debilidades de la experiencia profesional desarrollada.
- V. Identificar aspectos de mejora.

3. METODOLOGIA, FASES Y TÉCNICAS EMPLEADAS

La estrategia para la elaboración de este trabajo está guiada por la metodología de la sistematización. Por este motivo, se va a repasar brevemente en qué consiste, cuáles son sus peculiaridades en cuanto a su aplicación desde el trabajo social, las etapas que incorpora y las técnicas y herramientas utilizadas en el caso que nos ocupa.

3.1 LA SISTEMATIZACIÓN: MÁS ALLÁ DE LA RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Comenzaremos este apartado delimitando a qué nos referimos cuando nos planteamos llevar a cabo una sistematización. Tal y como expone Zavala (2010), desde el punto de vista epistemológico, la sistematización de la experiencia se inscribe en el contexto de una postura empirista que implica necesariamente partir de la praxis, para después reconstruirla, permitiendo la distancia para observar la realidad que ha sido producida en la práctica.

Una definición más concisa e instrumental la encontramos en Jara (citado en Eizaguirre, Urrutia y Askunze, 2004):

“La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”. (p 13)

Hay autores que señalan el comienzo de la sistematización en los años cincuenta en el marco de la Academia de Ciencias Sociales y del Servicio Social en América Latina. En ese momento, sistematizar era recuperar, ordenar, precisar y clarificar el saber del servicio social para darle un carácter científico. En cualquier caso, la sistematización tal y como la entendemos en la actualidad, surge en América Latina en los años setenta y desde organizaciones que trabajan en el ámbito de la educación popular. Desde entonces hasta la actualidad, ha habido momentos más álgidos que otros que han posibilitado que la sistematización se desarrolle por diferentes caminos y se materialice en diferentes propuestas. Así pues, en cuanto al alcance de la metodología en este campo, nos encontramos con una propuesta que está abierta y en permanente construcción. (Eizaguirre et al., 2004).

3.2 ENFOQUE: UNA SISTEMATIZACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

En línea con lo expuesto, la sistematización de prácticas de trabajo social también aparece, “como un movimiento profesional fuerte y que se estructura en Latinoamérica en forma original, con una perspectiva teórica que parece ser relativamente homogénea, al menos en líneas generales” (Zúñiga, 1992: p.19)

Zavala (2010) subraya que, en el caso del trabajo social, se debe incorporar la sistematización de la experiencia en la disciplina, como estrategia fundamental para la producción teórica y generación de propuestas metodológicas que contribuyan a responder adecuadamente a las características, condiciones y necesidades de cada contexto social y mejoren la práctica profesional.

“Sistematizar esta práctica no es nada menos que rehacerla y reconstruirla, o nada más que darle al trabajador social el marco de análisis que permita hablar de ella en términos rigurosos, comunicarla y justificarla mostrando su lógica interna y su efectividad.(p. 20)

Parece evidente que el desarrollo de la sistematización ha seguido diferentes corrientes dependiendo de con que ámbito profesional estuviera vinculada. Asimismo, los distintos enfoques de una sistematización difieren según cual sea su objetivo. El objetivo prioritario de este documento es compartir el trabajo realizado. Pero, como en toda sistematización, nos acaba llevando a cumplir otros, porque realizar una sistematización requiere un análisis riguroso de nuestra práctica, repensándola y rehaciéndola desde una perspectiva analítica que nos permita tener una mejor comprensión del trabajo realizado.

Siguiendo a Zúñiga (1992) el enfoque de nuestra sistematización deriva de dar respuesta a algunas preguntas: ¿Cuál es el sistema que nos interesa estudiar?; ¿Desde qué punto de vista queremos tratar de entenderlo?; ¿Cómo queremos contribuir a su conservación o a su

transformación?; ¿Qué pretendemos con ello?. En este caso el objeto a sistematizar es la propia intervención en una comunidad de vecinos/as, planteando el estudio desde una perspectiva integral, teniendo en consideración la implicación en el proceso de un conjunto diverso de agentes (técnicos/as, vecinos/as...), si bien, se va a dar prioridad al análisis desde la óptica del trabajo social.

En este sentido cabe subrayar que uno de los requisitos indispensables para poder realizar una sistematización es haber participado en la experiencia. En concreto, Zavala (2010) especifica que para realizar un correcto análisis interpretativo es fundamental que el/la profesional del trabajo social sea participe en la experiencia de la práctica no solo como observador. En la experiencia que se analiza en estas páginas el trabajador social ha tenido el privilegio de participar en todas las actividades de forma activa, con distintas funciones dependiendo de lo que se requería de él en cada momento.

Otra cuestión que nos plantea Zúñiga (1992) es la relación entre la sistematización y el concepto de sistema, remitiéndonos a la teoría general de sistemas de Von Bertalanffy. Siguiendo a este autor, podemos constatar que una comunidad de vecinos/as no solo cumple con todas las características necesarias para considerarse como un sistema, sino que se trata de un sistema rico e interesante a analizar:

“Un sistema es cualquier conjunto interconectado de elementos que uno pueda, de alguna manera, tratar como una totalidad: en consecuencia uno reconoce que es un conjunto interconectado de elementos” (p. 21).

En detalle precisa que se puede hablar de sistemas cuando se pueden evidenciar relaciones y cuando estas se pueden definir empíricamente pudiéndose predecir las transformaciones globales que aportará el cambio de una variable (Zúñiga, 1992: p.24). Advierte que la atención directa en instituciones, produce un conocimiento directo, experiencial que sucumbe fácilmente a malas costumbres intelectuales. Es por ello que el aporte actual de la sistematización está en su poder de convocatoria a una reflexión colectiva, tanto a los grupos de acción como a los profesionales que trabajan en ellos. En la misma línea, Jara (2012) subraya que la sistematización no responde a un momento concreto, sino que debe centrarse en las dinámicas de los procesos y su movimiento.

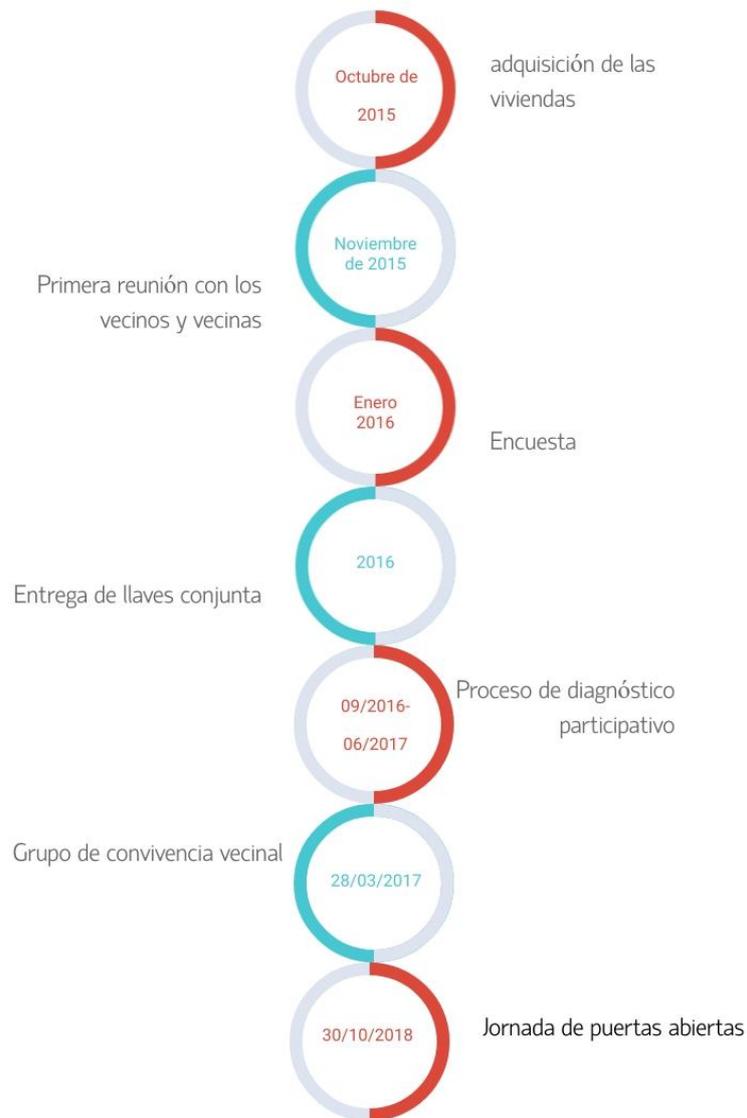
Para finalizar, merece la pena recuperar las palabras de Zavala (2010) en relación a la necesidad de adoptar un paradigma interpretativo a la hora de realizar un trabajo de sistematización:

“La mirada del trabajador social para aprehender determinada realidad se da en tanto considera a los sujetos en su dimensión humana inmersa en una telaraña de significados y la comprensión del sentido de la acción. Esto me conduce a plantear que el conocimiento en la práctica y la relación entre teoría-práctica desde el paradigma interpretativo se genera a partir de la interpretación de la experiencia. El análisis interpretativo posibilita articular y elaborar la comprensión de los aprendizajes al relacionar teoría y práctica, toda vez, que el saber nos conduce el actuar; por tanto, la acción no es algo externo al sentido o interpretación que la produce”.(p.95)

3.3 FASES DEL PROCESO DE TRABAJO IMPLEMENTADO

A continuación se enuncian brevemente las fases del trabajo desarrollado:

1. Diseño del proyecto de sistematización
2. Búsqueda y recogida de materiales (fuentes primarias y secundarias de información, tal y como se explica en el siguiente apartado)
3. Reconstrucción cronológica a partir de los materiales recogidos (línea del tiempo)



Empty text

4. Interpretación y comprensión crítica, como resultado del diálogo que se establece entre los supuestos teórico- metodológicos que utiliza el trabajador social con la realidad observada. Se tendrá en consideración la voz de los actores de la experiencia a sistematizar. “El arte del análisis interpretativo tiene como criterio fundamental que el trabajador social sea participe en la experiencia de la práctica y no solo un observador”. (Zavala, 2010, p: 99)

5. Comunicación y difusión de los aprendizajes

3.4 TÉCNICAS UTILIZADAS Y FUENTES

En este apartado se van a describir brevemente las técnicas utilizadas para su realización y las fuentes consultadas siguiendo la propuesta de Zavala (2010). En síntesis se ha desarrollado un trabajo etnográfico a partir de la observación participante y el análisis documental.

Se entiende por observación, la participación del analista más o menos activa en la vida rutinaria de la entidad o fenómeno relacionado con el objeto de estudio, para recoger datos e informaciones de primera mano de forma sistemática y acorde al diseño del proyecto de estudio (Alvira et al., 2000; Corbetta, 2010).

Algunos autores marcan un mínimo de 6 meses conviviendo con un grupo para hablar de un trabajo etnográfico. La experiencia de intervención en este bloque viviendas comprende, principalmente un periodo de trabajo que abarca un periodo de 3 años pero que sigue extendiéndose hasta el momento presente. Debido a la intensidad de la intervención y las diarias interacciones con los miembros de esta comunidad de vecinos/as se puede incorporar la sistematización como el producto resultante de un estudio etnográfico.

Asimismo, la observación puede incorporar otras técnicas. Es decir, además de la observación directa de las actividades e interacciones de los actores sociales objeto de análisis o evaluación, se pueden desarrollar entrevistas estructuradas y no, y el análisis de documentos escritos y de otros materiales. Corbetta (2010) subraya las potencialidades de esta técnica que permite analizar material informativo sobre un determinado fenómeno que existe con independencia de la acción del investigador. Esta apropiación de documentos permite realizar estudios diacrónicos a bajo coste.

En concreto, se han analizado materiales procedentes de diferentes fuentes:

- **Fuentes iconográficas:** Imágenes fotográficas, folletos, dibujos, tetralemas, árbol de problemas... Todos los materiales visuales que se han convertido en una huella de las diferentes dinámicas desarrolladas en el proyecto han sido tomadas en consideración.
- **Fuentes orales:** Dentro de las fuentes orales tenemos que destacar toda la información que hemos recibido formal o informalmente a través de las personas participantes en las actividades realizadas. En algunos casos han sido preguntados directamente en las entrevistas realizadas en el marco del seguimiento social de las viviendas; en otros, o a través de encuentros fortuitos en el barrio, en los que los/as vecinos/as trasladaban su opinión o sentir sobre el proceso realizado facilitando el *feed-back* sobre aquello que se estaba llevando a cabo en las viviendas.

➡ **Fuentes escritas:** diario de campo, historia social, actas de las reuniones celebradas, encuestas... En concreto se han revisado múltiples documentos:

- Estudio Socioeconómico y proyecto de dinamización de las viviendas en alquiler de Parque Goya II (Estudio realizado a través de encuestas)
- Memoria de la intervención comunitaria realiza por Cooperativa Social la Bezindalla.
- Plan Estratégico Zaragoza Vivienda 2017-2020
- Actas de las reuniones generales de vecinos/as
- Actas de las reuniones del Grupo de Convivencia Vecinal
- Revisión de las notas de campo
- Revisión de historias sociales

4. FUNDAMENTACIÓN. TRABAJO SOCIAL DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL

El proyecto que se sistematiza en estas páginas es el resultado de la convergencia de tres ideas fuerza que son desarrolladas a continuación: las potencialidades del trabajo social comunitario (que es el predominante en esta experiencia); la participación como elemento consustancial del proceso; y la implementación del proceso desde el enfoque de la prevención. Se va a proceder a la revisión de estas tres perspectivas de intervención que en cualquiera de los casos, en la práctica están interconectadas.

Como señala Marchionni (1999) la acción comunitaria no puede llevarse a cabo en ámbitos demasiado grandes físicamente ni demasiado poblados geográficamente por lo que el bloque de viviendas como el que nos ocupa en este caso, adquiere una dimensión adecuada para visibilizar las interacciones entre teoría y práctica fruto de la sistematización.

4.1 LAS POTENCIALIDADES DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Según Lilo y Rosello (2001) el Trabajo Social Comunitario *“hace referencia al proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de está en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación o creación de recursos de la misma”*. (p. 19).

Para el Trabajo Social sigue siendo un aspecto fundamental, no en vano es uno de los tres niveles de intervención (o métodos históricos): (i) trabajo social de casos (o con individuos y familias), (ii) trabajo social con grupos y, (iii) trabajo social con comunidades. (Eito y Gómez, 2013).

Al hablar de lo comunitario haremos referencia también a los lazos, a las relaciones, que unen a las personas, en procesos paralelos en la satisfacción de sus necesidades, en este caso en la de la vivienda. Y será, principalmente, pero no sólo, en esas relaciones en las que se ha trabajado en esta experiencia. Por lo tanto se trata de un enfoque superador de lo asistencial que busca el progreso y la promoción de sus propias capacidades más que el hecho de otorgar una serie de recursos (Pelegri, 1990).

Para que podamos considerar que existe una comunidad, sus miembros deben compartir⁴:

- Una **historia** común (la que se va creando a lo largo del tiempo en estas viviendas y sus zonas comunes, y su interacción con nosotros como gestores)
- **Experiencias** (con los vecinos/as, en sus zonas comunes, con nosotros...)
- **Relaciones emocionales**: experiencias positivas y negativas que producen un poso afectivo.
- Reconocimiento de una **identidad** y un destino para los miembros. A pesar de sus diferencias, sentir que hay aspectos que les unen facilita el encuentro de intereses y metas comunes por los que trabajar en común (beneficio compartido)

Las dinámicas grupales entre los vecinos y vecinas influyen en el bienestar individual y grupal, en el desarrollo de conflictos de convivencia, en el apoyo mutuo, en la seguridad y confort del alojamiento, en el mantenimiento adecuado de los espacios comunes, en la integración de los vecinos en el barrio, en la satisfacción global de los residentes y en la creación de estereotipos (especialmente en su vertiente negativa) sobre los conjuntos de vivienda social y sus habitantes. En el caso que nos ocupa, además de satisfacer una necesidad tan básica como es la vivienda, se ha trabajado en relación cómo mejorar todos los aspectos que se acaban de citar además de buscar la autonomía a la hora de gestionarlos (AVS, 2016).

La intervención comunitaria se convierte, así, en una herramienta fundamental para la gestión social en las viviendas de alquiler, partiendo de la asunción de estas **premisas** (AVS, 2016):

- Las fuerzas y los **sistemas sociales** son importantes en la determinación de la conducta de las personas. Por lo tanto, si queremos influir en la conducta de una persona, tenemos que tener en cuenta estas influencias sociales, y trabajar para que sean compatibles con nuestros objetivos, nunca contradictorias.
- El entorno social es **fuentes de recursos** y potencialidades para la persona, y esta influencia pueden tener un signo positivo o negativo. Debemos por ello conocerlo y encaminarlo hacia los intereses comunes y de mejora.
- Hay que contar con que toda persona tiene **acceso** a los recursos de la comunidad, nunca está aislada de ella.

⁴ Información extraída del módulo VII del curso online: Gestión Social del Parque Público de Viviendas (AVS, 2016).

- Los **problemas psicosociales** que podemos encontrar en nuestra labor diaria en la gestión social de las viviendas están en el propio sujeto, pero sobre todo se sitúan en el sistema social en el que está incluido, y en las relaciones que mantiene el individuo con el entorno social.
- Por ello, aumentar la **competencia** en este ámbito es una acción preventiva respecto a la aparición de los problemas psicosociales.
- En cualquier caso, partiremos de que las necesidades personales y los intereses sociales son compatibles, y trabajaremos en sentido **positivo** para conseguir una ganancia global.
- Cuando encontramos una disfunción personal-grupal, podemos actuar sobre ella con dos **herramientas** fundamentales: el cambio social y el rediseño del entorno.

La tendencia del trabajo social desde hace años en el Estado Español (no así en los países latinoamericanos) ha sido la del predominio del trabajo social individual o de casos, centrado en la resolución de necesidades de las personas usuarias. Nos hemos visto arrastrados por la responsabilidad de dar respuesta a las necesidades más apremiantes de la población dejando de lado otros métodos o niveles de intervención. Probablemente, centrándonos más en el síntoma que en la causa y perdiendo, por tanto, parte del análisis crítico que debe aportar nuestra profesión. Esto ha hecho que tampoco se disponga, menos en las entidades, proyectos, programas, etc. destinadas a tal efecto, del tiempo que requiere una correcta intervención comunitaria. Hemos comprobado en esta experiencia que cualquier tipo de intervención de este tipo requiere del seguimiento estricto del método de trabajo social:

1. Estudio- investigación
2. Diagnostico social
3. Planificación: diseño de la intervención social
4. Ejecución: el proceso de intervención
5. Evaluación

Cerramos nuestro apartado recordando que nuestra constitución reconoce en su artículo 47 el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna. El prescindir de un lugar donde vivir supone la ausencia de un derecho fundamental y también una forma extrema de exclusión social. El alojamiento se convierte por ello en una necesidad vital, básica y un problema social que debe ser abordado desde el Trabajo Social Comunitario (Lilo y Rosello, 2001).

Precisamente una de las funciones del trabajo con comunidades es la de documentar el proceso comunitario, ya que esta documentación es fundamental para la información, para la transmisión de la experiencia y para la evaluación del trabajo y del propio proceso comunitario (Marchioni, 1999).

4.2. LA PARTICIPACIÓN COMO ELEMENTO CONSUSTANCIAL DEL PROCESO

El Art. 9.2 Constitución Española establece que: *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”*.

Actualmente, la tendencia institucional tanto en España como a nivel internacional es proclive a abrir cada vez más espacios para la participación social enmarcados dentro del paraguas de la denominada “democracia deliberativa”, relacionada con una toma de decisiones en la gestión pública abierta a los diferentes actores implicados. Con todo, el alcance de las experiencias puestas en marcha es muy dispar (Brugué, 2018).

Lo que parece claro es que la participación, en el sentido de “tomar parte” y “transformar” con otros el conjunto de relaciones y los espacios sociales, mejora las posibilidades de autonomía personal e integración relacional y en consecuencia, optimiza las intervenciones sociales (EAPN, 2010)

Lo que pone en valor este trabajo, como se verá, es el papel esencial de los vecinos y vecinas protagonistas del proceso. Implicarse en la participación vecinal, es un trabajo voluntario que hace a los residentes sentir los edificios como propios, al nivel de las decisiones y tareas de administración, y esto, mejora la calidad de las viviendas y sus entornos, su satisfacción con los servicios, estrecha los lazos entre sus habitantes y les ayuda a sentirse parte de la comunidad.

En esta línea, Jara (2017) especifica los rendimientos de la participación en los procesos. En concreto, contribuye a:

a) Generar un conocimiento liberador a partir del propio conocimiento popular, que va explicitándose, creciendo y estructurándose mediante el proceso llevado por la propia población y que las personas encargadas de la dinamización simplemente facilitan aportando herramientas metodológicas.

b) Como consecuencia de ese conocimiento, dar lugar a un proceso de empoderamiento o incremento del poder político (en un sentido amplio) y al inicio o consolidación de una estrategia de acción para el cambio.

c) Conectar todo este proceso de conocimiento, empoderamiento y acción a nivel local con otros similares en otros lugares, de tal forma que se genere un entramado horizontal y vertical que permita la ampliación del proceso y la transformación de la realidad social.

La experiencia europea muestra que las políticas urbanas y de vivienda exitosas tienen una base democrática, es decir, cuentan con la participación de los residentes. Así, son frecuentes

en el ámbito de la vivienda social las asociaciones de inquilinos. Existe una asociación que las agrupa: IUT (International Union Tenants), cuya página web recomiendo consultar⁵.

La Asociación europea que agrupa las asociaciones nacionales de empresas públicas y cooperativas de vivienda social (CECODHAS) en su publicación de 2011 realiza una revisión de las experiencias participativas existentes en este ámbito en distintos países, recogiendo las buenas prácticas y recomendando que para fomentar la participación de los inquilinos es necesario facilitar un entrenamiento, un aprendizaje que proporcione herramientas y al mismo tiempo seguridad, siendo además necesario contar con financiación para la actividad participativa.

A través de esta participación se trabaja el empoderamiento de la comunidad, haciéndola cada vez más autónoma, competente y responsable de su propio bienestar y mejora. Este concepto, acuñado por Rappaport, J. (1981) hace referencia al proceso por el que las personas o las comunidades adquieren control y dominio (*maestry*) sobre los temas que le son propios. Para el autor, los dos componentes básicos del concepto son:

- capacidad individual de autodeterminación (determinación individual)
- Posibilidad de participación democrática en la vida de la comunidad a la que uno pertenece, a través de estructuras sociales como el vecindario (sería la determinación social).

En conclusión, tal y como se explica en las acciones formativas de la AVS: “La comunidad es un entorno protegido en el que aprender a participar, a aportar en positivo, a debatir y buscar entre todas alternativas en beneficio del bien común. Y este aprendizaje puede extenderse después a ámbitos más amplios: el barrio, la asociación de vecinos o de o los movimientos ciudadanos o políticos,... la ciudad” (AVS, 2016).

4.3 LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DESDE EL ENFOQUE DE LA PREVENCIÓN

Es de todos conocido que una actuación preventiva se desarrolla con anterioridad a que el conflicto o la dificultad se presente, evitando o preparándonos para la aparición de los problemas. En cualquier caso, la anticipación siempre disminuirá sus efectos negativos.⁶

Existen tres niveles de prevención (AVS, 2016):

- **Primaria.** Acciones antes de que el problema aparezca, para impedirlo o retrasarlo. Actuamos sobre la población general, principalmente reforzando los factores de protección y disminuyendo los de riesgo. Por ejemplo, a través de acciones de difusión, formativas, de modificación del ambiente en el que se desarrolla la conducta, etc.

⁵ <https://www.iut.nu/>

⁶ Información extraída del Módulo VI del curso online: Gestión Social del Parque Público de Viviendas (AVS, 2016).

- **Secundaria.** Para detectar cuanto antes el problema social, si no hemos podido prevenirlo. Actuamos sobre la población de riesgo, principalmente poniendo en marcha sistemas de detección precoz de los problemas, y estrategias que refuercen la capacidad de las personas de evitar el problema o para enfrentarlo exitosamente cuando se presente.
- **Terciaria.-** Dirigida a reducir las complicaciones una vez presentado el problema, y evitar que se repita o afecte de forma negativa a otros ámbitos.

En entornos complejos, como puede ser el de la gestión social de viviendas, muchas veces es eficaz una prevención inespecífica, en la que se trabaja sobre la población general, especialmente en cuatro vías:

- Conocimiento de la realidad, a través de instrumentos que nos ofrezcan de forma continuada o periódica una visión sobre los riesgos detectables. Este conocimiento puede ser a través de instrumentos formales (encuestas, guías de observación,...) e informales (contacto cotidiano, intercambio de información a través de redes profesionales...).
- Desarrollo de capacidades personales y grupales para afrontar los riesgos y en general los retos cotidianos: habilidades de relación y comunicación, asertividad, empatía, autoestima, estrategias de resolución de problemas, valores, fomento de objetivos de vida,...
- Modificación y mejora del entorno.- condiciones de vida, recursos y servicios disponibles, modelos y valores socioculturales.
- Formación de los profesionales y mejora.- en el sentido de cambio de roles mencionado con anterioridad, fomentando la intervención preventiva, positiva y de desarrollo de capacidades y no sólo centrada en los problemas, comunitaria, en red, con perspectiva ecológica y sistémica..

Como cualquier intervención, la preventiva también requiere planificación

Con nuestros actos transformamos y dotamos de significado, de sentido al entorno y este contribuye de manera decisiva a definir quiénes somos, a ubicarnos no solo ambiental personal y socialmente y a establecer modalidades de relación con nuestro mundo perceptivo, funcional y simbólico. (Varela, 1999).

Los espacios no son lugares neutros están connotados de cuestiones identitarias y por lo tanto de apegos y de simbolismos, esta es la razón por la que se establecen luchas por los usos del territorio.

La ciudad no es solamente el espacio físico, es también una construcción simbólica elaborada con contenidos del pasado, del presente y de las expectativas futuras (Licona, 2012).

Debemos, por tanto, analizar qué significados, qué atribuciones cada uno de los grupos o personas implicadas le dan al lugar, qué elementos son los que se vulneran cuando se

producen conflictos por un espacio o territorio, solo desde la verdadera comprensión de las atribuciones grupales podremos revertir positivamente esa situación de conflicto. Para conseguirlo es importante trabajar desde el enfoque de la prevención.

4.4 TRABAJO SOCIAL CON INDIVIDUOS Y FAMILIAS

La intervención comunitaria constituye la piedra angular de la experiencia a analizar, no obstante, la intervención social continuada con individuos y familias también contribuye al desarrollo del proyecto desde una perspectiva global.

El trabajo con individuos, al que se hace referencia como trabajo social de casos, nace en Inglaterra en plena Revolución Industrial y fue evolucionando, incorporando la intervención con familias, consolidándose como método gracias, en gran parte, a las aportaciones de Mary Richmond (1962).

