

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

# PERSONAS SIN TECHO INMIGRANTES EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Un caso extremo de exclusión social

Alumnos: Jorge Goded Broto y David Miquele Velilla

Director/a: M<sup>a</sup> del Mar Rincón y Miguel Marco

Grupo: 1

Zaragoza, septiembre de 2012



# ÍNDICE

PÁG

Introducción.....	5
1- Objeto del trabajo y población de estudio.....	10
1.1 Objetivos	
1.1.1- Objetivo general.....	10
1.1.2 Objetivos específicos.....	10
1.2 Delimitación de dimensiones y variables.....	11
1.3 Población universo de estudio.....	12
1.4 Formulación del problema.....	13
2- Metodología y técnicas de investigación.....	16
2.1 Recopilación documental.....	17
2.2 Entrevista en profundidad.....	18
2.3 Análisis de las memorias de las instituciones.....	21
2.4 La técnica de la observación directa.....	22
3- Delimitación conceptual.....	24
4- Contextos geográfico, económico y social.....	34
5- Contexto legislativo.....	47
6- El fenómeno de los inmigrantes sin techo.....	52
7- Marco teórico.....	60
7.1 Una realidad olvidada.....	62
7.2 La vivienda como eje de inclusión/exclusión.....	63
7.3 Ser inmigrante de origen extranjero como factor de riesgo en el acceso a la vivienda.....	65

7.4	Relación entre el fenómeno y los procesos de exclusión social.....	67
7.5	Relación entre fenómenos: inmigración y sin techo .....	69
8-	Recursos en la ciudad de Zaragoza para personas sin techo e inmigrantes.....	72
9-	Trabajo de Campo: Análisis de las memorias y entrevistas.....	90
10-	Propuesta de mejora.....	118
	Conclusiones.....	138
	Bibliografía.....	142
	Webgrafía.....	147
	Anexos	
	I Fichas de las instituciones.....	149
	II Mapa de los servicios.....	156
	III Modelo de entrevista.....	157
	IV Fichas de las entrevistas.....	159

## **INDICE DE TABLAS**

PÁG

1.	Población de Zaragoza según su procedencia.....	34
2.	Evolución del PIB en España.....	36
3.	Evolución del PIB en Aragón.....	37
4.	Resumen Mercado de Trabajo en Aragón y España 2009-2010.....	39
5.	Parados por nacionalidad y sexo en Aragón 2009-2010.....	42
6.	Nacionalidad personas sin hogar España en 2005.....	52

## **INDICE DE GRÁFICOS**

1.	Variación intertrimestral del PIB en Zaragoza y España 2011.....	38
2.	Evolución del paro en Aragón 2011-2012.....	41
3.	Evolución del paro en Zaragoza 2011-2012.....	41
4.	Evolución habitantes extranjeros empadronados en Aragón extranjeros 2005- 2010.....	44
5.	Nacionalidad personas sin techo de origen inmigrante en España en el año 2005.....	53
6.	Edad de personas sin techo vistas en Zaragoza 2010.....	59

## INTRODUCCIÓN

Las personas inmigrantes vienen a nuestro país en busca de oportunidades, de un lugar en el que poder establecer un proyecto de vida que les ofrezca unas mínimas posibilidades de supervivencia o mejora, a menudo huyendo de situaciones precarias o de la pobreza. Sin embargo, al llegar a su destino se encuentran con numerosas barreras (legal, cultural, idioma, falta de trabajo, vivienda...). Hay quien es capaz de superar las dificultades y consiguen, poco a poco, avanzar y "reconstruir" su proyecto migratorio de forma exitosa. Pero en la investigación que se presenta a continuación, vamos a preocuparnos de lo qué pasa con quién no es capaz de superar las barreras y dificultades.

Estamos hablando de personas inmigrantes que se van quedando atrás, en el camino, en los márgenes. Apresadas entre la fuerza que les hizo salir de sus países de origen y las barreras que les impiden seguir avanzando. Personas que, al terminar viviendo en la calle o en infraviviendas, tienen alto riesgo de iniciar consumos de alcohol, tener problemas de salud, sufrir procesos de aislamiento, ver debilitadas sus redes sociales... Personas que se pueden ver inmersas en una bola de nieve que cada vez es más grande y más inabarcable. Personas que pasan de ser "simplemente" inmigrantes económicos para convertirse en personas sin hogar.

A través de esta investigación se quiere acercar a una realidad que gran parte de la sociedad da la espalda y desconoce, y que lleva consigo un gran estigma social con multitud de mitos, prejuicios y miedos por gran parte de la población, como es el fenómeno de los sin techo, en esta ocasión agravado por el hecho de ser inmigrante.

