

Progetto co-finanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2: Integrazione / Migrazione legale • Obiettivo Nazionale 3: Capacity building / Scambio di buone Pratiche

D.I.S.CO.R.S.I.

migranti



DIALOGO INTERREGIONALE sui SERVIZI in tema di COMPETENZE, RESIDENZA e SALUTE
per l'INTEGRAZIONE dei MIGRANTI in Piemonte, Auvergne-Rhône-Alpes e Catalogna

Progetto 275 – CUP H19D17000780005

EL ACCESO Y MANTENIMIENTO DEL DERECHO A LA VIVIENDA DE LOS INMIGRANTES EN CATALUÑA

APROXIMACIÓN A LA PROBLEMÁTICA RESIDENCIAL DE LOS INMIGRANTES EN CATALUÑA Y PRESENTACIÓN DEL ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A SU SUPERACIÓN

Autor: Josep Granados Lladós

Diciembre de 2017

Esta investigación ha sido producida gracias a la contribución de la Unión Europea y del Ministerio del Interior italiano en el cuadro de las actividades del proyecto "D.I.S.Co.R.S.I. Migranti".

El contenido de la presente publicación es responsabilidad del autor y en ningún caso puede considerarse representativa de la posición de la Unión Europea y del Ministerio del Interior italiano.

Todos los materiales del proyecto "D.I.S.Co.R.S.I. Migranti" están disponibles en el blog: <https://migrazioniacop.wordpress.com/>



in partenariato con



con la collaborazione di



EL ACCESO Y MANTENIMIENTO DEL DERECHO A LA VIVIENDA DE LOS INMIGRANTES EN CATALUÑA

APROXIMACIÓN A LA PROBLEMÁTICA RESIDENCIAL DE LOS INMIGRANTES EN
CATALUÑA Y PRESENTACIÓN DEL ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS DIRIGIDAS A
SU SUPERACIÓN

Resumen

El objetivo del presente estudio es la identificación de buenas prácticas que permitan o faciliten el acceso y mantenimiento del derecho a la vivienda de los inmigrantes en Cataluña, en un contexto adverso a la consecución del mismo. Se inserta la investigación en una sociedad que trata a la vivienda como un producto de mercado cuya adquisición queda en manos de entidades que tienen como finalidad la obtención de beneficio económico y que no la conciben desde una perspectiva social. La crisis económica que ha afectado de forma especial al sector de la vivienda ha generado importantes problemáticas referentes a cuestiones residenciales en la población en general, que se han visto agravadas en el caso de los inmigrantes extracomunitarios con recorridos migratorios relacionados con la mejora de su proyecto vital, quienes mayoritariamente se enmarcan dentro de los colectivos con mayores dificultades sociales. Las acciones identificadas se configuran, por consiguiente, como prácticas puntuales que atienden problemas representativos, sin pretender presentar este estudio una relación de todas las prácticas, ni tan siquiera de las mejores, que se desarrollan en el territorio, sino de aquellas que de acuerdo con los criterios seleccionados han parecido de mayor interés. Se presentan, así, cuatro buenas prácticas realizadas por entidades públicas, asociaciones y movimientos ciudadanos, de las que se pueden extraer acciones concretas, funcionamientos y conceptualizaciones que se han considerado útiles para replicar en otras sociedades que pretendan la consecución del objetivo planeado, destacando especialmente algunos ítems, como son la necesidad de concebir la vivienda como derecho, el valor del empoderamiento como proceso, la importancia de hacer frente a comportamientos y discursos xenófobos, y la trascendencia del trabajo coordinado y en red.

Índice

1. Objetivo y metodología	3
2. Contexto	4
a. La vivienda como derecho	4
b. La actuación de la administración pública en relación a la vivienda.....	5
c. Legislación y gestión pública de la vivienda en Catalunya	6
d. Fenómeno migratorio en Cataluña y su encaje residencial	9
3. Buenas prácticas	13
a. Criterios de selección y metodología de análisis	14
b. Presentación y análisis.....	16
i. El servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo y xenofobia (SAiD) de la asociación <i>SOS Racisme Catalunya</i> ;.....	16
ii. Las ayudas al pago del alquiler gestionadas la <i>Agència de l'habitatge de Catalunya</i> ;...	19
iii. La gestión de la deuda de la <i>Plataforma de afectados por la hipoteca (PAH) de Barcelona</i> ;.....	22
iv. El programa de viviendas de inclusión social con apoyo educativo de la <i>Associació Prohabitatge</i>	25
4. Conclusiones y perspectivas	27
5. Bibliografía	29

1. Objetivo y metodología

El estudio propone como objetivo la identificación de buenas prácticas que se realicen en Cataluña en relación al acceso de los inmigrantes al derecho a la vivienda. Para poder llegar al resultado específico de la investigación, así como para contextualizarlo, ésta ha debido recorrer varias etapas.

En primer lugar, entre los meses de agosto y octubre de 2017, se realizó el vaciado documental y las primeras entrevistas, que nos permitieron entender como es concebida la vivienda en el marco de la sociedad estudiada, cual ha sido la evolución de la política pública de vivienda en el Estado español y en Cataluña de forma general, y más concretamente que situación residencial presentan los inmigrantes en el territorio, que problemas sufren y cuales serían las soluciones aconsejables, así como que medidas se toman al respecto. Se ha utilizado bibliografía específica sobre vivienda (tanto relativa al Estado español, como a Cataluña). Se ha consultado documentación e informes realizados desde el sector público (estatal, autonómico y municipal), y se han abordado textos jurídicos de distinta naturaleza. Por otro lado, se ha entrado en contacto con entidades que por su finalidad se entendió que podían ofrecer información, destacando la entrevista realizada a la presidenta de *Habitat3* y antigua *Directora general i Secretària d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya*, Carme Trilla, así como la información proporcionada por Joan B. Batlle, *Director de Programes Socials de l'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya*.

El resultado final de la primera etapa del trabajo fueron finalmente la identificación de más de veinte prácticas que parecían atender a los criterios preestablecidos y que se agruparon en base a las problemáticas que atendían y a la naturaleza pública o privada de las entidades que las llevaban a cabo.

La segunda etapa empezó con las jornadas de trabajo realizadas en Barcelona a mediados de octubre de 2017 con los investigadores italianos, que permitieron poner en común el trabajo realizado hasta entonces, tratar las similitudes y diferencias entre las situaciones de las diferentes sociedades estudiadas, para poder establecer prioridades en cuanto a la elección de las buenas prácticas que serían estudiadas en profundidad, así como a través de que instrumentos de investigación estas serían abordadas. Se definieron, consecuentemente, los criterios que serían empleados para seleccionar las acciones a estudiar, los cuales estuvieron gravitando en torno a la conveniencia de que se abordaran distintas problemáticas, que las instituciones presentaran distintas naturalezas y en torno también a otras características que hicieran interesante el resultado del análisis para su eventual implementación en otros territorios europeos.

Posteriormente, se llevaron a cabo las entrevistas en profundidad con los distintos responsables de las instituciones seleccionadas, llevando a cabo también observación directa en dos de ellas. Se desestimó la posibilidad de llevar a cabo focus group, dado el plazo y disponibilidad. En cuanto a las entrevistas, estas se llevaron a cabo entre finales de octubre y los meses de noviembre y principios de diciembre de 2017. Se realizaron dos entrevistas por responsable, siendo las primeras más abiertas y las segundas con preguntas más cerradas. Del mismo modo, se realizó observación directa de las reuniones de trabajo de una de las entidades (en tres ocasiones) y de las asambleas de otra (en cuatro ocasiones). La información de las entrevistas

fue gravada y transcrita posteriormente, mientras que la observación directa fue directamente recogida por escrito.

Una vez finalizada la etapa de recogida de información, se pasó a su análisis y establecimiento de conclusiones, en la que ha sido la tercera y última etapa. La redacción se realizó en diciembre de 2017 y pretende presentar tanto la parte de análisis más teórico del estudio realizada mediante el vaciado documental y la primeras entrevistas, como evidentemente el análisis más concreto de las buenas prácticas estudiadas a través del tratamiento de la información cuantitativa y sobretodo cualitativa adquirida mediante la segunda etapa. Las conclusiones finales pretenden aportar información que pueda ser de interés para la implementación de acciones destinadas a la consecución del derecho a la vivienda de los inmigrantes, presentando aquellos funcionamientos de éxito y también aquellas cuestiones sujetas a reevaluación.

2. Contexto

a. La vivienda como derecho

El acceso a la vivienda digna se configura como un derecho reconocido en múltiples textos normativos de carácter internacional, estatal y autonómico, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, origen étnico, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y respecto al cual debe observarse una especial atención en relación a aquellos colectivos que por su condición puedan presentar mayor riesgo de exclusión social.

La Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 25 establece que “toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”. El Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales en su artículo 11 determina que “los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluyendo alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia”. La Constitución española en su artículo 47 establece que “todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada” así como que “los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho”. En cuanto al derecho constitucional, sin embargo, no se contempla como un derecho fundamental de los comprendidos entre los artículos 14 a 29, lo que lo convierte en un reconocimiento teórico. El *Estatut d’Autonomia de Catalunya* (norma suprema de la legislación catalana) recoge en su artículo 26 que “las personas que no disponen de los recursos suficientes tienen derecho a acceder a una vivienda digna, para lo cual los poderes públicos tienen que establecer por ley un sistema de medidas que garantice este derecho, con las condiciones que determinan las leyes”.

La importancia de este derecho en el logro de unas mínimas condiciones de vida de las personas es fundamental, ya que permite consolidar el resto de derechos sociales. La falta de vivienda

digna obstaculiza gravemente el disfrute de otros derechos fundamentales como son la salud, la intimidad, la alimentación o la participación y la integración en ámbitos culturales, políticos, económicos y sociales.

Sin embargo, el derecho a la vivienda se configura actualmente en el Estado español y en Cataluña como un *derecho en precario o vacío* (CAPELLA, 2013 in ESTEVEZ (coord.), 2013), dado que la misma es concebida como una mercancía, un producto de mercado, restando orientada la finalidad de los diversos actores que intervienen en su adjudicación (propietarios, inmobiliarias, entidades bancarias, etc.) a la obtención de beneficio o rédito económico y no a garantizar su uso social. Los derechos lo son si las instituciones de las que depende su cumplimiento cumplen sus deberes respecto a su efectiva aplicación. El reconocimiento por parte del Estado pero sin el despliegue de deberes en relación a su cumplimiento los convierte en derechos en precario o vacíos.

Cuando no se considera la vivienda como un elemento básico del estado de bienestar, es decir, al no considerarla como un derecho social, como lo son la educación y la sanidad, no se logra hacer efectivo el derecho universal a la vivienda en condiciones, porque el acceso a la propiedad privada en si mismo es excluyente (TELLO, 2012).

Esta situación genera lógicamente un problema que va más allá de una cuestión meramente habitacional, sino que sobretodo origina un problema social que puede definirse como

el incumplimiento del derecho de todo individuo a una vivienda digna, entendiendo por digna aquella que reúne las condiciones de seguridad, estabilidad, diseño y sanidad necesarias, y al mismo tiempo permite el adecuado desarrollo de la persona en todas sus facetas y actividades, en el sentido amplio, integral y extensivo (BOSCH y GIBAJA, 2005).

Como todos los problemas de carácter social, concretamente de desigualdad social, la falta de una vivienda adecuada tiene mayor incidencia en los colectivos mas vulnerables. Tal y como reconoce la *Fundació Privada Foment de l'Habitatge Social*, la experiencia demuestra de manera contundente que la disponibilidad de una vivienda es una pieza clave para poder afrontar con éxito el proceso de redirección de personas y familias inmersas en un contexto de marginalidad social.

b. La actuación de la administración pública en relación a la vivienda

La actual situación viene profundamente marcada por las políticas de vivienda del régimen franquista (1939-1975), que consistieron en estimular la vivienda de propiedad mediante la construcción masiva de obra barata a través de incentivos públicos, con la consiguiente generación de beneficios económicos para las constructoras, y dejando de lado las políticas de rehabilitación, conservación y alquiler.

Este panorama generó que, ya en época democrática y sobretodo a partir de la década de los años 90', la política pública de vivienda española se basara en el estímulo a la construcción lo que conllevó una expansión imparable del mercado inmobiliario, la sobreabundancia de vivienda, la especulación financiera y los aumentos del precio de la vivienda.

Hasta la mitad de los años ochenta, el mercado permaneció estabilizado, hasta que el precio de la vivienda empezó a aumentar a pasos agigantados a partir de 1986 (España ingresa en la OTAN y se desarrollan estrategias para atraer capital con grandes eventos como los JJOO de Barcelona y la EXPO de Sevilla). Se abrieron enormes expectativas de obtención de plusvalía, con lo que la vivienda empezó a percibirse como un bien de cambio de gran rendimiento. Entre 1987 y 1992 el precio de la vivienda en Barcelona aumentó un 129,38% (ritmos parecidos en el resto de Catalunya). Durante el periodo 1997-2007 los precios de las viviendas de obra nueva se incrementaron un 300%, especialmente desde 2002 cuando se liberó suelo urbanizable y el euro substituyó a la peseta. En ese período los sueldos solo incrementaron un 30% (TELLO, 2012).

La deslocalización industrial y la desregularización del empleo que conllevan desempleo y precariedad laboral, se añaden a las causas del problema.

Acceder a la vivienda de propiedad mediante créditos hipotecarios, requiere garantías de ingresos regulares, por lo menos hasta finalizar la última cuota, es decir durante 20-30 años, asimismo pagar alquiler requiere también ingresos regulares. Sin embargo, actualmente el propio sistema económico ya no garantiza la seguridad en el empleo como lo hacía antaño la "sociedad salarial" (TELLO, 2012).

Esa desproporción entre el precio de la vivienda y la capacidad de pagarla no conllevó un cambio estructural de política pública por parte de la administración, lo que se tornaba necesario vista la exclusión progresiva del mercado de vivienda a una creciente proporción de ciudadanos. Únicamente cuando la burbuja inmobiliaria estalló, en 2007, se encaró de alguna manera el problema inmobiliario, pero a través de débiles políticas públicas que consiguieron mínimamente mitigar el grave problema residencial que afectaba a la población más vulnerable, aunque sin solucionar el problema de forma estructural. Se realizan gestos para intentar paliar la grave problemática a modo de legislación o programas públicos que están enfatizando la relación de la vivienda con la cohesión social y su utilidad como instrumento de lucha contra la exclusión social y la pobreza, pero repetimos se muestran como claramente insuficientes.

c. Legislación y gestión pública de la vivienda en Catalunya

En cuanto a legislación, el *Estatut d'autonomia de Catalunya* señala en su artículo 137, de acuerdo con el artículo 148.1.3 de la *Constitución Española*, que Cataluña tiene competencia

exclusiva sobre vivienda, lo que no ha impedido que el Estado despliegue actuaciones en torno a la vivienda y influya en las políticas del gobierno catalán. De acuerdo con la *Sentencia del Tribunal Constitucional 152/1988, de 20 de julio*, la normativa estatal no puede vincular a las comunidades autónomas, pero estas tienen que seguir la reglamentación del Estado si quieren disfrutar de los fondos disponibles. La concurrencia de competencias obliga a pactar.

En Catalunya se intentó poner remedio al problema de acceso a la vivienda mediante varias actuaciones legislativas. Desde el año 1997 las políticas para facilitar el acceso a la vivienda fueron pasando de las medidas para hacer menos costoso el crédito hipotecario a los hogares que querían comprar viviendas para empezar a aplicar políticas de suelo y urbanísticas, así como ayudas directas a los hogares. Se consideran puntos de inflexión en la política legislativa catalana sobre vivienda la aprobación del *Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007*, y el *Pla de sòl 2005-2010* (véanse las características principales en el anexo núm. 1). Los planes son el instrumento legal que utilizan las administraciones públicas para ejecutar las políticas de vivienda. Sin embargo, la piedra angular de la política de vivienda en Catalunya es la aprobación en 2007 de la *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge*.

Según Carme Trilla (actual presidenta de *Habitat3* y antigua *Directora general i Secretària d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya*), la *Llei del dret a l'habitatge* considera la provisión de viviendas destinadas a políticas sociales como un servicio de interés general. El objetivo de la misma sería el compromiso en adoptar medidas dirigidas a la existencia de una vivienda adecuada y suficiente, y asequible para la población. Así, la ley se comprometería a reforzar la producción de vivienda de protección oficial. Del mismo modo, la ley priorizaría la rehabilitación e intentaría atenuar el número de viviendas no habitadas, mediante la habilitación de mecanismos de gestión pública del alquiler.

Introduce uno de los mecanismos básicos de cualquier estado de bienestar en materia de vivienda, como es la ayuda directa a las familias para hacer frente al coste de la vivienda de alquiler o a las cuotas de amortización en situaciones especiales, entendida esta ayuda como prestación social, propiciando así la inserción social y evitando desahucios no aceptables socialmente. Apuesta también por la creación de un parque público específico de vivienda asequible en todos los municipios de Catalunya, que permita atender las necesidades de la población que precisa un alojamiento y no puede conseguirlo en el mercado libre (Trilla, 2009).

Cabe resaltar que entre sus finalidades, según el artículo 2.f, está “promover la erradicación de cualquier discriminación en el ejercicio del derecho a la vivienda, por medio del establecimiento de medidas de acción positiva en favor de colectivos vulnerables y de la penalización de conductas discriminatorias en el acceso a la vivienda”. Del mismo modo, establece que otra de sus finalidades es, según el artículo 2.h, el “promover la diversidad y la cohesión sociales en los barrios y sectores residenciales de las ciudades y pueblos, como garantía de una adecuada integración en el entorno urbano, y prevenir fenómenos de segregación, exclusión, discriminación o acoso por razones socioeconómicas, demográficas, de género, culturales, religiosas o de cualquier otro tipo”. Establece, también, que son utilizaciones anómalas de una vivienda la sobreocupación, que define el artículo 3.e, y la infravivienda, que define el artículo 3.f. Del mismo modo, establece que la administración tiene que impulsar políticas orientadas a erradicar las situaciones anómalas y tiene que actuar sobre los responsables directos y las

causas de estas situaciones. Éstas son situaciones que afectan en gran medida a los inmigrantes, pero no especifica explícitamente, sin embargo, políticas o ayudas para inmigrantes.

Del mismo modo, el Gobierno de Cataluña y treinta y tres organizaciones que incluyen la representación de las administraciones locales, grupos parlamentarios, organizaciones sindicales, patronales y agentes sociales y económicos del sector de la vivienda, firman el *Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016*, plan estratégico de actuación pública en materia de vivienda para ir remediando moderadamente los excesos de la crisis inmobiliaria. El *Pacte* parte de una diagnosis de las necesidades del momento y de las estimadas para el futuro en los campos del suelo y construcción, protección social, rehabilitación, parque desocupado, y infravivienda. Así, se estructura en cinco retos fundamentales: mejorar el acceso a la vivienda, especialmente de los jóvenes; mejorar las condiciones del parque de viviendas; mejorar el alojamiento de la gente mayor y de las personas con diversidad funcional; prevenir la exclusión social residencial; y garantizar una vivienda digna y adecuada para los hogares mal alojados.

Posteriormente fueron aprobados subsiguientes planes autonómicos relativos a la vivienda, siendo aprobado en base al Decreto 75/2014, de 27 de mayo, el vigente *Pla per al dret a l'habitatge de 2014*. Este incorpora el programa social de vivienda, el programa de fomento de la rehabilitación, el programa de viviendas con protección oficial y otras medidas conexas y complementarias (véanse sus características en el anexo núm. 2).

Del mismo modo existe un extenso despliegue normativo en Cataluña en relación al sector de la vivienda, siendo sus impulsores distintas administraciones, tanto la autonómica como las municipales. Según el *Informe sobre el sector de la vivienda en Cataluña*, publicado por la Generalitat, en 2016 se aprobaron múltiples decretos, leyes y resoluciones en relación con el acceso al derecho a la vivienda (véanse las de competencia autonómica en el anexo núm. 3), priorizando la emergencia y la urgencia social de vivienda en el contexto de la crisis económica. Cabe destacar, en este sentido, también el *Pla pel dret a l'habitatge 2016-2025* del Ayuntamiento de Barcelona (véanse las prioridades que establece en el anexo núm. 4). Del mismo modo, en la actualidad resta en fase de desarrollo el *Pla Territorial Sectorial de l'Habitatge*, que tiene que constituir el marco orientador para la aplicación, en todo el territorio de Cataluña, de las políticas de vivienda que establece la *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge*

En relación a la gestión de estas leyes, políticas y programas, en Catalunya existen varias instituciones relevantes en el marco de actuación de políticas de vivienda, como por ejemplo, el *Consorci de l'Habitatge de Barcelona* o los Ayuntamientos. De hecho la intervención de los entes municipales es clave en la identificación de problemas relacionados con la vivienda y en la propuesta y implementación de soluciones. Sin embargo, la principal institución pública de gestión y ejecución de políticas de vivienda es la *Agència de l'habitatge de Catalunya*, que depende de la *Conselleria de Governació, administracions públiques i habitatge*.

Aun así, las políticas de vivienda catalanas definidas por el marco de la *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge* y programadas mediante el *Pla per al dret a l'habitatge* restan condicionadas en parte por las políticas del gobierno español y por la financiación finalista que este determina mediante el *Plan Vivienda Estatal*, que se aprueba cada cuatro años y que establece la financiación destinada a las comunidades autónomas, y que supedita la actuación catalana a la estrategia estatal al determinar cuanto dinero debe destinarse a cada una de las partidas presupuestarias. En la práctica esta situación supone que el *Pla del dret a l'Habitatge* dependa del *Plan de Vivienda Estatal* (ver cuestiones presupuestarias en el anexo núm. 5).