En 1990 se pone en marcha la construcción de vivienda social en alquiler en la ciudad de Zaragoza. En ese momento se considera la necesidad de contar con la presencia de Trabajadoras Sociales que desarrollen un seguimiento social de las viviendas. La vivienda es un recurso imprescindible para los procesos de inserción social, pero es insuficiente. Para apoyar a los/as inquilinos/as se puso en marcha un modelo de gestión basado en el trabajo social familiar y comunitario (Sanz, 2008).

El seguimiento es una herramienta esencial para conocer las características personales, el tipo de problemas que surgen o pueden llegar a surgir, los apoyos informales con los que cuenta el/la usuarios/as y los recursos empleados en la atención. Permite obtener un mejor conocimiento sobre la situación, en este caso, de los/as inquilinos/as con mayores dificultades, sus necesidades y los recursos que serían necesarios para subsanarlas (Sanz, 2012).

Este enfoque, que fue pionero en su momento, supuso el inicio de un concepto global de respuesta a las necesidades de los/as ciudadanos/as con escasos recursos económicos, trabajando en la prevención de la exclusión residencial y estableciendo mecanismos de intervención basados en la mejora de la calidad de vida de las personas residentes y en la eficacia de la gestión del patrimonio municipal de alquiler.

5. SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA: INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN UN CONJUNTO DE VIVIENDAS SOCIALES

En este apartado se va a exponer la sistematización del trabajo realizado en las viviendas desde el momento en que son adquiridas por el Ayuntamiento y se convierten en vivienda social de alquiler, prestando especial atención a aquellas acciones significativas que se han desarrollado desde el ámbito de trabajo social. En concreto, la estructura que se sigue identifica las diferentes etapas del proyecto, así como sus características.

5.1 UN INDISPENSABLE INICIAL: CONOCER EL CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN

5.1.1 Delimitación espacial y equipamientos de Parque Goya

Este barrio de Zaragoza está situado al norte de la ciudad, dentro del distrito Actur-Rey Fernando, y se encuentra dividido en dos partes por la autovía de Huesca (A-23). Estas dos partes son popularmente conocidas como Parque Goya I y Parque Goya II. Ambas partes del barrio están compuestas tanto por edificios de pisos como por grupos de viviendas unifamiliares.

Se puede acceder al barrio por dicha carretera, por los barrios del Actur y el Picarral y por el Vial Norte que une la A-23 con la Expo 2008 de Zaragoza.

Cuenta con tres líneas permanentes de autobuses (C2, 29 y 35), siendo el tranvía, el medio de transporte público más usado y el que le ha dado al barrio una nueva dimensión sobresaliente.

Posee un gran recurso de parques y jardines, teniendo dos grandes parques y dos plazas con amplias zonas verdes y de juegos para niños.

En estos momentos, Parque Goya dispone de tres colegios públicos (CEIP Parque Goya, CEIP Agustina de Aragón y CEIP Ronda Norte), uno concertado (Escolapios Cristo Rey), un instituto (IES Parque Goya) y una ludoteca situada a precario en una sala del CEIP Parque Goya. Además, un centro de salud situado en Goya II y en la primera fase del barrio, la ubicación de la sede central de los Archivos de Aragón.

Parque Goya II, además del centro de salud, cuenta con un supermercado de gran dimensión y una zona comercial, con establecimientos de muy diversa índole.

Así mismo, existe una biblioteca municipal y una capilla dependiente de la parroquia ubicada en los bajos del edificio motivo de este estudio. Existe otra parroquia en Parque Goya I.

El resto de equipamientos que están situados en el barrio son el Hospital de la MAZ (Mutua de Accidentes de Zaragoza) en la Avda. de la Academia General Militar y el Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos del Gobierno de Aragón en la calle del Lazarillo de Tormes.

Actualmente tiene dos asociaciones de barrio en Parque Goya I. Esto se ha debido a la división del barrio en dos. Una de estas asociaciones tiene ámbito global, pero la otra sólo representa a los vecinos de la segunda fase del barrio.

5.1.2 Breve radiografía sociodemográfica del Barrio

Parque Goya es un barrio joven que ha crecido enormemente. En el padrón de 2014, los datos que se recogen son⁷:

⁷ En base a los últimos datos disponibles desagregados por barrios. Se pueden consultar datos fruto de la explotación del Padrón 2019 para Juntas de Distritos (Actur- Rey Fernando) en : <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-ZGZ-2019.pdf>

- Edad media de hombres: 39 años.
- Edad media mujeres: 40 años.
- Población española: 94%.
- Tasa de dependencia: 41%.
- Tasa de sobre envejecimiento: 11%.
- Índice de Juventud: 156%¹.
- Índice de maternidad: 19%.
- Índice de infancia: 18%.

Estas cifras muestran como el núcleo fuerte de vecinos/as está formado por población joven, principal demandante de viviendas de alquiler y de pisos de VPO.

5.1.3 Evolución de la población de las viviendas: el por qué

Sabiendo que nos encontrábamos en un barrio con una población bastante homogénea, como acabamos de comprobar: población española, joven, con una situación económica estable, etc. la llegada de otro tipo de perfiles de población podía resultar más chocante o llamar más la atención que en otras ubicaciones de la ciudad.

Además del tipo de población, con sus hábitos y costumbres particulares, también iba a suponer un gran incremento de la población en las viviendas. Independientemente del perfil de las personas, un aumento significativo de la población supone un incremento de las interacciones y un cambio importante en la dinámica de una comunidad. En la siguiente tabla mostramos estos datos:

Tabla 1: Incremento de población por años

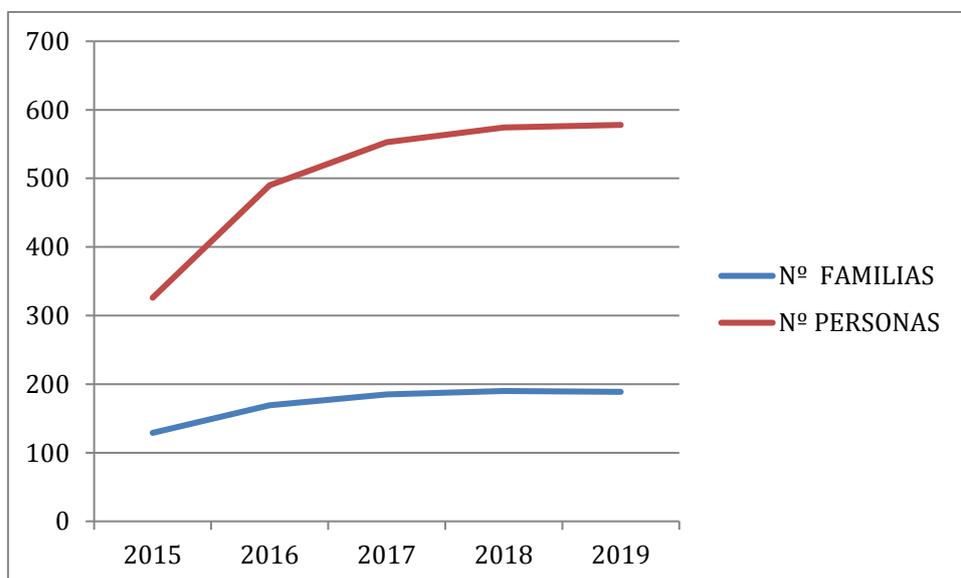
AÑO	Nº FAMILIAS	Nº PERSONAS	VARIACIÓN		VARIACIÓN %	
			FAMILIAS	PERSONAS	FAMILIAS	PERSONAS
2015	129	326				
2016	169	490	40	164	31	50,3
2017	185	553	16	63	9,5	12,8
2018	190	574	5	21	2,7	3,7
2019	189	578	-1	4	-0,5	0,7

Fuente: elaboración propia

Pueden entenderse, a la vista de los datos, la pertinencia de realizar este trabajo preventivo. En el primer año llegaron al bloque de viviendas 40 nuevas familias, de distintos orígenes tanto

nacionales como culturales⁸, lo que suponía un total de 164 personas más en la comunidad, esto es, un aumento de la población del 50,3%.

Gráfico 1: Incremento de población por años



Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Incremento de población total

AÑO	TOTAL		VARIACIÓN		VARIACIÓN %	
	Nº FAMILIAS	Nº PERSONAS	FAMILIAS	PERSONAS	FAMILIAS	PERSONAS
2015	129	326				
2019	189	578	60	252	46,5	77,3

Fuente: elaboración propia

Si analizamos, haciendo una comparativa entre el primer año 2015 y el último, los datos aún son más significativos. Desde que Zaragoza Vivienda adquiere las viviendas han llegado a la comunidad un total de 60 familias, 252 personas, es decir, el incremento de personas en las viviendas ha sido de un 77,3% y el de familias de 46,5%.

El tamaño medio de las familias también ha aumentado. Este dato está directamente relacionado con el tipo de viviendas que hay en estos bloques. Como veremos en el siguiente apartado 5.1.4 la mayoría de las viviendas son de 3 y 4 habitaciones lo que marca el tipo de familias que acceden a estas viviendas. Zaragoza Vivienda intenta ajustar, dentro de las limitaciones con las que se encuentra, el tipo de viviendas a las necesidades de las familias. Con este número de habitaciones la mayoría de familias que entran son familias con hijos, ya sean parejas o familias monoparentales.

⁸ En la actualidad residen personas de 18 nacionalidades distintas.

Tabla 3: Incremento miembros de la unidad familiar

AÑO	TAMAÑO MEDIO FAMILIAS
2015	2,52
2016	2,9
2017	2,99
2018	3,02
2019	3,05

Fuente: elaboración propia

Se puede observar como todos los años se ha ido incrementado en número de miembros de la unidad familiar. El mayor incremento se da del año 2015 al 2016 con 0,38 miembros más por unidad familiar. Esto también nos indica que el perfil de familias que llegaron en ese año estaban formadas por más miembros que las que estaban hasta ese momento. La variación total desde la llegada a las viviendas ha sido de 0,53 miembros más por familia situándose en 3,05 personas por familia. Este dato es superior a la media española que se sitúa en 2,5 personas por familia para el año 2018 según el INE.

5.1.4 Las Viviendas: el espacio físico donde vivir

El bloque de viviendas objeto de estudio, construido en 2008 y situado en la parte conocida como Parque Goya II, está formado por 191 viviendas. En un primer momento se diseñaron para dar alojamiento a las personas que pudieran trabajar durante la Exposición Universal celebrada en ese año en Zaragoza y finalmente se destinaron a alquiler hasta su conversión en vivienda social.

Se trata de un bloque de viviendas construido en forma rectangular que da a cuatro calles: Julián Gallego, Plaza de la Poesía, Eugenio Lucas y La Fragua. En total son quince portales con una altura máxima de 6 plantas. El bloque se diseñó sin barreras arquitectónicas, todos los portales cuentan con ascensor. La calefacción y el agua caliente son centrales. La tipología de las viviendas según el número de habitaciones es la siguiente:

Tabla 4. Nº de habitaciones según vivienda

Nº de habitaciones	Nº de viviendas	%
1	11	5,75
2	17	8,9
3	151	79
4	12	6,28
TOTAL	191	100

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar son mayoritarias las viviendas grandes de 3 habitaciones. Esto hace que favorezcan su ocupación familias con hijo/as y más bien numerosas lo que influye en las dinámicas que se generan en la comunidad.

Las viviendas disponen de un patio interior con una pequeña piscina. A esta zona se puede acceder directamente desde todos portales a excepción de los bloques de Plaza de la Poesía que tienen que entrar por un acceso general situado entre los portales de Julián Gallego 27 y 29.

El número de viviendas ocupadas en el momento en que Zaragoza Vivienda adquiere el edificio es de 129. La inclusión de esta promoción en la bolsa de Zaragoza Vivienda requería de unas acciones de intervención concretas para posibilitar la plena integración de la comunidad de inquilinos en la dinámica y política de la Sociedad Municipal.

Imagen 1. Vista área del bloque de viviendas



Fuente: *Google Earth*

Las viviendas de Zaragoza Vivienda disponen de un Técnico General de Zona (TGZ) que se encarga del de la recepción y gestión de las peticiones de mantenimiento de las mismas así como de la coordinación de los gremios. Este TGZ, en el caso de la zona que nos ocupa, tiene su oficina en los bajos del propio edificio en una oficina ubicada en C/Julián Gallego 29. Este

técnico además de la Zona de Parque Goya II es el responsable de mantenimiento de las zonas de: Parque Goya I, Miralbueno, Valdefierro y Oliver.

5.2. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

Todo proceso debe iniciarse con una fase de información. En consecuencia, la primera acción que se lleva a cabo es una reunión con los vecinos y vecinas de las viviendas, el equipo técnico de Zaragoza Vivienda y el Concejal Delegado de Vivienda y Deporte con la finalidad de informar de los cambios que se iban a producir y de aclarar las dudas que pudieran tener los/as inquilinos/as que ya residían en este bloque.

En esta reunión se informó a los/as vecinos/as de aquellas cuestiones que podrían preocuparles más:

- La no rescisión el contrato de alquiler de ningún vecino/a por superar el límite de ingresos económicos establecidos para acceder a vivienda social. Durante el transcurso de la reunión se pudo comprobar que este hecho era el que más les preocupaba. Las personas que residían en estas viviendas no accedieron a ellas en régimen de vivienda social por lo que la Concejalía de Vivienda decidió no aplicar con carácter retroactivo normativa que perjudicara a los/as inquilinos/as de las viviendas.
- En relación al punto anterior se explicaron las causas de resolución del contrato de alquiler que si son aplicables. (Anexo III).
- El precio del alquiler se iba a reducir de forma significativa al aplicar el precio estipulado para las viviendas sociales del Ayuntamiento de Zaragoza que es de 3,75€ metro cuadro. Esto suponía un descenso medio del precio de alquiler de 150€ al mes.
- Programa de Apoyo y Seguimiento Social que llevan aparejado las viviendas sociales.
- La posibilidad de acceder a ayudas al alquiler del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Servicio de mantenimiento.

5.3 ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS: EL TRABAJO SOCIAL CON INDIVIDUOS Y FAMILIAS

La intervención social en la gestión de las viviendas públicas constituye el plus que estas viviendas pueden proporcionar a sus habitantes. Desde el momento en que estas viviendas son consideradas como un servicio más para la ciudadanía, debemos tener en cuenta que ya estamos con ello ejerciendo una intervención social.

Este enfoque, que fue pionero en su momento, supuso el inicio de un concepto global de respuesta a las necesidades de los/as ciudadanos/as con escasos recursos económicos, trabajando en la prevención de la exclusión residencial y estableciendo mecanismos de intervención basados en la mejora de la calidad de vida de las personas residentes y en la eficacia de la gestión del patrimonio municipal de alquiler. Este programa de seguimiento se

lleva a cabo por el equipo de trabajadoras sociales realizando, entre otras, las siguientes tareas:

- Información y asesoramiento de las familias de los recursos existentes en la zona
- Detección, diagnóstico y derivación de situaciones problemáticas que requieran de una intervención social específica.
- Coordinación con los Servicios Sociales específicos de la zona para llevar a cabo las intervenciones conjuntas con aquellas familias que así lo requieran.
- Coordinación de programas con otras instituciones desde distintos ámbitos.

Por otro parte se llevan a cabo otras intervenciones orientadas al mejor uso y mantenimiento de las viviendas y de la convivencia:

- Seguimiento del control de pago del alquiler por parte de los inquilinos, estudiando las situaciones concretas, realizando un diagnóstico y buscando alternativas.
- Seguimiento y control del cuidado y mantenimiento de las viviendas, en coordinación con el servicio de mantenimiento.

Estas tareas se realizan utilizando la metodología propia del trabajo social así como sus técnicas y herramientas: entrevistas, visitas domiciliarias, reuniones de coordinación, contratos, acuerdos, etc...

Por lo tanto hay que subrayar que desde el momento que las viviendas son consideradas viviendas sociales llevan aparejadas este seguimiento social por parte de un trabajador social que además supone un valor añadido respecto a otros modelos de gestión, y por el cual se reconoce a nivel nacional a Zaragoza Vivienda. Resulta fundamental la adaptación de las actuaciones de apoyo y seguimiento social a las diferentes características y necesidades de familias residentes en las viviendas, incrementando las actividades en aquellos grupos con mayor necesidad, y especialmente de forma preventiva.

Entre las aportaciones de la gestión social de las viviendas de alquiler protegido, destacamos:

- La mejora de la calidad de vida desde el alojamiento
- La mayor integración e inserción social de los residentes
- Compensar los casos en los que la necesidad de alojamiento va acompañada de otras necesidades sociales
- La disminución de la conflictividad vecinal
- Favorece el mantenimiento de las viviendas y zonas comunes
- Reduce los impagos

- Evita las irregularidades de ocupación

Son fundamentales las actividades de acogida y acompañamiento en el momento de instalación en la nueva vivienda, que normalmente supone un cambio de barrio de residencia.

Una vez formalizado el contrato de alquiler de la vivienda social, e instalados en la vivienda, la gestión social parte de una valoración social de las características y necesidades de la unidad de convivencia, que determina el programa de apoyo a realizar, graduado en 4 intensidades, que se relacionan con el número y tipo de intervenciones a realizar:

- Información y asesoramiento sobre recursos generales
- Detección de necesidades y derivación a recursos específicos
- Coordinación con otros servicios e instituciones para intervenciones conjuntas
- Desarrollo de intervenciones individuales o grupales de apoyo social adaptadas a las necesidades (maternaje, búsqueda de empleo, empoderamiento, asertividad y afrontamiento de situaciones problemáticas...)

Las familias son conscientes de la importancia de este recurso y son apoyadas, acompañadas y motivadas por el equipo de gestión social para buscar soluciones a las graves situaciones que afrontan.

El resto de acciones que se han puesto en marcha en el conjunto de viviendas han sido en coordinación con este seguimiento individual de las familias. La información obtenida a gracias a este seguimiento ha sido de gran importancia para completar y mejorar el diagnóstico así como para entender ciertas dinámicas que se producen en las viviendas. El conocimiento individual de las familias, su historia o el momento vital en que se encuentran, en ocasión pueden explicar dinámicas que luego se observan en reunión o en trabajos en grupo.

Tabla 5: Seguimiento social

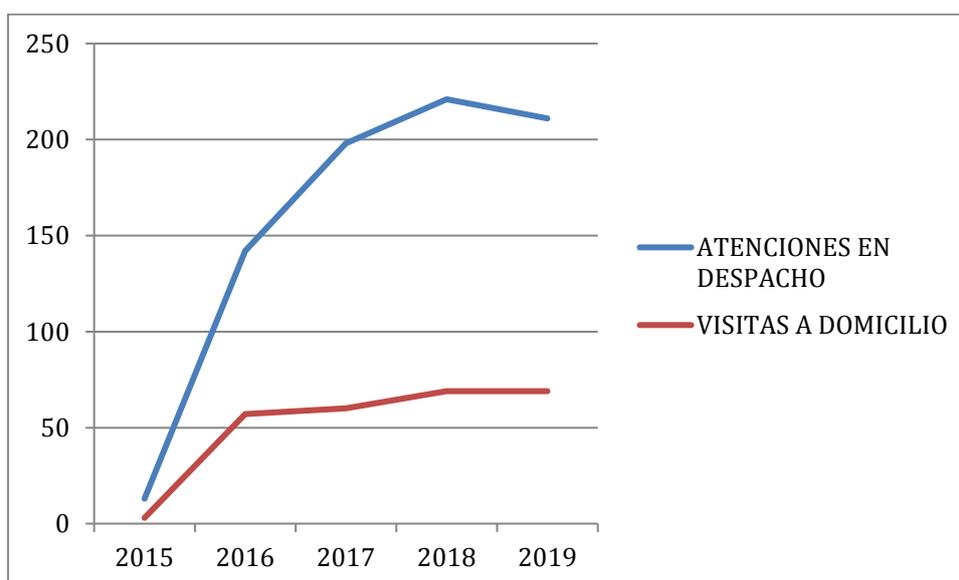
AÑO	ATENCIONES EN DESPACHO	VISITAS A DOMICILIO	TOTAL
2015	13	3	16
2016	142	57	199
2017	198	60	258
2018	221	69	290
2019	211	69	280
TOTAL	785	258	1043

Fuente: elaboración propia

La tabla muestra el número de atenciones que ha realizado el trabajador social por año en este conjunto de viviendas. Se han dividido entre las atenciones en el despacho del trabajador social, y las visitas a domicilio, ya sean solicitadas por el propio trabajador social o por el/la inquilino/a. La baja cifra de atenciones en el año 2015 es debida a que la gestión social de las viviendas, como se ha explicado, comenzó en octubre de 2015, por lo que solo existen datos de apenas dos meses. En el resto de años las atenciones se va incrementado

exponencialmente debido básicamente a dos factores: el principal, el gran incremento de población (tabla 1), el otro factor a tener en cuenta es el conocimiento y habituación a este tipo de seguimiento por parte de las familias. Existen otros factores que intervienen y más complejos a la hora de cuantificar como son: las situaciones personales de cada familia, el número de conflictos, el estado general de la vivienda, cuestiones relacionadas con el mantenimiento, etc.

Gráfico 2: Seguimiento social



Fuente: elaboración propia

A estos datos habría que añadir las consultas a telefónicas y vía *email* de las que no tenemos un registro fiable. Tampoco se tienen datos de todos los encuentros fortuitos en el barrio o en las viviendas. Debido a las características de la población, la mayoría de atenciones se atienden tanto en el despacho como en la visita a domicilio. Si bien en este bloque de viviendas hemos comprobado, contrastando con el resto de trabajadoras sociales de Zaragoza Vivienda, que las consultas por correo electrónico son mayores que en otros.

Se puede entender que este importante número de atenciones, como decíamos, proporciona una cantidad de información muy abundante y valiosa para conocer, tanto las situaciones concretas de las familias, como de la comunidad. Excluyendo el año 2015, obtenemos una medida de 257 intervenciones anuales, que es igual a 21,5 intervenciones al mes. Debemos recordar que estos datos son solo relativos a este bloque de viviendas, además, hay que añadir este mismo tipo de seguimiento en otras 115 viviendas por parte del mismo trabajador social.

Estos datos pueden explicar la dificultad que entraña el compaginar este tipo de trabajo, indispensable para los/as inquilinos/as, con el no menos importante trabajo comunitario que se muestra en estas páginas.

5.4 EL ESTUDIO DETALLADO DE LA COMUNIDAD DE VECINOS/AS

Para garantizar una correcta intervención social era necesario un conocimiento de la situación de las viviendas lo más cercano y real posible. No en vano, Marchioni (1999) señala cómo para poder realizar una intervención comunitaria necesitamos conocer la realidad y su punto de partida respecto al potencial proceso comunitario, ya que cada comunidad es única e irrepetible.

Por este motivo, se plateó como un primer objetivo general el analizar las características socioeconómicas de la población residente en las viviendas de Parque Goya II gestionadas por Zaragoza Vivienda, así como otros aspectos vinculados a la residencia.

Como objetivos específicos se plantearon los siguientes:

- I. Identificar la satisfacción que tienen los/as inquilinos/as con las viviendas y zona donde residen.
- II. Detectar las interacciones que se producen entre la comunidad de vecinos/as, detectando los puntos de conflictos más significativos.
- III. Conocer los hábitos de sostenibilidad medioambiental y ahorro energético en el hogar.
- IV. Identificar áreas de mejora e intereses comunes de la comunidad de vecinos. Estas sugerencias serán el punto de partida para el análisis y elaboración de las pautas de intervención en la comunidad.

Con estos objetivos se le encargó a una empresa externa el diseño y ejecución del estudio. En concreto, la recogida de información se llevó a cabo a través de encuestas auto-administradas con preguntas referentes a los objetivos específicos planteados.

Para atender las incidencias en la cumplimentación del cuestionario, durante el transcurso del trabajo de campo, dicha empresa prestó soporte presencial en una oficina ubicada en C/Julián Gállego, nº 31 y también habilitó un teléfono de atención para la resolución de dudas.

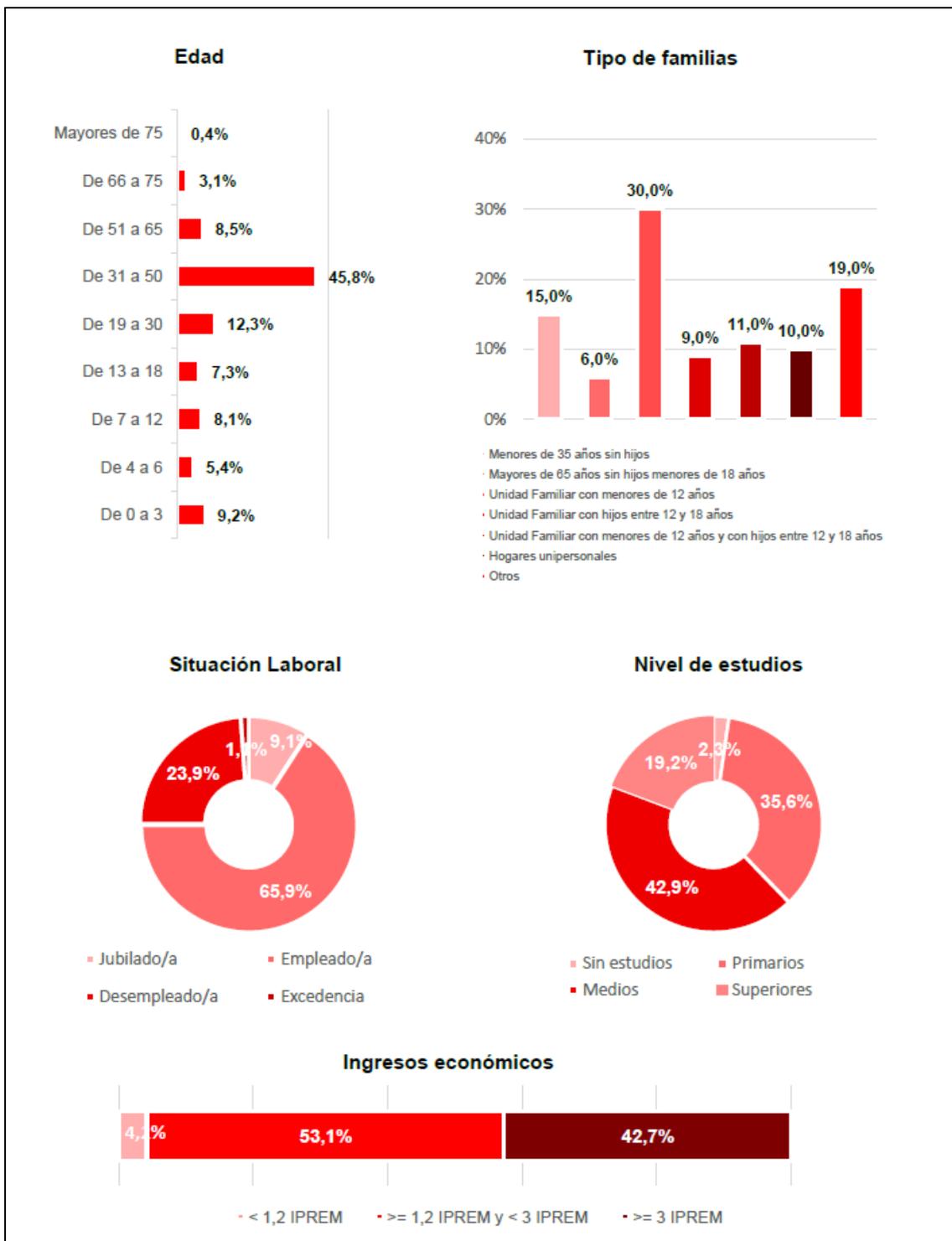
Se obtuvo información de 100 hogares, de los 129 habitados. En total, se recopilaron datos de 263 inquilinos. En las encuestas, además de obtener datos cuantitativos también se recogió información cualitativa a través de la cual se pudieron obtener algunas conclusiones muy significativas para el trabajo posterior que se ha realizado en las viviendas. Subrayar los siguientes resultados:

- La media de **edad** de los residentes es de 31,7 años y, aproximadamente, 3 de cada 10 inquilinos/as tienen menos de 18 años.
- Por lo general, conviven en **hogares** formados por padre, madre e hijos, pero también son habituales los núcleos de familia unipersonal o de parejas sin hijos.

- En relación con la **situación laboral**, el 65,9% de los residentes está empleado mientras que el 23,9% señala estar desempleado/a. Por otro lado, la tasa de jubilación o de pensionistas en las viviendas analizadas es del 9,1%.
- Estos ratios varían en función del tipo de familias, de manera que la proporción de empleados/as es más elevada entre los menores de 35 años sin hijos, y en cambio, el desempleo es superior en las unidades familiares con hijos entre 12 y 18 años (excluyendo los hogares que tienen también hijos menores de 12 años).
- En la mayoría de los hogares, los ingresos económicos superan 1,2 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM): en el 53,1% de los hogares los ingresos oscilan entre 1,2 y 3 IPREM, y en el 42,7% son 3 veces mayores al IPREM.
- El 4,2% indica tener unos ingresos inferiores a 1,2 IPREM. No obstante, en el caso de los hogares con personas desempleadas este valor se incrementa hasta el 8,6%.
- Los ingresos también varían por tipo de familia. De este modo, la proporción de ingresos superiores a 3 veces el IPREM es mayor en los hogares que tienen hijos menores de 12 años y también hijos con edades comprendidas entre los 12 y 18 años (60%), que en los hogares de los mayores de 65 años sin hijos menores de 18 años (16,7%).
- A pesar del descenso del precio del alquiler experimentado tras pasar a ser vivienda sociales, un gran número de hogares destinaba más de un 30% de sus ingresos a cubrir sus gastos mensuales (55,3%). A menores ingresos, mayor es el esfuerzo económico.
- El 53% conoce las ayudas financieras del Gobierno de Aragón, y el 64,2% de los mismos las ha solicitado en el último año.

Al tratarse de una comunidad de gran tamaño los datos se explotaron también por portales. Todos estos datos facilitan que la adjudicación de la viviendas sea lo más adecuada posible tanto para las características de la familia, del bloque como para la dinámica de la comunidad.

Gráfico 3: Radiografía inquilinos



Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Tabla 6: Inquilinos: situación laboral, ingresos y tipos de familia por ingresos

Situación laboral por tipo de familias

TIPO DE FAMILIAS	EMPLEADO/A	DESEMPLEADO/A	JUBILADO/A	EXCEDENCIA	TOTAL
Menores de 35 años sin hijos	95,5%	4,5%	-	-	100,0%
Mayores de 65 años sin hijos menores de 18 años	11,1%	11,1%	77,8%	-	100,0%
Unidad Familiar con menores de 12 años	77,4%	20,8%	-	1,9%	100,0%
Unidad Familiar con hijos entre 12 y 18 años	57,9%	36,8%	5,3%	-	100,0%
Unidad Familiar con menores de 12 años y con hijos entre 12 y 18 años	80,0%	15,0%	0,0%	5,0%	100,0%
Hogares unipersonales	70,0%	10,0%	20,0%	-	100,0%
Otros	55,8%	32,6%	11,6%	-	100,0%

Situación laboral por ingresos

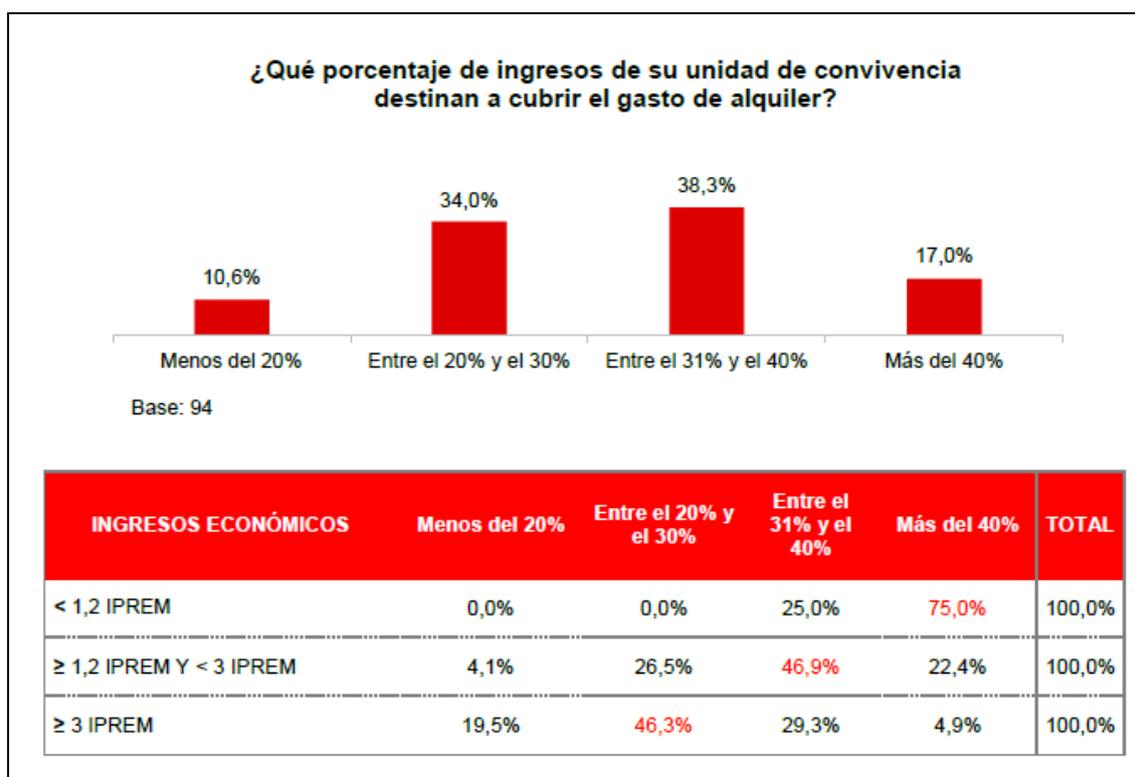
SITUACIÓN LABORAL	< 1,2 IPREM	≥ 1,2 IPREM Y < 3 IPREM	≥ 3 IPREM	TOTAL
Empleado/a	1,7%	39,0%	59,3%	100,0%
Desempleado/a	8,6%	62,9%	28,6%	100,0%
Jubilado/a	6,3%	68,8%	25,0%	100,0%
Excedencia	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%

Ingresos por tipo de familias

TIPO DE FAMILIAS	< 1,2 IPREM	≥ 1,2 IPREM Y < 3 IPREM	≥ 3 IPREM	TOTAL
Menores de 35 años sin hijos	-	57,1%	42,9%	100,0%
Mayores de 65 años sin hijos menores de 18 años	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
Unidad Familiar con menores de 12 años	3,6%	53,6%	42,9%	100,0%
Unidad Familiar con hijos entre 12 y 18 años	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%
Unidad Familiar con menores de 12 años y con hijos entre 12 y 18 años	-	40,0%	60,0%	100,0%
Hogares unipersonales	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%
Otros	0,0%	36,8%	63,2%	100,0%

Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Grafico 4: Ingresos por unidad de convivencia

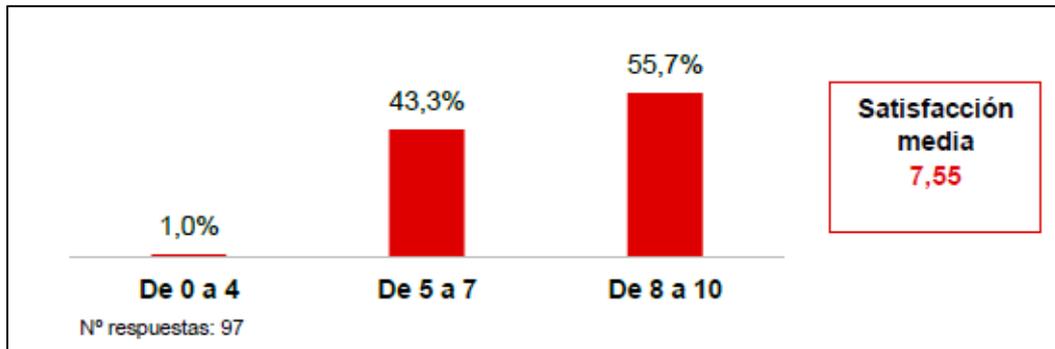


Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Sobre el apartado cualitativo podemos resumir en las siguientes líneas, los principales ámbitos de preocupación de los/as vecinos/as:

- Los **materiales**, la **limpieza**, las **filtraciones** y el **aislamiento acústico** son los principales aspectos que los residentes mejorarían de sus viviendas.
- La **localización** y el **tamaño de la vivienda** son los aspectos más valorados del edificio. Por el contrario, la **limpieza** de las zonas comunes, la **seguridad**, los **portales** y la **piscina** son peor valorados.
- Sobre la relación con otros/as vecinos/as los/as inquilinos/as señalan mayoritariamente **no tener relación o tener muy poca relación con sus vecinos de escalera** (78,8%). En las viviendas analizadas se valora la independencia entre vecinos, de ahí que uno de los comentarios más habituales sea **“cada uno hace su vida”**.
- Como **aspectos de desagrado** suelen indicar la falta de **cuidado de las zonas comunes**. De este modo, en todos los portales, los aspectos que más preocupan se relacionan con las **zonas comunes y su falta de cuidado**.
- La mitad de los residentes encuestados considera que existen **conflictos de convivencia vecinal**, causados principalmente por el **mal uso de las zonas comunes** y por **conductas vandálicas**.

Gráfico 5: Grado de satisfacción con su vivienda (0 mínima y 10 máxima)



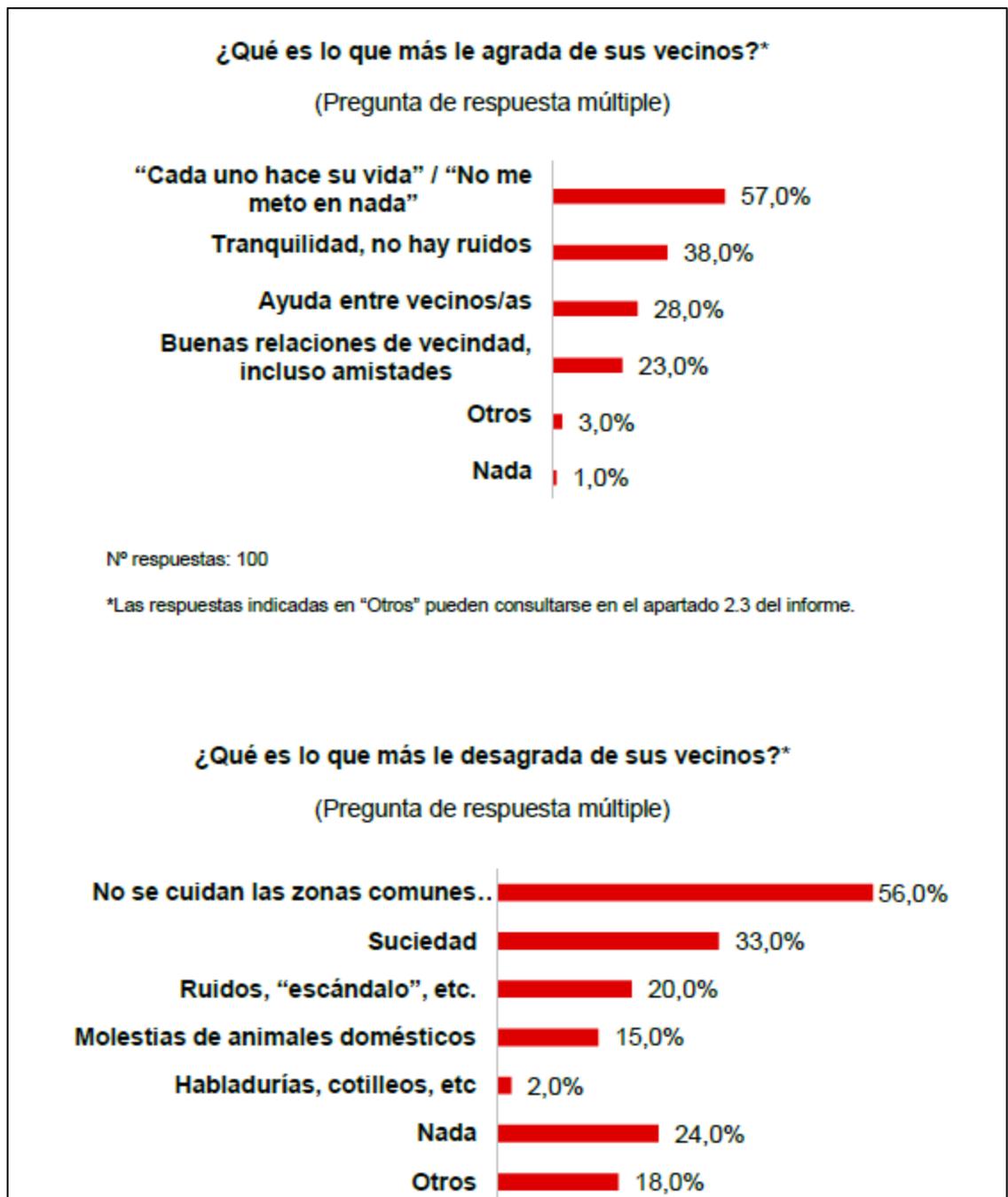
Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Gráfico 6: Principales aspectos que mejoraría de su vivienda (Respuesta múltiple)



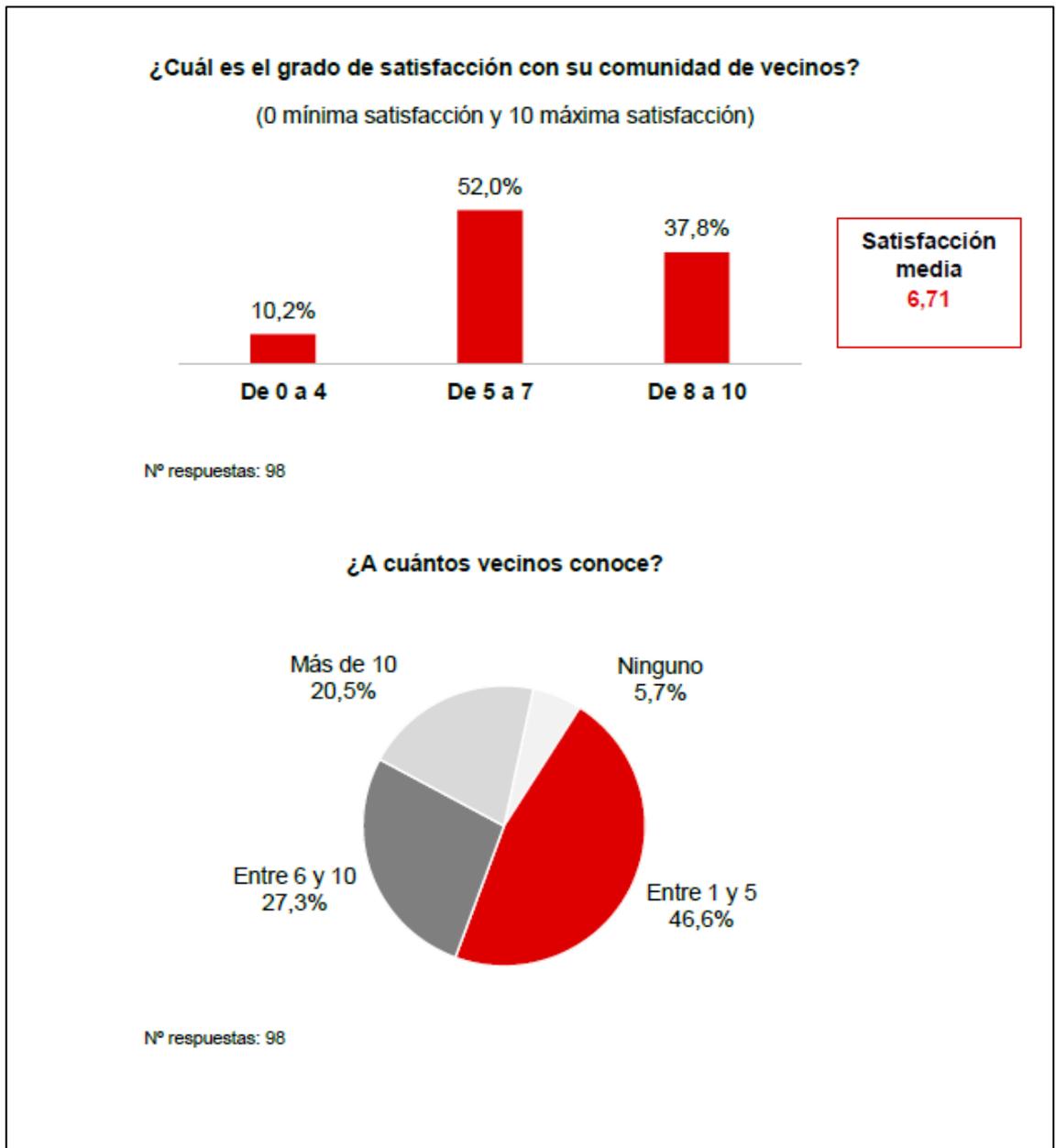
Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Gráfico 7: Valoración de conductas positivas y negativas de los vecinos



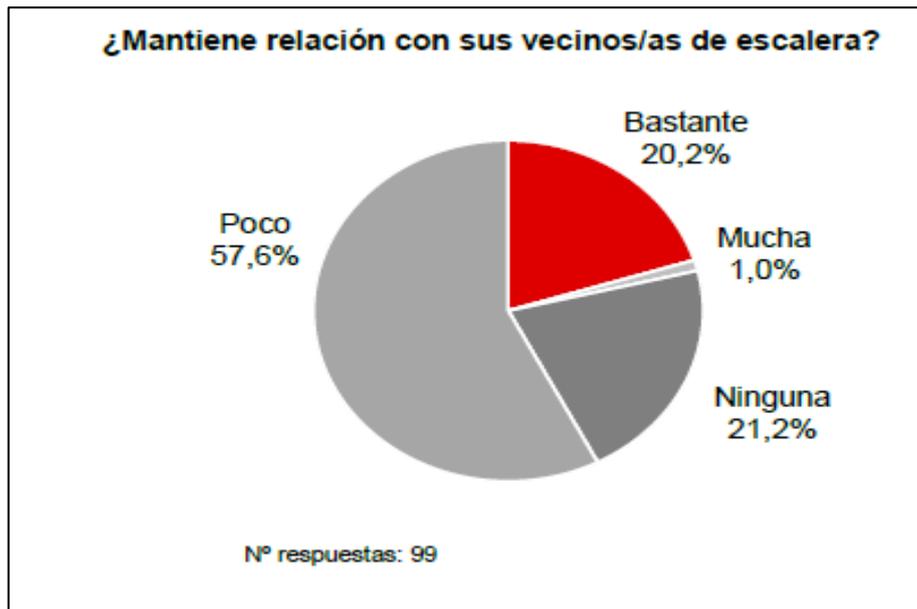
Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Gráfico 8: grado de satisfacción con la comunidad de vecinos

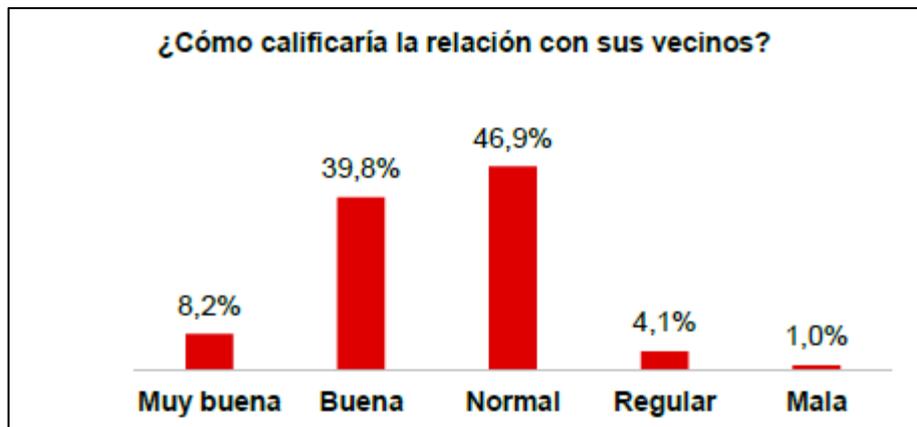


Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Gráfico 9: Valoración de las relaciones vecinales

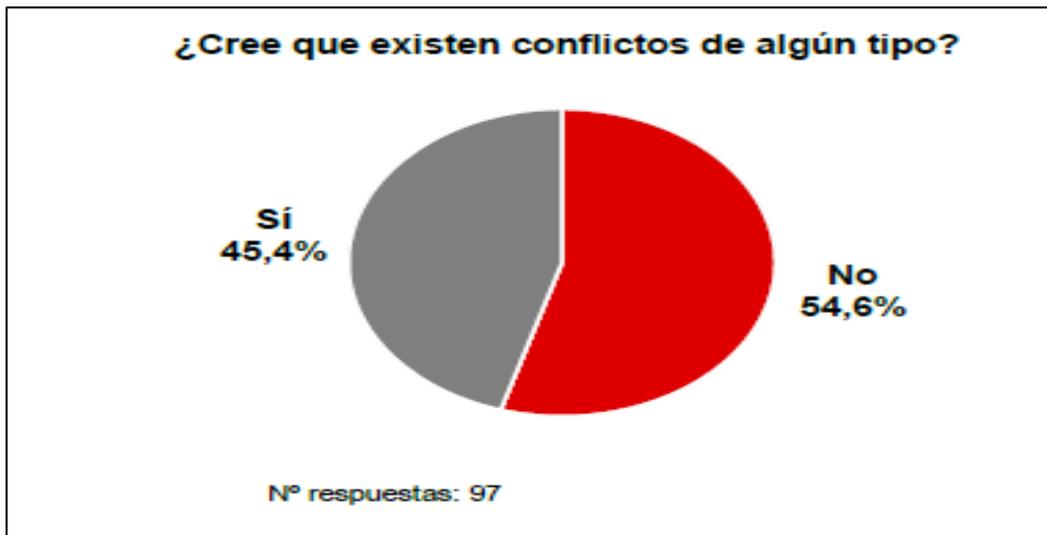


Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)



Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

Gráfico 10: Opinión conflictividad



Fuente: Zaragoza Vivienda (2016)

5.5 LA ENTREGA CONJUNTA DE LLAVES

Con la información recabada en las encuestas se obtuvieron conclusiones sobre algunos problemas que se estaban produciendo en las viviendas antes de su paso a ser viviendas sociales.

Para evitar o prevenir algunos de estos problemas se consideró de utilidad, entre otras actuaciones, realizar las entregas de llaves de forma conjunta a los/as nuevos/as arrendatarios/as en las propias viviendas. Cambiar de vivienda es una situación estresante en la que hay que tener en cuenta múltiples factores y realizar diferentes gestiones. Una de ellas,

y donde más dudas pueden surgir, es la firma del contrato de la nueva vivienda donde una familia va a residir, que es a lo que denominamos coloquialmente “entrega de llaves”. Cabe subrayar que este acto en las Viviendas Sociales de Zaragoza Vivienda se lleva a cabo entre el arrendatario/a y el/la trabajador/a social designado por la empresa para realizar el seguimiento de la zona en la que va a residir la familia. En este momento el/la trabajador/a Social, con el fin de facilitar la llegada a su nuevo domicilio, le proporciona información respecto a:

- La figura del trabajador social de seguimiento y sus funciones en Zaragoza Vivienda. Seguimiento de las viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda y de las familias que las ocupan, mediante visitas domiciliarias, entrevistas, revisión socioeconómica y coordinación con otras instituciones y entidades.
- Información y asesoramiento sobre recursos sociales de otras instituciones y los programas complementarios de apoyo social propios.
- Detección e intervención en los problemas derivados de la convivencia vecinal.
- El contrato, lectura y explicación, haciendo hincapié en sus obligaciones y derechos y en los motivos de rescisión del mismo (AENXO III)
- Las características de la vivienda y zona, informando de direcciones de interés tales como: Colegios, Institutos, Centro de Salud, Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros de la 3ª edad, etc. Se le hace entrega de una fotocopia del plano donde se indican (AENXO IV y V)
- Las recomendaciones de uso y mantenimiento de las viviendas. Se le entrega folleto explicativo y la hoja de deficiencias (AENXO V, X, XII y XIII)
- Las gestiones a realizar para contratar los servicios de luz, agua y gas, se entrega un guión explicativo (AENXO IX)

Toda esta información se ofrece acompañada de una documentación donde se refleja por escrito o se completa como por ejemplo, a través de un mapa del barrio o el plano de la vivienda (Anexo IV y V). La entrega de llaves tiene una duración aproximada de una hora. Al disponer de 61 viviendas para adjudicar se preveían múltiples firmas de contrato cada mes hasta estar todas adjudicadas.

Tabla 7: Contratos firmados/año (2016-2018)

AÑO	2016	2017	2018
Nº CONTRATOS	40	16	5

Fuente: elaboración propia

En la tabla se muestra el número de contratos que se firmaron cada año desde que las viviendas son adquiridas por Zaragoza Vivienda. Se puede observar como en el primer año, 2016, se firman 40 contratos debido a la disponibilidad de viviendas existente en este bloque.

Una vez adjudicadas la mayoría de las viviendas el número de contratos va descendiendo al no haber viviendas disponibles. Se han elegido estos tres años para la elaboración de la tabla por ser los más representativos para lo que queremos explicar en este caso.