La *Agència* presenta cinco principales líneas programáticas, cuyos beneficiarios vienen determinados por la capacidad económica y en algunos casos por prioridades en función de composición (como son las familias monomarentales, los discapacitados, los jóvenes con cargas, etc.):

1) Prestaciones sociales destinadas a emergencia residencial para evitar la pérdida de vivienda por impago de hipoteca o de alquiler. Se trata de ayudas a fondo perdido de hasta 3.000 euros con el objetivo de evitar la pérdida de vivienda por la concurrencia de impago puntual de alquiler o cuota hipotecaria. Los posibles beneficiarios son derivados por servicios sociales que remiten a la *Agència* el caso y esta determina la concesión de la prestación. Se destinan entre 5 y 6 millones de euros anuales. Cuando fracasan estas ayudas o no se ha llegado a tiempo y se ha perdido la vivienda por desahucio, la *Agència* dispone de un programa de adquisición de vivienda, gestionado por la misma *Agència* que administra el patrimonio público de vivienda (14.000) además de gestionar viviendas procedentes de la banca a través de acuerdos (3.000);

2) Ayudas al alquiler como medida preventiva para asegurar el mantenimiento de vivienda de alquiler, así como para incentivar su acceso. La conceptualización de las ayudas resta en la idea de evitar que el porcentaje de la renda familiar destinada al pago del alquiler supere el 30% del total;

3) Ampliar el parque público de vivienda. El *Incasol (Institut Català del Sòl)* dinamiza suelo público y construye vivienda pública. La *Agència* llega también a acuerdos con entidades bancarias para conseguir la ocupación de vivienda vacía propiedad de estas. De la misma manera, la *Agència* compra unas 300 viviendas al año con el mismo propósito;

4) Mediación para el alquiler para captar vivienda de propietarios privados y poderlos ofrecer mediante su bolsa de mediación de alquiler social, mediante un sistema de seguros y garantías relacionales a cambio de una rebaja en el precio, siendo el contrato entre inquilino y propietario pero con la mediación de la *Agència*. Se gestionan unas 9.000 viviendas al año y se dispone de antenas en los ayuntamientos para la gestión del programa;

y 5) Viviendas de inclusión social, consistente en apoyo a entidades y asociaciones que trabajan con colectivos en inclusión social, que se basa en ayudas de 1.800 euros anuales por cada vivienda, las cuales son gestionadas por un amplio conjunto de entidades (119 en total), además de ofrecer apoyo y asesoramiento. Existen unas 2.500 viviendas que presentan función de inclusión social.

d. Fenómeno migratorio en Cataluña y su encaje residencial

A partir de la segunda mitad del siglo XX se inició una etapa migratoria en Cataluña caracterizada por la llegada de importantes flujos migratorios de personas provenientes de las

zonas menos desarrolladas industrialmente del Estado español. Esta inmigración llegada entre los años 60' y 70' provoca un enorme crecimiento demográfico en Cataluña, que pasa de los 3 millones de habitantes a los 6 millones. La política residencial se caracteriza durante esta época

por la construcción, por el estímulo de la compra-venta de viviendas y por la segregación socioespacial.

Posteriormente, a partir de la década de los años 80' se producen varios movimientos migratorios provenientes del norte de África, los cuales responden a la demanda de mano de obra creciente para cubrir los puestos de trabajo que requieren una menor calificación, sobre todo en el sector agrícola. De los años 80' a mediados-finales de los 90', pero, los flujos migratorios son poco trascendentes, estabilizándose el crecimiento demográfico en Cataluña.

En los años siguientes, a partir de 1998 aproximadamente, la inmigración aumenta de manera exponencial en Cataluña. El crecimiento de la población extranjera fue una constante entre 1998 y 2008 (la población total pasa de 6 a 7'5 millones de habitantes). Las causas son numerosas y diversas, pero destaca principalmente el crecimiento de las necesidades de mano de obra de los sectores de la construcción. Coincide, pues, este crecimiento migratorio con el inicio de la burbuja inmobiliaria y del aumento de la demanda de viviendas fomentada por los bancos. La mano de obra que se necesita para la construcción se va a buscar al extranjero pero paradójicamente a estos inmigrantes no se les construye vivienda y se tienen que resolver solos el problema habitacional. No existe política de vivienda dirigida a los inmigrantes. Cómo presentan trabajos mal remunerados, mayoritariamente no pueden comprar y/o tienen problemas para alquilar y acaban residiendo en muchas ocasiones en los segmentos de vivienda más marginales, más precarios, ya existentes. A la poca capacidad económica se le sumó la discriminación a la que tenían que hacer frente en el acceso a vivienda.

El año 2008 la población extranjera residente en Cataluña superó por primera vez el millón de personas. El año 2013 los extranjeros eran 1.154.477 y representaban el 15,3% de la población total de Cataluña. Aun así, desde 2009 hasta la actualidad se observa una estabilización y pequeño descenso de la población extranjera. Los regresos en los respectivos países por causa de la crisis económica, la nueva emigración hacia otros destinos y las nacionalizaciones explicarían este descenso de la población. En 2016 la población extranjera se contabilizaba por 1.023.398 personas.

En relación al origen, el 33,32% son europeos (26,85% de la Unión Europea y 6,48% del resto de Europa), el 28,17% son africanos (20,66% del total de extranjeros son marroquíes, la comunidad africana con mayor presencia de forma muy destacada), el 24,21% americanos (23,46% de América del Sur, Central y Caribe) y el 14,22% asiáticos (5,33% del total de los extranjeros son chinos, segunda comunidad más presente en el territorio).

En cuanto a las condiciones residenciales de la inmigración en Cataluña se puede afirmar que la trayectoria habitacional se encuentra claramente condicionada por la etapa migratoria, siendo el elemento dinamizador la evolución de las condiciones de vida y las necesidades que presenta el inmigrante. Así, *la vivienda expresa la situación social del inmigrante, plasmando las condiciones de vivienda el estatus jurídico, el estatus laboral y las relaciones sociales del inmigrante.* (BOSCH y GIBAJA, 2005)

Así, durante la primera etapa, la llegada al territorio, el inmigrante se encuentra en la búsqueda de su primera vivienda, siendo varias las dificultades que tiene que afrontar. Mayoritariamente estamos hablando de una persona que no tiene trabajo aun o desempeñará un trabajo con baja cualificación, lo que conllevará una baja remuneración, situándolo en una posición económica más débil, lo que supondrá una discriminación económica en la búsqueda de vivienda. A esta debe sumarse la discriminación extraeconómica, es decir, las reticencias con las que se encuentra de inmobiliarias y propietarios por el mero hecho de ser extranjero: se le atribuye

insolvencia económica, comportamientos depredadores respecto al piso o directamente en base al rechazo o animadversión contra los inmigrantes. Del mismo modo, se encontrará con una situación en la que la preocupación principal será la regularización jurídica y laboral, en la que posiblemente no cuente con redes de apoyo familiares o sociales de confianza y con importantes dificultades para conocer la realidad social del lugar (idioma, ciudad, legislación), que harán posponer la búsqueda de mejores necesidades residenciales. Ante esta situación, no existe ningún tipo política pública para ayudar al inmigrante en esta primera fase.

Esta situación lleva a que la vía de acceso a la vivienda sea el mercado de carácter informal, siguiendo un proceso de filtración descendente que los lleva a la búsqueda de vivienda a través de los locutorios, las marquesinas, Internet, recomendaciones de redes funcionales (asociaciones de inmigrantes, iglesias, trabajo) o, en caso de disponer, de redes sociales (amigos/familiares). Esta situación lleva a que la primera vivienda suela ser un piso compartido proveniente del mercado informal lo que también viene determinado por las dificultades jurídicas y/o sociales de encontrarse en situación administrativa irregular. Cuando hablamos de piso compartido nos estamos refiriendo a alquiler o realquiler de habitaciones o de habitaciones por horas, sometidos a prácticas abusivas. Son habituales los casos de sobreocupación, falta de intimidad, problemas por cuestiones como la desigual gestión del espacio común (marcado por las relaciones de poder), por problemas de convivencia por faltas de respeto. También son comunes los casos de infravivienda: pésimas condiciones de habitabilidad, falta de condiciones básicas (agua caliente, etc.) o limitaciones de espacio, estabilidad, instalaciones, conservación, altura, ventilación, iluminación, salubridad. La solución habitacional en esta primer etapa genera, por consiguiente, precariedad, futuro incierto, malestar, y se entiende que tiene una función únicamente de refugio, no concibiéndose como un hogar. Son recurrentes la sensación de impotencia, de sentimiento de engaño en relación al dinero que pagan, de falta de alternativas, de voluntad de cambio, de sentimiento de añoranza y sensación de pérdida de calidad de vida. Esta situación puede durar entre uno y tres años. En ocasiones la precariedad puede llevar a acabar viviendo en la calle, en construcciones antiguas abandonadas o recurriendo a la ocupación ilegal.

Durante la etapa de asentamiento, la situación habitacional cambia. La inserción en el mercado laboral y la posible regularización administrativa conlleva una mejora objetiva y subjetiva de las condiciones de vida (condiciones materiales y psicológicas: mejor salario, menos miedo). La necesidad de determinadas condiciones adquiere diferentes significados: en el caso del proyecto individual se busca un piso compartido con “buen clima” y con espacio de intimidad, mientras que en el caso del proyecto familiar interesa una vivienda en la que pueda vivir la familia en exclusiva con condiciones de habitabilidad aceptables. El paso a través del crecimiento de estabilidad laboral y legal, conlleva cierto control sobre las condiciones de vida residencial, dejando de depender de terceros. El extranjero puede realizar contratos de alquiler porque dispone de nomina y recursos para la fianza. Escoge compañeros de piso (amigos, familia, personas de confianza). Controla el espacio personal. Ha ganado intimidad (habitación y también espacios comunes). Ha ganado tranquilidad, seguridad y confort y crece el nivel satisfacción residencial. Por otro lado conoce en mayor medida la información y el mercado, lo que le permite planear respecto al barrio y al tipo de residencia. Aquí la vivienda ya no solo cumple función de refugio. Crece la vida social en la vivienda y la evolución lleva a la convivencia solo con la familia. Del mismo modo, la vivienda no es demasiado grande, pero no hay sobreocupación, y las condiciones de infravivienda se han visto superadas.

En la fase de estabilización o consolidación, que suele llegar a partir de los cinco años de residencia en el territorio, la vivienda reúne buenas condiciones de habitabilidad y es conseguida a través del mercado formal de vivienda. Se localiza en zonas que se corresponden al estatus

del inmigrante, fuera de procesos de exclusión social en principio. En esta etapa, como la localización residencial se estabiliza, el inmigrante se implica en construir un espacio propio en este sentido. Reforma e invierte en pos de mejorar la vivienda, lo que viene directamente determinado por la estabilización laboral y residencial. Existen mejores condiciones: ascensor, espacio, luminosidad, buenas comunicaciones, cocinas y baños en buen estado. Por otro lado, las condiciones legales, económicas y residenciales permiten el reagrupamiento familiar. El punto de inflexión definitivo para el inmigrante es la compra de vivienda, aunque sigue siendo una opción difícil: se entiende que aunque la vivienda tenga peor calidad, la compra supone un símbolo de éxito. Se accede a la compra a través de hipoteca, pudiendo conllevar futuros problemas de impago. Aun así, mayoritariamente los inmigrantes presentan como régimen de tenencia el alquiler.

Independientemente de su etapa migratoria, sin embargo, los inmigrantes afrontan problemas estructurales, destacando los siguientes:

1) Deben afrontar discriminación, tanto en el acceso como en el mantenimiento de la vivienda. Respecto al acceso se exigen requisitos discriminatorios para el alquiler y para la compra, o directamente se deniega su acceso, precisamente por el rechazo que sufren los inmigrantes en base al fenómeno de la xenofobia (odio, rechazo o mala concepción de una persona no por sus méritos personales sino por atribuirle unas características negativas por el simple hecho de pertenecer a un origen étnico determinado o por ser extranjero). La discriminación se muestra también en episodios de aprovechamiento de la situación de debilidad del inmigrante como, por ejemplo, las estafas, es decir, el pago adelantado de un dinero y posterior cancelación del trato sin devolución del dinero, así como prestamos de dinero a intereses exorbitados, o condiciones hipotecarias fraudulentas.

Los episodios tienen una relación directa con otro problema endémico que sufre la inmigración en relación a la vivienda, como es la segregación residencial, fenómeno que limita las oportunidades de desarrollo, obstaculiza la integración social y estigmatiza colectivos y áreas de vivienda. Las prácticas discriminatorias provocan la concentración de inmigrantes en zonas determinadas, siendo recurrente que los agentes del mercado señalen estas áreas como las indicadas para el inmigrante que busca alojamiento. Directamente se muestran ya únicamente una serie de áreas, lo que ha llevado a que los extranjeros se ubiquen mayoritariamente en dos tipos de barrios: los centros históricos y algunos barrios periféricos construidos en los años sesenta y setenta para acoger la inmigración del resto de España (véase anexo 6).

Por otro lado, en relación a las discriminaciones relativas al mantenimiento de vivienda, los inmigrantes sufren casos de agresiones verbales y físicas, coacciones y amenazas motivadas por conflictos vecinales que son originados o se agravan por la presencia del contenido xenófobo del que se imbuyen, situaciones que directamente no existen entre nacionales, o que si ocurren son de menor intensidad y gravedad que en el caso de los extranjeros. Por causa de estas experiencias los inmigrantes se ven forzados a abandonar su vivienda ante la imposibilidad de continuar conviviendo bajo violencia, o se ven forzados a soportar niveles de estrés muy perjudiciales para su bienestar, lo que evidentemente no les permite disfrutar de una vivienda en condiciones dignas.

2) La situación económica y laboral inestable o, aun y estable, situada en los estratos más débiles por la baja cualificación y la baja remuneración, así como la restricción del mercado de compra, al que solo pueden acceder mediante créditos hipotecarios a altos intereses, sumados a la

dificultad de acceso al mercado de alquiler, cada vez mas caro, son cuestiones y dificultades que acompañan mayoritariamente a los inmigrantes, siendo todas ellas situaciones propicias a generar escenarios de impago y desahucio.

3) La falta de redes o la existencia de redes viciadas es otro factor que caracteriza problemas de la inmigración en relación a la vivienda. Así, cuando un inmigrante se encuentra en una situación de pérdida de vivienda por alguno de los motivos anteriormente mencionados, no dispone de redes que permitan solucionar esa emergencia, lo que conlleva situaciones de extrema gravedad, como es el llegar a vivir en la calle o estar al limite de esta situación únicamente salvada por los servicios sociales de emergencia. Del mismo modo, existen dificultades impuestas desde la administración pública que generan la dificultad de acompañamiento en el viaje migratorio del inmigrante, como es la rigidez administrativa para la consecución de permisos de residencia que provoca que estos en muchas ocasiones se vean obligados a pasar dos años en clandestinidad para poder conseguir regularizar su situación jurídica, lo que supone la imposibilidad de realizar el viaje migratorio acompañados o de iniciar procesos de reagrupación familiar. También las condiciones residenciales que se piden a los inmigrantes, de difícil cumplimiento en su primera etapa en el territorio, hacen imposible la reagrupación hasta épocas posteriores. Por ultimo, también existen problemas derivados de la existencia de redes viciadas, como en el caso de las reagrupadas que son victimas de violencia machista. Evidentemente, las mujeres no inmigrantes presentan opciones para abandonar el domicilio dada la presencia de redes y la no dependencia administrativa (pudiendo existir sí dependencia económica o de otro tipo), lo que presenta un problema de vivienda de extrema gravedad precisamente por la falta de redes y la necesidad de depender del reagrupante para continuar su proyecto migratorio.

4) Por último, se torna imprescindible nombrar un factor determinante en lo negativo, como son las dificultades derivadas de la no posibilidad de regularización de la situación administrativa. No existe política de vivienda para los inmigrantes irregulares y no pueden acceder a ningún tipo de ayuda.

La legislación internacional es clara en relación a la protección al derecho a la vivienda de los extranjeros (véase anexo núm. 7), y la misma *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge* establece que son objeto específico de esa acción protectora las situaciones de discriminación adjuntadas en el anexo núm. 8. La realidad es, sin embargo, que la administración no presenta explícitamente políticas de vivienda dirigidas a los inmigrantes, no expone claramente que muchos de los programas destinados a colectivos con dificultades acaban teniendo como beneficiarios a inmigrantes, en vez de combatir explícitamente el discurso xenófobo con valentía y sin complejos (lo que sería fácil de explicar al ser los inmigrantes un colectivo que presenta mayores niveles de vulneración del derecho a la vivienda). Del mismo modo, no podemos cerrar este apartado sin censurar que el sistema público de vivienda excluye decididamente a los inmigrantes sin regularizar, que sin duda se constituyen como el colectivo que precisa mayores ayudas dadas las precarias situaciones residenciales que presentan.

3. Buenas prácticas

a. Criterios de selección y metodología de análisis

Para determinar cuales irían a ser las prácticas escogidas para su estudio y análisis, como las abordaríamos y que información nos interesaría de estas, se observaron los siguientes criterios:

- A que tipo de población iban dirigidas.

Las acciones estudiadas irían dirigidas a inmigrantes, extracomunitarios, cuyos proyectos migratorios fueran motivados por el logro de una mejora de su proyecto vital. Con esto se descartan, evidentemente, colectivos con suficiente capacidad económica como para no precisar de ayudas o acciones para el logro de vivienda. Así, un criterio observado a lo largo de la investigación ha sido la racialización de la población inmigrante con problemas de vivienda. De este modo, presentan mayores dificultades extranjeros que por la sociedad de acogida se atribuyen características determinadas (negativas) por el hecho de pertenecer a una etnia determinada o tener un color de piel determinado. Así, extranjeros con proyectos migratorios con finalidades similares presentan escenarios distintos dependiendo de su estigmatización étnica.

Del mismo modo, se estableció como criterio que los beneficiados de las acciones fueran inmigrantes asentados, descartando problemáticas relacionadas con el acceso de recién llegados al territorio. Se descartaron por consiguiente acciones dirigidas a la emergencia habitacional que representan los refugiados.

Del mismo modo, es importante destacar de nuevo que no se han encontrado buenas prácticas exclusivamente dirigidas a inmigrantes (excepto alguna descartada porque no iban dirigidas al perfil de inmigrante definido). Por lo tanto, se escogieron buenas prácticas de las que fueran ampliamente beneficiados inmigrantes, aun y no estuviera reconocido explícitamente en la definición de la misma.

- Que significado se le atribuía al concepto *integración residencial*.

Se ha entendido el concepto *integración residencial* como aquellas acciones dirigidas al acceso y mantenimiento de vivienda para inmigrantes. Para llegar a identificar que acciones podían llegar a este objetivo fue necesario saber los problemas residenciales que en general presentaban los inmigrantes y, posteriormente, establecer cuales eran propios del tipo de sujeto al que pretende atender este estudio. Se descartaron, consecuentemente, acciones dirigidas a solventar problemáticas como la infravivienda, la sobreocupación, o otras más relacionadas con la primera etapa migratoria y por consiguiente propia de inmigrantes no asentados y mayoritariamente en proceso de regularización administrativa, laboral, etc. Se escogieron, por consiguiente, acciones que atienden problemas estructurales del inmigrante asentado y que anteriormente se han presentado: a) discriminación (y su relación con la segregación), lo que nos permite atender el acceso y el mantenimiento; b) efectos de la inestabilidad económica y laboral y su relación con el encarecimiento de la vivienda, que nos permite atender acciones dirigidas a evitar la pérdida de vivienda o a gestionarla; y c) problemas derivados de la falta de redes de soporte ante una problemática grave de vivienda, que nos permite atender las consecuencias de la pérdida.

- Que son buenas prácticas.

Cuando en este estudio se presentan cuatro buenas prácticas no significa que sean la mejores existentes y por supuesto no pretenden reflejar todo lo que se hace en relación al acceso y mantenimiento de la vivienda de los inmigrantes en Catalunya. Son, consecuentemente, las más interesantes según el investigador, de acuerdo con los criterios establecidos.

Para definir una buena práctica se han atendido criterios que se han conceptualizado como de éxito, es decir, que se entendían que permitían afirmar que la acción funcionaba. Aun así, las prácticas no están exentas de crítica y restan sujetas a posibles mejoras. Del mismo modo, se han utilizado criterios puestos en común con los investigadores de las demás regiones, como son su carácter innovador, su replicabilidad, su efectividad, su capacidad de empoderamiento o la consideración del género en su concepción.

Del mismo modo se han añadido criterios que se han entendido que aportaban diversidad y representatividad. Así se han escogido acciones que atendieran diferentes regímenes de tenencia. Por lo tanto, aunque evidentemente las problemáticas están más relacionadas al alquiler (régimen predominante en la población inmigrante), también se ha reflejado problemáticas relacionadas con la tenencia de propiedad. También se han buscado prácticas en las que la vivienda fuera concebida no como mero soporte habitacional sino como derecho social.

- Naturaleza de solución propuesta por la práctica.

Se buscó presentar distintas propuestas de solución o acción. Así, se exponen prácticas que se basan en la acción de denuncia, en la negociación, en la acción directa de presión, en la ayuda económica o en el acompañamiento. También se buscó esta diversidad en la tipología de la implicación del beneficiado por la práctica, desde la delegación de la acción a la entidad, al protagonismo directo del afectado, a soluciones de término medio.

- Naturaleza de la entidad que lleva a cabo la práctica.

Se quisieron tratar acciones llevadas a cabo por entidades públicas, privadas y asociaciones de inmigrantes. En este sentido, se han descartado algunas buenas prácticas públicas (en especial del Ayuntamiento de Barcelona) por ya haber seleccionado a la principal actora pública en relación a políticas de vivienda en Catalunya, como es la *Agència de l'habitatge de Catalunya*. En relación a esto se debe aclarar que el interés era plasmar dos acciones llevadas a cabo por entidades públicas, siendo la segunda relacionada con el acceso a vivienda de los trabajadores agrarios inmigrantes, pero la imposibilidad de acceder a la información respecto a la entidad pública escogida, sumado a la falta de otras opciones por falta de tiempo y tipo de prácticas alternativas satisfactorias, han llevado a descartar plasmar en el estudio una segunda práctica llevada a cabo por una entidad pública.

Por otro lado, no se han encontrado buenas prácticas en base a los criterios establecidos llevadas a cabo por asociaciones propiamente definidas como de inmigrantes (se entiende, asociaciones de senegaleses, marroquíes, pakistaníes, etc.). Aun así, se quiere destacar la participación que los inmigrantes presentan en una de las entidades estudiadas, la *Plataforma de afectados por la hipoteca*, en todos sus ámbitos (tanto de decisión, organización y intervención

directa), presentado así un papel principal, aunque no sea propiamente una asociación de inmigrantes.

- Metodología de análisis.

Consecuentemente, la metodología de análisis ha venido directamente determinada por los criterios anteriormente mencionados. Así se ha fijado el interés en los aspectos que se buscaba estudiar. El análisis se ha definido en la voluntad de atender dos niveles de la práctica estudiada: la información más descriptiva (en algunos casos de carácter más cuantitativo) y la información más conceptual (de carácter más cualitativo).

Para acceder a esta información se llevaron a cabo las entrevistas en profundidad con los distintos responsables de las instituciones seleccionadas, llevando a cabo también observación directa en dos de ellas. Se desestimó la posibilidad de llevar a cabo focus grup, dado el plazo y disponibilidad. Se realizaron dos entrevistas por responsable (menos en el caso de la PAH, en la que se realizó una), siendo las primeras más abiertas y las segundas con preguntas más cerradas. Del mismo modo, se realizó observación directa respecto a las reuniones de trabajo del SAiD (en tres ocasiones) y a las asambleas de la PAH (en cuatro ocasiones). La información de las entrevistas fue gravada y transcrita posteriormente, mientras que la observación directa fue directamente recogida por escrito, para su tratamiento posterior.

b. Presentación y análisis

A continuación se presentan y analizan las buenas prácticas seleccionadas, cuyo orden de exposición viene determinado por la cronología del tipo de problemática que atienden. Así, primero se expone la práctica referida a problemas de acceso y mantenimiento por discriminación, seguidamente de la acción referida a evitar la pérdida por impago de alquiler, posteriormente la relacionada con la gestión de esa pérdida ya sea por impago de alquiler o hipoteca, y por último la referida a la gestión de esa pérdida sin redes de soporte.

i. El servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo y xenofobia (SAiD) de la asociación *SOS Racisme Catalunya*;

SOS Racisme Catalunya es una asociación cuya finalidad es la defensa de los Derechos Humanos desde la acción antirracista. Trabaja, así, para erradicar la discriminación racista y xenófoba en todas sus manifestaciones y todos los ámbitos de la sociedad. Nació el 1989 y es una entidad independiente (no ligada a ningún partido político, sindicato o administración), siendo sus ámbitos de trabajo e incidencia la atención a víctimas de racismo, la denuncia, la sensibilización de la ciudadanía a partir de campañas, movilizaciones, espacios de debate y de formación, la generación de incidencia política para corregir situaciones discriminatorias, la promoción de movilizaciones y acciones de denuncia pública ciudadana y el estudio y análisis

de la realidad del racismo en la sociedad, elaborando informes y dotando de herramientas a la ciudadanía y a las administraciones.

Pieza fundamental dentro de la asociación es el servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo y xenofobia (SAiD), creado el año 1992. Su objetivo es la atención a las personas que han sufrido racismo y la aportación de apoyo social y legal para restituir sus derechos. Para la consecución del objetivo se torna imprescindible la denuncia del racismo en todas sus manifestaciones y espacios, con el objetivo de hacerlo visible y erradicarlo.

En cuanto a problemáticas relativas a la vivienda, el SAiD ha gestionado a lo largo de su andadura múltiples casos relativos a la discriminación en su acceso y mantenimiento. Desde el servicio se tiene claro que en muchas ocasiones la problemática de la discriminación resta oculta y es difícil identificar el problema como una vulneración de un derecho social, tanto por su invisibilización como por el hecho de ser tratada la vivienda como un producto de mercado.

Los problemas concretos que atiende el SAiD en relación a vivienda y las soluciones aportadas son:

1) Las discriminaciones en el acceso a la vivienda efectuadas por empresas inmobiliarias. Se caracterizan por las reticencias que muestran determinadas inmobiliarias ante inmigrantes que se muestran interesados en el alquiler de un piso gestionado por estas. Se les atribuyen insolvencia económica, comportamientos depredadores respecto a la conservación del piso, o directamente las mismas inmobiliarias (o los propietarios que ceden la gestión del alquiler a estas) presentan animadversión respecto a los inmigrantes. Las formas de discriminación van desde exigir condiciones especiales que se supone que no podrán atender (solvencia y avales especiales, por ejemplo), incrementar el precio con la intención de denegar indirectamente la opción al inmigrante, no mostrar la vivienda bajo excusa (informar que el piso ya está alquilado sin ser cierto, por ejemplo), publicar anuncios en los que directamente se explicita que no se quiere inmigrantes o inmigrantes sin regularizar (o responder la solicitud de información en relación a un piso realizada por un inmigrante bajo el mismo argumento), o por último, mostrar pisos únicamente en determinadas zonas (segregadas) y con determinadas características (degradados). Las consecuencias de estos comportamientos son, además de la discriminación propiamente, y por consiguiente la vulneración en relación a su derecho a no serlo, que los inmigrantes acaben residiendo en zonas segregadas limitando su capacidad de desarrollo y obstaculizando su proceso de integración social, y habitando en viviendas degradadas de baja calidad. Además esto supone la reproducción de un estigma, que hace que se perpetúe socialmente (véase anexo núm. 9).

Las soluciones aportadas por el SAiD son desde la acción de denuncia hasta el intento de mediación. Así, son tres las opciones planteadas por el servicio: 1) la denuncia administrativa contra la inmobiliaria ante el órgano competente. En este caso ha surgido un elemento distorsionador ya que los órganos públicos parecen no conocer el organismo que es competente para investigar y en su caso sancionar a las inmobiliarias. Por este motivo desde el SAiD se ha iniciado un litigio para interpelar a las administraciones y poder determinar a quien compete esta tarea de suma importancia. Con estas denuncias se pretende denunciar la discriminación, restituir un derecho, evitar su vulneración en el futuro y poder resarcir daños y perjuicios si fuera

posible; 2) la denuncia pública a través del “testing” o “test de situación”. Este se trata de una prueba de verificación “in situ”, es decir, es una técnica o prueba empírica utilizada para recoger información y evidencias probatorias acerca de prácticas discriminatorias que se puedan estar produciendo. Este tipo de pruebas se utilizan para investigar y poner de manifiesto las situaciones de discriminación que tienen lugar en diversos ámbitos: empleo, vivienda, acceso a bienes y servicios, educación, etc. En el presente caso se realizó en 2016 y fue organizado por todas las asociaciones que configuran la federación de SOS Racismo en el Estado español. Los resultados fueron los siguientes: en el testing telefónico, de las personas a las que se les negó que existiesen pisos para ofrecerles, el 69,8% eran demandantes de origen extranjero, frente a un 30,2% de personas autóctonas. En el presencial, de las personas a las que se les negó que existiesen pisos para ofrecerles, el 86,7% eran demandantes de origen extranjero (el 42,9% de origen subsahariano, el 28,6% del Magreb y el 14,3% de origen latino). Se han podido constatar asimismo diferencias en el trato y en los requisitos exigidos: nóminas, avales, contratos, entre otras. Con esta información se pretende hacer sensibilización social e incidencia tanto a nivel público como privado; 3) la mediación directa con la inmobiliaria. En ocasiones la víctima de la discriminación prefiere intentar encontrar una solución mediada, a partir del reconocimiento de que se ha actuado de forma discriminatoria por parte de la empresa. El SAiD se pone en contacto con la inmobiliaria a través de carta postal y le hace saber que se está perpetrando una ilegalidad, proponiendo una rectificación y la aceptación del inmigrante como posible arrendador en igualdad de condiciones. El objetivo es el intento de conseguir el alquiler del piso pretendido sin la presencia de condiciones discriminatorias, sin que se ejerza en este caso denuncia del caso.

2) Las discriminaciones efectuadas por vecinos que afectan al mantenimiento de la vivienda. Se caracteriza por agresiones verbales, como insultos de naturaleza racista, amenazas y coacciones, así como agresiones físicas, que llegan a convertirse en auténticos asedios inmobiliarios. Las causas son la infiltración del prejuicio xenófobo en estratos populares de la sociedad, prejuicio dirigido por discursos que utilizan al inmigrante como chivo expiatorio de los problemas sociales de la sociedad. Las consecuencias derivan en la dificultad de disfrute de la vivienda, llegando directamente al abandono de la misma por imposibilidad de mantener una situación de acoso que supone un peligro para la integridad física y moral del inmigrante, a quien se le niega el disfrute de la vivienda que constituye su hogar (véase un ejemplo de un caso gestionado por el servicio en anexo núm. 10).

Las soluciones que ofrece el SAiD pasan por la denuncia penal o la mediación municipal: 1) en las ocasiones en las que el caso presenta ya una gravedad notoria (y en los que mayoritariamente el inmigrante se presenta ante el servicio ya con la interposición de la denuncia penal) se ofrece el asesoramiento y representación legal de una abogada, que se personará en el procedimiento judicial y realizará todas las fases del proceso. En este caso, la abogada tiene a su alcance la utilización de aquellos preceptos penales que pueden definir las acciones discriminatorias, que son principalmente el delito de amenazas, el delito de coacciones, el delito de lesiones, y el delito contra la integridad moral en su vertiente de acoso inmobiliario (véase anexo núm. 11). El objetivo es la restitución del derecho a vivir sin violencia ni intimidación en su domicilio y no tener que abandonar su vivienda por problemas vecinales. Del mismo modo se pretende conseguir el resarcimiento de daños y perjuicios; 2) en los casos en que la situación no haya llegado a tanta gravedad y la víctima acceda, se deriva el caso a un servicio de mediación municipal, quien podrá gestionar la situación, poniéndose en contacto con las partes y intentando buscar la finalización de los comportamientos hostiles. Se precisa aquí de que en el municipio donde se esté dando el conflicto exista un servicio municipal adecuado para la resolución del caso. El objetivo es, en este caso, que se pueda llegar a un entendimiento entre las partes y

cesen los comportamientos discriminatorios que impiden el libre disfrute de la vivienda, evitando así su abandono forzoso por imposibilidad de mantener la situación.

Resulta destacable la metodología utilizada para pensar las acciones a ejercer, dado que surgen de la puesta en común de ideas y conocimientos entre todo el equipo del SAiD, que se reúne una tarde por semana, a través del análisis de los casos resueltos satisfactoriamente e insatisfactoriamente y del estudio de las herramientas de las que se disponen (estudio de normativas, de servicios, etc.), en lo que supone un constante replanteamiento de las acciones para que sean más eficaces. Esta metodología permite que las acciones sean exitosas en muchas ocasiones, aunque su resultado satisfactorio depende de elementos que se escapan del control del servicio, como son la dificultad que muestran las inmobiliarias en reconocer actitudes discriminatorias, la falta de conciencia de estar realmente llevando a cabo una irregularidad (se llega a justificar en ocasiones en base a argumentar que el que no quiere inmigrantes es el propietario y que ellos solo se ajustan a las condiciones del cliente), el desconocimiento por parte de la propia administración de los cursos legales a seguir, la falta de servicios municipales de mediación que realmente funcionen exitosamente o el déficit de prueba en relación a discriminaciones. Del mismo modo, se ha observado que la denuncia penal de actitudes violentas que limitan el derecho a una vivienda digna pueden generar una agravación de la situación, ya que si se pierde el juicio el agresor se ve legitimado para seguir acosando al inmigrante, y si se gana el primero puede reaccionar con mayor rabia en el futuro. Lo cierto es, pero, que en muchas ocasiones, una sentencia condenatoria apacigua el acoso y resuelve la situación.

Así, mayoritariamente, el servicio se muestra eficaz, resolviendo los problemas planteados. Las claves del éxito son el conocimiento teórico del problema a través de su tratamiento práctico, el dominio del marco legal y el aprovechamiento que realizan de este la discusión interna para pensar las acciones, la implicación de las personas que intervienen (sean trabajadoras o voluntarias). Esto les ha llevado a ser un ámbito de referencia en cuanto a la casos tramitación de discriminaciones xenófobas y racistas.

ii. Las ayudas al pago del alquiler gestionadas la *Agència de l'habitatge de Catalunya*;

La *Agència de l'habitatge de Catalunya* es la principal institución pública de gestión y ejecución de políticas de vivienda en Cataluña. Depende actualmente de la *Conselleria de Governació, administracions públiques i habitatge*, y fue creada en 2009 mediante la *Llei 13/2009, del 22 de julio*, y estaba contemplada como una de las medidas del *Pacte nacional per l'habitatge 2007-2016* para ser el instrumento que permitiera tratar el crecimiento y la diversificación de las responsabilidades públicas en materia de vivienda de una manera articulada y coherente. Entre

sus múltiples funciones, destacan gestionar, ejecutar, coordinar y difundir las ayudas que el departamento competente en materia de vivienda le encomienda, incluidas, entre otras, las ayudas destinadas a la promoción, el fomento y la compra de viviendas con protección oficial, al alquiler y a la rehabilitación de viviendas y edificios de viviendas, y a la mediación social en el ámbito del alquiler privado. Así, entre sus finalidades predomina evitar que ninguna persona reste excluida de una vivienda por motivos económicos y garantizar la estabilidad y la seguridad de los residentes más vulnerables.

Como se ha afirmado ya en el presente estudio, no existe política pública de vivienda dirigida explícitamente a la inmigración. Sin embargo, en muchos de los programas se configuran como beneficiarios los inmigrantes por presentar situaciones de vivienda más dificultosas, dada la inestabilidad y/o precariedad económica y laboral que presentan en muchos casos. Así, los programas de ayudas al alquiler se insertan en un sector poblacional concreto: el ciudadano que minoritariamente está en régimen de alquiler (el 85% de la población está en régimen de propiedad) y que presenta dificultades para el pago o destina demasiado porcentaje de su renta familiar al pago del alquiler. Este perfil se ve muy representado en el colectivo inmigrante. Así, según informaciones de la misma *Agència*, de las 50.380 ayudas proporcionadas en 2016, el 51% fueron dirigidas a inmigrantes.

Consecuentemente, la practica seleccionada para su presentación en el presente estudio son las ayudas al alquiler, cuyo objetivo es evitar la perdida de vivienda por incapacidad de pagar el alquiler. Así, las ayudas tienen como objeto ayudar a pagar el alquiler a personas con ingresos bajos o moderados a quienes el alto coste de la vivienda los puede situar en riesgo de exclusión social residencial. En el sistema de prestaciones para el pago del alquiler, se entiende que hay riesgo de exclusión social cuando la unidad de convivencia a que pertenece la persona que solicita la ayuda paga un alquiler superior al definido como alquiler justo. Se entiende por alquiler justo el alquiler el importe del cual no supera el 30% de los ingresos de la unidad de convivencia.

La gestión de las ayudas para el pago de la vivienda tiene en cuenta, según el vigente *Pla per al dret a l'habitatge de 2014*, la perspectiva de género y los derechos de las mujeres, así como las dificultades específicas de acceso a la vivienda de las personas jóvenes. En las convocatorias de ayudas para el pago del alquiler se priorizaran personas con más de 65 años, familias numerosas y monoparentales debidamente acreditadas con el correspondiente título, las mujeres víctimas de violencia familiar y machista, jóvenes de menos de 35 años, especialmente los jóvenes ex tutelados, y personas con riesgo de exclusión social residencial que tengan las condiciones que se determinarán en las convocatorias respectivas. Sin embargo, en ningún momento se explicita ningún factor de protección o asistencia especial a inmigrantes, aun y ser mayoritariamente el colectivo que presenta régimen de alquiler, y ser efectivamente una parte muy importante de sus beneficiarios (véase su despliegue normativo a través del *Pla pel dret a l'habitatge 2014* en el anexo núm. 12).

La cuantía de las ayudas al alquiler se determina por la diferencia entre el alquiler justo y la renta de alquiler que se está abonando. En todo caso, el importe de la subvención será del 40 por ciento del importe del alquiler anual de la vivienda habitual y permanente, con un límite máximo de 2.400 euros anuales por vivienda. Los beneficiarios presentan un importe mensual de alquiler entre 150 y 350 euros en un 35%, entre 350 y 700 en un 63%, siendo menor de 150 en 1% y mayor de 700 un 0,4%. En cuanto al importe mensual de la ayuda, el 32% está entre 200 y 240 euros, el 28% entre 150 y 200 euros, el 28% entre 100 y 150 euros, el 7,5% entre 50 y 100 euros, siendo residuales las ayudas de entre 20 y 50 euros (4,5%) y las más cuantiosas de 240 euros (2,5%). La subvención se otorga para el año de la convocatoria.

Lo que nos ha parecido más interesante de la práctica son su dimensión ideológica, tanto en aquello que funciona como en aquello que consideramos que es susceptible de mejora:

1) La práctica se configura como una ayuda para un sector poblacional que presenta régimen de alquiler y que presenta dificultades para mantener el pago de la cuotas mensuales y, consecuentemente, el mantenimiento de la vivienda, siendo el perfil de la ciudadanía sujeta a estas características principalmente inmigrantes. La práctica plantea la cuestión, consecuentemente, del papel de la administración pública ante la consecución del cumplimiento de un derecho constitucional y estatutariamente reconocido pero que resta efectivamente en manos del sector privado. La práctica entiende que la estructura actual del sector de la vivienda y del mercado inmobiliario en Cataluña no permite dar solución adecuada a las necesidades de alojamiento de las capas de población con rentas medianas o bajas, o con características y problemáticas específicas que las alejan de los mecanismos de oferta de mercado. Ni siquiera la opción del alquiler es hoy una solución para estos hogares puesto que la oferta de alquiler es muy reducida y, además, se ve marcada por el proceso inflacionario general del mercado. En este contexto se inserta y interviene la práctica, cuya naturaleza pública la dota de una dimensión notable para este estudio. Así, en su capítulo sexto, el *Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007* introduce por primera vez líneas de actuación para la prevención de la exclusión social por causa residencial en forma de ayudas al pago del alquiler a los colectivos con más dificultades económicas. Se constituye, pues, como una práctica interesante en tanto que no diferencia entre inmigrantes (siempre que estén regularizados) y nacionales, pretendiendo interceder entre el ciudadano y el mercado privado de vivienda, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de un derecho a través de la corresponsabilización entre ciudadano y sector público. Se permite, de este modo, lograr o asegurar un derecho como es el de la vivienda a través de una ayuda pública que permite al ciudadano encarar el mercado privado de vivienda con mayor solvencia y menos debilidad, independientemente de su procedencia.

2) Respecto a aspectos de mejora, el análisis de la práctica nos permite realizar una observación. Como ya se ha comentado, en ningún momento se explicita en su funcionamiento ningún factor de protección o asistencia especial a inmigrantes, aun y ser mayoritariamente el colectivo que está en régimen de alquiler, y ser una parte muy importante de sus beneficiarios. En este sentido, existe un discurso por parte de la *Agència* relativo a que no pueden discriminar positivamente a los inmigrantes, ya que, más allá de que resultaría difícil de gestionar en cuanto a los criterios (las ayudas serían para inmigrantes extracomunitarios o comunitarios, como se gestionaría la presencia de otras comunidades étnicas distintas pero con nacionalidad española como los gitanos que presentan también problemas específicos de vivienda, etc.), se afirma que lo que interesa es proporcionar soluciones a personas con dificultades, independientemente de su nacionalidad. Lo cierto es, sin embargo, que la *Agència* se muestra preocupada por la información que, a veces siendo falsa y en otras ocasiones es expuesta de forma tendenciosa y malintencionada, se difunde públicamente por determinados sectores políticos a través de medios de comunicación afines que utilizan el discurso xenófobo para atraer apoyo a sus proyectos y minar el de los partidos que gobiernan (suele acontecer con partidos de derechas y medios afines que utilizan ese discurso para desgastar a los partidos que están gobernando, o directamente con partidos y medios explícitamente de ultraderecha y/o xenófobos), y que alertan sobre la gran presencia de inmigrantes en las listas de personas beneficiarias de la ayudas al alquiler (véanse dos ejemplos de este tipo de caso en el anexo núm. 13). En este sentido, parecería más adecuado mantener un discurso claro y diáfano ante estas informaciones y campañas xenófobas y explicar que si los inmigrantes constituyen un colectivo altamente beneficiado por las ayudas al alquiler es precisamente porque son un sector de la población que presenta mayores dificultades que los nacionales, dado el difícil trayecto que deben recorrer para regularizar su situación administrativa, las dificultades que se les presentan en el terreno laboral

y la inestabilidad a la que deben hacer frente en múltiples aspectos vitales. Sería interesante que la *Agència* mantuviera un discurso más claro en este sentido y realizara acciones comunicativas que combatieran el discurso xenófobo en vez de evitarlo. La práctica debe saberse explicar bien a la ciudadanía para que entienda a quien va dirigida, es decir, quienes son los que presentan situaciones económicas y residenciales que precisan ayudas. El hecho de que existan campañas malintencionadas que pretendan distorsionar la práctica, achacando una discriminación positiva hacia los inmigrantes (que como hemos comprobado, no existe de ninguna manera), demanda un esfuerzo del servicio que la gestiona para saber explicar la conceptualización, la gestión y los resultados de la práctica, sin complejos y con claridad de argumentos.

iii. La gestión de la deuda de la Plataforma de afectados por la hipoteca (PAH) de Barcelona;

La plataforma de afectados por la hipoteca (PAH) de Barcelona es un movimiento de autogestión ciudadana, apartidista, aconfesional, asambleario, no jerarquizado, que actúa, en el marco de combatir las consecuencias del encarecimiento hipotecario y del alquiler, y define tres áreas de actuación: alquiler, hipoteca y ocupación. Nació en Barcelona el año 2009 en el marco de la crisis económica que vino motivada por la pérdida de empleo y el encarecimiento hipotecario y del alquiler, para dar herramientas a los afectados, procurando que estos establecieran como querían encarar sus problemáticas relacionadas con la pérdida de vivienda por impago y conseguir, así, empoderamiento ante una crisis que atenta contra sus derechos sociales. Se organiza en torno a comisiones (comunicación, jurídica, financiera y merchandising, stop desahucios, dinamización y asesoramiento, base de datos, y acciones), asambleas (donde, entre otras cuestiones, se deciden las estrategias y las acciones a desarrollar), y acciones (que se llevan a cabo para lograr los objetivos y estrategias decididos asambleariamente).

La práctica seleccionada para el estudio es, por consiguiente, la gestión de la deuda. Las personas que presentan una situación de impago de cuota hipotecaria o alquiler, enfrentan situaciones en las que el banco (en caso de hipoteca) o el propietario (en caso de alquiler, que puede ser gran o pequeño tenedor), inician un procedimiento judicial para expulsar a los inquilinos de la vivienda sin proporcionar alternativa habitacional, y en el caso de la hipoteca con el agravamiento del mantenimiento de la deuda. De este modo, esas personas se quedan sin su vivienda, en la calle y con una deuda con el banco de por vida.

La PAH ha conseguido que las personas que se unan a ella le den la vuelta a esta situación. En primer lugar, los interesados deben presentarse el lunes a la asamblea de bienvenida, en la que se lleva a cabo la acogida y el asesoramiento colectivo. Esta resta organizada en varias fases: 1) se realiza una primera bienvenida, donde se informa de los canales de comunicación e información, se explica que es y cómo funciona la PAH y que problemáticas atiende; 2) se exponen las fases del procedimiento relacionado con el impago de la hipoteca y del alquiler, así como la manera de hacerle frente desde los recursos que ofrece la plataforma y cuales son algunos de los consejos básicos para afrontar la problemática. Se aconseja coger apuntes y preguntar todo aquello que no se haya entendido o generado dudas; 3) en la parte siguiente de la asamblea el afectado explica su problemática (con prioridad para los casos más graves, que suelen ser casos con fecha de desahucio próxima) y entre todos los asistentes (y que mayoritariamente se trata de afectados por problemáticas similares que están en vías de solución o ya han visto solucionada su situación) se proporciona asesoramiento colectivo. Se le informa de cuáles son las alternativas y como llevarlas a cabo, indicándole donde encontrar los

documentos jurídicos que precisará presentar en el banco o en el juzgado (en la web, en la pestaña *documentos útiles*) y como deberá ejercer la presión para obtener la respuesta deseada, emplazándolo a luchar por sí mismo pero con el apoyo del colectivo (véase un ejemplo de documento al que se puede acceder mediante la pestaña *documentos útiles* y que hace referencia a la solicitud de dación en pago a la entidad bancaria, en el anexo núm. 14).

A partir de ahí empieza un arduo camino para conseguir gestionar la situación y encontrar una solución final que sea satisfactoria y que puede ser una dación en pago con una alternativa de alquiler social, una quita de la deuda, renegociar el valor del alquiler, encontrar una alternativa residencial desde la administración, entre otras, siempre con especial atención a la paralización y evitación de posibles desahucios (véanse los preceptos legales contenidos en la *Llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica* sobre dación el pago y alquiler social como alternativa en anexo núm. 15).