Ante esto se propuso la posibilidad de hacer firmas conjuntas, es decir, citar a todas las personas que tenían que firmar contrato de arrendamiento el mismo mes y facilitarles la información a la vez ya que la mayor parte de la información era la misma para todas ellas. Este procedimiento ofrece múltiples ventajas:

- Un ahorro de tiempo considerable al no tener que repetir la información tantas veces como personas firman contrato de arrendamiento ese mes.
- Una información más completa. Hemos comprobado como en las firmas, debido al estrés de la situación, las personas comentaban que se les había olvidado lo que querían preguntarnos o la duda que tenían. Al hacerlo de forma conjunta todas las personas se benefician de las preguntas que el resto hacen, o de cuestiones que no se habían planteado o no sé atreven a preguntar y otras personas expresan.
- Mejora el proceso de transmisión de la información a los/as nuevos/as vecinos/as ya que al estar varias personas recibiendo la información es más fácil que surjan distintas dudas y que algunos de los receptores se decidan a preguntar
- Es una forma de conocer ya desde el momento firma del contrato a un/a vecino/a, a alguien que va a vivir en el mismo lugar.

Estas firmas de contratos se realizaban hasta el momento en el despacho del trabajador social de Zaragoza Vivienda en la sede del Área de Gestión Social situadas en la C/San Pablo 48, 1ª Planta. En este caso se decidió realizarlas en las propias viviendas donde las familias iban a residir aprovechando una vivienda totalmente equipada de la que Zaragoza Vivienda dispone para sus actividades. En base a la descripción previa se va a enunciar, paso a paso, como se realiza este proceso:

1. Se cita a las familias en la C/ Julián Gallego 31 y se presentan. Se considera que el concertar la cita en un lugar informal como es la calle en vez de en el despacho de una institución, ayuda a que las familias se relajen. De esta manera podemos indicar a pie de calle donde estaban las líneas de transporte, y los servicios. Algunas familias nunca habían estado en este barrio lo que el hacerlo de esta manera les ayuda a ubicarse. Se informa a las familias de la falta de higiene de algunos/as vecinos/as del barrio que dejan que su perros se orinen a las paredes de los portales.
2. A continuación, se accede al patio interior donde se enseñan las puertas de acceso a cada bloque de viviendas y la piscina. Se remarcan cuestiones importantes y normas de esta zona como: respetar los horarios de uso, no ensuciar el espacio, no dejar a menores de 12 años en la zona sin la presencia de un adulto o cerrar las puertas de acceso a la piscina.

3. Se accede al bloque de viviendas a través de la puerta de acceso, lugar donde esta ubicados los trasteros. Se aprovecha para informar de que en algunas ocasiones personas jóvenes utilizan este espacio como un lugar de recreo, lo que no está permitido.
4. Se muestra la vivienda donde pueden comprobar como son. Aquí, una vez han visitado la vivienda, se les explican las cuestiones propias de la entrega de llaves que se han detallado anteriormente. También se aprovecha para explicar el uso de la calefacción y de las galerías bioclimáticas.
5. Finalmente se atiende de forma individual en una de las habitaciones equipada con una mesa de oficina y sillas para la firma del contrato. En este momento se tratan algunas cuestiones personales como: si tiene derecho o no a la reducción del alquiler debido a sus ingresos, al bono social, u otras cuestiones personales que la familia quiera comentar.

El planteamiento descrito en cuanto a la dinámica de “entrega de llaves” que a priori, puede parecer de escasa relevancia, facilita, aclara y permite informar y sensibilizar sobre cuestiones que en el despacho, y sin verlas y vivenciarlas, son más complejas ya que las familias las tienen que imaginar. Además, este proceso predispone en positivo y mejora la actitud de las familias. El acceso a una vivienda a un precio ajustado a sus necesidades es un motivo de alegría para las familias, el compartirlo con otras familias aumenta esta experiencia positiva. Como se ha explicado, el realizar este trabajo en un contexto menos formal que un despacho de una institución relaja a las familias. El transecto⁹ que se realiza hasta la vivienda donde se va a proceder a la firma facilita la conversación, relaja a las familias y el ver las viviendas in situ facilita, por un lado la explicación como profesionales y por otro que surjan preguntas en las familias.

Se puede deducir de lo explicado que para poder utilizar esta modalidad de firma de contrato tiene que existir un número suficiente de contratos a firmar en un mismo bloque de viviendas. Por este motivo solo se pudo utilizar durante el año 2016. En la tabla anterior podemos ver como en el resto de años, al descender el número de viviendas disponibles, desciende el número de contratos, además de no coincidir en muchas ocasiones su firma en el tiempo. Pero esta modalidad de firma puede ser usada cuando se den las condiciones necesarias, como ha sido usada posteriormente en otros programas de Zaragoza Vivienda como en “Alegra tu Vivienda”¹⁰.

⁹ Es una técnica que consiste en un recorrido de reconocimiento por los espacios de la comunidad o de la unidad de estudio que se está investigando. Durante ese recorrido se van identificando a partir de paradas claves preestablecidas, diferentes aspectos relevantes de la realidad de la comunidad (Villasante, 2009).

¹⁰ El Ayuntamiento de Zaragoza puso en marcha el Programa de Captación y Movilización de Vivienda Vacía a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U., por encargo de Gobierno de Zaragoza de fecha 4 de diciembre de 2015 y finalizó en enero de 2019. Este programa se tenía como objetivo que los/las propietarios/as de viviendas vacías en Zaragoza cedan, de forma temporal, el uso de sus

5.6 PRIMERAS REUNIONES: SEMBRANDO EL TRABAJO COMUNITARIO

Tras los primeros pasos dados, y a partir de la información inicial recabada, se planifican y comienzan a realizarse una serie de reuniones vecinales. Las reuniones son plateadas como pequeños talleres en los que, a través de herramientas y metodologías participativas, se persiguen dos objetivos básicos: obtener información relevante sobre las dinámicas de la comunidad; y comenzar a trabajar en la formación de un Grupo de Convivencia Vecinal. Para ello, se aprovechó la formación que en esos momentos estaba realizando el autor de este trabajo¹¹.

En concreto se realizaron los siguientes talleres de convivencia vecinal:

- “Vivir o Convivir, una decisión colectiva” (15/03/2016).
- “La Comunidad que Queremos” (11/05/2016).
- “Mi Comunidad o la Nuestra” (15/06/2016).

Los talleres contaron con la participación 15 vecinos/as en cada uno de ellos.

Imagen 2: Flujograma



Fuente: Hernández, A. (2016)

viviendas para que el Ayuntamiento de Zaragoza las destine al alquiler a familias zaragozanas que no puedan acceder al mercado libre de arrendamiento. El Programa va a poner a disposición de los/las propietarios/as de viviendas vacías las garantías suficientes para que su cesión sea fácil, segura y obteniendo importantes beneficios económicos.

¹¹ Curso de Especialización Profesional en Facilitación de Grupos, Gestión del Conflictos y Mediación Comunitaria. Universidad de Zaragoza.

Con la información recabada tanto en las encuestas como en estas primeras reuniones se persiguió poner en práctica una de las máximas de la participación: las personas participantes precisan ver unos resultados o aplicación práctica de sus propuestas y se debe facilitar un *feedback* a lo aportado.

Para ello se comenzaron a ejecutar aquellas propuestas que, según los/as vecinos/as explicaban, llevaban años reclamando y en torno a las cuales existía un amplio consenso. Cabe subrayar que la mayoría de estas reivindicaciones no tenían un elevado coste económico ni impedimentos técnicos que impidieran su aplicación. En concreto, las actuaciones desarrolladas como fruto de la participación inicial de los/as vecinos/as fueron las siguientes:

- Se realizó una reunión entre el trabajador social y los/as menores que causaban molestias en la comunidad.
- Elaboración de un protocolo de actuación para los/as vecinos/as con pautas de actuación en caso de encontrarse con comportamientos indebidos en la comunidad. (ANEXO XIII).
- Instalación de buzones de propaganda, fuera de los portales, para evitar las molestias de las empresas de publicidad y la saturación de los buzones.
- Instalación de un buzón de sugerencias físico.
- Instalación de llaves en los pasillos de acceso a los trasteros. Se pretendía evitar que algunos/as jóvenes del barrio utilizaran estos pasillos como lugar de recreo ensuciándolos y generando molestias, problema que había sido detectado.
- Repoblar con césped artificial aquellas áreas de la zona común de la piscina que en el momento de la solicitud eran solo tierra (ver imagen 1 página 27).
- Instalación de una barandilla para facilitar el acceso a la piscina de las personas con dificultades de movilidad.
- Colocación de un cartel con las normas de uso de la piscina en la verja de la misma.
- Enviar por carta las normas de uso tanto de la piscina como de uso de zonas comunes. Las normas fueron validadas y refrendadas por los propios/as vecinos/as asistentes a la reuniones antes de su envío.
- Mejorar la comunicación e información con los/as inquilinos/as por parte de Zaragoza Vivienda.
- Realización de fumigaciones preventivas de plagas de insectos en las viviendas.

Se formularon 14 propuestas iniciales de las que se han ejecutado las 9 que acabamos de enumerar lo que significa la ejecución de casi el 80%. Para fomentar la participación, es importante que las personas implicadas puedan visibilizar los resultados de la misma. Pero además es importante garantizar la eficacia en cuanto a la gestión de los tiempos. Es decir, es

importante que las medidas fruto del trabajo en comunidad que obtienen un elevado consenso y son valoradas como adecuadas, se ejecuten en un periodo de tiempo lo suficientemente corto. Si se dilata en el tiempo, las personas participantes pueden desmotivarse y decidir no continuar con su implicación en el proceso. En paralelo, también es necesario, como se ha ido haciendo durante toda la experiencia, informar de todas las medidas que se está poniendo en marcha relacionándolas con su participación directa. Se percibe como fundamental poner en valor y agradecer el tiempo y esfuerzo que están dedicando a la mejora de su comunidad.

Imagen 3: Preparación de taller y materiales



Fuente: Hernández, A. (2016)

Como se observa, estas propuestas van en relación a dos de los aspectos que más preocupaban a los/as vecinos/as: la seguridad y el mantenimiento. En definitiva, la puesta en marcha de estas medidas tiene efectos muy positivos tanto para los/as vecinos/as como para Zaragoza Vivienda:

- Promueve la participación e implicación de los/as vecinos/as en la comunidad al ver que esta obtiene sus frutos.
- Aumenta el sentimiento de comunidad al compartir entre todos/as aquellas cuestiones que atañen a la comunidad y buscar soluciones a través de procesos de inteligencia colectiva.
- Legitima a Zaragoza Vivienda y a sus profesionales a la hora de intervenir en las viviendas.

En la experiencia de Zaragoza Vivienda como gestor de viviendas sociales se ha comprobado cómo el mantenimiento de las mismas, la mejora y cuidado de las instalaciones, su rehabilitación son un campo de actuación muy propicio para procesos participativos con la población de las viviendas. Es cierto que también en ocasiones muy complejo y que para que tengan éxito tiene que estar muy bien sincronizado el proceso participativo con la ejecución de

las propuestas que de él surgen. E igual de importante es la coordinación entre el área de gestión social y la de mantenimiento, que son los responsables de esta sincronización.

5.7 EL TRABAJO COMUNITARIO: UN PROCESO DE DIAGNÓSTICO COMUNITARIO PARTICIPATIVO

La intervención comunitaria tiene como objetivo promover procesos de mejora de las condiciones de vida de una comunidad aprovechando las potencialidades y recursos de la propia comunidad. En esta intervención se debe contar, tal y como se ha desarrollado en la fundamentación, con la colaboración de los poderes públicos y la ayuda técnica de los/as profesionales/as pero siempre siendo protagonistas las personas de esa comunidad, en nuestro caso, los vecinos y vecinas que residen en nuestras viviendas.

Dada la importancia de este tipo de intervención y los efectos positivos que promueve en la comunidad, Zaragoza Vivienda ha hecho una apuesta decidida por este tipo de trabajo social y para ello lo ha incluido en su nuevo plan estratégico como uno de los ejes a desarrollar¹².

Para realizar este trabajo y teniendo en consideración la experiencia positiva de los talleres iniciales realizados, se contó con la contratación de Cooperativa La Bezindalla¹³ con la que desde finales de septiembre de 2016 se comenzó una intervención comunitaria en tres de las zonas ubicadas en la margen izquierda: Parque Goya II, Emiline de Pankhurst y Actur 3. La intervención se fundamentó en un diagnóstico comunitario respecto a la convivencia y el uso de las zonas comunes en base al conocimiento del personal técnico de zona. A partir de ahí cada zona ha seguido un proceso propio y adecuado a sus necesidades.

El objetivo en esta línea de intervención consistía, de partida, en elegir a un grupo de personas con cierta motivación e interés por la comunidad, para convertirlas en agentes positivos en sus comunidades y entornos, dotándolas de habilidades para abordar y canalizar temas relacionados con la convivencia vecinal y el uso de los espacios comunes.

En consecuencia, comenzamos celebrando una reunión entre el equipo de Zaragoza Vivienda y La Bezindalla, con el fin de analizar la situación de cada una de las zonas (Emmeline Pankhurst, Parque Goya II y Actur III) y poder diseñar conjuntamente un plan de actuación acorde con el objetivo previsto.

Sin embargo, tras observar que la situación era diferente en cada una de ellas y que no partíamos de una necesidad demandada por la comunidad, acordamos reorientar la intervención en otro sentido.

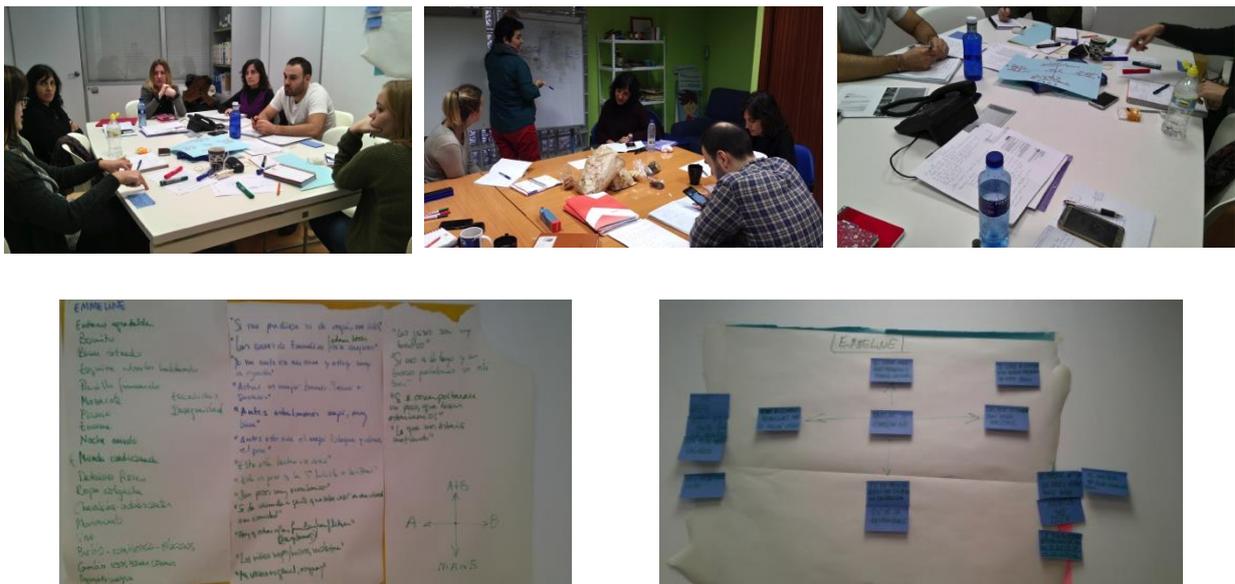
¹² Plan Estratégico Zaragoza Vivienda 2017-2020

¹³ La Bezindalla es una Cooperativa de Iniciativa Social formado por un equipo de 3 Trabajadoras Sociales con más de veinte años de experiencia en diferentes campos de la Intervención Social: intervención comunitaria, participación ciudadana, gestión de conflictos, inserción sociolaboral, conducción de grupos, intervención familiar, intervención y educación en el tiempo libre..

Partimos de la idea de que iniciar un proceso comunitario para mejorar la situación de una comunidad, tiene que estar basado en el convencimiento de que es la comunidad quien tiene que protagonizar ese proceso, desde el diagnóstico a las soluciones, puesto que son las personas que la forman las que han de transformar su situación, no nosotros/as, el personal técnico. Por tanto, no nos correspondía a nosotros/as decidir qué es lo que necesitan y aplicar las soluciones.

Partiendo de esta premisa, y a través de diferentes sesiones de trabajo conjunto del personal técnico de La Bezindalla y de Zaragoza Vivienda, realizamos un ejercicio de autorreflexión sobre el trabajo comunitario realizado desde la Sociedad Municipal en cada una de las zonas y rescatamos lo que la población ha ido expresando sobre su propio diagnóstico de la situación. En estas sesiones la información que poseía Zaragoza Vivienda, tanto a través del estudio realizado como de las atenciones del trabajador social, fueron esenciales. En el momento de comenzar este trabajo las viviendas de Parque Goya II hacia 11 meses que disfrutaban de seguimiento social, un tiempo suficiente para tener una primera imagen de la comunidad.

Imagen 4: Reunión equipo técnico



Con toda esta información elaboramos un diagnóstico de cada zona para, posteriormente, devolverlo a su población a través de una herramienta para las devoluciones creativas: el tetralema¹⁴. Los tetralemas permiten organizar la información recogida para devolverla a la gente, facilitando que se escuchen entre sí y puedan buscar soluciones creativas. En situaciones donde existe un conflicto de fondo, suele existir un *discurso dominante* basado en

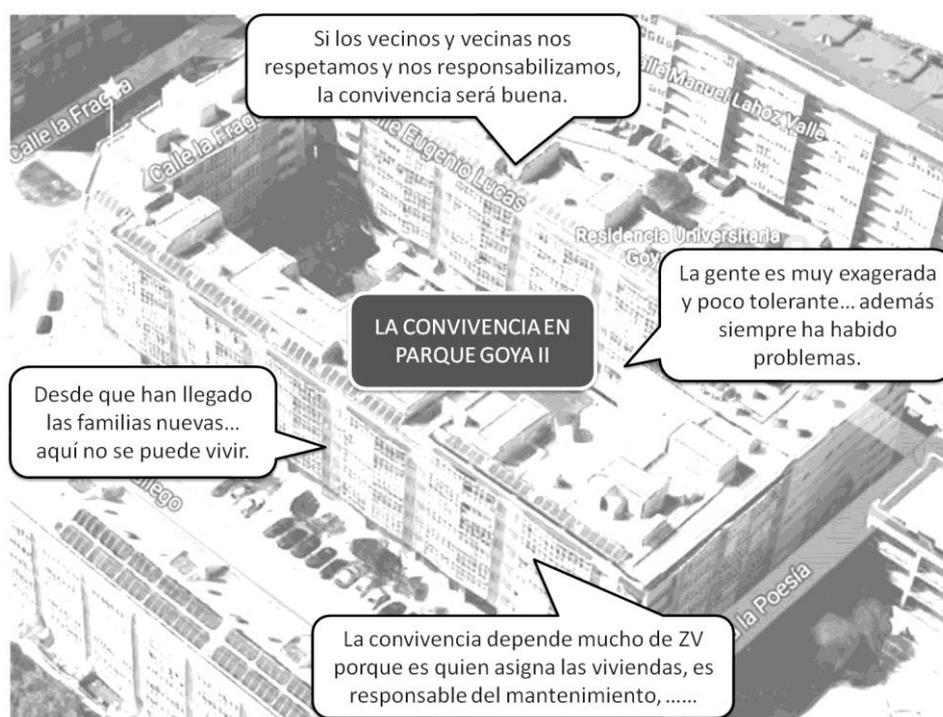
¹⁴ Recordemos que se trata de una herramienta metodológica propuesta por Tomás Rodríguez Villasante y la Red Cimas para las devoluciones creativas (2009).

dos posturas enfrentadas que no permiten encontrar propuestas de solución. En estas situaciones, el tetralema pone de manifiesto otro *discurso emergente* basado en posiciones intermedias, minoritarias, que facilitan la creatividad en la búsqueda de soluciones.

5.7.1 Sesión de trabajo vecinal 1

Una vez elaborado el tetralema (Imagen 5) lo devolvimos a la comunidad a través de una reunión vecinal el día 13 de diciembre de 2016, en la que participaron 47 personas (27 mujeres, 17 hombres y 3 niños/as), dos facilitadoras de La Bezindalla, una alumna en prácticas de Trabajo Social en la cooperativa y el trabajador social que realiza el presente trabajo.

Imagen 5. Tetralema de Parque Goya II



Fuente: La Bezindalla

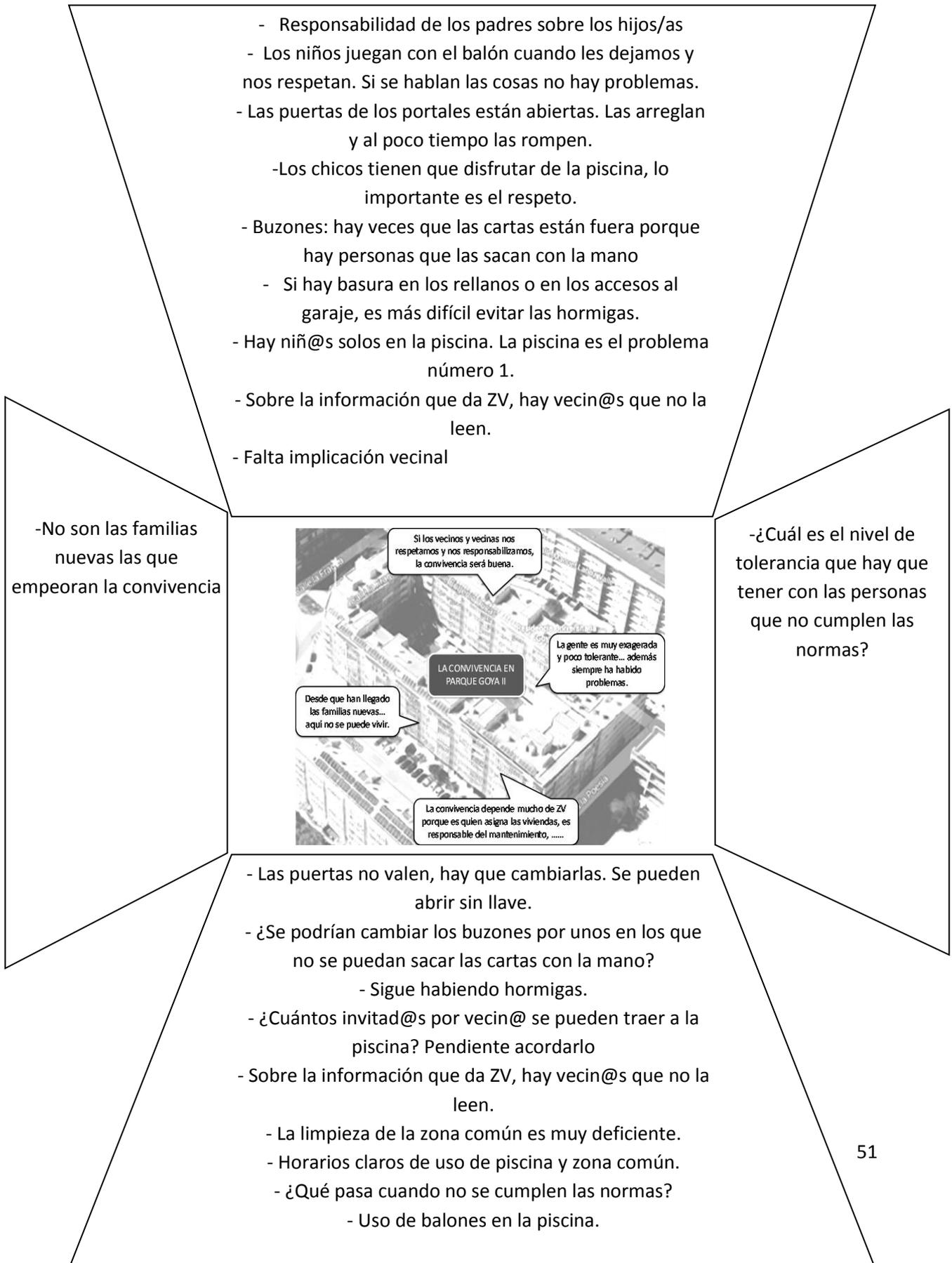
El discurso dominante en esta comunidad evidencia la confrontación entre las personas que culpabilizan de los problemas de convivencia a "las familias nuevas" (las que han llegado desde que Zaragoza Vivienda asumió la gestión), frente a las que consideran que "hay gente muy exagerada y poco tolerante, porque problemas ha habido desde el principio". Este discurso no permite avanzar en la búsqueda de soluciones para la mejora de la convivencia.

El discurso emergente, sin embargo, plantea que la convivencia depende de la responsabilidad compartida entre la comunidad y la propia Sociedad Municipal. Es decir, depende tanto de los comportamientos de las personas/familias que conviven como de Zaragoza Vivienda, institución que decide quién vive allí, se encarga del mantenimiento del edificio y establece las normas.

Las personas asistentes a esta primera reunión escucharon el análisis y aportaron ideas al mismo. En las primeras reuniones siempre es necesario dar tiempo para que las personas

asistentes puedan "volcar" lo que viven en primera persona. Recogemos en la Imagen 2 frases textuales que se corresponden con los diferentes posicionamientos del tetralema.

Imagen 6. Aportaciones correspondientes a las diferentes posturas del tetralema





5.7.2 Sesión de trabajo vecinal 2

En una **segunda reunión** seguimos trabajando sobre el tema. También hubo un nivel de participación importante: asistieron 50 personas (25 mujeres, 22 hombres y 3 niños/as) junto con el equipo técnico de ZV y La Bezindalla. Se vuelve a abordar, entre otros temas, la responsabilidad compartida por la comunidad y Zaragoza Vivienda y se empiezan a plantear propuestas para la mejora de la convivencia, algunas de las cuales no son propuestas sino acciones que ya están en funcionamiento. Las recogemos a continuación literalmente:

- Vecinos y vecinas implicados a nivel personal (gente que pone de su parte para una buena convivencia y que intenta que otros también lo hagan).
- Vecinos y vecinas que se han ofrecido al trabajador social para hacer actividades en la zona común dirigidas a la comunidad.
- Existe ya un Grupo de Convivencia formado por vecinos y vecinas interesados en mejorarla.
- Mejorar las habilidades de los vecinos y vecinas para relacionarse.
- Poner carteles para intentar que los vecinos y vecinas lean la información que da Zaragoza Vivienda.
- Zaragoza Vivienda ha contratado a La Bezindalla para apoyar a la comunidad en la mejora de su convivencia.
- Establecer las normas de uso de la zona común.
- Aplicación de sanciones para que se tome en serio a Zaragoza Vivienda.



5.7.3 Trabajo en grupos: diseño de plan de trabajo operativo

A partir de estas dos reuniones generales y recogiendo los temas que habían emergido como preocupaciones de la comunidad, devolvimos una propuesta de trabajo más operativa con el objetivo de ir avanzando en el proceso de trabajo. Esta propuesta consistió en trabajar en

Tabla 8: Resultado grupo de trabajo sobre normas

	A EVITAR	SERÍA RECOMENDABLE
PISCINA	<p>Que haya menores sin adulto/a responsable</p> <p>Que haya menores que estén encargados de otros menores</p> <p>Los daños físicos, personales, materiales y molestias de ruido provocados por balones</p> <p>Que se dejen desperdicios y se quede el espacio sucio (colillas y otros)</p> <p>Bajar envases de vidrio</p> <p>Consumir porros</p> <p>Bañarse con ropa</p>	<p>Que hubiera una persona adulta responsabilizándose de los menores de 12-14 años ¿? (se duda sobre si marcar una u otra edad)</p> <p>Utilizar balones de espuma y otros juguetes/juegos que no puedan dañar a nadie</p> <p>Que cada persona recoja lo que ensucia</p> <p>Mejorar el servicio de limpieza</p> <p>Que cada uno baje su cenicero</p>
		<p>OTRAS RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON LA PISCINA</p> <p>Mejorar la entrada a la piscina (barandilla)</p> <p>Ampliar la temporada de baño del 1 de junio al 30 de septiembre</p> <p>Revisar el horario de uso para ampliarlo, poniendo medida en el ruido y molestias a partir de determinada hora.</p> <p>Propuesta de horario de baño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta genérica: de 9:00 a 22:00 horas - Propuesta que diferencia entre semana y fines de semana: <p>De domingo a jueves, de 9:00 a 22:00 horas</p> <p>Viernes y sábado, de 9:00 a 23:00 horas</p>
ZONAS COMUNES	<p>Fumar en ascensores, escaleras y rellano</p> <p>Utilizar patines, bicicletas, triciclos, monopatines por el césped</p> <p>Bajar animales a las zonas comunes (y que además hagan las necesidades)</p> <p>Que los perros orinen en la puerta de la casa, en el ascensor...</p> <p>El consumo de porros</p> <p>Que se queden grupos en los portales de acceso a piscina (por molestias y suciedad)</p> <p>Jugar en las escaleras o ascensores (subiendo y bajando, gritando...)</p> <p>Forzar las puertas con una patada para abrirlas sin llave</p>	<p>Limpiar el pis de los perros del ascensor</p> <p>Cerrar el acceso a las escaleras del garaje</p> <p>Cerrar las puertas para evitar que entre gente</p>
		<p>OTRAS RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON Z. COMUNES</p> <p>Mejorar la iluminación de las zonas comunes</p>

	A EVITAR	SERÍA RECOMENDABLE
RUIDOS	Pegar portazos con la puerta de los portales de acceso a piscina Molestias reiteradas por música, celebraciones...	Acompañar la puerta para que no de portazo Poner cartel que indique evitar el portazo Diferenciar entre “fiestas” puntuales o molestias continuas Respetar horarios de descanso (referencia de la ordenanza) Establecer un horario de no ruidos
		RECOMENDACIONES GENERALES Tener más paciencia, ser más tolerante en general, y con la piscina en particular, porque son dos-tres meses de verano Decir las cosas de manera educada para intentar resolver la situación y no empeorarla

2. ACTIVIDADES: Por otra parte se convocaron **dos sesiones de trabajo**, realizándose solo la de horario de tarde (porque a la de mañana no vino nadie), participando 7 vecinos y vecinas.

Tomando como referencia los temas que preocupaban a la comunidad y que se habían puesto en común en las reuniones generales anteriores, hicimos una propuesta de realizar cuatro actividades vecinales



TEMA	¿Por qué?	¿Qué?	¿Cómo?
COMUNIDAD IMPLICADA	Conocerse y implicarse. Que se sientan involucrados. Organizar para prepararlas.	Desarrollar el trabajo de otros miembros. preparar de normas. preparar de actividades.	Reuniones semanales. Papel de los vecinos. 2-3 días a la semana. Por y fuera.
COMUNIDAD INTERCULTURAL	Conocer las culturas de los vecineros/as.	Compartir. Comida. Música. Juegos. Cine. - Juegos.	Reuniones de diferentes culturas. Compartir. 2-3 días a la semana.
COMUNIDAD LIMPIA Y CUIDADA	Mejorar el estado de las zonas comunes. Por lo que la comunidad vive.	Mejorar el estado de las zonas comunes. Recorrer las zonas comunes. (Mapas). (Fotografías). (Actividad deportiva).	Reuniones de diferentes culturas. Compartir. 2-3 días a la semana.
COMUNIDAD SALUDABLE	Plantear la importancia de la salud.	Actividad deportiva.	

entre Mayo y Junio, las cuales fueron aceptadas por el grupo y se empezaron a definir conjuntamente, a través de diferentes reuniones de preparación y utilizando metodología participativa, basada en herramientas que favorecen la creatividad y la construcción colectiva de procesos.

La propuesta de actividades vecinales fue la siguiente:

ACTIVIDAD 1: COMUNIDAD IMPLICADA

Objetivo: Esta actividad se realiza para que los vecinos y vecinas se conozcan e interactúen, para informar del proceso seguido y motivar hacia la implicación en la mejora de la convivencia.

ACTIVIDAD 2: COMUNIDAD INTERCULTURAL

Objetivo: Conocer las diferentes culturas de las personas que viven en la comunidad, compartiendo comida típica, música, juegos...y conociendo en qué consiste el Ramadán, que comenzará dos días después.

ACTIVIDAD 3: COMUNIDAD LIMPIA Y CUIDADA

Objetivo: Conseguir la mejora del estado de las zonas comunes, mediante un mayor cuidado por parte de las personas que las usan. Se propone hacer un recorrido para tener un mapa de focos de suciedad y ver, entre todos y todas, dónde poner las papeleras.

ACTIVIDAD 4: COMUNIDAD SALUDABLE

Objetivo: concienciar de la importancia de la salud en las personas y en la comunidad, realizando alguna actividad deportiva y contando con la colaboración de personas relacionadas con el mundo de la salud para informar sobre el consumo de tabaco y otras sustancias.

5.7.4 Ejecución de las actividades: manos a la obra

La primera actividad vecinal (Comunidad implicada) suscitó un gran interés, participando un grupo bastante numeroso de personas (contando al equipo técnico, alrededor de 70, incluido un grupo de varios adolescentes que estuvieron muy interesados y atentos). La actividad sirvió para explicar el proceso seguido, dar visibilidad y fortalecer a las personas que habían participado en él y concretar los grupos de personas que iban a encargarse de preparar el resto de actividades. Se complementó con un "rincón infantil", apoyado por una joven voluntaria de la propia comunidad, donde los niños y niñas jugaron mientras las personas adultas participaban de la reunión.

Imagen 7: la Comunidad



La siguiente actividad vecinal, **Comunidad Intercultural**, se esperaba y se preparó con bastante entusiasmo por parte de algunas personas. En concreto varias mujeres de diferentes nacionalidades prepararon platos de cocina tradicionales de sus respectivos lugares de origen, para compartir con toda la comunidad. También fue numerosa la participación y, sobre todo, sirvió para generar sentimiento de identidad como comunidad, acercamiento entre las personas, establecimiento de relaciones entre personas hasta entonces desconocidas y conocimiento de cuestiones culturales que, en muchas ocasiones, sirven para diferenciarnos y

distanciarnos (el comienzo del Ramadán a los dos días de la actividad nos sirvió para profundizar sobre su significado, hacerse preguntas y relacionarlo con las tradiciones cristianas).

Imagen 8: La Comunidad Intercultural



Con la llegada del calor y la apertura de la piscina, decidimos agrupar las dos actividades siguientes en una, **Comunidad Limpia y Saludable**, que ponía fin al acompañamiento del proceso por parte de La Bezindalla, si bien, dicho proceso ha continuado desde ese momento a través del Grupo de Convivencia, apoyado por mi, como trabajador social de Zaragoza Vivienda referente en la zona.

Para esta actividad contamos con la colaboración de la PACAP (Programa de Actividades Comunitarias de Atención Primaria de Salud) a través de un equipo de 5 profesionales que aportaron información a la comunidad sobre el tabaquismo y realizaron un taller de primeros auxilios. Posteriormente se recorrió el espacio común central analizando la situación de limpieza del mismo y decidiendo cuáles eran los puntos más adecuados para que Zaragoza Vivienda instale papeleras, en función de los caminos más transitados, los lugares donde se sientan los grupos de jóvenes, etc. En los puntos elegidos se colocaron papeleras pintadas previamente por el grupo de chicos y chicas más pequeñas de la comunidad.

En términos numéricos hubo menos participación que en las actividades anteriores, sin embargo, quienes participaron lo hicieron muy activamente, pudiéndose constatar, por una parte, que ya existe un grupo consolidado de personas interesadas en que este proceso siga adelante y, por otra, que se ha avanzado muy positivamente en las relaciones que se han establecido entre ellas. Valoramos esto muy positivamente porque se trata de un grupo intercultural y variado que, con anterioridad al inicio del proceso, no mantenía ninguna relación entre las diferentes culturas. Finalmente, todo el grupo agradeció el acompañamiento

realizado por el personal de La Bezindalla y manifestó sus miedos lógicos respecto a la continuidad del proceso.

Imagen 9: La Comunidad Limpia y Saludable:



5.8 EL GRUPO DE CONVIVENCIA

En el estudio realizado en las viviendas se evidenció la preocupación existente por la mejora de la convivencia en las mismas. Por ello, la creación de este grupo comenzó a gestarse en las primeras reuniones que denominamos talleres. En estas reuniones voluntarias comprobamos que existía un grupo de vecinos/as dispuestos/as a implicarse en la tarea de mejorar la convivencia de su comunidad.

La participación en estas reuniones mejoró la comunicación entre los/as vecinos/as y Zaragoza Vivienda. Las personas que participaron en estas reuniones comenzaron a contactar de manera habitual con el trabajador social, ya fuera a través de llamadas telefónicas, email o citas en el despacho para informar de aquellas cuestiones relativas a la comunidad que fueran de su interés.

Después de este trabajo conjunto había un grupo informal, no consolidado como tal, que estaba participando en la mejora de la comunidad. La consolidación y validación del grupo se produce a través del proceso de diagnóstico participativo. En la sesión por grupos de trabajo realizada el 28/03/2017 los/as vecinos/as deciden que un grupo de convivencia es una herramienta útil para la mejora de la convivencia en la comunidad. Se optó por este modelo en vez de otros como el de representantes de escalera, por la necesidad de que participen personas implicadas, voluntarias sin que su participación fuera obligatoria en ningún modo.

Una de las cuestiones claves, una vez finalizado el proceso de diagnóstico participativo, era el ver la forma de dar continuidad a las actividades y al trabajo participativo que se había puesto en marcha. El objetivo era que este fuera un trabajo mantenido en el tiempo, la formación del Grupo de Convivencia podría ayudar a que esto fuera así una vez La Bezindalla finalizará su intervención.

En la actividad realizada en 4/05/2017 se puso una hoja de inscripción a disposición de los/as vecinos/as que quisieran participar en este grupo. Como hemos descrito anteriormente se trata de un grupo de personas voluntarias, interesadas por la comunidad, personas que son referencia positiva para el resto y que estén dispuestas a hablar con la comunidad y con Zaragoza Vivienda. Este grupo **no es un grupo de representantes** ni un grupo para hablar de situaciones particulares o enfrentarse a otras personas.

Desde su creación el grupo de convivencia se ha reunido en las siguientes ocasiones:

- **1ª Reunión:**
 - Fecha: 03/05/2018 a las 19:00h
 - Temas a tratar: Puesta en marcha del grupo de convivencia vecinal, Próximas actividades a realizar y Varios, ruegos y preguntas.
- **2ª Reunión:**
 - Fecha: 06/09/2018 a las 19:00h

- Temas a tratar: Evaluación del estado de la comunidad, Próximas actividades a realizar y Varios, ruegos y preguntas.
- **3ª Reunión:**
 - Fecha: 16/10/2018 a las 18:30h
 - Temas a tratar: Jornada de puertas abiertas, Local Comunitario y Varios, ruegos y preguntas.
- **4ª Reunión:**
 - Fecha 18/03/2019 a las 19:00h
 - Temas a tratar: Evaluación del estado de la comunidad, Informaciones de interés y Varios, ruegos y preguntas.
- **5ª Reunión:**
 - Fecha: 22/08/2019 a las 19:30h
 - Temas a tratar: Nuevas incorporaciones al grupo, Evaluación del estado de la comunidad, Estado de las obras del Centro Comunitario y Varios, ruegos y preguntas

Todas las reuniones se han realizado en el piso del que dispone Zaragoza Vivienda en el mismo bloque de viviendas en C/La Fragua nº 54, 2ºB. Debido a la media de asistencia de las reuniones que es de 6 personas aproximadamente el salón de la vivienda es un lugar adecuado para su realización además de ser muy accesible para los/as vecinos/as.

Para facilitar la participación se consensua, en la medida de lo posible, el horario de las reuniones. Debido a las circunstancias de la mayor parte de miembros que participan en este grupo se han realizado hasta el momento siempre en horario de tarde con una duración media de una hora.

La temática de la reunión varía en función del momento de la comunidad. Siempre existe un punto fijo de *varios, ruegos y preguntas*. La evaluación del estado de la comunidad, aunque no esté incluido en el orden del día, también es un punto fijo. Viendo los temas se puede observar como el resto de puntos se dedican a la preparación de actividades, cuando así es necesario y a informar a los/as vecinos/as de las novedades, cuando las hay, referentes a la gestión de sus viviendas o toda aquella información que conozcamos y pueda ser de su interés.

Las reuniones se suelen realizar cada tres o cuatro meses aproximadamente. La periodicidad varía dependiendo de las situación de la comunidad o de si son los/as propios/as miembros del grupo los/as que lo solicitan. Estas reuniones son independientes de las reuniones generales de vecinos/as donde se hace una convocatoria abierta a todos los residentes en las viviendas.

Labores del grupo de convivencia:

- Labor preventiva sobre posibles asuntos relacionados con la convivencia. Sirven de “termómetro” sobre estado de la comunidad facilitando información muy relevante para la gestión de la convivencia.
- Labor preventiva evitando la propagación de rumores negativos dado que tienen conocimiento directo de Zaragoza Vivienda de la gestión social de las viviendas.
- Como grupo de asesoramiento o consulta. Cuando se quiere hacer alguna propuesta desde Zaragoza Vivienda o se tienen ideas de actividades para realizar se consultan e intentan consensuar con el grupo de convivencia.
- Generar un sentimiento de pertenencia sobre la comunidad en la que viven, animando a que sean los/as propios/as de vecinos los que se impliquen la toma de decisiones en la comunidad.
- Correa de transmisión y coordinación entre Zaragoza Vivienda y la comunidad.
- Grupo de referencia cuando se necesita solicitar la colaboración de actividades
- Grupo de referencia para otros/as vecinos/as ya que disponen información directa de Zaragoza Vivienda sobre el trabajo que se realiza en las comunidad.

El objetivo es crear un grupo que pueda funcionar de forma semiautónoma, dando Zaragoza Vivienda el soporte técnico y metodológico necesario para que el grupo pueda realizar de la manera más eficiente su trabajo.

Un objetivo que se ha planteado en alguna ocasión como deseable sería que algunas personas de las que participan en este grupo formaran parte de la AAVV del barrio, por lo que ello supondría tanto para las viviendas sociales como para el barrio.

El grupo, a día de hoy, es un grupo semi-estable, con 4 personas que trabajan en él de forma continua y otras diez que van variando. Se trata de un grupo abierto y voluntario en el que las personas van participando según su disponibilidad. Esto facilita que no sean siempre las mismas personas las que participan y evitan el desgaste que ocasiones aparece cuando es algo obligatorio.

Para facilitar su continuidad y esta movilidad se informa de la existencia de este grupo en la misma firma de contrato de arrendamiento a los nuevos/as inquilinos/as. Además, en las reuniones generales de vecinos/as¹⁵ se pasa un listado de asistencia donde existe una columna en la que pueden indicar si desean participar en este grupo y se informa del trabajo que este ha estado realizando en sus últimas reuniones.

¹⁵ No se han incluido en este trabajo las reuniones generales de vecinos/as y vecinas, es decir, las que se convoca a todos/as los/as vecinos/as la comunidad, no porque sean menos importantes pero si son una práctica más habitual.

5.9 APERTURA DE LA PSICINA: UN MOMENTO PARA DIVERTIRSE APRENDIENDO

Durante el transcurso de todo el trabajo que se ha realizado se ha comprobado como uno de los lugares donde se generan mayores conflictos es la piscina. El uso de zonas comunes y los espacios compartidos, que es donde se producen el mayor número de interacciones, es donde también es más fácil que surjan los conflictos. Su tamaño y la gran cantidad de niños y niñas que quieren hacer uso de ella hace complicado su disfrute.

Como siempre, en contraste y con el visto bueno del grupo de convivencia y los/vecinos/as, se propuso realizar una actividad lúdica el mismo día en que se abre la piscina. Esta actividad contaba la ventaja de una previsible alta participación debido a la ilusión con la que los niños y niñas de las viviendas esperan todos los años la apertura de la piscina.

El objetivo de la actividad era que quienes disfrutaban de la piscina entendieran y pudieran interiorizar las normas de uso de la piscina y de las zonas comunes a través del juego, aprovechando un momento de encuentro como es la apertura de la piscina. Para ello, se planteó una actividad en la que la finalidad era encontrar las llaves de la puerta de la verja que da acceso a la piscina y así poder entrar en la misma. Previamente, se envió a todos/as los/as vecinos/as una carta informativa indicando la fecha la apertura de la piscina. En esta carta se adjuntaron las normas de uso de la piscina y de las zonas comunes y además, se les envió la convocatoria con la actividad que se iba a llevar a cabo animándoles a participar.

Nombre de la actividad: Piratas de Parque Goya

- **Día y horario:** viernes 8 de Junio de 2018. De 17:00 a 18:30 horas.
- **Participantes:** participaron en la actividad 30 menores con edades comprendidas entre los 3 y 12 años. Los/as participantes tenían la obligación de venir acompañados de un/a adulto/a para poder participar en la actividad y debían traer puesto el bañador y una mochila con toalla para poder entrar a la piscina.
- **Temática:** Piratas: los niños/as se convirtieron en piratas que tenían como objetivo conseguir la llave que abre la piscina. Para ello caracterizaremos a los menores con maquillaje de cara en 2 equipos que realizaron distintas pruebas.

Imagen 10: Actividad piratas Parque Goya II



La actividad fue llevada a cabo por tres trabajadoras/es sociales del Zaragoza Vivienda. Una trabajadora fue la referencia y dinamizadora de la actividad, las otras dos personas reforzaron los mensajes mandados por la dinamizadora y se encargaron de ayudar a los/as niños/as con las pruebas.

Imagen 11: Finalidad de la actividad



Además de los/ niños/as que participaron en la actividad acudieron otros/as vecinos/as que querían presenciar la actividad. La actividad nos permitió observar algunas dinámicas familiares y parentales que no son posibles en otro tipo de contexto.

Dado el éxito de asistencia y el buen recibimiento de la actividad se decidió volver a realizarla al año siguiente con los mismos objetivos: interiorizar y entender las normas de uso de la piscina y las zonas comunes a través del juego aprovechando un momento de encuentro como es la apertura de la piscina.

Nombre de la actividad: Animación Apertura piscina Parque Goya II

- **Día y horario:** viernes 7 de Junio de 2019. De 17:00 a 18:30 horas.
- **Participantes:** al igual que el año anterior participaron en la actividad 30 Menores con edades comprendidas entre los 3 y 12 años. Los/as participantes tenían la obligación de venir acompañados de un/a adulto/a para poder participar en la actividad y debían traer puesto el bañador y una mochila con toalla para poder entrar a la piscina.
- **Temática:** Tela de araña y dinámicas por grupos.

En esta ocasión se contrató a la Asociación Os Mesaches para su realización. La actividad fue dinamizada por tres educadores/as de dicha asociación y 4 personas de apoyo de Zaragoza Vivienda.

De nuevo, tanto la valoración de los/as vecinos/as como de los/as profesionales encargados de llevar la actividad a cabo, fueron muy positivas. Se mantuvo el nivel de asistencia del año anterior y la predisposición de la comunidad a participar en la actividad. Por este motivo se ha instaurado como una actividad fija dentro de la intervención comunitaria en este bloque de viviendas.

Hemos comprobado cómo los niños/as son perfectamente conocedores de las normas de uso de la piscina. La conclusión a la que se ha llegado es que el mayor problema es la falta de adultos al cuidado de los/as menores. Los/as niñas/as conocen las normas pero necesitan límites que deben establecer sus padres/madres o personas de referencia. Por este motivo algunos de los conflictos que se han vivido respecto al uso de piscina han comenzado con una riña entre niños/as que se ha agravado al intervenir unos padres/madres que, al no estar presentes, no conocían la realidad de lo sucedido e intervenían a favor de sus hijo/as de una forma subjetiva y poco acertada.

Como se ha explicado, la actividad nos ayuda a que los/as niños/as aprendan y comprendan las normas de uso y convivencia básicas de una comunidad desde muy pequeños/as. Nos posibilita observar dinámicas familiares que no podemos observar en otros contextos, mejorando el conocimiento que tenemos de las familias, y por ello, nuestra intervención con las mismas cuando así es necesario. Finalmente, mejora la imagen de Zaragoza Vivienda y nos ayuda a interactuar con los/as vecinos/as en un contexto distinto al habitual.

5.10 JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS: ROMPIENDO ESTEREOTIPOS Y PREJUCIOS

A través de trabajo realizado por el Grupo de Convivencia, así como de la información recogida por el trabajador social en la atención individual a los inquilinos, se detectó la aparición de un discurso negativo en el barrio hacia este conjunto de viviendas sociales. El discurso, según explicaban los/as inquilinos/as, parecía expresar una imagen peyorativa de las viviendas que les hacían llegar vecinos/as de otras viviendas de barrio utilizando frases como: *“vaya gente están metiendo”*, *“no sé cómo puedes vivir ahí”* u otras similares.

Lo significativo era comprobar cómo al preguntar a estos vecinos/as a que se referían exactamente (aumento de la suciedad, del vandalismo, conductas delictivas, etc.) no parecían tener respuesta. Esto llevó a formular la hipótesis de que se trataban de prejuicios basados en el rechazo a lo diferente. Las nuevas nacionalidades, culturas, razas... que habían llegado al barrio son muy visibles en un espacio con una población con un perfil socioeconómico bastante homogéneo, como se ha visto anteriormente. Es decir, en el contexto de Parque Goya II, la población gitana o magrebí puede resultar, a priori, más llamativa que en otras zonas de la ciudad.

Otro hecho que parecía aumentar esta imagen negativa de las viviendas era la utilización de las redes sociales para desprestigiarlas. En concreto, una página de *Facebook* del barrio donde algunos/as vecinos/as de las propias viviendas colgaban fotos de hechos irregulares en las viviendas. El Grupo de Convivencia informó de que eran apenas un par de personas las que

publicaban esto en las redes pero que hacía mucho daño. Por ejemplo, un día cayó una ventana de una de las viviendas a la calle y se publicó en dicha red social como si alguien la hubiera tirado voluntariamente, o en mitad de una discusión, pudiendo haber causado un daño considerable. Esto se hizo sin ningún conocimiento de lo realmente sucedido.

De forma conjunta Zaragoza Vivienda con el Grupo de Convivencia propuso la realización de una jornada de puertas abiertas de las viviendas con dos objetivos:

- Abrir y acercar al resto de vecinos/as del barrio las viviendas sociales.
- Intentar eliminar la mala imagen que de las viviendas se estaba generando en el barrio.
- Prevenir la estigmatización y aislamiento que en ocasiones sufren esta vivienda.

Para su realización se invitó, a través de *email* y correo ordinario, a las personas e instituciones implicadas en el barrio con el objetivo de dar a conocer las viviendas sociales así como explicar el trabajo que se realiza en ellas. También, para conocer la imagen que realmente se tiene en el barrio de las mismas. La fecha de realización fue el 30/10/2018 a las 17:30h.

De las personas invitadas a las jornadas asistieron:

- Dos representantes de la AAVV Parque Goya.
- Educadora social del CMSS Actur.
- Trabajadora Social del IES Goya.
- Trabajadora Social de Cáritas.
- Directora del Colegio Agustina de Aragón.
- Una trabajadora social de la Bezindalla.
- Dos vecinos/as del barrio a título individual.
- El párroco de la zona.
- Por parte de Zaragoza Vivienda: dos trabajadoras sociales y la Jefa de Seguimiento Social.
- Tres vecinos/as del Grupo de Convivencia.

Imagen 12: Visitas a las viviendas



El desarrollo de la actividad comenzó con una vista por las zonas comunes donde se explicó el proceso de adquisición del bloque de viviendas así como su transición a vivienda social.

Después se visitó una de las viviendas donde se informó de en qué consiste la gestión social de las viviendas así como de las condiciones de acceso, precios, ayudas al alquiler, etc.

Imagen 13: Reunión post visitas



Finalizamos la visita en la parroquia que nos cedió una sala para reunirnos. Allí se explicó el origen de esta actividad, para comprenderlo era necesario informar del el trabajo comunitario realizado en las viviendas. En esta parte es donde los/as vecinos/as del grupo de convivencia

podieron contar su experiencia como personas residentes en las viviendas y charlar de forma distendida sobre aquellas cuestiones que eran de interés de los/as asistentes a la reunión.

Se facilitaron unos *posits* para que, una vez vistas las viviendas y habiendo hablado con sus vecinos/as, pudieran realizar propuestas para prevenir e intentar eliminar esa imagen negativa que parece que comenzó a surgir en el barrio respecto a estas viviendas. Después, se agruparon estas propuestas y reflexiones por temáticas concretándose en las siguientes (transcripción literal):

1. Anti-rumores: estrategia anti-rumores, iniciar con los vecinos, informar a la policía de bulos no comprobados, divulgación positiva de la comunidad.
2. Conocimiento: Conocimiento grupal para evitar la estigmatización, trabajar la prevención de la estigmatización, proyecto conjunto con colegio y otras entidades, conectar profesionales y personas, percepción positiva de la vivienda.
3. Apoyo: apoyo social comunitario, sentimiento positivo de comunidad, creación de convivencia comunitaria positiva y respetuosa, todos podemos necesitar ayuda, tejer redes entre vecinos y profesionales, protocolos de actuación y seguimiento social de Zaragoza Vivienda.
4. Participación: Participación ciudadana en decisiones, actividades abiertas al barrio para favorecer el conocimiento, responsabilidad compartida, iniciativa vecinal de colaboración para mejorar el tejido social, grupo motor para mejorar las circunstancias de todos los vecinos, garantía positiva de intervención y mediación de Zaragoza Vivienda.
5. Otras aportaciones: Son cuatro personas las que hablan mal, diferencia por origen o aspecto, queja reiterada hacia organismos públicos, repetitividad positiva de la comunidad en redes sociales (hablar con el administrador del grupo).