Cuando se trate de un problema hipotecario, los pasos a seguir serán distintos dependiendo de la fase de ejecución de la deuda en la se encuentre el caso, pero se pueden resumir en llevar a cabo negociación con el banco (realizada de forma gradual, insistente, y que puede llegar a comportar acciones de presión colectiva como puede ser la ocupación de una oficina bancaria o contactar con los medios de comunicación), presentar documentos en el banco y/o el juzgado, así como contactar con la administración pública para que ofrezca soluciones/alternativas e intermedie en la situación. Cuando se trate de un problema de alquiler, la negociación pasará a ser con el propietario, que variará si es gran tenedor (un banco, una inmobiliaria, una financiera) o un pequeño propietario (en la que será necesario implicar aún más a la administración), se precisará presentar escritos, así como ejercer medidas de presión sobretodo a servicios sociales y a la oficina de vivienda de la administración para que encuentren alternativas.

Para aquellos casos que presentan mayores dificultades, los martes se celebra la asamblea de acciones y coordinación, donde se deciden y/o comunican las acciones colectivas a desarrollar en los próximos días y de mayor urgencia (como parar desahucios inminentes o realizar acciones de presión a los bancos), decidiéndose quien las realizará y como se ejecutarán. Sigue tratándose de decisiones tomadas de forma colectiva y en las que la participación del mismo afectado y de compañeros que han pasado por situaciones similares se torna clave. Para el aprendizaje de cómo realizar esas acciones existen talleres que se realizan de forma periódica.

Los resultados son múltiplemente exitosos. En primer lugar, porque la inmensa mayoría de los casos presentan una resolución positiva. El 57% de las personas afectadas ya ha solucionado su problema hipotecario, mientras que el 43% está todavía en fase de negociación. De los casos solucionados, el 68% ha obtenido la dación en pago total, el 11% la condonación de la deuda y el 12% ha obtenido una dación parcial. El 8% obtuvo una renegociación y el 1% una moratoria. De los casos ya solucionados, el 27% de las personas ha obtenido un alquiler social negociando con el banco y vive en la misma vivienda hipotecada. En este sentido, algunas de las frases numerosamente repetidas en las asambleas se tornan absolutamente ciertas, como la que refiere que el mejor abogado es uno mismo. La práctica de la PAH muestra que nadie va a luchar por un caso mejor y más eficientemente que el propio afectado. Así la PAH repite en todo momento que los casos tienen que lucharlos los mismos afectados (descargando los documentos de la web, presentándolos, personándose en el banco y en la administración las veces que sea necesario para presionar, etc.), siempre dejando claro que donde no lleguen ellos, llegará la PAH (a través de la acciones colectivas, que se basan en la presión, ya sea al banco, al propietario o a la administración).

El segundo éxito detectado es el impacto social y político que ha presentado la plataforma y consecuentemente el prestigio social que ha adquirido la PAH, y que se ha tornado su gran fuerza, consiguiendo contribuir a que la vivienda estuviera en el centro del debate político y social. La PAH nos muestra que la ciudadanía organizada para defender sus derechos consigue resultados exitosos a nivel micro y macro, acabando por convertirse en una institución que se revela como un factor clave para entender las políticas de vivienda en el territorio.

El tercer éxito se materializa en su configuración como actor transformador, lo que se constituye como el factor de mayor interés de la práctica según el investigador. Así, esta práctica resulta interesante por cómo se consiguen los resultados: a través del empoderamiento, tanto emocional como técnico. En cuanto a lo emocional, las personas afectadas llegan como víctimas con un claro sentimiento de tristeza, vergüenza y fracaso. El asamblearismo y el sentimiento de pertenecer a un colectivo les permite vencer la tristeza y les proporciona un sentimiento de comunidad que les hace darse cuenta de que no están solos, así como entender que su situación se enmarca en una problemática social que se relaciona con la vulneración de derechos llevada a cabo por un sistema económico y político que genera las situaciones que ellos sufren, lo que permite vencer el sentimiento de fracaso y encarar la solución desde el punto de vista de defender o reconquistar derechos. Así, los activistas manifiestan que siempre se tuvo claro en todo momento que no se iba a realizar asistencialismo porque precisamente no generaba transformación. La práctica nos muestra que quien llega como víctima se convierte en activista, lo que a la vez permite que la PAH perdure, y que lo haga a niveles de satisfacción muy elevados ya que los criterios de validación son altísimos ya que los mismos afectados deciden y perfeccionan las acciones para solucionar las problemáticas relacionadas con la vivienda.

Del mismo modo, en cuanto a la vertiente técnica, para conseguir el empoderamiento integral se torna un factor clave conseguir la implicación de las personas que se acercan a la PAH. Debe dejarse claro al que llega que deberá aprender a utilizar los recursos por él mismo, implicarse más allá de su caso, aprender de sus compañeros y ayudar y enseñar a quienes vengan después de él. Resulta destacable el conocimiento técnico que presentan personas que no necesariamente presentan estudios técnicos especializados en la temática tratada en las asambleas, dado que la realización práctica de las acciones les proporciona un alto conocimiento de las cuestiones jurídicas y técnicas.

Como ya se ha comentado no se han identificado prácticas que respondieran a los criterios de selección que fueran dirigidas únicamente a inmigrantes, así como tampoco realizadas por asociaciones propiamente de inmigrantes. La PAH, sin embargo, ha resultado interesante también por el papel destacado que juegan los inmigrantes en el movimiento. Existe, así, una fuerte presencia de inmigrantes, dado que tanto la deuda hipotecaria como el alquiler están muy relacionados con la inmigración. En la PAH no se hace diferenciación entre nacionales e inmigrantes, pero resulta claro que la problemática afecta en un alto grado a inmigrantes y que la práctica permite que estos mantengan un nivel de participación muy elevado en relación al desarrollo de las mismas y, consecuentemente, a la resolución de las problemáticas. El porcentaje de inmigrantes entre 2013 y 2016 del total de casos en los que la PAH ha tenido relación es del 49%. Del mismo modo, los inmigrantes que integran la PAH han identificado múltiples episodios xenófobos en el desarrollo de los procedimientos por los que pasan los afectados por procesos de deuda cuando estos son extranjeros (alta incidencia de comentarios del tipo “vete a tu país” o “te vamos a echar a tu país” por parte de propietarios y representantes administración), lo que se convierte en una agravación mayor de la problemática que presentan ya de por sí suficientemente difícil, ya que se les añade al proceso de pérdida de vivienda el proceso de rechazo xenófobo.

Por último, se quiere destacar una consecuencia del funcionamiento de la práctica que no fue pensada en sus inicios y que podría definirse como una lección aprendida. La PAH ha conseguido activar mecanismos antirracistas, dado que no se hacen distinciones entre nacionales e inmigrantes, y la lucha entre todos por la defensa de los derechos ha permitido ver a los implicados que quien genera dificultades y problemáticas son las políticas estructurales y no la inmigración, que tantas veces es identificada maliciosamente como chivo expiatorio de los problemas sociales. El combate junto al inmigrante, por otro lado, ha permitido crear lazos de amistad en base al compromiso recíproco, generando relaciones entre ciudadanos de distintas nacionalidades que posiblemente no se hubieran relacionado fuera del ámbito de la PAH y que permiten vencer prejuicios basados en el desconocimiento. La colaboración sin etiquetas es sin duda uno de los signos de identidad de la práctica.

iv. El programa de viviendas de inclusión social con apoyo educativo de la *Associació Prohabitatge*

La *Associació Prohabitatge* es una entidad sin ánimo de lucro e independiente que lleva trabajando desde 1999 con el fin de prevenir y erradicar la exclusión residencial y el sinhogarismo en Cataluña desde una perspectiva de la vivienda como derecho humano. La entidad interviene en diferentes programas públicos de vivienda y dispone de programas residenciales propios. Destacan el programa de mediación residencial, el de realojamiento y el de viviendas de inclusión social. Este último se configura como la práctica seleccionada, presentando el programa tres líneas distintas dependiendo de la situación que presente la persona derivada a la asociación: las viviendas de emergencia, las viviendas con soporte educativo y las viviendas supervisadas.

El *Pla per al dret de l'habitatge 2014* estableció la creación conceptual de la *Xarxa d'habitatges d'inclusió* (véase el anexo núm. 16), interviniendo en el funcionamiento de los programas de viviendas de inclusión social tanto ayuntamientos como entidades sin ánimo de lucro. De este modo, y en lo que respecta a Prohabitatge, la persona o familia que accede a la asociación lo hace al programa de viviendas de inclusión social de esta mediante derivación de los servicios sociales de municipios que presentan convenios o contratos con la entidad. La importancia de los entes municipales en relación a las políticas y programas de vivienda se muestra como un buen ejemplo en este caso, ya que la asociación precisa para poder desarrollar su tarea de la intervención de los servicios locales ya que son quienes pueden presentar, evidentemente, un mayor conocimiento de los casos de exclusión residencial/social de la población.

De esta manera, una vez articulado el servicio conveniado o contratado con Prohabitatge, y de acuerdo con servicios sociales, se vincula a esa persona o familia a una de las tres líneas del programa de viviendas de inclusión social de la asociación. Si la situación es extrema y el beneficiario no tiene vivienda, se le vincula con la línea de emergencia, donde se le adjudica una vivienda para un periodo de uno o dos meses. La segunda opción, que puede ser el segundo estadio de los que han pasado por la vivienda de emergencia, es la vivienda con soporte educativo, donde el beneficiario estará aproximadamente un año y medio, y donde a través de la vivienda se trabajará para la recuperación de habilidades, desplegando todo un plan de inclusión para remontar las diferentes esferas vitales (laboral, económica, etc.), resolver los problemas de vivienda y poder acceder a una nueva salida para remontar su situación personal. Por último se puede derivar al beneficiario a la línea de viviendas supervisadas, de mayor duración, y que se configura como una alternativa a la vivienda pública (a la espera de poder acceder a esta) y que va destinada a gente que ya ha logrado autonomía económica pero no

suficiente como para acceder al mercado privado de vivienda. A través de un precio justo se ofrece una vivienda hasta encontrar una situación residencial definitiva, queriendo así evitar que esa persona acabe derivando a la infravivienda.

La entidad dispone de 80 viviendas actualmente, 5 destinadas a emergencia, 37 a soporte educativo y 38 a supervisado. Estas viviendas son algunas propiedad de Prohabitatge, otras son cedidas por propietarios particulares que aceptan cobrar un alquiler de la asociación más bajo que el precio de mercado, y otras son cedidas por los ayuntamientos o la *Agència de l'habitatge de Catalunya*. La viviendas son en Barcelona, Terrassa, Rubí y Gavà.

Actualmente, de las 317 personas atendidas, 229 están en soporte educativo y 88 en supervisado (ninguna en emergencia). El 66% son mujeres y el 34% hombres, siendo el 38% familias monoparentales, el 20% mujeres víctimas de violencia machista y el 8% mujeres en exclusión residencial propiamente. El porcentaje de beneficiarios inmigrantes es del 63% (la mayoría magrebíes), siendo en el caso de las familias monomarentales cerca del 70% y en los casos de mujeres víctimas de violencia machista aproximadamente del 90%. En todo caso, debe destacarse que no se atienden inmigrantes sin regularización administrativa, dado que servicios sociales solo deriva personas con documentación administrativa regular, criterio que se contradice con lo establecido en el *Pla per al dret de l'habitatge 2014* que determina que *las entidades sin ánimo de lucro que participan en la Xarxa d'habitatges d'inclusió tendrán que tener como finalidad social atender la necesidad de vivienda de personas en situación de riesgo de exclusión social, que a la vez necesitan una tutela y/o un seguimiento especial durante un periodo de tiempo de corta o de larga duración, especificando el caso de los inmigrantes sin permiso de residencia o de trabajo.*

Dentro del programa de vivienda de inclusión residencial, hemos fijado nuestra atención en la viviendas con soporte educativo, dado que nos ha permitido atender una problemática residencial específica de la inmigración. Este programa atiende un perfil de inmigrante que no ha podido acceder al alquiler de mercado formal y ha accedido a vivienda a través del mercado informal y que, por las circunstancias que envuelven este tipo de viviendas, se acaba encontrando en episodios de desahucio o otra circunstancia que le ha acabado dejando sin techo, siendo una adecuada solución adherirse a este programa para remontar esta situación trabajando temas como el trabajo, la documentación, etc.

Sin embargo el perfil que nos ha parecido de mayor interés es, en concreto, las mujeres inmigrantes víctimas de violencia machista. Resulta interesante comprobar como esta línea atiende una problemática específica de la mujer inmigrante que al quedarse sin vivienda y sin redes precisa acogerse al programa de soporte educativo, a diferencia de las mujeres españolas víctimas de violencia machista que puedan precisar una vivienda de emergencia pero que posteriormente vuelven mayoritariamente con sus redes familiares. Estas mujeres presentan situaciones realmente complejas: no tienen vivienda, no tienen familia en el territorio, tienen hijos a su cargo, presentan dificultades en relación a las habilidades para trabajar (idioma, formación no homologada, competencias muy ligadas a su ámbito local del país de origen, limitaciones, etc.), en un contexto que le niega derechos, con importantes dificultades de acceso al mercado formal por causa de la discriminación, con escasos recursos económicos y con situaciones relativas a la documentación complicadas. En este sentido, es importante recalcar la situación con la que se encuentran muchas mujeres inmigrantes que no han escogido o liderado el proceso migratorio y que han llegado al territorio por reagrupación familiar y que quedan a expensas de su marido para mantener permiso de residencia o hasta para acceder materialmente a su propia documentación. En este escenario de exclusión de autonomía, se las atiende desde la administración o otras entidades para trabajar el tema de la violencia sufrida, pero una vez esta

queda resuelta (o se considera que queda resuelta), estas mujeres siguen presentando un escenario muy complicado y es preciso iniciar un camino a realizar.

Así, cuando entran en el nuevo domicilio se realiza un acompañamiento socioeducativo a tres niveles: 1) uso de vivienda (como quieren utilizarla, para que, porque, en definitiva, trabajar el concepto de vivienda), dado que hay muchos casos en los que se ha perdido la conceptualización de hogar por causa de las precarias condiciones residenciales sufridas); 2) arraigo en el territorio, en relación a los servicios, centros sanitarios, escuelas, participación en el barrio y la ciudad y asentamiento en el territorio; y 3) plan de mejora, con varios ejes, como el desarrollo de habilidades vinculadas a la familia y al uso de la vivienda, el ámbito laboral (es decir, analizar su situación económica y como la pueden mejorar), gestión económica (deudas, etc.) y definir y dar soporte a estudiar alternativas de vivienda que pudieran sostener a largo plazo y que las pueda situar en una situación de derechos (acceder al mercado privado o público, compartir vivienda en condiciones dignas y sin desprotección).

La finalidad de esta línea es dotar de vivienda y desarrollar habilidades desde el marco de esa vivienda. Así se concibe la vivienda como un espacio de referencia, de gestión económica, de organización del trabajo, de habilidades de cuidado, buscando la inserción laboral, el arraigo en el territorio en relación a la comunidad y al trabajo. Pasado el año y medio se debería haber conseguido trabajo, ingresos suficientes para ser autónoma, y se debería haber hecho un trabajo de encontrar una salida a esa familia, ya puede ser independientemente de la asociación o, sin o se consigue, en el programa de vivienda supervisada, en la que ya se pagará una cuota de alquiler aunque reducida respecto a los precios de mercado (hasta ese momento habrá pasado de no pagar nada a haber realizado una pequeña aportación calculada de forma progresiva dependiendo de su capacidad económica y normalmente relacionada con los suministros). El desafío que plantea la práctica es la de concebir la vivienda como una recuperación de identidad, dado que para la asociación la vivienda dice quien eres, como vives, como te relacionas, es decir, es el primer cimiento a partir de donde construir.

Una cuestión también destacable de la práctica es la concepción que se tiene de la gestión de las habilidades del beneficiario del programa. Se entiende, así, que las habilidades son de la persona y lo que la práctica lleva a cabo es un ejercicio para favorecer contextos para que las entrenen. No son, consecuentemente, aprendidas, sino que son ya patrimonio de la persona. La asociación no capacita, sin que facilita. Lo que se quiere conseguir es que por parte del beneficiario se descubra y se decida en los diferentes ámbitos vitales, pudiendo definirse el papel de Prohabitatge como un conductor del cambio o un facilitador de procesos. Así la integración no se entiende como un concepto, sino que se concibe como un resultado fruto de un proceso de empoderamiento. El empoderamiento no es, por consiguiente, un objetivo, sino que es un resultado del proceso: se procura que se tenga conciencia de sus capacidades, que se tenga capacidad de identificar en el contexto que se está, que se tenga capacidad de decidir de acuerdo con el contexto en el que se está y se consiga movilizar todos sus recursos. Este proceso es el que da la posibilidad de empoderamiento sobre la economía propia y sobre las habilidades y capacidades propias, lo que define realmente la inclusión, ya que capacita para lograr y absorber recursos.

4. Conclusiones y perspectivas

La investigación ha mostrado tres conclusiones destacadas. La primera, que la vivienda es concebida en la sociedad estudiada como un derecho según registros legislativos pero que este resta en precario porque las instituciones públicas que deberían cumplir los deberes para su real consecución han delegado la gestión de la adquisición de vivienda en actores que procuran el rédito económico y no su uso social, lo que transforma a la vivienda en un producto de mercado. La segunda, que no se ha identificado política pública ni iniciativa privada que explícitamente esté dirigida a la consecución de vivienda por parte de los inmigrantes, entendida esta como derecho y no como política asistencial y de emergencia (como puede pasar con el caso de los refugiados), identificándose sí políticas y acciones dirigidas a colectivos considerados como estratos más débiles de la sociedad y en la que se encuadran en alto porcentaje la inmigración extracomunitaria, lo que permite que se tornen beneficiarios de esas prácticas. La tercera, que los inmigrantes sin regularización administrativa quedan fuera de cualquier sistema de ayudas públicas que procuren la adquisición del derecho a la vivienda, lo que resulta incomprensible desde la perspectiva de que es uno de los colectivos con mayores problemas de vivienda y que presenta mayores índices de anomalías residenciales.

Las prácticas estudiadas han mostrado acciones, conceptos, funcionamientos y posibilidades idóneas para ser replicadas respecto al objetivo perseguido. En ocasiones se han expuesto acciones completamente reproducibles en otros contextos y por otras entidades, mientras que en otras ocasiones la replicabilidad ha estado más relacionada con conceptualizaciones o funcionamientos que se han considerado adecuados para la consecución del acceso y mantenimiento del derecho. En este sentido, destacan algunos conceptos, como son la necesidad de concebir la vivienda como derecho, el valor del empoderamiento como proceso y no únicamente como resultado, la importancia de hacer frente a comportamientos y discursos xenófobos, y la trascendencia del trabajo coordinado y en red.

El camino a recorrer es, sin embargo, largo. Como concuerdan los expertos, se precisa atender la diversidad de problemáticas residenciales que sufren los inmigrantes, implicando al conjunto de sectores públicos y privados relacionados, a través de la aceptación colectiva de la necesidad residencial que presentan los inmigrantes: adecuar temporalmente las políticas de vivienda a las diferentes fases del proyecto migratorio, desarrollar políticas integrales de intervención, anticipar soluciones y medios antes que los problemas aparezcan con mayor gravedad, evitar y corregir las situaciones de segregación socioespacial y promover la cohesión, eliminar la discriminación en el mercado inmobiliario y conseguir la participación de los inmigrantes en la elaboración, desarrollo, seguimiento y control de esta política con la finalidad de mejorar la efectividad de las medidas y actuaciones desarrolladas. En definitiva, debería haber una política de vivienda específica para la población inmigrada que atendiera la diversidad de problemáticas que sufren los inmigrantes en la consecución del derecho.

5. Bibliografia.

a. General

- Ajenjo, M. (2008). *Les condicions de vida de la població immigrada a Catalunya*. Barcelona. Editorial Mediterrània.

- Ajuntament de Barcelona. (2016). *La població estrangera a Barcelona. Gener 2016. Estudis estadístics*.

- Ajuntament de la Barcelona. (2016). *L'habitatge dels immigrants*.

- Bosch, J. Y Gibaja, O. (2008). *La integració residencial de la població immigrant a Catalunya en el període 2001-2006*. Barcelona. Fundació Jaume Bofill.

- Bosch, J. (2007). *Habitatge i immigració*. Barcelona. Ajuntament de Barcelona.

- Bosch, J y Gibaja, O. (2005). *Habitatge i immigració. Claus per a una nova política d'habitatge. Barcelona*. Fundació Nous Horitzons.

- Cabré, A. (2008). *Les onades migratòries en el sistema català de reproducció*. Barcelona. Papers de demografia.

- Cuadras, A. (2004). *Les condicions de vida de la població d'origen no comunitari a Catalunya*. Barcelona. Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.

- Departament de Benestar Social i Família. (2012). *La població estrangera als municipis de Catalunya. La immigració en xifres*.

- Departament d'Empresa i Ocupació. (2013). *Butlletí de població estrangera i mercat de treball*.

- Departament de Governació, administracions públiques i habitatge. *Informe sobre el sector de l'habitatge a Catalunya. 2016*.

- Diputació de Barcelona. (2016). *Panel de polítiques locals d'habitatge*.

- Diputació de Barcelona. (2000). *Atles de recursos sobre immigració estrangera de la província de Barcelona*.

- Estévez Araújo, José A. (ed.) (2013). *El libro de los deberes: Las debilidades e insuficiencias de la estrategia de los derechos*. Madrid: Trotta.

- Fullaondo, A. (2005). *Debats. La immigració a debat: immigració, urbanisme i habitatge*. Barcelona. Fundació Jaume Bofill.

- García Almirall, P., Fullaondo, A. y Frizzera, A. (2008). *Inmigración y vivienda. El proceso de integración desde el análisis y la perspectiva de la formación de hogares y si acceso a la vivienda. Aproximación a siete áreas metropolitanas españolas*. Barcelona. Arquitectura, ciudad y entorno.

- Grau, M.A. (2008). *Immigració no comunitària, exclusió social, segregació urbana i tipologia de l'habitatge a la ciutat d'Alacant. Polítiques i propostes: la gestió local*. Internet.

- Institut Europeu de la Mediterrània. (2003). *Gestionar la diversitat. Reflexions i experiències sobre les polítiques d'immigració a Catalunya*.

- Larios, M.J. y Nadal, M. (2008). *L'estat de la immigració a Catalunya*. Barcelona. Editorial Mediterrània.

- Leal, J y Alguacil, A. (2011). *Vivienda e inmigración: las condiciones y el comportamiento residencial de los inmigrantes en España*. Barcelona. Cidob.

- Pérez-Rincón, S. y Tello i Robira, R. (ed). (2012) *¿Derecho a la vivienda? Miradas críticas a las políticas de vivienda*. Barcelona. Edicions Bellaterra.

- Plataforma de afectados por la hipoteca. (2014). *El Libro verde de la PAH* in <http://afectadosporlahipoteca.com/wp-content/uploads/2014/01/LibroVerde-PAH-32.pdf>.

- Plataforma de afectados por la hipoteca y Observatorio DESC. (2016). *Exclusión residencial en el mundo local. Informe de la crisis hipotecaria en Barcelona 2013 - 2016* in <http://afectadosporlahipoteca.com/wp-content/uploads/2016/11/Informe-exclusión-residencial-en-el-mundo-local.pdf>.

- Ponce Solé, J. (2015). *Algunas reflexiones sobre la competencia en materia de vivienda y las tendencias actuales en su ejercicio* in http://www.urcosos.net/articulos/015%20jponce_cvta.pdf.
- SOS Racisme Catalunya. (2016). *Informe sobre l'estat del racisme a Catalunya 2016*. Barcelona. Pol·len Edicions.
- SOS Racismo. (2015). *Puertas que se cierran. Testing sobre discriminación a la población inmigrante en el acceso a la vivienda de alquiler* in <https://sosracismo.eu/wp-content/uploads/2016/07/Puertas-que-se-cierran-Testing.pdf>.
- SOS Racismo. (2016). *Informe anual 2016 sobre el racismo en el Estado español*. Donostia. Gakoa Liburuak.
- Wieviorka, M. (1992). *El espacio del racismo*. Barcelona: Paidós.

b. Legislación y textos jurídicos

- Declaración universal de los derechos humanos de 1948.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales de 1966.
- Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racista de 1965.
- Convención internacional para la protección de los derechos de todos los trabajadores migrantes y de sus familias de 1990.
- Carta social europea de 1961.
- Carta de derechos fundamentales de la Unión europea de 2000.

- Constitución española de 1978.
- Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal..
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'habitatge de Catalunya.
- Llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007.
- Pla per al dret a l'habitatge 2014.
- Anteproyecto del Pla territorial sectorial de l'habitatge.
- Pla de sòl 2005-2010.
- Pla per al dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2025.
- Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016.
- Sentencia 152/1988, del Tribunal Constitucional, de 20 de julio.

6. Anexos

a. Cuadros

i. El servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo y xenofobia.

Título	Servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo y xenofobia de la asociación SOS Racisme Catalunya
Tipo de fuentes	<p>Se han practicado dos entrevistas a la coordinadora del servicio, Alicia Rodríguez (26/10 y 04/12/2017).</p> <p>Se ha realizado observación directa de las reuniones de trabajo del servicio en tres ocasiones (02/11, 09/11 y 30/11/2017).</p> <p>Se ha consultado documentación de acceso público, como el <i>Informe de l'estat del racisme a Catalunya 2016</i>, y información interna referente a datos estadísticos y metodología.</p>
Cobertura geográfica	Toda Catalunya, siendo la gran mayoría de los casos tratados por el servicio en la provincia de Barcelona (69% en 2016).
Fecha de inicio	1992
Antecedentes y contexto	<p>El objetivo de la práctica es la defensa de los derechos humanos a través de la acción antirracista, a través de la atención a las personas que han sufrido racismo y la aportación de apoyo social y legal para restituir sus derechos. El servicio hace frente a la problemática relativa a la discriminación que sufren las personas racializadas (la gran mayoría inmigrantes) ante el acceso y mantenimiento de vivienda fruto de la presencia de prejuicio xenófobo. Nos encontramos, por consiguiente, con un contexto absolutamente relacionado con el fenómeno de la xenofobia, cuya permeabilidad en todos los estratos sociales genera una animadversión contra el inmigrante, que sufre las consecuencias también en el acceso y mantenimiento de vivienda, por ser responsabilizado de los males sociales de forma injusta, dado que las dificultades sociales vienen determinadas por factores de programación política y económica y no por la presencia del colectivo inmigrante.</p>
Destinatarios	<p>Los destinatarios de la práctica son personas racializadas por pertenecer a orígenes étnicos diversos, la gran mayoría inmigrantes. En el ejercicio de 2016, el 51% fueron inmigrantes regularizados, el 13% inmigrantes no regularizados, el 36% inmigrantes nacionalizados o españoles. Los orígenes étnicos predominantes fueron África subsahariana (42%), Magreb (25%) y América del Sud (18%). El 68% eran hombres y el 32% mujeres. En cuanto a edad, el 43% tenían entre 31-40 años, el 27% menos de 30 años y el 25% entre 41-50 años.</p> <p>En total, los casos gestionados en 2016 fueron 204, 80 nuevos de 2016 más los 124 que continuaban gestionándose de años anteriores. De estos, 20 eran relativos a vivienda (el 10% del total), 5 conceptuados como vulneración de derecho social por discriminación en el acceso y 15 como conflictos entre particulares en el marco de las relaciones de vivienda.</p>
Socios	Se precisa del trabajo y colaboración de distintas personas y entidades. En cuanto al SAiD, se configura de una coordinadora (técnica en proyectos), de

	<p>dos abogadas y de estudiantes en prácticas y voluntarios, que constituyen el equipo de trabajo.</p> <p>Se precisa, también, de la colaboración con entidades públicas y privadas, como son asociaciones de inmigrantes, servicios municipales de asesoramiento para inmigrantes (ej. <i>Servicio de Atención a Inmigrantes, Extranjeros y Refugiados del Ayuntamiento de Barcelona</i>), servicios de mediación municipales (Ej. <i>Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat</i>), organismos públicos (Ej. <i>Agència de l'habitatge de Catalunya</i>), otras asociaciones (Ej. <i>Espacio inmigrante</i>), entre otras.</p> <p>La derivación, tanto a voluntarios que ofrecen soporte sin remuneración como a otras entidades o servicios, resulta necesaria en cuanto se dispone de tres personas únicamente remuneradas en el equipo de trabajo.</p>
Recursos	<p>El presupuesto del que se dispone anualmente ronda los 100.000 euros, proviniendo en su mayor parte los ingresos de subvenciones públicas y una pequeña parte de las cuotas de los socios. Anteriormente se había dispuesto de una subvención de una entidad bancaria.</p>
Enfoque metodológico	<p>En sus inicios el SAiD tenía dificultades para identificar las discriminaciones relativas a vivienda (así como en referencia a otros ámbitos), pero a medida que se fue ganando experiencia y conocimiento de las herramientas, fue posible identificar mejor problemas y soluciones. En el proceso metodológico tienen un papel clave las reuniones de trabajo semanales, dado que las acciones surgen de la puesta en común de ideas y conocimientos, a través del análisis de los casos resueltos satisfactoriamente e insatisfactoriamente y del estudio de las herramientas de las que se disponen (estudio de normativas, de servicios, etc.), en lo que supone un constante replanteamiento de las acciones para que sean más eficaces.</p>
Validación	<p>No existe un sistema objetivo y estructurado de validación, aunque sí se practica un seguimiento del caso y de la víctima. En este sentido se está intentando aplicar sistemas de validación como es la realización de reuniones periódicas de víctimas para, entre otras cuestiones, conocer la opinión de las víctimas respecto al servicio. Aun así, un aspecto a mejorar es sin duda la incentivación de la implicación de las víctimas, dado que el funcionamiento se fundamenta en el trabajo e ideas de los técnicos, sin intervención de las víctimas, quienes sí deciden cual opción de las planteadas va a querer ejercer, pero no interviene en el proceso metodológico antes explicado.</p>
Impacto	<p>El servicio se ha convertido en un ámbito de referencia en cuanto a la casos tramitación de discriminaciones xenófobas y racistas. La intervención del SAiD dota al caso de una trascendencia mayor y permite que los actores con los que se trabaja muestren mayor interés y atención. Esta influencia del servicio supone un aumento claro en las posibilidades de resultado satisfactorio para la víctima.</p>
Elemento innovador	<p>Un factor de innovación es el hecho de que el servicio es gratuito en su totalidad, incluyendo la representación legal de la abogada. Este aspecto lo diferencia de otros servicios similares pero en los que las víctimas deben asumir el coste del proceso.</p>
Factores de éxito	<p>Son necesarios múltiples factores. A nivel interno destaca el conocimiento de la realidad o fenómeno sobre el que se va a realizar la intervención, la discusión y</p>

replanteamiento del servicio y de las acciones, así como la implicación de los técnicos y voluntarios. A nivel externo, se torna imprescindible que la práctica llegue al conocimiento de sus destinatarios, lo que se consigue a través de los medios habituales como internet (web, mailing, canal youtube, redes sociales) y folletos informativos, así como a través de la derivación de otros servicios o entidades como consecuencia de la difusión realizada entre estas (ayuntamientos, comisarías, hospitales, asociaciones de inmigrantes, etc.).

Desafíos y dificultades

El resultado satisfactorio depende de elementos que se escapan del control del servicio, como son la dificultad que muestran las inmobiliarias en reconocer actitudes discriminatorias, la falta de conciencia de estar realmente llevando a cabo una irregularidad, el desconocimiento por parte de la propia administración de los cursos legales a seguir, la falta de servicios municipales de mediación que realmente funcionen exitosamente o el déficit de prueba en relación a discriminaciones. Del mismo modo, se ha observado que la denuncia penal de actitudes violentas que limitan el derecho a una vivienda digna pueden generar una agravación de la situación, ya que si se pierde el juicio el agresor se ve legitimado para seguir acosando al inmigrante, y si se gana el primero puede reaccionar con mayor rabia en el futuro.

Lecciones aprendidas

Es necesario un conocimiento exhaustivo del marco legal y las herramientas que este proporciona para la resolución del problema. Para llegar a este conocimiento es necesario llegar desde la teoría y estudio de documentos, pero sobretodo desde el aprendizaje derivado de la puesta en práctica de las acciones y de su continua reevaluación.

Problème rencontré et situation de départ

Sostenibilidad

Para que la práctica sea sustentable se precisa, ineludiblemente, mantener relaciones con el ámbito institucional público, conocer el tejido social y trabajar la colaboración con estos.

Del mismo modo, son precisos ingresos económicos que permitan mantener contratadas a las trabajadoras con formación específica, ya que puede llegarse a depender en demasía del trabajo voluntario, lo que llevaría a una situación no deseable respecto a la responsabilidad de deberían mantener estos últimos, lo que podría afectar a la profesionalidad de la práctica.

Replicabilidad

La capacidad de replicabilidad dependerá del tejido social y asociativo, así como de la capacidad de relacionarse con estos. Los factores que hacen de esta práctica exitosa son reproducibles en otras sociedades en su totalidad.

Empoderamiento

El grado de empoderamiento es elevado. La práctica proporciona herramientas para poder reivindicar derechos, y por consiguiente, existe un empoderamiento en el sentido que la víctima conoce sus derechos y los ve restituidos, en el caso de que el resultado sea satisfactorio. Del mismo modo, es la víctima quien decide cual acción va a ser desempeñada a través de información relativa al contexto, las herramientas, los derechos y las opciones de resolución. Aun así, se reconoce por parte del servicio que el grado de empoderamiento podría ser superior si se consiguiera una mayor implicación de la víctima respecto a su propio caso y al desarrollo del servicio en general, dado que actualmente la

	gestión de los casos resta derivada absolutamente en los profesionales de la asociación.
Datos de contacto	<p>Su oficina se sitúa en la Rambla de Santa Mónica, núm. 10, piso 1, de la ciudad de Barcelona. Su teléfono de contacto es el 00 34 933010597.</p> <p>Se puede contactar a través de e-mail: denuncia@sosracisme.org. La responsable por el servicio es Alicia Rodríguez.</p>
URL	www.sosracisme.org
Webs relacionadas	<p>https://www.youtube.com/channel/UC--lf5bzOhqN_eEPRN1bjcA</p> <p>https://sosracismo.eu</p>
Recursos relacionados que se han desarrollado	<p>En papel existe los informes anuales sobre el estado del racismo en Catalunya desde 2008. Llegó a existir una revista cuatrimestral (Colors) pero dejó de publicarse en 2014. Existen trípticos que explican el servicio a los eventuales destinatarios. Se ha colaborado en la elaboración de manuales</p> <p>A nivel digital, se cuenta con una web con amplio contenido, un canal de youtube que empezó en noviembre de 2017, y existe una presencia destacada en redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram).</p> <p>Del mismo modo, se pueden realizar consultas presenciales en la oficina del SAiD, por teléfono o por e-mail (denuncia@sosracisme.org)</p>

ii. Las ayudas al pago del alquiler.

Título	Ayudas al pago del alquiler gestionadas por la <i>Agència de l'habitatge de Catalunya</i>
Tipo de fuentes	<p>Se han practicado dos entrevistas el <i>Director de Programes Socials de l'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya</i>, Joan B. Batlle (15/11 y 28/11/2017).</p> <p>Se ha consultado basta documentación de acceso público, como legislación y documentos informativos colgados en la web de la <i>Agència</i>, y información interna referente a datos estadísticos.</p>
Cobertura geográfica	Toda Catalunya.
Fecha de inicio	2004
Antecedentes y contexto	<p>El objetivo de la práctica es ayudar a pagar el alquiler a personas con ingresos bajos o moderados a quienes el coste de la vivienda los puede situar en riesgo de exclusión social residencial. Se entiende por alquiler justo el alquiler el importe del cual no supera el 30% de los ingresos de la unidad de convivencia. Este concepto se toma, en el contexto social de vivienda anteriormente descrito en el estudio, de la legislación francesa que determinaba que a partir de determinadas rendas se debían facilitar ayudas públicas para que la persona o familia que está en régimen de alquiler no tenga que gastar más del 30% del presupuesto familiar en vivienda. Se tuvo en consideración el contexto social y la necesidad de abrir una línea de ayudas que fuera más allá de las prestaciones de urgencia, viendo que había mucha gente que presentaba dificultades para pagar el alquiler. Así, la ayuda se piensa no para los que están a punto de perder la vivienda sino para evitar llegar a esta situación, aunque las situaciones vitales son difíciles de evaluar ya que se tiene constancia de que existen familias que viven de forma precaria para poder mantener el alquiler, ya que se destina aproximadamente el 60% del presupuesto familiar al alquiler, restringiendo parte de partidas como la alimentación.</p>
Destinatarios	<p>Los programas de ayudas al alquiler se insertan en un sector poblacional concreto: el ciudadano que minoritariamente está de alquiler (el 85% de la población está en régimen de tenencia de propiedad) y que presenta dificultades para el pago o destina demasiado porcentaje de su renda familiar al pago del alquiler. Este perfil se ve muy representado por el colectivo inmigrante. Así, según informaciones de la misma <i>Agència</i>, el 51% de la ayudas al alquiler van dirigidas a inmigrantes. En relación al género, el 49% son mujeres y el 51% hombres. En cuanto a edad, el 44% tienen entre 36-49 años, el 25% menos de 35 años, el 20% entre 50-64 años y el 11% más de 65 años. En cuanto a número a miembros de la unidad de convivencia: 20% una persona, 19% dos miembros, 19% tres y 42% cuatro o más miembros configuran la unidad de convivencia receptora de las ayudas. Por otro lado, en relación a los ingresos brutos anuales de la unidad familiar, el 27% presentan menos de 6.000 euros, el 63% entre 6.000 y 16.000 euros y el 10% entre 16.000 y 25.000 euros.</p> <p>En cuanto a los requisitos concretos solicitados a los beneficiarios: a) Tener la residencia legal en Cataluña (se considera que una persona tiene la residencia legal en el Estado español cuando es titular de una autorización de residencia</p>

de acuerdo con el que establecen la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y el Real decreto 557/2011, de 20 de abril, que aprueba su Reglamento); b) Tener unos ingresos de la unidad de convivencia suficientes para poder pagar el alquiler y que no superen los límites establecidos, excepto en los supuestos de víctimas de terrorismo; c) Ser titular del contrato de alquiler de la vivienda objeto de la subvención que constituye su domicilio habitual y permanente y estar empadronado; d) No pagar un alquiler mensual por la vivienda superior a: Barcelona ciudad: 600 euros. Demarcación de Barcelona: 600 euros. Demarcaciones de Girona y Tarragona: 450 euros. Demarcación de Lleida: 400 euros. Les Terres de l'Ebre: 350 euros; e) Tener domiciliado el cobro de la subvención en una entidad financiera; f) Estar al corriente del pago de las rentas de alquiler en el momento de presentar la solicitud; g) Pagar el alquiler de la vivienda por medio de transferencia bancaria, recibo domiciliado, ingreso en cuenta o recibo emitido por la persona administradora de la finca, como mínimo a partir del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud; h) No estar sometido a ninguno de los supuestos de prohibición para ser persona beneficiaria de subvenciones en conformidad con el artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones; i) Cumplir las obligaciones tributarias con el Estado y la Generalitat de Cataluña y las obligaciones con la Seguridad Social.

En cuanto a los ingresos computables a los beneficiarios para poder concurrir a las ayudas, el límite máximo de ingresos de la unidad de convivencia se determina en función de los miembros de la unidad de convivencia y de sus edades, se expresa en número veces la cuantía anual de la IRSC, y de acuerdo con las reglas siguientes: 1) si la unidad de convivencia está formada por una sola persona adulta, el límite se establece en 0,94 veces la IRSC; 2) si la unidad de convivencia está formada por dos o más personas: a) La primera persona adulta computa 0,94 veces la IRSC.; b) Por cada persona adicional de 14 años o más se añade 0,46 veces la IRSC; c) Por cada persona adicional menor de 14 años se añade 0,28 veces la IRSC. Para el cálculo de este límite se tiene en cuenta la edad de cada miembro en la fecha de presentación de la solicitud.

Socios

Para gestionar la concesión de las ayudas se cuenta con convenios de corresponsabilización con los ayuntamientos, ya que se gestionan miles de expedientes (70.000 en el último ejercicio) y sería imposible llevar a cabo este trabajo solo con el equipo de trabajo de la *Agència*. La *Agència* realiza consecuentemente la gestión instrumental (quien accede, documentación, etc.) y supervisan a los entes locales. La Generalitat concibe las actuaciones públicas en materia de vivienda como una gestión integrada y por eso la *Agència* aplica en su gestión los principios de subsidiariedad, coordinación, cooperación y colaboración con los entes locales, y en concertación, si procede, con otros entes de carácter público o privado. Además, las administraciones públicas para poder desarrollar las competencias que tienen asignadas y ejecutarlas de forma eficaz y eficiente prestan muchos de sus servicios en colaboración con otras administraciones o entidades, o con la contratación de empresas especializadas.

Recursos

El ejercicio presupuestario de 2016 se cerró con 107.179.245,56 euros destinados a las ayudas al pago del alquiler. De estos recursos, la totalidad de los destinados a financiar las prestaciones otorgadas de acuerdo con la

	<p><i>Resolució GAH/939/2016, de 5 d'abril, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer, provenían de los ingresos derivados de las justificaciones presentadas en el marco del Plan Estatal de Vivienda</i></p>
<p>Enfoque metodológico</p>	<p>El concepto relativo a que el porcentaje de la renta familiar destinada al pago del alquiler no puede superar el 30% se toma, de legislaciones de terceros países, recorriendo su construcción diversas etapas legislativas. Así, primero se incluyeron las ayudas al pago del alquiler por primera vez en el <i>Pla per al dret a l'habitatge de 2004</i>, después se recogieron en la <i>Llei 18/2007 del dret a l'habitatge</i>, y consecutivamente se han ido construyendo a medida que se aprobaban los subsiguientes <i>Plans</i>, el <i>Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016</i> y las resoluciones que establecen las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de las subvenciones para el pago del alquiler.</p>
<p>Validación</p>	<p>No existe un sistema objetivo y estructurado de validación, aunque sí llega información indirecta y no sistematizada a través de las oficinas de gestión de las ayudas.</p>
<p>Impacto</p>	<p>La práctica se configura de éxito porque es un buen instrumento de mejora de la ciudadanía. Se permite lograr o asegurar un derecho como es el de la vivienda a través de una ayuda pública que permite al ciudadano encarar el mercado privado de vivienda con mayor solvencia y menos debilidad.</p> <p>Del mismo modo, todos los indicadores establecen que la practica funciona, y sus beneficiarios se muestran satisfechos a través de los inputs que de forma indirecta llegan a las oficinas de gestión de las ayudas.</p>
<p>Elemento innovador</p>	<p>Un elemento innovador detectado en la gestión de las ayudas es el notable desarrollo de la administración electrónica, lo que supone un destacado beneficio para los usuarios, ya que les exige un menor número de documentos en papel que presentar, lo que deriva en un ahorro de tiempo muy destacable y que los beneficiarios valoran muy positivamente.</p>
<p>Factores de éxito</p>	<p>Es necesario una partida presupuestaria que permita encarar un programa de ayudas que se basa precisamente en proporcionar soporte económico. En este sentido, la conceptualización que desde los gobernantes y del sector público se tenga en relación a la importancia de la existencia de un sistema público que ayude a los ciudadanos en la consecución de un derecho como la vivienda a través de ayudas que permitan interceder entre ese derecho y el mercado privado de vivienda resulta destacable.</p> <p>Del mismo modo, es necesaria coordinación con otros servicios y entidades para poder gestionar satisfactoriamente las ayudas.</p> <p>Resulta necesaria una campaña de difusión que permita a los ciudadanos conocer la existencia de las ayudas. Resulta imprescindible para el éxito de la practica la utilización de campañas de difusión a gran escala. En este sentido, la práctica se publicita por todos los medios de comunicación de masas (Tv, prensa, etc.) y se divulga a través de las oficinas de información municipales.</p> <p>Por último, resulta necesario para la consecución del éxito, en tanto se configura como un sistema de ayudas y no de emergencia, que se requiera una capacidad económica al beneficiario, así como un alquiler de acuerdo con esta. Del mismo</p>

modo, esta proporción entre valores es importante para que personas que realmente no necesitan de las ayudas no se beneficien de estas y no dejen a los realmente necesitados fuera del servicio.

Desafíos y dificultades

Destacamos las dificultades que el servicio debe hacer frente a nivel logístico y de gestión. Por ejemplo, el beneficiario debe probar que ha pagado el mes de alquiler para poder percibir la ayuda y esta circunstancia provoca dificultades a nivel de gestión en relación a como se probará ese pago o de cómo se efectuará el ingreso de la ayuda a posteriori sin que genere situaciones de dificultad en la programación económica del beneficiario.

Por otro lado, existen desafíos a nivel ideológico. Así, la práctica debe saberse explicar bien a la ciudadanía para que esta entienda a quien va dirigida, es decir, que personas son las que presentan situaciones económicas y residenciales que precisan ayudas. El hecho de que existan campañas malintencionadas que pretendan distorsionar la práctica, achacando una discriminación positiva hacia los inmigrantes (que como hemos comprobado, no existe de ninguna manera), demanda un esfuerzo del servicio que la gestiona para saber explicar la conceptualización, la gestión y los resultados de la practica, sin complejos y con claridad de argumentos.

Lecciones aprendidas

Es necesario coordinar el servicio de ayudas al alquiler con los otros sistemas de ayudas sociales, ya que si no se correlacionan, la ayuda al alquiler interfiere negativamente en la situación del beneficiario en tanto le consta a este un ingreso que le hace bajar la cantidad de la renta mínima, y esa compensación provoca que la ayuda no cumpla con la función en toda su dimensión.

Problème rencontré et situation de départ

Sostenibilidad

Para su sostenibilidad se torna imprescindible la disposición de recursos económicos para poder destinar a las ayudas. A otro nivel, es necesario una buena campaña de difusión de las ayudas para que sus eventuales beneficiarios puedan tener conocimiento de las mismas y concurrir a estas.