Tras la realización de estas jornadas recibimos devoluciones muy positivas sobre las mismas, tanto de los propios/as inquilinos/as de las viviendas, como del resto de asistentes. Por ello, se ha propuesto su realización de forma anual. Esto nos sirve para seguir trabajando en los objetivos propuestos para esta actividad así como para continuar evaluando de forma conjunta la imagen de las viviendas en el barrio.

5.11 EVALUACIÓN

En todo proyecto la fase final debe estar vinculada a la realización de su evaluación. Es un momento clave para identificar aquellos aspectos que deben de ser revisados. En el caso que nos ocupa, no se ha desarrollado una evaluación final para medir resultados e impactos, si bien, se inició un proceso de reflexión en torno al trabajo comunitario desarrollado, en el que participó el personal técnico implicado.

En líneas generales, se ha evidenciado que el proceso ha supuesto un aprendizaje y la posibilidad relacionarse con los/as inquilinos/as de otra manera a la habitual, es decir, superando el ámbito de la atención individual.

En este sentido se considera que ha sido un proceso sustantivo para la comunidad: las vecinas y vecinos han experimentado la importancia de participar en la comunidad, el valor de implicarse y se han reencontrado con Zaragoza Vivienda, valorándola más allá del seguimiento individual.

En términos generales, los/as técnicos han valorado la organización y trabajo conjunto en términos positivos, si bien hubiera sido necesario, en algunos momentos, contar con más tiempo. En la misma línea, las metodologías han sido valoradas como acertadas y ajustadas a cada comunidad y objetivos a conseguir, visuales, creativas.

Para su continuidad, se apuntó que se considera necesario una apuesta de Zaragoza Vivienda hacia el trabajo comunitario, facilitando, a las trabajadoras sociales, los tiempos necesarios para desarrollarlo. Sería mejor si se contara con la gestión de los procesos por parte de La Bezindalla apoyadas por el equipo de trabajadoras sociales. Si esto no es posible, “sería bueno contar con La Bezindalla como asesoras de este tipo de procesos”.

Por lo tanto, si bien la valoración general es positiva, la evaluación implementada plantea dos limitaciones: no se ha diseñado de manera integral incluyendo diferentes técnicas de recogida de datos y no ha incorporado a los vecinos y vecinas en el proceso evaluativo.

6. A MODO DE CONCLUSIONES

Para concluir, exponemos a continuación las ideas generales que se han obtenido a través del trabajo de sistematización desarrollado.

La construcción de vivienda social en alquiler en la ciudad de Zaragoza incorporó desde su inicio la necesidad de contar con la presencia de profesionales del Trabajo Social. No cabe duda de que la vivienda es un recurso imprescindible para los procesos de inserción social, pero es insuficiente; se necesita apoyar a los inquilinos/as y desarrollar un seguimiento social de las viviendas.

El seguimiento es por tanto una herramienta esencial para conocer las características personales, el tipo de problemas que surgen o pueden llegar a surgir, los apoyos informales con los que cuenta el/la usuarios/as y los recursos empleados en la atención. Permite obtener un mejor conocimiento sobre la situación, sus necesidades y los recursos que serían necesarios para subsanarlas. Pero el seguimiento de casos no es suficiente, debe acompañarse del desarrollo de un proyecto de intervención comunitario.

El proyecto que se ha sistematizado se pone en marcha en un bloque de 191 viviendas construido en 2008 en la parte conocida como Parque Goya II. Se asienta en las potencialidades del trabajo social comunitario, en el fomento de la participación de los vecinos y vecinas como elemento consustancial del mismo y en la implementación del proyecto desde el enfoque de la prevención.

Se inicia necesariamente garantizando una primera fase de información y difusión de su puesta en marcha, así como elaborándose un diagnóstico de la situación inicial a través de la recogida de datos mediante encuesta y del análisis de la información recogida como resultado del seguimiento realizado por parte del trabajador social.

La realización de una entrega de llaves comunitaria, abierta, que se iniciaba con un recorrido por los espacios comunes facilitó la toma de contacto entre vecinos/as, dar respuesta a dudas desde una lógica más experiencial y empezar a trazar los primeros pasos de un trabajo comunitario posterior. De hecho, poco después se celebraron unas sesiones de trabajo en la que los vecinos/as tuvieron la oportunidad de formular propuestas a problemáticas compartidas y gran parte de las mismas se materializaron al poco tiempo.

Con ese precedente se puso en marcha un proceso comunitario específico. El trabajo de diagnóstico comunitario realizado con La Bezindalla se programó conjuntamente con el equipo de Zaragoza Vivienda. Este trabajo en equipo ha estado basado en la confianza mutua y el respeto y se ha caracterizado por ser fluido, comprometido, eficaz y ágil a lo largo de todo el proceso. Concluimos con la claridad de que éste ha sido uno de los pilares fundamentales del trabajo realizado y de la coherencia de los procesos llevados a cabo.

Se ha comprobado cómo la combinación del trabajo social comunitario, aplicando metodologías participativas bien planificadas, con el trabajo social individual y conocimiento de las familias que este produce generan unos resultados muy positivos. Las dinámicas grupales y comunitarias producen sinergias que son más fáciles de conducir y entender con el

conocimiento que se tiene a nivel individual de las familias. Esto ha posibilitado abordar en algunos casos dificultades personales de algunas familias que han florecido en el proceso comunitario.

Se ha conseguido hacer comunidad empezando a romper la dualidad entre “vecinos/as nuevos/as y viejos/as”, se ha profundizado no solo sobre los temas más recurrentes (en concreto, la piscina) sino también sobre otros que afloran de manera menos recurrente pero que también son importantes (diferencias culturales, responsabilidades vecinales sobre la convivencia, implicaciones personales en la comunidad, relaciones vecinales, etc.) y se ha iniciado el camino para relanzar el Grupo de Convivencia y que sea éste quien asuma la continuidad del proceso con el apoyo del trabajador social de Zaragoza Vivienda.

Una conclusión significativa es que, si bien es necesaria la implicación vecinal en la mejora de la convivencia, de igual manera lo es la implicación de la propia Zaragoza Vivienda. Las comunidades vecinales (en concreto las personas participantes en el proceso y los grupos formados) han comprendido y aceptado su parte de compromiso (si bien será necesario reforzarla, con unas personas más que con otras). Si esto no se entiende o no se lleva a cabo en lo cotidiano por parte de la Zaragoza Vivienda, los procesos no tendrán éxito porque la comunidad se sentirá utilizada y se retrocederán varios pasos atrás, además de desautorizar al equipo de Gestión Social ante las diferentes comunidades con las que tienen que trabajar a diario. Como ejemplo de esta afirmación, si Zaragoza Vivienda no lleva a cabo el proceso de establecimiento de “normas y sanciones” para la mejora de la convivencia, las personas pertenecientes a los Grupos Vecinales de Parque Goya, que ya han trabajado sobre ello, van a sentir que su interés y dedicación no sirven y difícilmente mantendrán su implicación; además, los agentes del entorno que ya han puesto de manifiesto la necesidad de que existan estas normas y, en base a ellas, establecer estrategias de trabajo conjunto, tampoco mantendrán sus compromisos (lo que de por sí ya es bien complicado).

Los procesos llevados a cabo como exitosos, producen un aprendizaje para las comunidades y los equipos, abordan la convivencia desde la prevención comunitaria y favorecen la legitimación de las partes (comunidad y Zaragoza Vivienda).

Para fomentar la participación de los/as inquilinos/as es necesario facilitar un entrenamiento, un aprendizaje que proporcione herramientas y al mismo tiempo seguridad, siendo además necesario contar con financiación para la actividad participativa.

Un elemento esencial del trabajo comunitario y también de cualquier ámbito del trabajo social, es la planificación. El tiempo dedicado a la planificación de cada una de las tareas ejecutadas ha sido considerable, en este caso el necesario para llevarlo a cabo de forma satisfactoria.

El trabajo comunitario y la participación vecinal para que sean exitosos tienen que ser parte del trabajo diario, debe interiorizarse como algo intrínseco en nuestra forma de intervenir. Como se puede comprobar, se comenzó tímidamente con este trabajo antes de la contratación de La Bezindalla. La contratación supuso la materialización de la apuesta por esta forma de intervención, tanto por la calidad del trabajo como por el tiempo dedicado. Una vez finalizado el trabajo de la Bezindalla se han puesto en marcha nuevas actividades pero no sin una gran

dificultad ,dado la gran cantidad de tiempo que conlleva y que debe de ser compaginado con el seguimiento social individual y familiar.

Los procesos de mejora de instalaciones y de mantenimiento de las viviendas son un gran ámbito donde materializar una de las principales preocupaciones de los/as vecinos/as. Para ellos es importante acompañar los procesos participativos con la ejecución de las propuestas que han realizado para que el proceso sea exitoso.

Ni en el diagnóstico comunitario ni el trabajo posterior, se concluyó que en este bloque de viviendas no existía un conflicto como tal. Lo que sí que queda patente es que no había un sentimiento de comunidad. Por todo ello todo el trabajo que se realizó, y que se sigue realizando, tiene en su mayor parte un carácter preventivo y centrado en gran parte en generar comunidad. Este tipo de trabajo es muy importante para evitar la aparición de conflictos en un proceso tan complejo como es la transformación de unas viviendas de alquiler a viviendas de alquiler social. En el caso que nos ocupa observamos cómo se comenzaba a culpabilizar de las situaciones no deseadas en este bloque de viviendas a los nuevos vecinos y vecinas.

Durante todo el proceso hemos partido de la base de que la convivencia en las zonas es una responsabilidad compartida entre la comunidad y la propia Sociedad Municipal. Esto quiere decir:

1. La comunidad (los/as vecinos/as) es responsable en la medida en que sus comportamientos repercuten directamente en el bienestar, en la existencia o ausencia de conflictos, etc. de todas las personas que conviven.
2. Zaragoza Vivienda es responsable en la medida en que es la propietaria de las viviendas, decide a quién se le asignan las mismas y hace el seguimiento de las familias (área de gestión social), establece las normas y debe encargarse de su aplicación (área jurídica) y se encarga del mantenimiento de los edificios (área de mantenimiento).

Por tanto, el proceso comunitario de mejora de la convivencia en las viviendas sociales conlleva, por definición, la implicación de las áreas mencionadas, no solo la de gestión social

Debemos analizar qué significados, qué atribuciones cada uno de los grupos o personas implicadas le dan al lugar, qué elementos son los que se vulneran cuando se producen conflictos por un espacio o territorio, solo desde la verdadera comprensión de las atribuciones grupales podremos revertir positivamente esa situación de conflicto. Para conseguirlo es importante trabajar desde el enfoque de la prevención

Desde la finalización del proceso realizado con La Bezindalla en julio de 2017 se han seguido realizando reuniones y actividades en la misma línea expuesta en este trabajo. Cabe destacar en que octubre de 2018 se realizaron las primeras “jornadas de puertas abiertas” de este bloque de viviendas experiencia que nunca se había realizado en Zaragoza con un resultado muy satisfactorio tanto para los vecinos y vecinas como para las personas e instituciones que acudieron de la zona. Esta actividad tenía como objetivo prevenir y evitar la estigmatización que en ocasiones sufren este tipo de viviendas y que comenzábamos a detectar.

No existe una cultura de la sistematización de las prácticas de trabajo social ni un tiempo o espacio dedicado para las mismas. Sí se recoge en una memoria anual las actividades realizadas pero no es una sistematización. Al igual que otras actividades como la investigación parece que no tenemos interiorizada la sistematización como un parte de nuestro trabajo por lo que no tiene, o no se le hace o reivindica un espacio dentro del ejercicio profesional.

Queremos destacar la sensibilidad e implicación de la dirección de Zaragoza Vivienda, en concreto del área de gestión social que es la encargada de poner en marcha estas medidas. También señalar y agradecer la predisposición y facilidades que se han dado ante las propuestas que las trabajadoras sociales realizan, en concreto a las realizadas por el autor de este trabajo y sobre todo, por las realizadas por los/os vecinos/as. Zaragoza Vivienda es un referente a nivel nacional en lo que a gestión social de viviendas sociales se refiere, esperemos que trabajos como los que se han realizado en este bloque de viviendas contribuya a que los siga siendo y que se convierta también en un referente del trabajo social comunitario.

Ha sido una experiencia muy enriquecedora tanto a nivel personal como profesional. El poner en práctica algo tan demandado y necesario en nuestra profesión como son las intervenciones de carácter preventivo y el trabajo comunitario es todo un privilegio. Sí quiero aprovechar para afirmar que este tipo de intervenciones, para que sean efectivas, necesitan de una metodología específica y el tiempo necesario para su planificación y ejecución.

7. PROPUESTAS

Evaluar de forma sistemática las actividades y herramientas que se utilicen para poder luego corregir y mejorar las mismas, contando con la participación de los/as vecinos/as en su realización.

Disponer dentro del horario laboral del tiempo necesario para realizar la sistematización de aquellas prácticas que se considere necesarias.

Elaborar diagnósticos participativos como herramienta para favorecer la participación y la cohesión en el resto de zonas donde Zaragoza Vivienda tiene viviendas y sea posible por sus características.

Realizar de forma bianual un estudio similar a la que se realizó en las viviendas de Parque Goya II para ver la evolución de los resultados y obtener líneas de actuación.

En línea con el párrafo anterior, realizar un estudio sociodemográfico de este bloque de viviendas. En estos momentos al ser inquilino/as de Zaragoza vivienda no es necesario una encuesta ya que se tienen informatizados todos los datos. Sería interesante conocer la población por tramos de edad, nacionalidad, nivel educativo, de ingresos, etc.

Hacer un estudio comparativo entre bloques de similares características y ubicación siendo un bloque de viviendas objeto de estudio viviendas sociales y las otras viviendas en propiedad. Al comparar las principales preocupaciones respecto a las viviendas que tenían los/as inquilinos/as antes y después de ser vivienda social comprobamos que son coincidentes, habría que evaluar el grado de intensidad de las mismas.

Actualizar los programas informáticos de Zaragoza Vivienda sobre la gestión social de la vivienda, revisando los datos e indicadores a tener en cuenta. El objetivo es una obtención de datos más simple y rigurosa que facilite posteriormente cualquier tipo de investigación o sistematización.

Contar con un sistema institucional de registros que posibilite utilizarlos de forma eficiente como insumos para alimentar una cultura institucional de reflexión y aprendizaje.

Realizar las firmas de contratos, ya sean conjuntas entre varios/as vecinos/as o individuales, en el lugar donde va a residir siempre que sea posible dadas las comprobadas ventajas de esta forma de proceder.

Continuar apostando por el trabajo social comunitario como una herramienta de prevención y cohesión en las comunidades a través de metodologías participativas que hagan protagonistas a los propios/as inquilinos/as de la gestión de su comunidad.

Para posibilitar la ejecución de la propuesta anterior pueden tomarse dos medidas:

1. Conformar un grupo de trabajo comunitario dentro del propio equipo de trabajo social. Para ello, además de formación específica sería necesario el disponer dentro de su jornada de trabajo del tiempo suficiente para acometer esta compleja labor.

2. La contratación, como ha sido en parte del trabajo que aquí se presenta, de un equipo externo, que de soporte técnico y metodológico a este trabajo comunitario.

Analizar en profundidad los discursos que se generan sobre la vivienda social para comprobar hasta qué punto pueden estar influyendo los prejuicios y estereotipos que en ocasiones existen respecto a este tipo de viviendas y las personas que los habitan.

Comprobado que lo expresado en el párrafo anterior se está produciendo, luchar contra la estigmatización que en ocasiones padecen las viviendas sociales. Para ello podría adaptarse la estrategia antirrumores¹⁶ que se ha puesto en marcha desde el ayuntamiento aplicándolas a las viviendas sociales. Para su aplicación se forma a personas como agentes antirrumores¹⁷, que en nuestro caso podrían ser miembros del grupo de convivencia vecinal.

Fomentar la participación de los/as vecinos/as en el tejido social y asociativo del barrio, en concreto de las asociaciones de vecinos y vecinas. De esta forma también se podría prevenir la estigmatización de las viviendas y tener una inclusión más plena en el barrio.

Dado el buen resultado de la Jornada de Puertas Abiertas extenderlas a otros bloques de viviendas donde sea posible su realización como una actividad anual.

Mejorar la coordinación entre las áreas de trabajo de Zaragoza Vivienda en especial con la de mantenimiento. Para ello es necesario el conocimiento del funcionamiento mutuo de las mismas y el compartir una misma misión, visión y valores.

¹⁶ El Ayuntamiento de Zaragoza, en colaboración con Entidades sociales de la ciudad y Asociaciones de inmigrantes, está llevando a cabo, una línea de intervención, dirigida a contrarrestar y frenar aquellos rumores negativos en torno a la inmigración que circulan en nuestra ciudad, dificultando y perjudicando la convivencia intercultural.

¹⁷ Los/as profesionales de Zaragoza Vivienda ha recibido formación a este respecto.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aguerri, P. (2016). AVS. CURSO Módulo VI y VII del curso online: *Gestión Social del Parque Público de Viviendas*. Valencia.
- Andino, S., Astudillo, J., Aucan, P., Coelo, E., Correa, F., Cumbe, M., Piedra, A., Guaman, G., Villasante, T. R. (2015). *Herramientas para la participación social*. Revista Acordes nº 7, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca, Ed. Universidad de Cuenca.
- Ayllón, M. (2001). *La práctica como fuente de conocimiento: Una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Trabajo Social.
- Alberich, T. (2008). *IAP, redes y mapas sociales: desde la investigación a la intervención social*. Portularia Vol. 8(1). pp. 131-151.
- Alberich, T., Arnanz, L., Basagoiti, M., Belmonte, R., Bru, P., Hernández, D., Lorenzana, C., Montañés, M., Villasante, T. R. (2009). *Manual de metodologías participativas*. Madrid: Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (CIMAS), Recuperado de http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf [última visita 12/02/2020]
- Alvira, F.; García Ferrando, M.; y Ibañez, J. (2000). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación*. Ed. Alianza, Madrid.
- Brugué, Q. (2018). Los ritmos y los tumbos de la participación ciudadana, *Revista "Cuadernos Miguel Giménez Abad"*, 16, pp.154-165.
- CECODHAS (2011): *The place of Inhabitats. Resident`s participation in creating sustainable housing and neighbourhoods*. En ATHOME (Selection of Blog Posts from cecodhashousingeurope.blogspot.com) <http://www.housingeurope.eu> [última visita 12/02/2020]
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. ed. McGrawHill, Madrid.
- Delgado, M. (1998): *Dinámicas identitarias y espacio público*. Revista CIDOB d'Afers Internacionals, nº43-44, pp.17-33. Fundación CIDOB, Barcelona
- EAPN (2010). *Guía metodológica de las Participación Social de las personas en situación de pobreza y Exclusión Social*, EAPN, Madrid.
- Eito, A. y Gómez, J. D. (2013). *El concepto de comunidad y el Trabajo Social*. Espacios Transnacionales, 1, pp.4-10.

- Eizaguirre, M., Urrutia, G., y Askunze, C. (2004). *La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*. Alboan.
- Ganuza, E., Olivari, L., Paño, P., Buitrago, L., y Lorenzana, C. (2010). *La democracia en acción. Una visión desde las metodologías participativas*. Antígona. Recuperado de <http://www.antigona.org.es/area-trabajo/lademocraciainaccion.pdf> [última visita 12/02/2020]
- Guerrini, M. E. (2009). *La intervención con familias desde el Trabajo Social*. Revista margen, (56).
- Jara, O., Messina, G., Ghiso, A., y Acevedo, M. (2012). *La sistematización de experiencias. Práctica y teoría para otros mundos posibles*. San José: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo: Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Ed. Popular Madrid.
- Marchioni, M. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Zaragoza: ed. Certeza.
- Mindell, Arnold (2004): *Sentados al Fuego. Cómo transformar grandes grupos mediante el conflicto y la diversidad*. Barcelona: DDX Expresiones de Democracia Profunda.
- Pallarés, M. (2009) *Técnicas de grupo para educadores*. Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación; Colección ICCE, Edición: 1, Madrid.
- Pelegrini, J. (1990). *La comunidad, lo comunitario y el trabajado comunitario*. Revista de Trabajo Social, Nº 117, Barcelona, pp. 14-20.
- Lilo, N. y Roselló, E. (2001). *Manual para el trabajo social comunitario*. Ed. Narcea., Madrid.
- Spillman, K . (1991): *La imagen del enemigo y la escalada de los conflictos*. Revista internacional de ciencias sociales. Unesco.
- Red Cimas (2009): *Manual de Metodologías Participativas*. Madrid: Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente, DEXTRA Editorial, Madrid.
- Red Cimas (2015): “Manual de Metodologías Participativas. Sociopraxis para la creatividad social”. DEXTRA Editorial , Madrid:.
- Richmond, M. E., y Kisnerman, N. (1962). *Caso social individual*. Instituto de Servicio Social, Escuela Nacional de Salud Publica.

- Sanz, A. (2008): *Vida, convivencia y empleo. Los vecinos de las viviendas sociales de alquiler de Zaragoza Vivienda en la Margen Izquierda. Estudio sociológico*. Zaragoza. SMRUZ.
- (2012): *Diagnostico 2012. La gestión de la vivienda pública de alquiler*. Valencia: AVS (Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo).
- Villasante T.R., Montañes, M. y Martí, J. (Coords.). (2002). *La investigación social participativa: Construyendo ciudadanía* (2ª ed.): El Viejo Topo, Barcelona.
- Zavala, A. (2010). *La sistematización desde una mirada interpretativa: Propuesta metodológica*: Revista Trabajo social UNAM, Ciudad de México

ANEXOS

Anexo I

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA BEZINDALLA Y ZARAGOZA VIVIENDA

REUNIONES/ACTIVIDADES MANTENIDAS EN EL PROCESO DE PARQUE GOYA:

- 24 noviembre 2016. Reunión técnica: elaborar el tetralema.
- 13 diciembre 2016. Reunión de comunidad. Devolución del tetralema.
- 19 diciembre 2016. Reunión técnica. Evaluación de la 1ª reunión de comunidad.
- 24 enero 2017. Reunión ZV: gerencia, gestión social y jurídico.
- 26 enero 2017. Reunión técnica: seguimiento.
- 09 febrero 2017. Reunión de comunidad. Inicio de propues.
- 23 febrero 2017. Reunión técnica: seguimiento.
- 09 marzo 2017. Reunión grupal sobre normas.
- 09 marzo 2017. Reunión grupal sobre actividades (No viene nadie).
- 14 marzo 2017. Reunión Área Jurídica ZV.
- 28 marzo 2017. Reunión grupal sobre normas
- 28 marzo 2017. Reunión grupal sobre actividades.
- 18 abril 2017. Reunión técnica de seguimiento del proceso.
- 25 abril 2017. Reunión vecinal de preparación de la Comunidad Comprometida.
- 27 abril 2017. Reunión técnica: seguimiento.
- 04 mayo 2017. Actividad vecinal la Comunidad Comprometida.
- 18 mayo 2017. Reunión vecinal de preparación de la Comunidad Intercultural.
- 25 mayo 2017. Actividad vecinal la Comunidad Intercultural.
- 13 junio 2017. Reunión vecinal de preparación de la Comunidad Limpia y Saludable.
- 22 junio 2017. Reunión técnica: seguimiento.
- 29 junio 2017. Actividad vecinal la Comunidad Limpia y Saludable.

Nº SOLICITUD	
F. solicitud/ F. últ. renovación	
FECHA VALIDEZ	

SOLICITUD DE VIVIENDA MUNICIPAL DE ALQUILER

1. DATOS PERSONALES SOLICITANTE

D./D ^a (Nombre y Apellidos)	DNI, NIE, CIF	
Domicilio completo (calle, número, piso, puerta)	Código postal	
Localidad	Nacionalidad	
Teléfonos		
Correo electrónico		
Canal de comunicación preferente		
<input type="checkbox"/> Avisos Telf. móvil (sms, whatsApp)	<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Correo postal

2. DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

DNI/NIE	Nombre y Apellidos	Parentesco	Fecha nacimiento	% Discapacidad
	<i>Solicitante</i>	<i>Solicitante</i>		

3. REQUISITOS DE ACCESO / CIRCUNSTANCIAS FAMILIARES Y DE DEMANDA

A) Requisitos de acceso				
Empadronado/a en Zaragoza	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Vivienda en propiedad, con independencia del título o porcentaje sobre la misma	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Ingresos anuales superiores a 5.100€ e inferiores a 26.855,68€	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
C) Supuestos de especial vulnerabilidad				
Unidad de convivencia con, al menos, un/una menor de edad a cargo	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Familia numerosa	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Víctima de violencia de género	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Afectado/a por desahucio y sujeta a medidas de ejecución hipotecaria	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Víctima de terrorismo	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Familia con discapacidad > 33% / dependencia / incapacidad permanente	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Deudor/a hipotecario/a en situación de desempleo que haya agotado prestación desempleo	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Deudor/a hipotecario/a > 60 años	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Afectados/as por situaciones catastróficas	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

B) Circunstancias familiares y de demanda

Nº dormitorios que necesita	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Necesidad de vivienda adaptada (movilidad reducida) <i>(Se acreditará con: reconocimiento minusvalía, certificado médico o valoración de dependencia)</i>	SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>
Imprescindible ascensor	SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>
Imprescindible ducha	SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>
Vivienda compartida	SI <input type="checkbox"/>			NO <input type="checkbox"/>

Zonas de preferencia

<input type="checkbox"/> Actur-Rey Fernando	<input type="checkbox"/> Delicias	<input type="checkbox"/> Miralbueno	<input type="checkbox"/> Universidad
<input type="checkbox"/> Casablanca	<input type="checkbox"/> El Rabal	<input type="checkbox"/> Olvier-Valdefierro	<input type="checkbox"/> Torrero
<input type="checkbox"/> Casco Histórico	<input type="checkbox"/> La Almozara	<input type="checkbox"/> San José	
<input type="checkbox"/> Centro	<input type="checkbox"/> Las Fuentes	<input type="checkbox"/> Santa Isabel	<input type="checkbox"/> TODAS

Barrio rural de preferencia

<input type="checkbox"/> Alfocea	<input type="checkbox"/> La Cartuja baja	<input type="checkbox"/> Peñaflor	<input type="checkbox"/> Venta del Olivar
<input type="checkbox"/> Casetas	<input type="checkbox"/> Montañana	<input type="checkbox"/> San Gregorio	<input type="checkbox"/> Villarrapa
<input type="checkbox"/> Garrapinillos	<input type="checkbox"/> Monzalbarba	<input type="checkbox"/> San Juan de Mozarrifar	
<input type="checkbox"/> Juslibol	<input type="checkbox"/> Movera	<input type="checkbox"/> Torrecilla Valmadrid	<input type="checkbox"/> TODOS

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- DNI/ NIE original de los/las mayores de 14 años
- Autorización a consulta de datos personales propios y de la unidad de convivencia (ANEXO 1)

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- ✓ La presente solicitud únicamente garantiza la participación en el procedimiento de acceso a una vivienda municipal de alquiler. El/La solicitante y los miembros de la unidad de convivencia deberán cumplir los requisitos de acceso en el momento de asignación de la vivienda.
- ✓ La validez de la presente solicitud es de dos años desde su presentación. Transcurrido ese plazo sin haber obtenido vivienda, el/la solicitante que continúe interesado/a deberá renovar su solicitud.