Replicabilidad

Para poder replicar esta práctica se precisa de una estructura potente, con legislación, partidas presupuestarias de gran alcance, con organización y coordinación institucional, así como un gran volumen de trabajo que gestionar. Entendemos que únicamente puede ser replicada por una entidad pública con gran capacidad de recursos humanos y económicos. Del mismo modo, en el desarrollo de la práctica intervienen múltiples organismos y, en este sentido, es replicable por entidades de naturaleza y tamaño más modesto en cuanto a entidades de coordinación y colaboración con la institución pública que dirige la práctica.

Empoderamiento

La práctica es asistencial, pero empodera también a sus beneficiarios a través de permitirles mantener un bien básico como es la vivienda, que resta conectado con otros derechos y capacidades del ciudadano. Además, no se trata de una ayuda de emergencia sino que se concede únicamente si la persona es capaz de pagar el alquiler, así que se presupone una capacidad de autosuficiencia que la ayuda pretende reforzar.

Datos de contacto	El director de programas sociales de vivienda es Joan B. Batlle y la sede de la <i>Agència</i> es en la calle Diputació núm. 92, de la ciudad de Barcelona. El teléfono de contacto de la <i>Agència</i> es el 00 34 93 228 71 00.
URL	http://agenciahabitatge.gencat.cat
Webs relacionadas	Web de la Generalitat de Catalunya (gencat.cat). Web temàtico d'Habitatge (habitatge.gencat.cat).
Recursos relacionados que se han desarrollado	<p>Existe una gran cantidad y variedad de soportes que permiten acceder a información sobre la práctica, muchos de ellos telemáticos, pero también en papel. La dimensión que le da a la práctica el ser realizada por la administración pública la dota de una alta presencia comunicativa.</p> <p>Además dispone de óptimos canales de información como son el teléfono 012 de atención ciudadana, donde el equipo de operadores especialistas en vivienda atiende consultas sobre ayudas al alquiler, el canal Telegram del teléfono 012, de atención ciudadana (http://telegram.me/gencat012) y los Puntos de Información sobre vivienda siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Oficinas locales de vivienda que hayan firmado convenio de colaboración y encargo de gestión con la <i>Agència</i>.<input type="checkbox"/> Oficinas de la vivienda del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.<input type="checkbox"/> Oficinas de la <i>Agència</i> de Barcelona y Tarragona.<input type="checkbox"/> Oficinas de atención al ciudadano (OAC) del Departamento de Territorio y Sostenibilidad de Barcelona y Lleida.<input type="checkbox"/> Oficinas de atención al ciudadano (OAC) del Departamento de Presidencia de Girona y de Les Terres de l'Ebre.

iii. La gestión de la deuda.

Título	Gestión de la deuda de la Plataforma de afectados por la hipoteca (PAH) de Barcelona.
Tipo de fuentes	<p>Se ha practicado una entrevista al portavoz y actual activista de la plataforma, Carlos Macías (20/11/2017).</p> <p>Se ha realizado observación directa de las asambleas en cuatro ocasiones (07/11, 20/11, 27/11 y 05/12/2017).</p> <p>Se ha consultado documentación de acceso público y difundida a través de la página web de la PAH, donde se pueden encontrar desde datos estadísticos hasta detallada documentación relativa al funcionamiento de la práctica.</p>
Cobertura geográfica	La PAH estudiada presenta cobertura geográfica en la ciudad de Barcelona, aunque existen aproximadamente 240 PAHs locales, que a su vez se coordinan a través de unas 70 PAHs regionales que se reúnen una vez por mes. Además existe la PAH estatal, que se reúne cada tres o cuatro meses. Pero, aun y presentar esta estructura, a cada nivel se deciden las estrategias a seguir, local, regional y estatalmente.
Fecha de inicio	2009
Antecedentes y contexto	El objetivo de la práctica es gestionar un escenario de pérdida de vivienda por impago de cuotas hipotecarias o alquiler, tratando de evitar una situación recurrente desde el inicio de la crisis, es decir, desde el encarecimiento de la vivienda y la pérdida de lugares de trabajo, y que empezó generando mayoritariamente problemas relacionados a la hipoteca, pero que ahora sobretodo afecta a personas en régimen de alquiler (ocho de cada nueve desahucios son en la actualidad en Barcelona por impago de alquiler). Esta situación genera que el afectado se quede sin su vivienda, en la calle y con una deuda con el banco de por vida, en el caso este último de impago de hipoteca. Además, el episodio tiene un impacto emocional importante, dado que es recurrente el sentimiento de fracaso, vergüenza o tristeza. De hecho, según datos de la PAH, las consecuencias en el ámbito psicofísico para las personas afectadas son que el 17,8% de los afectados sufren insomnio, el 49,5% ansiedad, el 33% depresión y el 11% declara que estas dificultades han causado tensión familiar.
Destinatarios	<p>Personas que han sufrido situaciones como las descritas. En base a la observación de las asambleas, se constató que entre el 50% y el 75% de asistentes eran inmigrantes. Los datos estadísticos muestran que de entre los 957 casos relacionados con la PAH entre 2013 y 2016, el 49% de los afectados eran inmigrantes y el 51% españoles, siendo las nacionalidades con mayor presencia la ecuatoriana (el 48% de los inmigrantes y el 23% del total), la peruana (el 15% de los inmigrantes y el 7% del total) y la colombiana (7% de los inmigrantes y el 3% del total), lo que mostraría que el inmigrante afectado por este tipo de problemática es principalmente sudamericano.</p> <p>En cuanto a edad, más del 68% de las personas tienen entre 35 y 55 años, el 8% tiene menos de 36 años y el 17% tiene más de 56 años.</p>

En cuanto a género, el 52% son mujeres y el 48% hombres, lo que muestra la gran implicación de las mujeres en la PAH como rasgo característico de la plataforma, lo que también se ha observado en las asambleas.

La mayoría de las unidades familiares están formadas por dos (24,9%) o tres personas (24,6%). El 14,2% de afectados vive solo, mientras que el 21,9% son familias de cuatro personas y el resto, 14,4%, son familias de 5 o más personas. En total los familiares afectados son 2.600.

El 43% de las familias en situación de impago atribuye su situación a la subida de la cuota mensual, a la que se suma, en muchas ocasiones, el paro. Un 68,1% señalan el paro como uno de los motivos del impago y el 22,3% apunta que el divorcio o la separación han sido claves para llegar a esta situación.

Socios

En cuanto a socios, la PAH mantiene contacto en red con múltiples instituciones y entidades, aunque el volumen de trabajo diario no permita mantener el contacto con mayor asiduidad.

Resulta destacable especialmente el hecho de que cada lunes después de la asamblea la PAH comunica al ayuntamiento de Barcelona los desahucios de los que tienen conocimiento, lo que no permite al ente público justificar su inacción en base al desconocimiento.

Del mismo modo, cabe destacar la colaboración del Observatorio de Derechos Económicos Sociales y Culturales (DESC), quienes proporcionan tres técnicos que colaboran en la tarea de descifrar legislación, realizar informes o colaborar en la elaboración de documentos útiles. Esta colaboración es permanente desde 2013 y no supone ningún gasto para la plataforma.

Recursos

Presenta un presupuesto extremadamente bajo en relación a las demás prácticas seleccionadas. No cuenta con trabajadores asalariados y presenta poco gasto (su partida principal y casi que única es el alquiler del local de 550 euros). Para hacer frente al gasto se cuenta con donaciones (efectuables a través de transferencia bancaria y que puede ser de cualquier cantidad) y con los ingresos provenientes de la venta de merchandising (camisetas) y boletos para rifas, comidas, etc.

Enfoque metodológico

En cuanto a la metodología empleada para crear y perfeccionar la práctica, los impulsores de la PAH analizaron el contexto relacionado con los casos de deuda hipotecaria y vieron claro que la situación era profundamente injusta, ya que si no podías pagar (por causa de la pérdida de trabajo y/o el encarecimiento de la hipoteca), empezaba un proceso en el que no podías alegar nada, mediante el cual se ejecutaba tu vivienda, te quedabas sin tu casa, en la calle, y con una deuda para toda la vida. Se estudió como eran las situaciones en el resto de Europa y en Estados Unidos y se dieron cuenta que en los demás estados existían mecanismos de segunda oportunidad o de dación de la deuda (datio in solutum: se entrega aquello que generó la deuda y esta se cancela). Así, se empezó por exigir soluciones estructurales a través de cambios legislativos, tal y como se intentó con la ILP de 2013, cuya recogida de firmas empezó en 2011. Cuando la PAH comenzó a ser más fuerte, empezaron las acciones para conseguir las moratorias de desahucios, las daciones en pago y las exigencias de alquiler social.

Validación

El hecho de ser una práctica que presenta un funcionamiento asambleario genera que los criterios de validación sean altísimos ya que los mismos

afectados deciden y perfeccionan las acciones para solucionar las problemáticas relacionadas con la vivienda.

Impacto

El impacto positivo ha sido mayúsculo. En relación a la resolución positiva de los casos, a la generación de transformación a través del empoderamiento y a la repercusión que ha presentado la práctica, que ha situado a la PAH como actor clave en lo referente a cuestiones relativas a vivienda. De este modo, el impacto mediático, político y social ha sido muy elevado. Un buen ejemplo es la fuerza que presenta la camiseta verde de la PAH, elemento sin duda clave en toda acción de presión a entidades bancarias, administración o propietarios. Así, se insiste en las asambleas que se vista la camiseta de la PAH siempre que se realice una acción, ya sea individual o colectiva, como medida de presión, siendo el efecto realmente influyente en la consecución del resultado deseado.

A nivel político la PAH interpela a la administración y a los partidos políticos en base a cinco demandas: stop desahucios, vivienda social, dación en pago, alquiler asequible y suministros garantizados. En este sentido se han impulsado iniciativas legislativas populares (ILP), en 2013 a nivel estatal mediante una recogida de un millón y medio de firmas (que no llegó a generar texto legislativo alguno porque el Partido Popular la vetó), y en 2014 la ILP en Catalunya, que con las mismas firmas, dio lugar a la *Llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica* y que introducía elementos como: mecanismos de segunda oportunidad para familias endeudadas, evitación de desahucios por impago de hipoteca o alquiler, no corte de suministros, y movilización de viviendas vacías, en especial de entidades bancarias. Esta ley resta, sin embargo, suspendida en base a un recurso judicial del Partido Popular ante el Tribunal Constitucional.

Elemento innovador

Se ha analizado la práctica desde la perspectiva que era una práctica completamente novedosa en cuanto a su funcionamiento. El asamblearismo, la no jerarquización del movimiento y el empoderamiento que genera son sin duda factores que no se encuentran en otras prácticas relativas a vivienda. Este funcionamiento es el que genera que los afectados lleguen a una concepción de su problema como una parte de un problema social estructural, del que son víctimas y no responsables, y del que deben salir recuperando el poder que el sistema político-económico pretende mermar, siempre a través de la acción colectiva.

Factores de éxito

Para convertir a la práctica en exitosa se configuraron como factores clave entender el panorama jurídico, estudiar las estrategias y, especialmente, el elevado grado de empoderamiento, lo que ha permitido no depender de juristas, uno de los grandes problemas de los movimientos sociales, dado que estos tienden a llevar a su campo las problemáticas sociales y reducirlas a problemas técnico-jurídicos, lo que sin duda representa un retroceso. Bajar lo jurídico y que todos puedan entenderlo y replicarlo, sin la necesidad de presentar estudios especializados, es uno de los factores claves de éxito de la PAH. De hecho, en la web existe un extenso acervo de documentación de contenido jurídico a disposición de los afectados que se configura como un elemento clave de la práctica.

Desafíos y dificultades	<p>Debe dejarse claro al que llega que debe implicarse más allá de su caso, que debe aprender de sus nuevos compañeros y que deberá ayudar y enseñar a quienes vengan después. Creemos que es posiblemente una de las dificultades que presenta la práctica, ya que pueden encontrarse resistencias en algún caso para implicar a la gente más allá de la resolución de su caso particular.</p> <p>Del mismo modo, otra dificultad se presenta en generar la participación activa del colectivo en las asambleas, sobre todo ante cuestiones de mayor complejidad técnica. Por ese motivo existe la comisión de dinamización y asesoramiento, para hacer de las asambleas realmente participativas y no únicamente comandadas por los compañeros con mayor capacidad técnica.</p> <p>Por último, la desobediencia pacífica genera en ocasiones problemas de abusos policiales o de denuncias en base a distintas justificativas legales, aunque lo cierto es que mayoritariamente se resuelven satisfactoriamente.</p>
Lecciones aprendidas	<p>Se llegó a detectar que las diferentes comisiones en las que se organiza la PAH no podían depender de una única persona o tampoco debían presentar una persona de referencia en exceso, ya que si esa persona dejaba de asistir la comisión dejaba de funcionar correctamente. Por eso las comisiones están hoy formadas por grupos numerosos, en algunos casos de aproximadamente veinte personas.</p> <p>Por otro lado, otra lección aprendida en base al desarrollo de la PAH es la presencia y implicación de las mujeres, quienes se han tornado motor imprescindible de la plataforma, dado su alto grado de activismo.</p> <p>Del mismo modo, la práctica se ha revelado como un elemento de combate contra prejuicios xenófobos, ya que la lucha junto al inmigrante ha desmontado cualquier idea negativa preconcebida en contra de este.</p> <p>Problème rencontré et situation de départ</p>
Sostenibilidad	<p>Para la durabilidad de la práctica se torna imprescindible conseguir la implicación de los afectados. Si se consigue que no se haga un uso utilitarista de la práctica, a través de la generación de vínculos, más allá de que se podrán conseguir aquellos resultados perseguidos a nivel individual y colectivo, se conseguirá que la práctica perdure, ya que habrá constantes relevos basados en el aprendizaje constante de aptitudes para su funcionamiento. Así, el nuevo afectado aprende del que tiene un conocimiento medio, y este del que presenta un mayor dominio, configurándose la práctica como una constante realimentación de conocimientos, que evitan que se dependa de uno o pocos líderes o expertos.</p>
Replicabilidad	<p>En cuanto a la replicabilidad, se considera que la práctica presenta un elevado índice para ser replicada. En primer lugar, porque en la web se explicita detalladamente como crear una PAH, donde se pueden encontrar algunos consejos básicos para formar una PAH en cualquier localidad y documentos que pueden ser útiles para ello (toda la documentación y recursos que ofrece la Plataforma son totalmente gratuitos). Así, constan documentos de “Criterios básicos de funcionamiento de una PAH”, esquema de organización PAH,</p>

manual de dinamización de asambleas, protocolo de comunicación, y demás criterios para constituir una Plataforma de Afectados por la Hipoteca.

Del mismo modo, si debiéramos identificar los criterios de mayor influencia serían la gratuidad, el apartidismo, la denuncia, la propuesta y la acción directa a través de la desobediencia civil.

También es altamente replicable porque presenta un presupuesto extremadamente bajo en relación a las demás prácticas seleccionadas. No cuenta con trabajadores asalariados y presenta poco gasto (su partida principal y casi que única es el alquiler del local de 550 euros).

Empoderamiento

Como se ha destacado, el empoderamiento en esta práctica es sin duda su mayor virtud. La mayor reflexión a realizar sobre este aspecto es como realmente este concepto es, más allá de justificado teóricamente, eficaz a la práctica. Nadie va a luchar por su caso mejor que uno mismo. La derivación de la gestión de los casos a técnicos, muchas veces juristas, ha convertido a muchas entidades en gestoras de casos sin conseguir la transformación social seguramente pensada en un primer momento, convirtiendo además las acciones a ser tomadas en base a criterios a veces más técnicos y menos relacionados con lo que la persona que presenta la problemática quiere o aspira. Para poder llegar al nivel de empoderamiento de la PAH, se muestra como factor clave el asamblearismo.

Datos de contacto

Su local se sitúa en la calle Leiva, núm. 44, de la ciudad de Barcelona. Su teléfono de contacto es el 00 34 645 946 902, y se puede contactar con ellos a través de su e-mail: lapahdebarcelona@gmail.com.

URL

www.pahbarcelona.org

Webs relacionadas

www.afectadosporlahipoteca.com
<https://www.youtube.com/user/afectadosxlahipoteca/videos>

Recursos relacionados que se han desarrollado

A nivel digital, a través de su página web, se cuenta con numerosos documentos de análisis y difusión de la práctica, entre ellos el Informe Exclusión residencial en el mundo local.

Así, la web presenta también la sección documentos útiles donde se pueden encontrar todos aquellos documentos de los que se precisa para gestionar la práctica por parte de los afectados.

La web se configura realmente como un recurso imprescindible para entender el funcionamiento de la práctica. Del mismo modo, existe una presencia destacada en redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram). El Telegram es también una herramienta destacada para la comunicación interna.

iv. **El programa de viviendas de inclusión social con soporte educativo.**

Título	Programa de viviendas de inclusión social con apoyo educativo de la <i>Associació Prohabitatge</i> .
Tipo de fuentes	Se han practicado dos entrevistas a la gerente de la asociación, Carolina Pallàs (08/11/ y 30/11/2017). Se ha consultado documentación de acceso público pero sobretodo se ha basado en la información proporcionada mediante las entrevistas, dada la escasa documentación encontrada en papel.
Cobertura geográfica	Prohabitatge es una entidad que pretende cubrir toda el territorio catalán. Actúa, en el marco de la práctica seleccionada, en aquellos municipios en los que se tiene convenio o contratación con ayuntamientos. Ahora mismo, las viviendas están en Barcelona, Terrassa, Rubí y Gavà.
Fecha de inicio	1999.
Antecedentes y contexto	El objetivo de la práctica es gestionar un escenario de pérdida de vivienda por factores económicos y extraeconómicos, interesando para el estudio aquellos casos de pérdida de vivienda protagonizados por mujeres inmigrantes víctimas de violencia machista precisaban de un acompañamiento ya que se quedaban sin vivienda pero también sufrían el hecho de no presentar redes familiares y/o sociales en el territorio. Se trata de mujeres que no tienen familia en el territorio, tienen hijos a su cargo, presentan dificultades en relación a las habilidades para trabajar, en un contexto que le niega derechos, con importantes dificultades de acceder al mercado formal por causa de la discriminación, con escasos recursos económicos, con situaciones relativas a la documentación complicadas, y que además presentan proyectos migratorios no dirigidos por ellas y que han llegado al territorio por reagrupación familiar y que quedan a expensas de su marido para mantener permiso de residencia. Este es el escenario de exclusión de autonomía con el que trabajó la asociación para pensar las acciones a realizar.
Destinatarios	Actualmente, de las 317 personas atendidas, 229 están en soporte educativo y 88 en supervisado (ninguna en emergencia). El 66% son mujeres y el 34% hombres, siendo el 38% familias monoparentales, el 20% mujeres víctimas de violencia machista y el 8% mujeres en exclusión residencial propiamente. El porcentaje de beneficiarios inmigrantes es del 63% (la mayoría magrebíes), siendo en el caso de las familias monomarentales cerca del 70% y en los casos de mujeres víctimas de violencia machista aproximadamente del 90%. En todo caso, debe destacarse que no se atienden inmigrantes sin regularización administrativa.
Socios	En cuanto a socios, hay colaboración con el sector público a través de convenios y contratación municipal de los servicios de la asociación, así como son receptores de subvenciones públicas, como la del programa de vivienda de

	<p>inclusión social de la <i>Agència de l'habitatge de Catalunya</i>, que ofrece 1.800 euros/año por vivienda a entidades destinada a este programa.</p> <p>También existe colaboración con los servicios municipales para trabajar conjuntamente programas de acogida, mediación, traducción, etc. Intervienen también entidades privadas en el desarrollo de habilidades (por ejemplo, si se precisa un técnico especializado en el cuidado de infantes desde la perspectiva de la alimentación y la cultura, se buscará una entidad especializada en el tema, asumiéndose su coste por parte de la asociación).</p> <p>También se trata con pequeños propietarios para la cesión de viviendas que se alquila a precios inferiores al los de mercado.</p> <p>Del mismo modo, se colabora con asociaciones de inmigrantes, ya sea directa o indirectamente, sobretodo en el marco del desarrollo de habilidades.</p> <p>Por último se debe destacar que se dispone de un equipo de trabajo de once técnicos en Prohabitatge, provenientes de estudios relacionados con las ciencias sociales (antropología, derecho, economía, pedagogía, etc.).</p>
<p>Recursos</p>	<p>El presupuesto de 2017 ha sido de 790.000 euros, provenientes en su mayoría de subvenciones públicas y alguna de entidades bancarias. Existen asociados, pero las aportaciones son reducidas.</p>
<p>Enfoque metodológico</p>	<p>Se observó que las bolsas de vivienda no daban respuesta adecuada, porque además del problema residencial los beneficiarios de estas viviendas presentaban problemas más allá del habitacional. Por lo tanto, se entendió que se debía utilizar la vivienda como asentamiento e inclusión y, a partir de ahí, se debía trabajar en aquellos elementos que podían servir para lograr una estabilización. Del mismo modo, se conceptuó siempre la vivienda como derecho, no desde un punto de vista finalista sino como derecho para lograr los demás.</p>
<p>Validación</p>	<p>La asociación ha participado en programas europeos para desarrollar metodologías de participación de los propios usuarios (muy basados en formularios de evaluación del trabajo de la asociación), pero estos procedimientos están actualmente en revisión, ya que se procura una autoevaluación del propio procedimiento (si el beneficiario está donde quería estar, si está cumpliendo o no lo que se había propuesto, etc.), para saber realmente si el trabajo que desarrolla la asociación les sirve a los usuarios. Por ese motivo estos procedimientos de validación están siendo repensados en la actualidad.</p>
<p>Impacto</p>	<p>El impacto es positivo en el sentido que cuando los procesos finalizan satisfactoriamente se ha logrado un empoderamiento real del beneficiario, consiguiendo una transformación de la situación de este que va mucho más allá de simplemente haber conseguido una vivienda.</p> <p>A otro nivel, el impacto es positivo también porque la asociación fue pionera en la realización de esta y otras prácticas relacionadas con la vivienda, lo que le ha permitido lograr un prestigio institucional elevado.</p>
<p>Elemento innovador</p>	<p>El concepto es innovador. La diferencia entre el programa seleccionado de Prohabitatge y otros programas de vivienda es que la asociación entiende la vivienda como derecho. El enfoque está íntimamente relacionado a la concepción de derechos. Se trabaja la visión de vecindad, de comunidad y de</p>

arraigo, como ciudadanía, siendo este el enfoque diferencial. En otros programas se entiende la vivienda necesaria para la inclusión social, pero como un elemento más, y consecuentemente no se entiende como derecho. Por el contrario, en Prohabitatge es el elemento clave para el desarrollo de habilidades, no el objetivo final.

Factores de éxito Se tornan factores clave para el éxito de la práctica, por un lado, la necesidad de políticas y estrategias públicas que permitan identificar a las personas o familias que precisan adherirse a un programa como el presentado, y por el otro, recursos destinados a este que permitan viabilizarlo.

Desafíos y dificultades Las políticas de vivienda pocas veces se interrelacionan con otros factores de exclusión (siendo posiblemente excepción las dirigidas a jóvenes y gente mayor, es decir centradas en ciclo vital).

Otra dificultad que encara la práctica es que, dadas las prioridades en el campo de servicios sociales, se prioriza sobretodo a familias, lo que deja desprotegido un sector importante como es el de personas solas, que presentan mayores dificultades para acceder a este tipo de programas.

Lecciones aprendidas En ocasiones las personas que han pasado por soporte educativo, aun y presentar autonomía en cuanto a habilidades así como en referencia a su capacidad económica, no pueden acceder al mercado privado de vivienda dado el encarecimiento de los alquileres, o no pueden acceder al mercado público por falta de requisitos (algo que suele pasar con los extranjeros por falta de años de residencia requeridos para poder optar a programas públicos determinados), lo que obliga en muchas ocasiones a redireccionar esa persona a la línea de vivienda supervisada.

Problème rencontré et situation de départ

Sostenibilidad Para que la práctica sea sustentable en el tiempo, a nivel teórico, será necesario no dejar de concebir la vivienda como derecho, mientras que a nivel práctico, se deberá mantener un equipo de trabajo que trabaje conjuntamente las estrategias desde los diferentes puntos de vista que ofrecen las diferentes formaciones.

Replicabilidad En cuanto a presupuesto y capacidades logísticas se precisa de una potente estructura que tornan compleja su replicabilidad. Sin embargo, se puede replicar la práctica en relación a objetivos o parámetros logísticos más modestos, buscando las viviendas en el mercado de propietarios privados, quienes pueden dejar a valores más bajos viviendas si quien se hace cargo de las cuotas es una asociación solvente. En todo caso, los conceptos y planteamientos de la práctica se entienden necesariamente replicables en otro tipo de prácticas relacionadas con la vivienda y la exclusión social.

Empoderamiento El grado de empoderamiento es elevado, dado que la práctica tiene como objetivo realizar un acompañamiento para la facilitación de habilidades que ya son patrimonio del beneficiario. El empoderamiento no es un objetivo, sino que es un resultado del proceso: se tiene conciencia de sus capacidades, se tiene capacidad de identificar en el contexto que se está, se tiene capacidad de decidir de acuerdo con el contexto en el que está y de movilizar todos sus recursos.

Datos de contacto	Su oficina se sitúa en la calle Consell de Cent, núm. 254, piso 2, puerta 2, de la ciudad de Barcelona. Su teléfono de contacto es el 00 34 93 453 40 19, y se puede contactar con ellos a través de su e-mail: prohabitatge@prohabitatge.org.
URL	www.prohabitatge.org
Webs relacionadas	-
Recursos relacionados que se han desarrollado	<p>A nivel digital, a través de su página web, se cuenta con información, aunque se reconoce que precisa ser actualizada.</p> <p>Carece de presencia en redes sociales, así como de información en papel para análisis.</p> <p>Participa de la Clínica en Derecho Inmobiliario y Mediación Residencial de la Universidad de Barcelona.</p>

b. Análisis SWOT

SERVICIO DE ATENCIÓN Y DENUNCIA PARA VÍCTIMAS DE RACISMO

Análisis SWOT	Cualidades útiles para alcanzar los objetivos	Calidad que es perjudicial para el logro de los objetivos
<p>Elementos internos (reconocidos como componentes de la organización a analizar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de lo teórico a través de la experiencia práctica. - Dominio jurídico. - Reevaluación continua de la efectividad de las acciones. Implicación ideológica. - Gratuidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de integración de las víctimas en el servicio. - Falta de sistema de validación estructurado. - Recursos humanos insuficientes dado el volumen de trabajo.
<p>Elementos externos (reconocidos en el contexto de la organización a analizar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Legislación antidiscriminación. - Redes con instituciones y asociaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Permeabilidad del fenómeno de la xenofobia. - Invisibilidad de las discriminaciones. - Negación del problema por parte de los autores de la discriminación. - Dificultad de existencia de pruebas objetivas en los procesos penales. - Desconocimiento por parte de la administración respecto a los cursos legales a ejecutar para la denuncia administrativa.

Análisis SWOT	Cualidades útiles para alcanzar los objetivos	Calidad que es perjudicial para el logro de los objetivos
Elementos internos (reconocidos como componentes de la organización a analizar)	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad presupuestaria. - Capacidad de integración o mantenimiento del beneficiario en el mercado privado. - Identificación de perfiles más debilitados. - Campañas de difusión de las ayudas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad de coordinación con otros sistemas de ayudas. - Dificultades en cuanto a la gestión con los beneficiarios. - Falta de un discurso claro contra campañas xenófobas.
Elementos externos (reconocidos en el contexto de la organización a analizar)	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo legislativo. - Gran cantidad de entidades e instituciones (especialmente locales) que ofrecen colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de carácter xenófobo. - Dependencia del Plan Estatal de Vivienda. - Gran cantidad de demandantes.

Análisis SWOT	Cualidades útiles para alcanzar los objetivos	Calidad que es perjudicial para el logro de los objetivos
<p>Elementos internos (reconocidos como componentes de la organización a analizar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Asesoramiento colectivo. - Comprensión del panorama jurídico. - Facilitación de lo jurídico a los afectados. - Empoderamiento emocional de los afectados. - Activación de mecanismos antirracistas. - Fuerza político-social del movimiento dado el reconocimiento alcanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eventual dificultad en conseguir la implicación de los afectados en las asambleas.
<p>Elementos externos (reconocidos en el contexto de la organización a analizar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atiende una problemática que goza de una gran sensibilización social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura político-económica que concibe la vivienda como producto y que se muestra insensible a problemáticas ciudadanas. - Endurecimiento de las circunstancias de la pérdida de vivienda por falta de redes familiares/sociales, en el caso de los inmigrantes. - Estado emocional que genera la pérdida de vivienda.

Análisis SWOT	Cualidades útiles para alcanzar los objetivos	Calidad que es perjudicial para el logro de los objetivos
Elementos internos (reconocidos como componentes de la organización a analizar)	<ul style="list-style-type: none"> - Concepción innovadora de la vivienda como elemento para el empoderamiento. - Diversidad de líneas actuación en inclusión social dependiendo de la situación del beneficiario. - El trabajo educativo diversificado en múltiples áreas. - Trabajo del equipo de técnicos con formaciones diversas en ciencias sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de sistema de validación adecuado por parte de los beneficiarios. - Poca información sistematizada. - Poca presencia comunicativa.
Elementos externos (reconocidos en el contexto de la organización a analizar)	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y estrategias públicas que incentivan los programas de inclusión social. - Capacidad de los entes locales en la identificación de situaciones de exclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> - No derivación por parte de servicios sociales de inmigrantes no regularizados. - Encarecimiento constante del mercado de alquiler que dificulta la capacidad de autonomía económica procurada al final de la práctica. - Dificultades derivadas de la situación administrativa del inmigrante.

c. Documentación adjunta

Anexo núm. 1

De acuerdo con el *Pacte nacional per al dret a l'habitatge 2007-2016*:

El Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007 establecía las líneas de reforma de algunas de las subvenciones ya existentes anteriormente, que seguían teniendo un valor de fomento de actividad, como las dirigidas a la promoción de vivienda, especialmente de alquiler, o a la rehabilitación de viviendas, adaptándolas a la nueva situación y corrigiendo ineficiencias que se habían hecho patentes en los últimos años. El Pla también introducía nuevas líneas para hacer frente en los nuevos retos, como las subvenciones a ayuntamientos y entidades sin ánimo de lucro para la compra de suelo para viviendas con protección oficial, las subvenciones para el pago del alquiler para hogares con ingresos bajos, y las ayudas para propietarios que pusieran viviendas en alquiler. Así mismo, en el contexto del Pla, se introducía una nueva manera de operar en las relaciones de la política de vivienda entre la Generalitat y los ayuntamientos, abriendo oficinas locales de vivienda, y estableciendo una red de bolsas de mediación entre propietarios y locatarios para el alquiler social de viviendas o para alquiler joven.

El Pla del sòl 2005-2010, por su parte, señalaba las posibles ubicaciones donde el Institut Català del Sòl podía desarrollar una tarea, en colaboración con los ayuntamientos afectados, para transformar suelos no residenciales en suelos para vivienda con un porcentaje de participación mayoritaria de viviendas con protección oficial.

Anexo núm. 2

El programa social de vivienda incluye las actuaciones siguientes: a) Las ayudas para el pago de la vivienda; b) La mediación en el alquiler social; c) Las viviendas de inserción; d) Actuaciones sociales en áreas de riesgo de exclusión residencial o con degradación urbana.

El programa de fomento de la rehabilitación incluye las actuaciones siguientes: a) Medidas de fomento a la rehabilitación de viviendas y edificios de viviendas; b) Medidas de fomento a la rehabilitación en las áreas de rehabilitación.

El programa de viviendas con protección oficial incluye las actuaciones siguientes: a) La promoción, y la calificación de viviendas con protección oficial, destinados al alquiler, a la venta, a otras formas de tenencia intermedia, o al uso propio; b) El alquiler, la adquisición u otras formas intermedias de acceso a las viviendas con protección oficial; c) La promoción de alojamientos colectivos protegidos para personas especialmente vulnerables y para otros grupos específicos de población.

Otras medidas conexas y complementarias: a) Apoyo a las oficinas locales de vivienda y bolsas de mediación para el alquiler social; b) Régimen de coberturas de cobro de las rentas de arrendamiento de los contratos de alquiler de viviendas conocido con la denominación de Avalloguer; c) El servicio de asesoramiento sobre la deuda hipotecaria conocido con la denominación de Ofideute; d) Mesa de Valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales.

Anexo núm. 3

1. Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (DOGC núm. 7276 – 29.12.2016).

2. Decret 183/2016, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre els habitatges buits (DOGC núm. 7061 – 18.02.2016).

3. Resolució TES/7/2016, de 4 de gener, per la qual s'estableixen les condicions d'accés a les prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge, i el procediment per concedir-les. (DOGC núm. 7037 – 1.4.2015).

4. Resolució GAH/939/2016, de 5 d'abril, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. (DOGC núm. 7099 – 14.4.2016).

4. Resolució GAH/2261/2016, de 5 d'octubre, d'ampliació de l'import màxim inicial de la dotació pressupostària de la Resolució GAH/939/2016. (DOGC núm. 7224 – 11.10.2016).

5. Resolució GAH/940/2016, de 5 d'abril, per la qual es fa pública la convocatòria per a la concessió de prestacions per al pagament del lloguer per a l'any 2016 per a col·lectius específics. (DOGC núm. 7099 – 14.4.2016).

6. Resolució GAH/1252/2016, de 10 de maig, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al finançament de projectes i actuacions d'entitats i associacions veïnals dels barris d'habitatges administrats o gestionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. (DOGC núm. 7124 – 20.5.2016).

7. Resolució GAH/1320/2016, de 20 de maig, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions per al foment de la rehabilitació edificatòria d'edificis de tipologia residencial, i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. (DOGC núm. 7129 – 27.5.2016).

8. Resolució GAH/2847/2016, de 12 de desembre, d'ampliació de l'import màxim inicial de la dotació pressupostària de la Resolució GAH/1320/2016. (DOGC núm. 7269 – 19.12.2016).

9. Resolució GAH/1615/2016, de 15 de juny, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per a obres d'arranjament en l'interior dels habitatges per a persones grans, i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. (DOGC núm. 7153 – 1.7.2016).

10. Resolució GAH/2842/2016, de 12 de desembre, d'ampliació de l'import màxim inicial de la dotació pressupostària de la Resolució GAH/1615/2016. (DOGC núm. 7269 – 19.12.2016).

11. Resolució GAH/1980/2016, de 4 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a obres de millora de l'accessibilitat i per al coneixement de l'estat dels edificis d'ús residencial dels barris gestionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. (DOGC núm. 7188 – 22.08.2016).

12. Resolució GAH/2841/2016, de 12 de desembre, d'ampliació de l'import màxim inicial de la dotació pressupostària de la Resolució GAH/1980/2016. (DOGC núm. 7269 – 19.12.2016).

13. Resolució GAH/2260/2016, de 5 d'octubre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions, en règim de concurrència competitiva, a les entitats que integren l'Administració local de Catalunya que gestionen habitatges que formen part del Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials, i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. (DOGC núm. 7223 – 10.10.2016).

14. Resolució GAH/2469/2016, de 2 de novembre, per la qual s'amplia el termini per presentar les sol·licituds de subvenció previst a la Resolució GAH/2260/2016. (DOGC núm. 7242 – 8.11.2016).

Anexo núm. 4

El Pla del dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2025 presenta las siguientes líneas:

1) Recoge las principales situaciones de exclusión residencial, entre ellas:

- Personas residentes en asentamientos, a finales de 2015 se contabilizaban 56 asentamientos donde residían 463 personas, más de la mitad de las cuales en el distrito de Sant Martí;

- Personas residentes en viviendas sin título habilitando, unidades de convivencia que han perdido la vivienda y han encontrado en la ocupación la única vía para dotarse de un espacio donde vivir, en el último cuatrimestre de 2015 representaron un 23% de los desahucios de la ciudad y se concentran en los distritos de Nou Barris, Sant Andreu y Sant Martí;

- Personas que viven en habitaciones realquiladas o que tienen que realquilar habitaciones de sus viviendas, se desconoce el volumen, pero es un hecho identificado en todos los distritos y un 9% de las personas inscritas al Registro de Solicitantes de Vivienda con Protección Social de Barcelona manifiestan estar en esta situación (2.623 unidades solicitantes);

- Personas que residen en infraviviendas y viviendas sobreocupadas, se desconoce el volumen y su identificación es muy difícil, pero se trata de situaciones que hay que erradicar por la *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge*.

2) Reconoce la problemática de vivienda que presenta la inmigración:

- Establece que es uno de los colectivos con mayores dificultades de acceso a la vivienda debido a su precariedad económica, la inestabilidad laboral, la situación jurídica-legal y el desconocimiento de la sociedad de llegada. Residen en viviendas de menor calidad: más antiguas, con menos equipamientos y con un estado de conservación más deficiente. El alquiler es el régimen de tenencia mayoritario, con una 68,6% frente al 21% de la población nacida en España y, a pesar de acceder a viviendas en peores condiciones, el precio que pagan es superior (716,2 euros/ mes, respecto 584,1 euros/mes). Esto comporta que las unidades de convivencia destinen una proporción muy elevada de sus ingresos a los gastos de la vivienda.

3) Establece un Servicio de mediación para casos de dificultad de pago de alquiler e hipoteca. Para realizar una buena mediación es esencial disponer de instrumentos que permitan lograr acuerdos. de carácter económico, en forma de ayudas puntuales o permanentes o en forma de incentivos a la propiedad.

- Refuerzo del equipo humano de las *Oficines de l'Habitatge* que permita atender las situaciones de incapacidad de pago antes de que se genere la deuda.

- Establecimiento de un sistema de ayudas al pago del alquiler y a la cobertura de atrasos que sea suficientemente flexible para responder a la diversidad de situaciones.

- Hacer compatibles las ayudas de emergencia para cubrir pagos pendientes con las ayudas estables al alquiler.

- En caso de deuda puntual las *Oficines de l'Habitatge* pueden activar la ayuda correspondiente.

- En caso de dificultad de pago se accede al servicio que ofrece la *Agència de l'habitatge de Catalunya* a través de las *Oficines de l'habitatge* para negociar una solución con las entidades financieras. La participación de diferentes agentes, sumada al tiempo de respuesta por parte de las entidades financieras, dificulta la gestión. El *Pla* reconoce que habrá que estudiar como mejorar el servicio.

4) Establece un apartado para la atención a las personas que no pueden acceder a una vivienda digna. Recoge que hay que incluir de manera decidida en las políticas de vivienda de la ciudad a las personas que residen en viviendas inadecuadas e inseguras (como por ejemplo infraviviendas, habitaciones realquiladas, viviendas sobreocupadas, en situación de ocupación irregular o en situaciones de pobreza energética), así como las personas sin hogar y aquellas que viven en asentamientos, teniendo en cuenta que cada colectivo tiene unas problemáticas muy específicas y que, en muchos casos, la dotación de una vivienda será sólo un primer paso hacia la normalización de su situación. En todos los casos las actuaciones a desarrollar tienen una fase inicial y una finalidad que son comunes: hay que conocer y hay que ofrecer una alternativa residencial adecuada. Las principales situaciones de exclusión residencial en la ciudad a las cuales el *Pla* tiene que dar respuesta son, según el mismo: • Las personas en situación de ocupación sin título habilitando. • Las personas en situación de realquiler, ya sea porque se ven obligadas a abandonar su vivienda o porque tienen que realquilar una parte. • Las personas que viven en infraviviendas (inmuebles que no cumplen, ni pueden cumplir, las condiciones de habitabilidad que permiten obtener una cédula). • Las personas que residen en viviendas sobreocupadas. • Las personas sin techo. • Las personas que viven en asentamientos.

Anexo núm. 5

El presupuesto del que dispone la *Agència* viene determinado por el *Plan Vivienda Estatal*, presupuesto al que ha de sumarse los recursos propios derivados de la partida presupuestaria del gobierno de Cataluña. El presupuesto total de la *Agència* correspondiente al ejercicio de 2016 fue de 238.012.971,26 euros de gasto. Para el ejercicio de 2017, se trabaja con una previsión de cierre de 254.858.341,74 euros. De este presupuesto total los ingresos provenientes del *Plan Estatal de Vivienda* son en el ejercicio de 2016 de 58.041.803,74 (24,38% del total), siendo de más de 150 millones de euros la suma de la aportación proveniente de la *Generalitat* y de los ingresos propios de la *Agència*. Para el ejercicio de 2017 la previsión se sitúa en los 64 millones de ingresos provenientes del *Ministerio de Fomento*, sobre unos ingresos de 258 millones, lo que supone un 25,11% del total. Así, las decisiones en materia presupuestaria de la *Agència* deben ser justificadas de forma detallada ante el Gobierno del Estado respecto al cumplimiento de las actuaciones vinculadas y con la financiación del *Plan Estatal de Vivienda*, como por ejemplo, las subvenciones al pago del alquiler. Al mismo tiempo, el conjunto de los gastos de la *Agència* se encuentra fiscalizado a través de los mecanismos de control impuestos por el Gobierno del Estado a través de la *Orden HFP/878/2017, de 15 de septiembre, por la que se aplica el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 15 de septiembre de 2017, por el que se adoptan medidas en defensa del interés general y en garantía de los servicios públicos fundamentales en la Comunidad Autónoma de Cataluña.*

Anexo núm. 6

Esta pauta relativa se da tanto en Barcelona como en el resto de grandes, medianas o pequeñas ciudades de Catalunya, como ocurre en Barcelona (Raval y Ciutat Meridiana) o Solsona (centro histórico y la carretera de Torà). A modo de ejemplo, en Barcelona, en 2016, había 267.790 extranjeros (el 16,6% del total de la población). En la mayoría de barrios y distritos el proporción ronda el 80-85% de españoles y el 15-20% de extranjeros, pero en Ciutat Vella el porcentaje de españoles llega solo al 56% y el de extranjeros es del 43,2%. En el Raval, barrio considerado de mala calidad, el 51,5% españoles por el 48,5% extranjeros, siendo las principales nacionalidades Paquistán, Italia, Filipinas, Bangladesh y Marruecos. Por el contrario en Sarrià- St Gervasi, distrito de consideración muy positiva, son las nacionalidades con mayor representación Italia, Francia, Alemania, Estados Unidos y Reino Unido).

Anexo núm. 7

El art. 5 de la Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racista establece que “los Estados partes se comprometen a prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas y a garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, particularmente en el goce de los derechos siguientes... derecho a la vivienda”. El art. 43.1.d Convención internacional per a la protecció de los derechos de todos los trabajadores migrantes y de sus familias determina que “los trabajadores migratorios gozarán de igualdad de trato respecto de los nacionales del Estado de empleo en relación con... El acceso a la vivienda, con inclusión de los planes sociales de vivienda, y la protección contra la explotación en materia de alquileres”. Los art. 16 y 19 de la Carta social europea de 1961 establecen que “con miras a lograr las condiciones de vida

indispensables para un pleno desarrollo de la familia, célula fundamental de la sociedad, las Partes Contratantes se comprometen a fomentar la protección económica, jurídica y social de la familia, especialmente mediante prestaciones sociales y familiares, disposiciones fiscales, apoyo a la construcción de viviendas adaptadas a las necesidades de las familias, ayuda a los recién casados por medio de cualesquiera otras medidas adecuadas” y “para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de los trabajadores migrantes y sus familias a protección y asistencia en el territorio de cualquier otra Parte Contratante, las Partes Contratantes se comprometen a garantizar a esos trabajadores que se encuentren legalmente dentro de su territorio un trato no menos favorable que a sus propios nacionales en lo referente a ... alojamiento”). El art. 34.3 Carta de derechos fundamentales de la Unión europea determina que “con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes, según las modalidades establecidas por el Derecho comunitario y las legislaciones y prácticas nacionales”.

Anexo núm. 8

Según el artículo 45 de la *Llei 18/2007 del dret a l'habitatge*, la administración debe combatir:

a) La discriminación directa, que se produce cuando una persona recibe, en algún aspecto relacionado con la vivienda, un trato diferente del recibo por otra persona en una situación análoga, siempre que la diferencia de trato no tenga una finalidad legítima que la justifique objetivamente y razonablemente y los medios empleados para lograr esta finalidad sean adecuados y necesarios.

b) La discriminación indirecta, que se produce cuando una disposición normativa, un plan, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral, un criterio o una práctica aparentemente neutras ocasionan una desventaja particular a una persona respecto a otros en el ejercicio del derecho a la vivienda. No hay discriminación indirecta si la actuación tiene una finalidad legítima que la justifica objetivamente y razonablemente y los medios empleados para lograr esta finalidad son adecuados y necesarios.

c) El acoso inmobiliario, entendido como toda actuación u omisión con abuso de derecho que tiene el objetivo de perturbar la persona asediada en el uso pacífico de su vivienda y crearle un entorno hostil, ya sea en el aspecto material, en el personal o en el social, con la finalidad última de forzarla a adoptar una decisión no querida sobre el derecho que el amparo para ocupar la vivienda. A los efectos de esta ley, el acoso inmobiliario constituye discriminación. La negativa injustificada de los propietarios de la vivienda a cobrar la renta arrendaticia es indicio de acoso inmobiliario.

d) La utilización de una infravivienda como residencia, la sobreocupación y cualquier forma de alojamiento ilegal.

Anexo núm. 9

Se transcribe el relato de un caso relativo a discriminación en el acceso por parte de empresa inmobiliaria gestionado por el SAiD. Se han omitido los datos personales:

“Que durante el mes de octubre del 2014, el Sr. A se mostró interesado en alquilar un piso que ofrecía la agencia inmobiliaria F, llegando a concretar una entrevista para visitarlo. Unas horas antes de la visita concertada lo llamaron de la agencia para decirle que la vivienda ya estaba alquilada.

Que a la semana siguiente, una amiga del Sr. A mostró interés por el mismo inmueble y la respuesta fue que seguía disponible. Al día siguiente llamó el mismo Sr. A obteniendo como respuesta que, efectivamente, todavía continuaba disponible, y concretando así una nueva cita para hacer la visita al día siguiente. A pesar de esto, la historia se repitió, y tres cuartos de hora antes de la cita concertada lo volvieron a llamar desde la agencia para comunicarle que esta vivienda ya estaba alquilada.