DECLARACIÓN RESPONSABLE

- ✓ Conozco, acepto y cumplo los requisitos exigidos para el acceso a una vivienda municipal de alquiler.
- ✓ Notificaré cuando se produzca alguna modificación en los datos presentados de cualquiera de los miembros de la unidad de convivencia.

PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se le informa:

- 1.- Que los datos personales que usted nos facilite serán incorporados a un fichero inscrito ante la Agencia Española de Protección de Datos cuyo responsable es la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU (Zaragoza Vivienda)
- 2.- Que los datos personales serán recogidos y tratados de forma confidencial y bajo estrictas medidas de seguridad con la finalidad de gestionar su solicitud de vivienda municipal de alquiler y el expediente derivado de la misma y no serán comunicados a terceros, excepto en los supuestos previstos en la legislación.
- 3.- El /La interesado/a podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la legislación, dirigiéndose a Zaragoza Vivienda -C/ San Pablo n.º 61, 50003 Zaragoza.
- 4.- Antes de la firma de la solicitud debe leer la información básica sobre protección de datos y autorización de consulta que se le facilita en el ANEXO 1.

Firma:
Nombre y DNI

entenderá prorrogado obligatoriamente para la Sociedad arrendadora por plazos anuales hasta que el arrendamiento alcance una duración mínima de TRES AÑOS, a no ser que el/la arrendatario/a manifieste a la arrendadora con TREINTA DIAS de antelación como mínimo a la fecha de terminación del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, su voluntad de no renovarlo.

En este acto el/la arrendatario/a recibe de la Sociedad arrendadora las llaves del inmueble arrendado.

TERCERA.- RENTA. La renta pactada para el arrendamiento en el contrato será de _____) mensuales, satisfechos por el/la inquilino/a por anticipado dentro de los siete primeros días de cada mes mediante domiciliación en una cuenta de Entidad Bancaria o Caja de Ahorros, sirviendo el recibo que le envíe la entidad, como efectiva carta de pago.

La renta se actualizará anualmente, es decir, en la fecha en que se cumpla cada año de la vigencia del contrato, según la variación porcentual que experimente el índice nacional general del sistema de índices de precios al consumo en un período de doce meses anteriores a la fecha de cada actualización, tomando como mes de referencia para la primera actualización el que corresponda al último índice que estuviera publicado en la fecha de la celebración del contrato, y en las sucesivas el que corresponda al último aplicado.

CUARTA.- FIANZA. El/La arrendatario/a está obligado a prestar una fianza en metálico, que acreditará mediante resguardo bancario de su ingreso en la cuenta de la Sociedad, equivalente a una mensualidad de renta oficial, la cual podrá destinarse a la reparación de desperfectos, si se apreciasen, o en su caso, a la compensación con las cantidades que en concepto de alquiler o cantidades asimiladas adeude el/la arrendatario/a, o bien a su devolución de todo o del sobrante una vez terminado este contrato. La fianza será depositada en los organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas, sin devengo de interés.

QUINTA.- AYUDAS PÚBLICAS AL/LA ARRENDATARIO/A. En el supuesto que el Plan Estatal Vivienda y el Plan Aragonés vigentes en el momento de la firma, establecieran ayudas financieras a inquilinos de vivienda protegida, con la correspondiente disponibilidad presupuestaria, Zaragoza Vivienda se encargaría de la solicitud de las mismas en los términos que la normativa establezca en su momento, siempre que se hubiera pactado a través del correspondiente Convenio con el Gobierno de Aragón.

SEXTA.- USO DE LA VIVIENDA. El/La arrendatario/a deberá destinar la vivienda objeto de este contrato a la residencia habitual y permanente propia de él/ella y, en su caso, de su unidad de convivencia.

SÉPTIMA.- PLAZO DE OCUPACIÓN DE LA VIVIENDA. La vivienda que se pone a disposición del/de la arrendatario/a se halla libre de mobiliario y enseres, y éste/a está obligado a ocuparla en el plazo de un mes desde la firma del presente contrato, ya que en caso contrario la falta de ocupación será causa de resolución del mismo.

OCTAVA.- GASTOS GENERALES E IMPUESTOS.- El arrendatario/a está obligado/a al pago de los gastos generales para el adecuado mantenimiento del inmueble, sus servicios, tributos, cargas y responsabilidades no susceptibles de individualización y que, correspondan a la vivienda arrendada o a sus accesorios, imputados conforme a lo previsto en el artículo 20 de la LAU, según la redacción dada por la Ley 4/2013, de 4 de junio, y que se concretan en la cantidad de _____

Dichos gastos se abonarán por el/la arrendatario/a a la arrendadora mediante domiciliación bancaria, junto con el recibo mensual, como cantidad asimilada a la renta.

NOVENA.- SERVICIOS INDIVIDUALES. Los gastos por servicios con que cuente la finca arrendada que se individualicen mediante aparatos contadores serán por cuenta del/de la arrendatario/a.

Dichos gastos se abonarán por el/la arrendatario/a a la arrendadora mediante domiciliación bancaria.

DÉCIMA.- DEBER DE CONSERVACIÓN. Serán a cargo de la arrendadora las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en las condiciones de habitabilidad para el uso convenido, salvo cuando el deterioro sea directamente imputable al/la arrendatario/a o personas que con él/ella convivan o se trate de pequeñas reparaciones debidas al desgaste y uso ordinario de la vivienda, en cuyo caso correrán a cargo del/de la arrendatario/a. Por ello, y para facilitar la conservación y buen mantenimiento de sus instalaciones, tanto de las zonas privativas de la vivienda como de sus elementos comunes, Zaragoza Vivienda podrá realizar visitas periódicas con objeto de

comprobar el mantenimiento y uso que por parte de los/as arrendatarios/as se está realizando de la vivienda, pudiendo obligar al/la arrendatario/a, a la vista del resultado de la inspección, a realizar las reparaciones que le sean directamente imputables tanto de la zona privativa como de la común.

DECIMOPRIMERA.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. Serán causa de resolución del contrato las siguientes obligaciones:

- 1- Si durante la vigencia del contrato Zaragoza Vivienda, tuviere conocimiento de que alguno de los datos que facilitados con anterioridad a la firma del presente habían sido falseados o alterados, y éstos hubieren sido los que dieron lugar a la adjudicación y acceso a este arrendamiento, el/la arrendatario/a deberá dejar libre la vivienda en el plazo máximo de tres meses.
- 2- La falta de pago de la renta o cantidades asimiladas.
- 3- El subarriendo, total o parcial, y la cesión incontinentes.
- 4- La posesión de cualquier otra vivienda por parte del titular o de algún otro miembro de la unidad de convivencia, en los términos establecidos en la Ley 24/2003 de Medidas Urgentes de Política de Vivienda Protegida y normativa concordante.
- 5- No destinar la vivienda al uso convenido por las partes, así como el mal uso de la misma, cuando tengan lugar actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas. No se permite la tenencia de animales domésticos, que por su tamaño, especie o cantidad, molesten a los vecinos/as o causen perjuicios al inmueble.
- 6- Cuando la vivienda permanezca desalojada más de tres meses al año, salvo causa de enfermedad. Para éste supuesto el arrendatario deberá acreditarlo de manera fehaciente.
- 7- Incumplir reiteradamente las indicaciones de mantenimiento y las normas de funcionamiento de la vivienda (y anejos, en su caso) y zonas comunes, de las que ha sido informado el/la arrendatario/a, y que manifiesta conocer.
- 8- El incumplimiento por parte del/de la arrendatario/a de la obligación de facilitar al personal de Zaragoza Vivienda, la comprobación y seguimiento de los datos socioeconómicos de la unidad familiar, aportando la documentación que le sea requerida.
- 9- Si los ingresos o el capital mobiliario del/de la arrendatario/a alcanzaran los límites establecidos en la normativa de vivienda protegida para acceso a la misma, deberá poner a disposición de Zaragoza Vivienda la vivienda objeto de adjudicación y arrendamiento en el plazo de un año.
- 10- Los demás casos previstos en la Ley de Arrendamientos Urbanos.

DECIMOSEGUNDA.- INDEMNIZACIÓN. Se establece la obligación para el/la arrendatario/a de indemnizar a la propiedad por los daños y perjuicios que el ejercicio del derecho de desistimiento o renuncia del contrato por parte de aquel, transcurridos al menos seis meses desde su celebración, produzca a la arrendadora en el importe de una mensualidad de la renta en vigor por cada año del contrato que reste por cumplir. Los periodos de tiempo inferiores al año darán lugar a la parte proporcional de la indemnización.

No obstante, no habrá lugar a la indemnización en los supuestos en los que el desistimiento o renuncia se deba a una justa causa, entendiéndose por tal el desempleo, la minoración de ingresos, el incremento del número de miembros de la unidad de convivencia que convierta la vivienda en inadecuada, conforme a lo previsto en el art. 21.2.g) del Decreto 211/2008, del Gobierno de Aragón, el cambio de lugar de trabajo o estudio u otras circunstancias análogas.

DECIMOTERCERA.- OBRAS DEL/DE LA ARRENDATARIO/A. El/La arrendatario/a no podrá realizar en la vivienda objeto de alquiler obras que modifiquen la configuración de la vivienda o de sus accesorios sin el consentimiento expreso y autorización por escrito de Zaragoza Vivienda.

No obstante, y conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LAU, en su redacción dada por la Ley 4/2013, de 4 de junio, el/la arrendatario/a con discapacidad, previa notificación escrita al arrendador, podrá realizar en el interior de la vivienda aquellas obras o actuaciones necesarias para que pueda ser utilizada de forma adecuada y acorde a la discapacidad o a la edad superior a setenta años, tanto del/de la propio/a arrendatario/a como de su cónyuge, de la persona con quien conviva de forma permanente en análoga relación de afectividad, o de sus familiares que con alguno/a de ellos convivan de forma permanente, siempre que no afecten a elementos o servicios comunes del edificio ni provoquen una disminución en su estabilidad o seguridad. El/la arrendatario/a estará obligado/a, al término del contrato, a reponer la vivienda al estado anterior, si así lo exige Zaragoza Vivienda.

DECIMOCUARTA.- COMPROBACIÓN DE DATOS. Zaragoza Vivienda podrá, en cualquier momento, proceder a la comprobación de los datos de la unidad familiar del/de la arrendatario/a, solicitando para ello cuantos documentos considere pertinentes para poder revisar sus datos socioeconómicos.

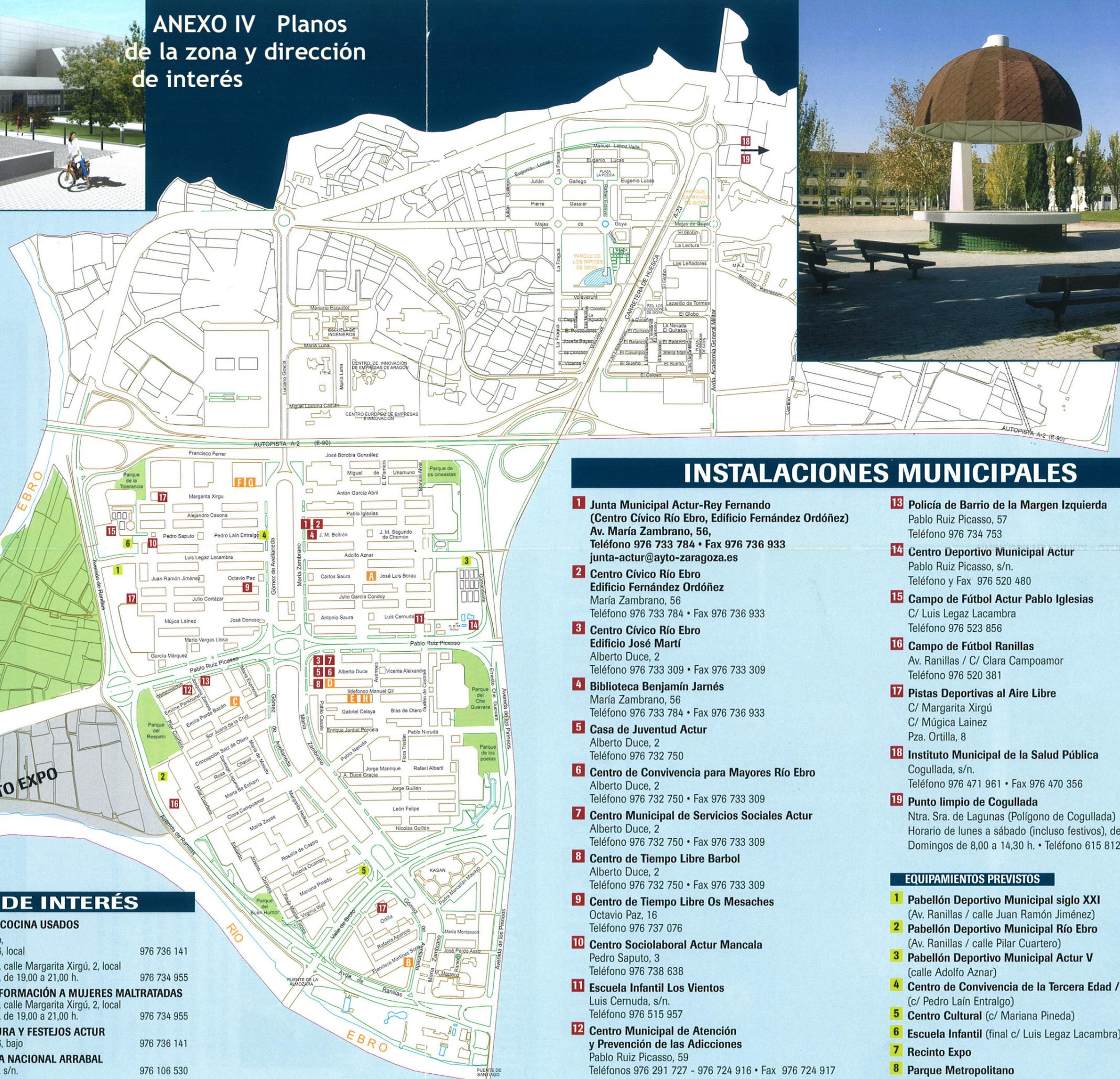


ANEXO IV Planos de la zona y dirección de interés



LÍNEAS DE AUTOBÚS

- 20 CASABLANCA - POLÍGONO SANTIAGO**
POLÍGONO SANTIAGO - CASABLANCA
- 23 LA PAZ - POLÍGONO SANTIAGO**
POLÍGONO SANTIAGO - LA PAZ
- 35 PARQUE GOYA - PZA. EMPERADOR CARLOS V**
PZA. EMPERADOR CARLOS V - PARQUE GOYA
- 42 LA PAZ - POLÍGONO SANTIAGO**
POLÍGONO SANTIAGO - LA PAZ
- 43 PASEO PAMPLONA - JUSLIBOL**
JUSLIBOL - PASEO PAMPLONA
- 44 PARQUE TORRE RAMONA - POL. SANTIAGO**
POL. SANTIAGO - PARQUE TORRE RAMONA
- 50 SAN GREGORIO - VADORREY**
VADORREY - SAN GREGORIO
- C2 PARQUE GOYA - POLÍGONO SANTIAGO**
POLÍGONO SANTIAGO - PARQUE GOYA
- BUHO N-2**
P.º INDEPENDENCIA - LA ALMOZARA -
POLÍGONO SANTIAGO - PARQUE GOYA -
ARRABAL



INSTALACIONES MUNICIPALES

- 1 Junta Municipal Actur-Rey Fernando**
(Centro Cívico Río Ebro, Edificio Fernández Ordóñez)
Av. María Zambrano, 56,
Teléfono 976 733 784 • Fax 976 736 933
junta-actur@ayto-zaragoza.es
- 2 Centro Cívico Río Ebro**
Edificio Fernández Ordóñez
María Zambrano, 56
Teléfono 976 733 784 • Fax 976 736 933
- 3 Centro Cívico Río Ebro**
Edificio José Martí
Alberto Duce, 2
Teléfono 976 733 309 • Fax 976 733 309
- 4 Biblioteca Benjamín Jarnés**
María Zambrano, 56
Teléfono 976 733 784 • Fax 976 736 933
- 5 Casa de Juventud Actur**
Alberto Duce, 2
Teléfono 976 732 750
- 6 Centro de Convivencia para Mayores Río Ebro**
Alberto Duce, 2
Teléfono 976 732 750 • Fax 976 733 309
- 7 Centro Municipal de Servicios Sociales Actur**
Alberto Duce, 2
Teléfono 976 732 750 • Fax 976 733 309
- 8 Centro de Tiempo Libre Barbol**
Alberto Duce, 2
Teléfono 976 732 750 • Fax 976 733 309
- 9 Centro de Tiempo Libre Os Mesaches**
Octavio Paz, 16
Teléfono 976 737 076
- 10 Centro Sociolaboral Actur Mancala**
Pedro Saputo, 3
Teléfono 976 738 638
- 11 Escuela Infantil Los Vientos**
Luis Cernuda, s/n.
Teléfono 976 515 957
- 12 Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones**
Pablo Ruiz Picasso, 59
Teléfonos 976 291 727 - 976 724 916 • Fax 976 724 917
- 13 Policía de Barrio de la Margen Izquierda**
Pablo Ruiz Picasso, 57
Teléfono 976 734 753
- 14 Centro Deportivo Municipal Actur**
Pablo Ruiz Picasso, s/n.
Teléfono y Fax 976 520 480
- 15 Campo de Fútbol Actur Pablo Iglesias**
C/ Luis Legaz Lacambra
Teléfono 976 523 856
- 16 Campo de Fútbol Ranillas**
Av. Ranillas / C/ Clara Campoamor
Teléfono 976 520 381
- 17 Pistas Deportivas al Aire Libre**
C/ Margarita Xirgu
C/ Múgica Lainez
Pza. Ortilla, 8
- 18 Instituto Municipal de la Salud Pública**
Cogullada, s/n.
Teléfono 976 471 961 • Fax 976 470 356
- 19 Punto limpio de Cogullada**
Ntra. Sra. de Lagunas (Polígono de Cogullada)
Horario de lunes a sábado (incluso festivos), de 7,30 a 20,30 h.
Domingos de 8,00 a 14,30 h. • Teléfono 615 812 503

OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS

- A CENTRO DE SALUD ACTUR NORTE**
C/ José Luis Borao, s/n.
Teléfono 976 521 562
- B CENTRO DE SALUD ACTUR SUR**
Avda. Gertrudis Gómez de Avellaneda, 3
Teléfono 976 732 443
- C CENTRO DE SALUD ACTUR OESTE**
(Próxima construcción)
C/ Emilia Pardo Bazán
- D ASOCIACIÓN DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL ACTUR**
C/ Alberto Duce, 5 local
- E RECOGIDA DE ACEITES DE COCINA USADOS**
A. VV. Actur-Rey Fernando,
C/ Ildefonso Manuel Gil, 6, local
976 736 141
- F A. VV. Puente de Santiago, calle Margarita Xirgu, 2, local**
horario de lunes a viernes, de 19,00 a 21,00 h.
976 734 955
- G PUNTO DE APOYO E INFORMACIÓN A MUJERES MALTRATADAS**
A. VV. Puente de Santiago, calle Margarita Xirgu, 2, local
horario de lunes a viernes, de 19,00 a 21,00 h.
976 734 955
- H ASOCIACIÓN DE CULTURA Y FESTEJOS ACTUR**
C/ Ildefonso Manuel Gil, 6, bajo
976 736 141
- I COMISARÍA DE POLICÍA NACIONAL ARRABAL**
C/ Almadieros del Roncal, s/n.
976 106 530

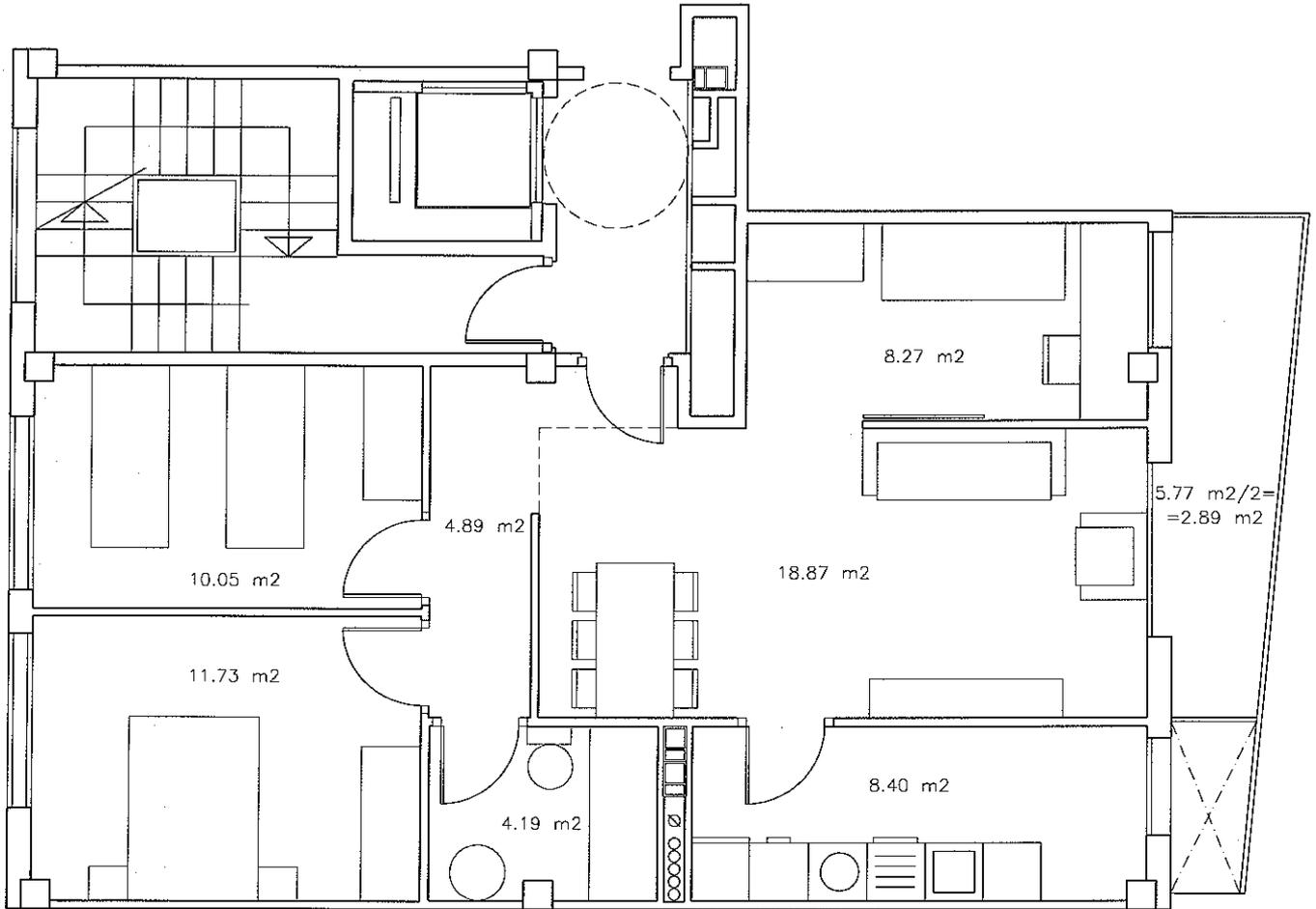
EQUIPAMIENTOS PREVISTOS

- 1 Pabellón Deportivo Municipal siglo XXI**
(Av. Ranillas / calle Juan Ramón Jiménez)
- 2 Pabellón Deportivo Municipal Río Ebro**
(Av. Ranillas / calle Pilar Cuartero)
- 3 Pabellón Deportivo Municipal Actur V**
(calle Adolfo Aznar)
- 4 Centro de Convivencia de la Tercera Edad / Biblioteca**
(c/ Pedro Laín Entralgo)
- 5 Centro Cultural** (c/ Mariana Pineda)
- 6 Escuela Infantil** (final c/ Luis Legaz Lacambra)
- 7 Recinto Expo**
- 8 Parque Metropolitano**

ANEXO V - Plano de la vivienda

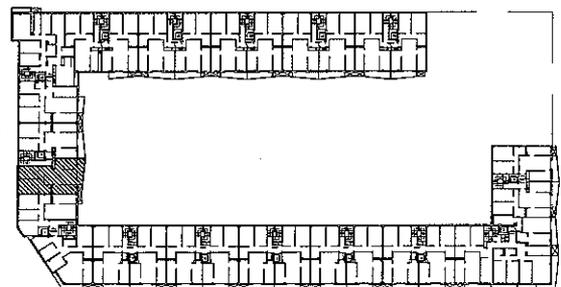


EDIFICIO DE 191 VIVIENDAS PROTEGIDAS, GARAJES Y TRASTEROS
 PARCELA 28, Parque Goya 2 (ZARAGOZA)



PLANTA 2ª - C/. LA FRAGUA Nº 54

SUPERFICIE UTIL	
VIVIENDA TIPO B	69,29 m2



PLANO ORIENTATIVO

APOYO Y SEGUIMIENTO SOCIAL

La SOCIEDAD MUNICIPAL DE REHABILITACIÓN URBANA cuenta con un equipo de profesionales del ámbito social que apoya, asesora y orienta a las familias mediante:

La realización de un **seguimiento socioeconómico** que incluye una revisión de su situación familiar al menos una vez al año, para lo cual es necesario presentar la documentación pertinente. Así mismo, deberá notificarse cualquier cambio en el momento en que se produzca.

La realización de un **seguimiento social** que incluye visitas domiciliarias, entrevistas en despacho, etc.

El desarrollo de programas complementarios de **apoyo social** para la consecución de objetivos de integración social.

La participación en diferentes **programas** dirigidos a facilitar el acceso a un alojamiento de calidad y accesible económicamente para diferentes colectivos de la ciudad.

Es deber de los inquilinos permitir la comprobación de datos que le sean requeridos por la SOCIEDAD MUNICIPAL DE REHABILITACIÓN URBANA, así como el acceso a la vivienda al personal facultado por la misma.

CONTRATO DE ALQUILER Y RECIBOS

El Contrato de Alquiler, conforme a la **Ley de Arrendamientos Urbanos**, tiene una duración de cinco años. Al finalizar dicho plazo se revisará con la Trabajadora Social la posibilidad de ser renovado.

Es necesario conocer y respetar las condiciones del contrato de arrendamiento y las **normas** de funcionamiento de las viviendas.

Recomendamos guardar convenientemente tanto el **contrato** de alquiler como los boletines de las diferentes altas de suministros.