Que el Sr. A prosiguió su búsqueda de piso, y a finales del mes de octubre del 2014 se puso en contacto con la empresa B, sociedad que tiene por objeto la promoción, compra, venta y construcción de bienes inmuebles urbanos y rústicos. El Sr. A les comunicó su interés por un piso, el alquiler del cual la empresa gestiona mediante su página web.

Que el día 30 de octubre del 2014, el Sr. A recibió un correo electrónico de parte de la empresa en el que una asesora inmobiliaria le comunicó literalmente: “Sr. A, el piso NO, la propietaria no quiere extranjeros”.

Que el Sr. A, indignado, respondió al mensaje de correo electrónico con otro correo diciendo: “yo no soy extranjero. soy español”. Hay que remarcar que el Sr. A tiene la nacionalidad española.

Que minutos después de este último correo, la misma asesora contestó: “Ok, perdona, por el nombre pensé que eras extranjero. Has mirado el que te he enviado, si te parece se puede montar una visita. Ya me dices algo”.

Que por lo tanto, la asesora inmobiliaria puso en evidencia la utilización de criterios discriminatorios por parte de la empresa a la hora de poner en alquiler los pisos que gestiona dado que pidió disculpas y reconoció que pensaba que el Sr. A era extranjero, dejando patente que la procedencia del cliente interesado al alquilar es un elemento determinante para acceder al alquiler de uno de sus pisos.

Que un vez aclarada la nacionalidad española del Sr. A, no se le volvió a ofrecer la posibilidad de visitar el piso en cuestión (por el que inicialmente se interesó el Sr. A), de forma que se le continua denegando su derecho de acceso a la vivienda por razón de su origen étnico”.

Anexo núm. 10

Se transcribe la denuncia interpuesta de su puño y letra por una víctima de asedio residencial cuyo caso fue gestionado por el SAiD. La denuncia fue redactada por la misma víctima. Se han modificado algunas partes relacionadas con datos personales para ocultarlos:

“Quiero formalizar una denuncia contra mis vecinos. Quiero denunciarles porque me molestaron, amenazaron de muerte, me insultaron, me pisaron los pies, me empujaron y me escupieron. Aun así, yo todavía no les he hecho nada. Exijo y pido que se averigüe los supuestos daños que reclama que yo le hice. Ellos siempre me provocan y encima intentan intimidarme por el simple hecho de ser españoles y tener familiares cerca y vecinos. Yo, en cambio, estoy sola, sin familia cerca. Tengo evidencias de todo esto, como la hoja en que me escribieron palabras denigrantes y el dibujo de un miembro masculino. De este modo escribo esto para así asegurarme de una vez por todas que este problema racial se solucione y se dejen claras las conclusiones finales ante un juez. Lo que no puedo es seguir viviendo bajo amenazas de muerte, insultos y lanzamiento de alimentos desde la ventana. Por este motivo, le ruego ponga fin a esta discriminación racial”.

Anexo núm. 11

Conductas tipificadas en el Código penal español que encajan en las situaciones sufridas por los inmigrantes:

- Artículo 169 del Código Penal: *El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico.*

- Artículo 172 del Código Penal: *El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de 12 a 24 meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados. Cuando la coacción ejercida tuviera como objeto impedir el ejercicio de un derecho fundamental se le impondrán las penas en su mitad superior, salvo que el hecho tuviera señalada mayor pena en otro precepto de este Código. También se impondrán las penas en su mitad superior cuando la coacción ejercida tuviera por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.*

- Artículo 147 del Código Penal: *El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado, como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de tres meses a tres años o multa de seis a doce meses, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión no incluida en el apartado anterior, será castigado con la pena de multa de uno a tres meses. El que golpeare o maltratare de obra a otro sin causarle lesión, será castigado con la pena de multa de uno a dos meses.*

- Artículo 173 del Código Penal: *El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima. Se impondrá también la misma pena al que de forma reiterada lleve a cabo actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, tengan por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.*

Anexo núm. 12

El Pla per al dret a l'habitatge 2014 establece:

Artículo 11

Objeto y finalidad de las ayudas

1. *Las ayudas tienen como objeto ayudar a pagar el alquiler o las cuotas de préstamos hipotecarios a personas con ingresos bajos o moderados a quienes el coste de la vivienda los puede situar en riesgo de exclusión social residencial. De manera excepcional, la convocatoria podrá establecer ayudas para pagar rentas correspondientes a subarrendamientos legales y consentidos.*

2. *Las ayudas pueden adoptar las modalidades siguientes:*

a) Prestaciones para el pago del alquiler.

b) Prestaciones de urgencia especial para el pago del alquiler o de cuotas de amortización hipotecaria en situaciones especiales de riesgo inminente de perder la vivienda habitual, y para ayudar a pagar un nuevo alquiler a personas que han perdido la vivienda a consecuencia de un proceso de desahucio o de ejecución hipotecaria.

c) Ayudas implícitas en el caso de personas usuarias del parque de alquiler propiedad o gestionado por la Generalitat de Catalunya.

3. En el sistema de prestaciones para el pago del alquiler, se entiende que hay riesgo de exclusión social cuando la unidad de convivencia a que pertenece la persona que solicita la ayuda paga un alquiler superior al definido como alquiler justo. Se entiende por alquiler justo el alquiler el importe del cual no supera el 30% de los ingresos de la unidad de convivencia.

4. En el sistema de prestaciones de urgencia especial, se entiende que hay riesgo de exclusión social cuando la unidad de convivencia a que pertenece la persona que solicita la ayuda ha perdido la vivienda o está en riesgo de perderlo porque no puede pagar el alquiler o la cuota de amortización del préstamo hipotecario.

5. En el supuesto de que surjan problemas con el pago de las cuotas hipotecarias, las prestaciones se pueden utilizar, de mutuo acuerdo con la entidad financiera que ha concedido el préstamo, para ayudar a reconvertir la persona solicitante y su unidad de convivencia en locatarios de la vivienda.

6. Del sistema de ayudas implícitas pueden ser beneficiarias las personas con riesgo de exclusión social, en la definición que contiene el apartado 3 anterior, usuarias del parque de alquiler propiedad de Generalitat de Catalunya o gestionado por esta. La Agència de l'habitatge de Catalunya, como gestora de este parque, tiene que determinar el presupuesto destinado a estas ayudas y los requisitos para poder acceder.

Estas ayudas se otorgan directamente a las personas adjudicatarias de las viviendas, para acceder o mantener la vivienda adjudicada, y hasta que se agote el presupuesto destinado.

7. La gestión de las ayudas para el pago de la vivienda tiene que tener en cuenta la perspectiva de género y los derechos de las mujeres, así como las dificultades específicas de acceso a la vivienda de las personas jóvenes.

Artículo 12

Carácter de las prestaciones al alquiler

1. Las características de las prestaciones para el pago del alquiler y de las prestaciones de urgencia especial son las que define el artículo 72 de la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda.

2. Las personas que soliciten las prestaciones que prevé el artículo 11.2.a) de este Decreto lo tienen que hacer acogidos a las convocatorias públicas periódicas.

3. Las personas que soliciten las prestaciones que prevé el artículo 11.2.b) de este Decreto lo pueden solicitar en el momento que tengan necesidad.

Artículo 13

Personas beneficiarias

1. Pueden acceder a las ayudas al pago de la vivienda las personas físicas que cumplen los requisitos establecidos a la normativa reguladora de las prestaciones sociales, titulares de un contrato de alquiler de una vivienda destinada a residencia habitual y permanente, o de un préstamo hipotecario sobre la vivienda destinada a la misma finalidad.

2. En las convocatorias de ayudas y prestaciones para el pago del alquiler se priorizan las situaciones siguientes: a) Personas que han perdido la vivienda como consecuencia de un desahucio o de una ejecución hipotecaria. b) Personas que viven en viviendas obtenidas mediante las bolsas de mediación para el alquiler social. c) Personas con más de 65 años, familias numerosas y monoparentales debidamente acreditadas con el correspondiente título, las mujeres víctimas de violencia familiar y machista, jóvenes de menos de 35 años, especialmente los jóvenes extutelados, y personas con riesgo de exclusión social residencial que tengan las condiciones que se determinarán en las convocatorias respectivas.

3. Igualmente la convocatoria puede prever ayudas al pago del alquiler a personas adjudicatarias de viviendas con protección oficial destinados a alquiler, incluyendo los de titularidad de entidades públicas no acogidas a las ayudas implícitas, y que tengan calificación vigente.

4. No pueden ser beneficiarias de ayudas al pago de la vivienda las personas arrendatarias que tengan parentesco con las personas arrendadoras, por vínculo de matrimonio u otra relación estable análoga, por consanguinidad, adopción o afinidad, hasta el segundo grado. Esta prohibición se hace extensiva a cualquier miembro de la unidad de convivencia. Este mismo criterio se aplica a la relación entre la persona arrendadora y la persona arrendataria, cuando la primera sea una persona jurídica, respecto de cualquier de los socios o partícipes.

5. También están excluidas de las prestaciones y de las ayudas al pago del alquiler las personas que sean propietarias de una vivienda, salvo que no dispongan del uso y goce, excepto en los supuestos de abandono del domicilio familiar a causa de violencia machista identificada por cualquier de los medios que establece la normativa vigente.

Artículo 14

Cuantía de las ayudas

1. La cuantía de las prestaciones al alquiler se determina por la diferencia entre el alquiler justo y la renta de alquiler que se está abonando, con el límite máximo establecido por una orden del Conseller o Consellera competente en materia de vivienda.

2. La cuantía de la prestación de urgencia se determina en función de la deuda acreditada con el límite máximo establecido por una resolución del presidente de la Agència de l'habitatge de Catalunya.

3. La dotación y las características de las ayudas implícitas se determinan por la Agència de l'habitatge de Catalunya.

Anexo núm. 13

Se transcriben dos noticias publicadas en las que se alerta de las ayudas al alquiler destinadas a inmigrantes. La primera es una noticia publicada por el portal *EIDía.es* el 11 de mayo de 2017 bajo el título *Escandalosas ayudas a inmigrantes*:

“El prestigioso escritor y periodista César Vidal, en el editorial emitido en su programa radiofónico “La Voz”, insertado en YouTube el pasado día 4 de abril, denunció el escándalo de las ayudas a inmigrantes en situación ilegal en España.

El señor Vidal denuncia los beneficios que reciben los inmigrantes, incluidos los que se hallan en situación ilegal y que se resumen así: 1) La comunidad islámica procedente de Marruecos, residente en Cataluña, vive en un 80 % de ayudas sociales. 2) La cantidad mensual media percibida por estos inmigrantes de los fondos públicos es de 600 euros por persona. 3) Siete mil de los perceptores de esa ayuda ni siquiera viven en España, sino en Marruecos, a donde se les envía el dinero puntualmente”.

La segunda noticia informa sobre declaraciones del diputado del Partido Popular Rafael López en abril de 2011, época preelectoral (*El Periódico*, 20/05/2011):

“El diputado del Partido Popular al Parlamento Rafael López ha denunciado que los inmigrantes “copan el 75% de las ayudas” para el pago del alquiler gestionadas por la Generalitat.

López ha subrayado que “tres de cada cuatro” beneficiarios de estas ayudas son inmigrantes, según datos del área de ayudas sociales a la vivienda de la Generalitat.

El diputado del PP ha subrayado que su partido “no critica los inmigrantes”, sino que critica que sea suficiente “estante empadronado” en un municipio para optar a estas ayudas, que se conceden según la renta y a la situación social de los solicitantes.

López ha denunciado que estos datos ponen de manifiesto que el discurso de su partido es “el correcto”, porque “personas de clase mediana que nunca han pedido nada y que ahora sí que lo hacen por la crisis económica, se quedan fuera de estas prestaciones”.

Para corregir esta situación, el PP defiende fijar en su programa electoral para las municipales un número mínimo de años de residencia como requisito para tener derecho a recibir "prestaciones no básicas" como esta".

Anexo núm. 14

Se transcribe uno de los textos disponibles en la pestaña *documentos útiles*, en este caso relativo a la solicitud de la dación en pago a una entidad bancaria:

“DON nombre hipotecado 1, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones en calle *dirección, número, piso de localidad*, provisto de *D.N.I./N.I.E. XXXXXXX*, y **DOÑA nombre hipotecado 2**, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones en calle *dirección, número, piso de localidad* provista de *D.N.I./N.I.E. XXXXXXX*, comparecen ante este servicio y, de la mejor forma, proceden a

DECLARAR:

- Que **DON nombre hipotecado 1** y **DOÑA nombre hipotecado 2** tienen contratado con su entidad financiera un préstamo hipotecario por la cantidad de *XXXXXX* €.
- Que, por motivos de contexto económico ajenos a su voluntad, se vieron imposibilitados de hacer frente a los pagos de las cuotas mensuales del mencionado préstamo hipotecario. *(Se puede explicar aquí con más detalles los motivos por los que no se puede hacer frente a la hipoteca).*
- Que, como consecuencia de lo anterior, *nombre entidad bancaria* interpuso procedimiento de ejecución hipotecaria.

Por lo que, **SE SOLICITA:**

Primero: Que, como solicitud principal, se adopte la medida de conceder una DACIÓN EN PAGO, con extinción total de la deuda hipotecaria, y se proceda a formalizar contrato de 5 años de alquiler o, subsidiariamente, de 3 años, según la LAU vigente, a un precio asequible para que la familia actualmente poseedora pueda permanecer como inquilina en lugar de propietaria.

Segundo: Que, como solicitud secundaria, y en caso de no ser viable para la entidad la anterior solicitud, se adopte en cualquier caso la medida de conceder una DACIÓN EN PAGO, con extinción total de la deuda hipotecaria.

Tercero: Que, en aras a obtener un acuerdo que resulte satisfactorio para ambas partes, quedamos abiertos a escuchar cualquier oferta de negociación por parte de su entidad.

Cuarto: Que la decisión tomada por su entidad sea comunicada por escrito y en un plazo breve a la dirección arriba indicada a efectos de notificaciones.

Finalmente, **SE EXPONE:**

- Que las entidades bancarias, entre ellas *nombre de la entidad bancaria con quien tengo la hipoteca*, tienen una importante responsabilidad en la generación de la crisis económica que atraviesa España. A pesar de ello, para asegurar su viabilidad, sin asumir ninguna contrapartida social. Des del inicio de la crisis les administraciones públicas han transferido cerca de unos 165.000 millones de euros a las entidades bancarias. A algunas de forma indirecta, a otras de forma directa, pasando al control del Estado a través del FROB o con el traspaso de activos al SAREB.

- según datos del Consejo General del Poder Judicial entre 2007 y 2013 se produjeron mas de 50.000 ejecuciones hipotecarias. La mayor parte de las cuales fueron impulsadas por las entidades bancarias, agentes principales de la concesión de dichas hipotecas.

- Resulta inaceptable en el contexto actual no ofrecer soluciones y abocar a familias a un proceso hipotecario, que concluye en la pérdida de la vivienda y el mantenimiento de la deuda, con el consiguiente riesgo de exclusión social.

En caso de no recibir respuesta por parte de la entidad, informamos que la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, de la que somos miembros, está dispuesta a llevar a cabo acciones de protesta pública para denunciar la actuación de *nombre entidad* en el caso de *nombre hipotecado 1* y *nombre hipotecado 2*, tal y como ya ha realizado con anterioridad. **Asimismo, se estudiará realizar procesos de denuncia pública conjuntos, agrupando a los miembros de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca que provengan de la misma entidad financiera.**

Atentamente,

FDO: DON *nombre hipotecado 1* y DOÑA *nombre hipotecado 2*

Anexo núm. 15

El artículo 5 de la *Llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica* establece las medidas para evitar los desahucios que puedan producir una situación de falta de vivienda, exponiendo lo siguiente:

Artículo 5.

1. Antes de adquirir una vivienda resultante de la consecución de acuerdos de compensación o dación en pago de préstamos o créditos hipotecarios sobre la vivienda habitual, o antes de la firma de la compraventa de una vivienda que tenga como causa de la venta la imposibilidad por parte del prestatario de devolver el préstamo hipotecario, el adquirente debe ofrecer a los afectados una propuesta de alquiler social, si la adquisición o la compraventa afecta a personas o unidades familiares que no tengan una alternativa propia de vivienda y que estén dentro de los parámetros de riesgo de exclusión residencial definidos por la presente ley. El deber de comprobar dichas circunstancias recae sobre el adquirente, que debe requerir previamente la información a los afectados.

2. Antes de interponer cualquier demanda judicial de ejecución hipotecaria o de desahucio por impago de alquiler, el demandante debe ofrecer a los afectados una propuesta de alquiler social, si el procedimiento afecta a personas o unidades familiares que no tengan una alternativa propia de vivienda y que estén dentro de los parámetros de riesgo de exclusión residencial definidos por la presente ley, lo cual debe comprobar el propio demandante, requiriendo previamente la información a los afectados, y siempre que se dé uno de los siguientes supuestos:

a) Que el demandante sea persona jurídica que tenga la condición de gran tenedor de vivienda.

b) Que el demandante sea persona jurídica que haya adquirido posteriormente al 30 de abril de 2008 viviendas que sean, en primera o en ulteriores transmisiones, provenientes de ejecuciones hipotecarias, provenientes de acuerdos de compensación de deudas o de dación en pago o provenientes de compraventas que tengan como causa la imposibilidad de devolver el préstamo hipotecario.

3. Una vez verificada la situación de riesgo de exclusión residencial, de acuerdo con lo establecido por los apartados 1 y 2, y una vez formulada la oferta de alquiler social, en los términos del apartado 7, si los afectados la rechazan, el demandante puede iniciar el procedimiento judicial.

4. La realización de la oferta obligatoria de alquiler social a la que se refieren los apartados 1 y 2 debe comunicarse, en el plazo de tres días hábiles desde la realización de la oferta, al ayuntamiento del municipio en el que se encuentra ubicada la vivienda.

5. Las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial que no puedan afrontar el pago del alquiler de la vivienda habitual tienen derecho a disfrutar de ayudas que eviten el lanzamiento.

6. Las administraciones públicas deben garantizar en cualquier caso el adecuado realojamiento de las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial que estén en proceso de ser desahuciadas de su vivienda habitual, para poder hacer efectivo el desahucio. El mecanismo de garantía del realojamiento debe acordarlo la Generalidad con la Administración local para los casos que las mesas de valoración que regula la sección IV del Decreto 75/2014, de 27 de mayo, del Plan para el derecho a la vivienda, tramiten como emergencias económicas y sociales.

7. A efectos de lo establecido por los apartados 1 y 2, para que la propuesta pueda ser considerada de alquiler social debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Debe fijar rentas que garanticen que el esfuerzo por el pago del alquiler no supere el 10% de los ingresos ponderados de la unidad familiar, si están por debajo del 0,89 del indicador de renta de suficiencia (IRSC), o el 12% de los ingresos ponderados de la unidad familiar, si están por debajo del 0,95 del IRSC, o el 18% de los ingresos ponderados de la unidad familiar, si son iguales o superiores al 0,95 del IRSC.

b) Debe ofrecer preferentemente la vivienda afectada por el procedimiento o, alternativamente, una vivienda ubicada dentro del mismo término municipal, salvo que se disponga de un informe de los servicios sociales municipales acreditativo de que el traslado a otro término municipal no afectará negativamente a la situación de riesgo de exclusión residencial de la unidad familiar.

c) Debe ser para un período de como mínimo tres años.

8. Las personas o unidades familiares que se acojan a un alquiler social deben solicitar su inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda. La denegación de la inscripción en el Registro por parte de la Administración o el hecho de causar baja por haber rechazado propuestas formuladas por la Administración exime al propietario de la obligación de mantener el contrato.

9. A efectos de la presente ley, se entiende por grandes tenedores de viviendas a las siguientes personas jurídicas:

a) Las entidades financieras, las filiales inmobiliarias de estas entidades, los fondos de inversión y las entidades de gestión de activos, incluidos los procedentes de la reestructuración bancaria, de acuerdo con la legislación mercantil.

b) Las personas jurídicas que, por si solas o mediante un grupo de empresas, sean titulares de una superficie habitable de más de 1.250 m², con las siguientes excepciones:

1º. Los promotores sociales a los que se refieren las letras a y b del artículo 51.2 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

2º. Las personas jurídicas que tengan más de un 15% de la superficie habitable de la propiedad cualificado como viviendas de protección oficial destinadas a alquiler.

10. A efectos de la presente ley, se entiende que las personas y unidades familiares se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial siempre que perciban unos ingresos inferiores a 2 veces el IRSC, si se trata de personas que viven solas, o unos ingresos inferiores a 2,5 veces el IRSC, si se trata de unidades de convivencia, o unos ingresos inferiores a 3 veces el IRSC, en caso de personas con discapacidades o con gran dependencia. En caso de que los ingresos sean superiores a 1,5 veces el IRSC, la solicitud debe ir acompañada de un informe de servicios sociales que acredite el riesgo de exclusión residencial.

11. Excepcionalmente, las medidas vinculadas con la definición que establece el apartado 10 pueden beneficiar a personas y unidades familiares que superen los límites de ingresos fijados en él, siempre que dispongan de un informe de servicios sociales acreditativo de que están sometidas a un inminente riesgo de pérdida de la vivienda y no disponen de alternativa de vivienda propia.

12. Para la determinación de las situaciones de riesgo de exclusión residencial, los ingresos familiares deben ponderarse de acuerdo con los coeficientes establecidos por el Plan para el derecho a la vivienda vigente.

13. Para los supuestos de pobreza energética, las medidas de protección reguladas por la presente ley se aplican también a los hogares en que, pese a que la unidad familiar no cumpla los requisitos establecidos por el apartado 10, resida alguna persona afectada por dependencia energética, como en el caso de las personas que para sobrevivir necesitan máquinas asistidas.

Anexo núm. 16

El Pla per al dret de l'habitatge 2014 estableció la creación de la Xarxa d'habitatges d'inclusió:

Artículo 52

Xarxa d'habitatges d'inclusió

52.1 *El Departamento de Medio ambiente y Vivienda crea un nuevo sistema de mediación, denominado Xarxa d'habitatges d'inclusió, para fomentar e incrementar la oferta de viviendas tuteladas para atender personas que requieran de una atención especial.*

52.2 *La Xarxa d'habitatges d'inclusió tiene como objetivo apoyar a entidades sin ánimo de lucro que gestionen viviendas tuteladas para colectivos en situación de riesgo de exclusión social.*

Artículo 53

Funcionamiento de la Xarxa d'habitatges d'inclusió

53.1 Las entidades sin ánimo de lucro que participan en la Xarxa d'habitatges d'inclusió tendrán que tener como finalidad social atender la necesidad de vivienda de personas en situación de riesgo de exclusión social, que a la vez necesitan una tutela y/o un seguimiento especial durante un periodo de tiempo de corta o de larga duración: personas sin techo, inmigrantes sin permiso de residencia o de trabajo, mujeres afectadas por la violencia doméstica que han dejado su entorno sociofamiliar habitual, arrendatarios desahuciados mediante prácticas abusivas, personas con drogodependencias, personas con trastorno mental, personas receptoras de prestaciones muy bajas y otras en situaciones análogas que requieran ser tuteladas.