Tanto el **recibo** de alquiler como otros gastos de comunidad y gastos extraordinarios serán abonados mensualmente mediante domiciliación bancaria. Hay que notificar cualquier cambio de los datos bancarios.

Ante cualquier duda estamos a su disposición para **informar** y asesorar, de forma presencial y telefónica, sobre cuestiones relacionadas con recibos de alquiler, gastos de comunidad, gastos extraordinarios, etc.

TELÉFONOS DE INTERÉS

SOCIEDAD MUNICIPAL
DE REHABILITACIÓN
URBANA DE ZARAGOZA

Centralita:
976 28 26 59

ÁREA DE PATRIMONIO
Y CONTRATACIÓN: **976 405 905**
(Existen Técnicos de Mantenimiento distribuidos por zonas)

ÁREA GESTIÓN SOCIAL
Y ALQUILERES: **976 404 577**

U.I.A.C.: **901 10 11 20**
(Unidad de Información)

Nº INFORMACIÓN
DEL AYUNTAMIENTO
DE ZARAGOZA: **010**

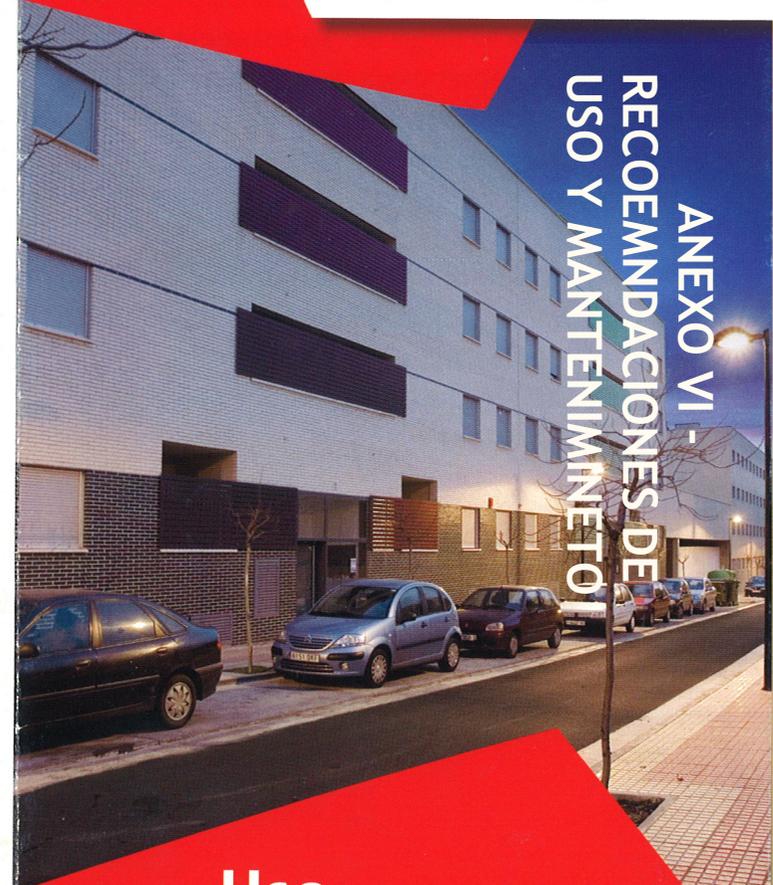


Viviendas de Alquiler
de la Sociedad Municipal
de Rehabilitación Urbana
de Zaragoza

Recomendaciones



ANEXO VI -
RECOMENDACIONES DE
USO Y MANTENIMIENTO



Uso
Y MANTENIMIENTO

BIENVENIDOS/AS

Estimado/a inquilino/a:

Este manual te indicará aspectos prácticos para un uso adecuado de la vivienda y poder resolver alguna duda que surja en los primeros momentos y a lo largo de tu estancia en la misma. Estas recomendaciones te ayudarán a disfrutar de la vivienda y a mantener unas buenas relaciones vecinales.

La Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana pone a tu disposición todo un equipo de profesionales técnicos de apoyo (Trabajadores Sociales, personal administrativo y de mantenimiento).

Puedes contar con ellos ante cualquier duda o problema, su objetivo es facilitar tu estancia en la vivienda para que sea lo más satisfactoria posible.

Feliz Estancia
en tu Nuevo Hogar

Uso y MANTENIMIENTO

Al acceder a la vivienda recomendamos comprobar el estado de la misma y ante cualquier deficiencia rellenar una hoja de incidencias y entregarla a los responsables de mantenimiento de su zona lo antes posible.

Así mismo, durante la estancia en la vivienda cuentan con un equipo de profesionales técnicos para solucionar cualquier avería que se produzca en la misma.

Usar con cuidado y respeto las zonas comunes del edificio y las viviendas facilita su mantenimiento en buen estado y las hace más agradables.

Zonas Comunes

Deben respetarse tanto **la limpieza** de las mismas como el buen estado de sus elementos.

De existir en el edificio alguna **azotea** o terraza superior queda terminantemente prohibido el acceso a la misma excepto a los técnicos autorizados.

En las zonas comunes no deberá dejarse ningún objeto o **enseres** particulares.

En algunos inmuebles existen **trasteros** de uso privado y por lo tanto, la responsabilidad de su limpieza será del arrendatario.

Las zonas comunes son de uso y disfrute de los vecinos, es importante que los padres supervisen a los **niños** por su propia seguridad y para evitar desperfectos, de los cuales serían responsables los padres.

Es importante respetar los **horarios** de descanso de los vecinos, evitando las reuniones ruidosas en zonas comunes que puedan molestar a los demás.

Las Viviendas

Se deberá ocupar la vivienda de forma **habitual y permanente** no permitiéndose el subarriendo.

El arrendatario no podrá realizar en la vivienda **obras** que modifiquen la configuración de la misma o de sus fachadas sin el consentimiento y autorización de la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana.

No se deberá **taladrar** en los azulejos del cuarto de baño y cocina. En el resto de tabiques se reducirá el uso del taladro al mínimo imprescindible, siendo aconsejable el uso de tacos especiales.

NORMAS DE CONVIVENCIA

Cada vecino es responsable de la **limpieza** y mantenimiento de su tramo de escaleras y rellano con independencia de la existencia de una empresa de limpieza. Cuando se manche la misma u otra zona por las circunstancias que sean, se deberá limpiar por quien la ha ensuciado.

La presencia de **animales** domésticos se permitirá siempre que no molesten a los vecinos y no causen perjuicios en las viviendas y zonas comunes. Los dueños de los animales son los responsables de su conducta.

El **descanso** es sagrado para cualquier persona por lo que se deberá respetar y evitar poner música alta en casa, o ruidos y gritos independientemente de la hora que sea.

CONSEJOS ÚTILES

A continuación, referimos una serie de pautas más o menos conocidas que ayudarán tanto a un ahorro de energía como a una buena conservación de las viviendas:

Es necesario una buena **ventilación** de la vivienda, siendo aconsejable hacerlo por la mañana y con la calefacción apagada.

Conviene purgar los **radiadores** al comienzo de la temporada de frío así como mantener el termostato a una temperatura constante y no someterlo a variaciones.

Aconsejamos formalizar un contrato de mantenimiento de la **caldera** individual de gas con su servicio técnico.

Evitar el uso de **productos abrasivos** para la limpieza ordinaria.

Utilizar la cinta enrollable o manivela de las **persianas** con suavidad, si se atasca no la fuerce.

Para el ahorro de electricidad conviene utilizar **bombillas** de bajo consumo, encender únicamente los espacios ocupados así como evitar el encendido y apagado continuado.

Ahorrar agua comprobando que los **grifos** no goteen, usar la opción de carga completa en los electrodomésticos, ducharse en lugar de bañarse, evitar dejar correr el agua del grifo cuando no se utiliza, etc.

NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO PARA EL USO DE LA PISCINA

1. El uso de la piscina comunitaria y los jardines está reservado para uso exclusivo de los inquilinos/as.
2. La piscina solo será utilizada durante el periodo vacacional y horarios convenidos, prohibiéndose usar las instalaciones fuera de este periodo u horario (1 de julio al 15 de septiembre. Horario establecido: **de 9.00 h. a 21.00 h**). Se informa del peligro que puede conllevar el baño si se han añadido productos para mantener y depurar el agua.
3. Es obligatorio el uso del bañador. Queda terminantemente prohibido bañarse vestido o desnudo. No se podrá acceder a la piscina con ropa y calzados de calle. Los vecinos/as deberán ir calzados con el adecuado calzado en las instalaciones de la piscina.
4. Se prohíbe que las personas menores de 12 años vayan a la piscina solas, siempre deberán ir acompañados de un adulto.
5. Es obligatorio el uso de la duchas antes de cada baño, debiendo respetarse las normas de comportamiento social, salud e higiene de uso normal.
6. Para pasar a los portales y ascensores no se podrá ir descalzo/a o mojado/a.
7. No se permite la utilización dentro de la piscina de colchonetas, juguetes, balones, equipos de inmersión u otros objetos, permitiéndose solo los flotadores de aquellos usuarios/as que lo necesiten por edad o minusvalía física.
8. Se prohíbe abandonar desperdicios dentro del recinto de piscina, así como consumir alimentos o utilizar envases de vidrio y similares. Tampoco se permite la utilización de radios y otros equipos musicales.
9. Queda terminantemente prohibida la estancia de animales en la zona de la piscina.
10. Las personas que padezcan alguna enfermedad transmisible o se encuentren en fase de convalecencia, no deberán hacer uso de las piscinas.
11. Se recomienda el uso de gorro de baño

Los inquilinos e inquilinas son responsables de cualquier incumplimiento de estas normas ya sea cometido por el inquilino/a, su familia, personas dependientes de él/ella o personas invitadas.

Se advierte que las personas que incumplan los puntos mencionados asumirán las responsabilidades a que diesen lugar y a las perceptivas reclamaciones que se pudiesen originar de tipo administrativo, civil o penal. La Propiedad no responderá, en ningún caso, de los daños y perjuicios que puedan sobrevenir a los usuarios/as por la utilización de forma inadecuada de las instalaciones.

NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO

ZONAS COMUNES

1. Las zonas comunes solo podrán ser utilizadas por los inquilinos/as.
2. Se deben obedecer las indicaciones expuestas en los carteles.
3. Al entrar y salir es obligatorio cerrar las puertas de acceso de la comunidad.
4. No se permite abandonar enseres domésticos, muebles, cristales o residuos en las zonas comunes ni estacionar dentro de las instalaciones de la comunidad motos, bicicletas, etc.
5. Se prohíben los juegos de balón, raquetas, bicicletas, patines, monopatines, etc. y todos aquellos que puedan dañar las zonas comunes o molestar al vecindario.
6. El uso de aparatos de audio, televisores y otros elementos deben usarse tanto en el interior de las viviendas como en sus terrazas a un volumen prudencial quedando terminantemente prohibido hacer ruido después de las 24.00 horas.
7. Queda totalmente prohibida la utilización de servicios y elementos comunes de la comunidad (extintores, sistema de riegos, grifos, etc.) para un uso indebido o contrario al que está concebido.
8. Los vecinos/as de cada portal deben mantener y controlar las instalaciones para que todo esté en orden, denunciando ante la Propiedad el mal funcionamiento, usos inadecuados, desperfectos o actuaciones que puedan suponer un riesgo para el vecindario o la seguridad.
9. En caso de reparación ó manipulación no autorizada de elementos comunes (cuadros de luz, antenas, ascensores, tuberías, etc.) se exigirá el abono o reposición de los desperfectos al infractor/a o responsable.

LLAVES

10. Se prohíbe la reproducción de llaves del alojamiento, así como la entrega a terceras personas.

GARAJES Y TRASTEROS

11. El garaje es de uso exclusivo de los inquilinos/as de las plazas de garaje y trasteros. Queda terminantemente prohibida la ocupación o estacionamiento de plazas de garaje que no sean las pertenecientes a las de cada inquilino/a.
12. Es obligatorio circular dentro del garaje con las luces de cruce y nunca excediendo los 20 Km./h
13. Queda prohibido utilizar el garaje como lugar de recreo y juegos.
14. A la entrada y a la salida del garaje se esperará a que se cierre la puerta cerciorándose de que no se produce la entrada de peatones o coches ajenos a la comunidad.
15. Queda terminantemente prohibido lavar el coche o realizar reparaciones de los vehículos en le interior del garaje. Se evitará dentro del garaje tener el motor en marcha con el fin de contaminar y ensuciar el recinto en lo menor posible
16. Queda totalmente prohibida la utilización del trastero como zona habitable siendo ilegal su ocupación como habitación, siendo su única función de almacenaje.
17. Queda prohibido almacenar en los trasteros elementos inflamables explosivos o peligrosos de cualquier tipo o forma y que puedan suponer cualquier tipo de riesgo.

ANIMALES

18. No se permite el acceso de los animales a los lugares de disfrute común del edificio.



19. Se prohíbe totalmente que los animales defequen en las instalaciones de la comunidad siendo los propios dueños/as los responsables de recoger los excrementos.
20. No se permite la estancia en la comunidad de cualquier tipo de animales sueltos; los animales deben ir siempre atados y acompañados de sus dueños/as. Caso contrario serán denunciados antes las autoridades competentes para su recogida por los servicios municipales de protección animal. Los animales y su actuación será en todo caso responsabilidad de sus dueños/as.
21. Los animales deben tener al día la correspondiente documentación sanitaria y administrativa que reconozca al propietario, así como su inscripción censada en el municipio.
22. Aquellos perros considerados razas peligrosas o que pesen más de 25 kg será obligatorio que lleven bozal. Los propietarios deben evitar que se produzcan ladridos en las horas de descanso.
23. La utilización de los ascensores cuando se vaya con animales se podrá hacer siempre y únicamente que no coincida con otros usuarios/as del ascensor (Art. 30 de Ordenanza Municipal de tenencia o circulación de animales de compañía)

Los inquilinos e inquilinas son responsables de cualquier incumplimiento de estas normas ya sea cometido por el inquilino/a, su familia, personas dependientes de él/ella o personas invitadas.

Se advierte que las personas que incumplan los puntos mencionados asumirán las responsabilidades a que diesen lugar y a las perceptivas reclamaciones que se pudiesen originar de tipo administrativo, civil o penal. La Propiedad no responderá, en ningún caso, de los daños y perjuicios que puedan sobrevenir a los usuarios/as por la utilización de forma inadecuada de las instalaciones.

CONTRATACIÓN DE SUMINISTROS PARA LA VIVIENDA

ELECTRICIDAD

ERZ - ENDESA: Av. Cesáreo Alierta, 22
Horario: 8:30 a 19:00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes
Tel.: 976 76 00 00 (**centralita**) 900 84 89 00 (**averías luz**)
Tel.: 800 760 333 (**contratación**)
(Puntos de Atención al Cliente en Anexo I)

FENOSA: C/ Marceliano Isabal, 3 (al lado del punto de Endesa).
Atención al cliente: 900 333 555
Fax: 902 522777

IBERDROLA: Teléfono Atención al Cliente: 902 201520
Puntos de Atención en Zaragoza:
→ Zona Centro: INTEGRATEL: C/ Conde Aranda, 128
→ Zona Actur: ACER MEGASTORE: C/ Nicolás Guillen, 2 (esquina Av. María Zambrano)

Documentación a aportar para la contratación del suministro (ALTA):

- Boletín de luz sellado por la Delegación de Industria (primera ocupación o viviendas con antigüedad superior a 20 años)
- Carnet de Identidad (DNI) del/la titular del contrato
- Contrato de alquiler de la nueva vivienda
- N° de cuenta para domiciliar el pago

Documentación a aportar para finalizar el servicio (BAJA):

(Del anterior domicilio en el caso de que usted figurara como titular del contrato)

- Un recibo de eléctricas del domicilio en el que han estado viviendo, y del que quieren darse de baja.
- Carnet de Identidad (DNI)

La información de los PRECIOS de los contratos la facilita los proveedores en los teléfonos arriba indicados.

GAS CIUDAD

ERZ - ENDESA: Av. Cesáreo Alierta, 22
Horario: 8:30 a 19:00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes
Tel.: 976 760000 (**centralita**) 902 515351 (**averías**)
Tel.: 902 508850 - 902 515651 (**contratación**)

FENOSA: C/ Marceliano Isabal, 3 (al lado del punto de Endesa).
Atención al cliente: 901 380220
Fax: 902 522777
www.gasnaturalfenosa.es

San Pablo, 61. 50003 Zaragoza. Tfno 976-28-26-59. Fax 976-28-10-62. www.zaragozavivienda.es

IBERDROLA: Teléfono Atención al Cliente: 902 201520
Fax: 901 202026

Puntos de Atención en Zaragoza:
→ Zona Centro: INTEGRATEL: C/ Conde Aranda, 128
→ Zona Actur: ACER MEGASTORE: C/ Nicolás Guillen, 2 (esquina Av. María Zambrano)

Documentación:

- Boletín de instalador/a-fontanero/a
- Carnet de Identidad (DNI) del/la titular del contrato
- Fotocopia del contrato de alquiler de la nueva vivienda
- N° de cuenta para domiciliar el pago

IMPORTANTE: Cuando tengan formalizados los contratos con la compañía eléctrica y de gas rogamos faciliten una fotocopia.

AGUA, VERTIDO Y BASURAS

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA: Oficina Municipal del Agua. Centro Empresarial (recinto Expo)
Av. Pablo Ruiz Picasso 63 A, oficina OA
Horario: 9:00 a 13:00 horas
Tel.: 976 200800 (**contratación**)

Documentación a aportar (ALTA):

- Contrato de alquiler de la nueva vivienda
- Carnet de Identidad (DNI) y teléfono de contacto
- N° de cuenta para domiciliar el pago
- Tasa 18,50 € aproximadamente

Documentación a aportar (BAJA):

(Del anterior domicilio en el caso de que Vd. figurara como titular del contrato)

- Anterior contrato de agua, vertido y basuras
- Ultimo recibo pagado
- Carnet de Identidad (DNI)

TARIFA ESPECIAL de tasas de agua, vertido y basuras

El Ayuntamiento aplica una reducción de estas tasas según ingresos y número de personas que habitan la vivienda.

Para más información dirigirse a: Oficina Municipal del Agua. Centro Empresarial (recinto Expo)

ANEXO 1.-. Puntos de Atención Endesa en Zaragoza

Sector San José:

MONTAJES ELÉCTRICOS GARCÍA, S.L.

C/ Joaquín Sanz de Gadea, 3
CP 50002 Zaragoza
Tel.: 976 591918 Fax 976 414196
Email: pds@montegar.es

INSTALACIONES D&J, S.L.

Cº Cabaldos, 41
CP 50013 Zaragoza
Tel.: 976 410678 Fax: 976 496457

Sector La Jota:

CALEFACCIÓN, CLIMATIZACIÓN Y ELECTRICIDAD SUPERVÍA, S.L.

Av. De La Jota, 53-55
CP 50014 Zaragoza
Tel.: 976 470301 Fax 976 470301

Sector Delicias:

ARCO COINTEL ARAGONESA, S.L.

C/ Antonio Sangenis, 19
CP 50010 Zaragoza
Tel.: 976 346984

Sector Centro:

OSCA-GAS, S.A.

C/ Marceliano Isabal, 3
CP 50004 Zaragoza
Tel.: 976 301476

Sector Actur:

ELÉCTRICOS ARAGÓN 2000 S.L.

C/ Poetisa Rosalía de Castro, 27
CP 50018 Zaragoza
Tel.: 976 528368 Fax: 976 511083

ANEXO X - Deficiencias vivienda



ÁREA DE PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

RELACIÓN DE DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN VIVIENDAS

Emplazamiento

Edificio	<input type="text"/>	Vivienda	<input type="text"/>
Inquilino	<input type="text"/>	Tfno	<input type="text"/>

Señale por escrito, con letra clara, las deficiencias o cualquier clase de problema observados en el uso de la vivienda, detallado por habitaciones.

Este impreso se deberá entregar firmado, en el plazo de **TREINTA DIAS NATURALES**, en las oficinas de la Zaragoza Vivienda- c/ San Pablo 61, 50003 Zaragoza.

Vestíbulo y/o Zonas de paso

Estar-comedor

Cocina y/o Galería

Cuarto de baño y/o Aseo

Dormitorios

Zonas comunes

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos, se le informa que los datos personales proporcionados por Ud. en el presente documento serán incorporados a un fichero cuyo responsable es la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. (Zaragoza Vivienda), con la finalidad de gestionar la relación contractual entre ambas partes, así como informar sobre las incidencias observadas por Usted en su vivienda al objeto de poder solventarlas. Zaragoza Vivienda trata sus datos con la máxima confidencialidad y bajo estrictas medidas de seguridad, y no los comunica a terceros fuera de los casos señalados por la normativa vigente o prevista en el contrato de compraventa suscrito entre las partes. Usted podrá, en los términos fijados por la ley, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos dirigiéndose a: Zaragoza Vivienda – C/ San Pablo 61, 50003 Zaragoza.

Zaragoza, ade de 20.....

El usuario de la vivienda,

Yo _____ con DNI _____ y domicilio sito en C/ _____ propiedad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU (Zaragoza Vivienda).

Elijo la opción para el cobro del recibo de alquiler:

- Cobro de los recibos de alquiler **a primeros de cada mes**
- Cobro de los recibos de alquiler **a partir del 11** de cada mes.

Zaragoza, ade.....de 20....

El/La adjudicatario/a definitivo/a,

.....

COMUNICACIONES CON EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Para comunicar desperfectos ordinarios deberá comunicar con el Área de Mantenimiento de Zaragoza Vivienda en horario de 8:00 a 15:00 horas.

Dirección: **C/ SAN PABLO N° 76**

Teléfono: **976.40.59.05**

- La empresa encargada de hacer los arreglos de mantenimiento es la empresa: EULEN MANTENIMIENTO (margen izquierda) CONSTRUCCIONES CETON (margen derecha)
- Se pone a disposición de los arrendatarios y arrendatarias un servicio de atención de urgencias para situaciones excepcionales que ocurran a partir de las 15:00 horas y fines de semana, que le impidan permanecer en su vivienda en condiciones de seguridad (inundaciones, fallo sistema eléctrico...). **Las salidas de este servicio de atención de urgencias tienen un coste más elevado.**

Teléfono urgencias EULEN: 650.639.649

Teléfono urgencias CETON: 639.791.629

- Otros teléfonos de interés general:

Bomberos: 080

Policía Local: 092

Policía Nacional: 091

Endesa averías Electricidad: 902.511.511

Endesa averías Gas: 902.515.651

Vialidad y Aguas del Ayuntamiento: 976.72.15.50

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA L@S VECIN@S EN SITUACIONES IRREGULARES

OBJETO

Describir un protocolo que recoja una serie de pasos a seguir por los vecinos cuando se encuentren situaciones irregulares en las zonas comunes de sus viviendas. Con situaciones irregulares nos referimos a todo tipo de situaciones o comportamientos de terceros que no se ajusten a las normas básicas de convivencia estipuladas o contravengan la legalidad vigente. Los objetivos que se persiguen son:

- 1º Mejorar la convivencia vecinal
- 2º. Aumentar la seguridad de l@s vecin@s previniendo posibles conflictos y actuaciones no deseables en la comunidad.

DESARROLLO

La forma de proceder variara en base a las circunstancias. La distinción primera y básica es si el comportamiento irregular procede de un vecin@ de nuestra comunidad o se trata de una persona ajena a la misma quedando el protocolo a seguir de la siguiente manera:

Personas ajenas a la comunidad: se pondrá directamente en conocimiento de la policía nacional para que ser persone dado que está en una propiedad privada a la que es ajeno¹.

Personas pertenecientes a la comunidad:

1. Dialogar con la persona: De forma opcional nos podremos dirigir, siempre de forma cordial y respetuosa, a la persona en cuestión para explicarle que aquello que esta haciendo no es correcto. Si la contestación es negativa, violenta o agresiva se cesará automáticamente la conversación informado al/el trabajador social de referencia de lo ocurrido

En caso de tratarse de menores de edad podremos dirigirnos a él/la menor con las mismas directrices anteriores o, si conocemos a los padres/madres, podemos optar por ponernos directamente en contacto con ellos para explicarles lo sucedido.

La decisión de dirigirnos directamente a la persona se plantea como una cuestión opcional ya que somos nosotr@s mism@s las que debemos valorar, dadas las circunstancias, si es lo más oportuno o no. En esta decisión pueden influir múltiples variables como las que mostramos a continuación:

- El tipo de conducta. No es lo mismo dejar la basura en el rellano o tirar las colillas de los cigarros en las zonas comunes que llevar a cabo actos vandálicos como destrozar el mobiliario o consumir drogas dentro de la comunidad. Para situaciones como las primeras se desaconseja totalmente ponerse en contacto con la policía nacional ya que esto sería repuesta desproporcionada a la acción y posiblemente la policía no respondiera a nuestra comunicación.
- El número de personas que puedan estar llevando a cabo la conducta incorrecta. Si se trata de un grupo numeroso de gente ya que la reacción del grupo es siempre menos predecible y controlable que la de una persona sola.

¹ El Cuerpo de Policía Nacional informo a Zaragoza Vivienda que mientras la situación notificada se produzca en zonas comunes de la comunidad no necesitan más que se les facilite acceso a la misma sin necesidad de orden judicial. La notificación de la situación así como la denuncia pueden efectuarse de forma anónima.

- El estado en que encuentre la persona. Podemos sospechar que la persona ha bebido o se encuentra bajo la influencia de algún tóxico.
- La situación en la que nos encontremos la conducta. Si las personas que están realizando la conducta se están escondiendo para realizarla y son sorprendidos su reacción puede ser menos predecible.

Ante cualquiera de las circunstancias anteriores desaconsejamos el dirigirnos a la persona o personas que estén realizando la conducta irregular.

2. Ponernos en contacto con nuestro trabajador/a social asignad@ por Zaragoza Vivienda. Si decidimos que, dadas las circunstancias, no es oportuno dirigirnos directamente a la persona/s que están realizando la acción irregular podemos ponernos en contacto con el/la trabajador/a social. Le explicaremos lo sucedido para que el/ella pueda realizar las acciones oportunas para evitar la repeticiones de estas conductas.
3. Si, y solo si, si ninguno de los dos pasos anteriores surgen ningún tipo de efecto la siguiente vez que se vea a la persona o personas actuando de forma irregular se notificara directamente a la policía nacional.

Como se podrá comprobar no se ha expuesto como opción el inhibirse o no hacer nada antes estas conductas. El no hacer nada ante conductas que perjudican la convivencia y por lo tanto a la comunidad nos convierte en cómplices de las mismas. Cada una de las personas que convivimos en una comunidad de vecinos formamos el carácter de la misma a través de nuestra forma de actuar. Entendemos por tanto que tod@s estamos interesad@s en que nuestra comunidad sea cada vez una comunidad mejor por lo que estamos dispuestos a colaborar en esta tarea colectiva.