Se trata de uno de los grupos que proporciona cara humana a la exclusión más extrema que se da en nuestra sociedad. No sólo por la situación que se ven obligados a vivir, sino porque son invisibles para gran parte de la misma, que tradicionalmente los culpa de su situación.

El fenómeno del sinhogarismo no es nuevo, pero con el matiz de la inmigración se puede considerar un fenómeno relativamente reciente. Una realidad en gran ascensión, sobre la que es urgente intervenir.

En este contexto, nos vemos en la obligación de llamar la atención sobre la necesidad de dar respuesta a estas situaciones, cada vez más frecuentes en las ciudades de nuestro país y aprovechamos así para dar a conocer a la población la situación de este colectivo y tratar de sensibilizarlos al respecto. Consideramos que el fenómeno es un problema que no sólo afecta a las personas que viven en la calle, sino que es un problema estructural de nuestra sociedad, y nadie puede mostrarse ajeno a este.

En el campo práctico, hemos tenido contacto directo con esta población, ya que actuamos como voluntarios en el recuento de personas sin techo en la ciudad de Zaragoza organizado por Cruz Roja, a finales de 2010. Esto hizo que pudiésemos ver en primera persona el fenómeno, y que nos concienciásemos al respecto. En cierta manera nos sirvió como empujón para decantarnos por esta temática a la hora de realizar el trabajo de fin de carrera.<sup>1</sup>

Una de las técnicas de investigación en las que se apoya el trabajo, es la consulta de la opinión de expertos, que resulta muy útil para describir las características de la población a la que atienden, además de proporcionarnos su visión de la evolución y nuevas tendencias del fenómeno. Así la visión que se ofrece en el siguiente trabajo es fruto de la visión de distintos profesionales relacionados con el trabajo con personas sin hogar, expresada a través de preguntas abiertas y de su discurso libre.

En cuanto a los objetivos del trabajo, lo que se pretende conocer el perfil de las personas sin techo de origen extranjero, así como los servicios que las instituciones ofrecen a las personas en esta situación, de modo que podamos observar el grado de adaptación y adecuación de las respuestas los servicios y agentes sociales a las características de este colectivo.

---

<sup>1</sup> Cruz Roja, "Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza", Zaragoza, 2010.

En esta introducción debemos destacar el carácter aplicado de la investigación, ya que uno de los objetivos marcados es la presentación de una serie de propuestas en forma de líneas de actuación, con la intención de darle un nuevo enfoque a la intervención con este grupo de población, más enfocada a la persona y a su reinserción en la sociedad, poniendo énfasis en la erradicación del problema desde la raíz, y no desde un punto de vista asistencial que en muchas ocasiones sólo contribuye a reforzar las desigualdades e injusticias, que en la gran mayoría de los casos contribuyen a perpetuar el problema. Para realizar estas propuestas, además de en toda las técnicas utilizadas en la realización del trabajo, hemos hecho énfasis en la consulta a expertos y profesionales del tema, algo realmente enriquecedor, ya que podemos nutrirnos de años de experiencia y conocimientos.

En lo que respecta a las dificultades y limitaciones que hemos tenido que superar, la mayoría nacen de la imposibilidad de servirnos de apoyo en trabajos previos en cuanto a la definición de persona sin techo, la dispersión de datos en las instituciones y servicios sociales, así como la escasez de estudios del tema.

La estructura consta de una breve introducción y justificación del proyecto en donde dejamos ver el por qué elegir el tema de las personas sin techo inmigrantes. A continuación pasamos a todo lo referente al objeto de trabajo: objetivos, dimensiones, variables, población y formulación del problema.

Más tarde nos encontramos con el apartado de metodología y técnicas de investigación. El capítulo de fundamentación que nos encontramos justo después quizás sea el más extenso de todo el proyecto. Dentro nos encontramos con cinco grandes apartados, a destacar el marco teórico.

Casi finalizando nos encontramos con los capítulos de desarrollo. Aquí descubrimos cinco apartados. En uno tratamos los recursos existentes en Zaragoza tanto para personas sin techo como para inmigrantes. En el trabajo

de campo realizamos un análisis de las memorias y las entrevistas realizadas a diversas instituciones que trabajan con el colectivo de personas sin techo. Más tarde se encuentra la propuesta de mejora en la que proponemos diversas medidas que podrían resultar atractivas a la hora de mejorar la actuación con estas personas.

Estamos ante un fenómeno que no hemos abordado durante el estudio de nuestra carrera, a pesar de ser como ya hemos mencionado un caso extremo de exclusión social, ya que el no tener vivienda supone una exclusión de prácticamente el resto de esferas de la vida social. Desde el Trabajo Social se debe dar una respuesta integral, que aborde estas situaciones desde un punto de vista de reinserción y prevención, no sólo desde la caridad y compasión, a situaciones de urgencia extrema.

Consideramos una obligación la constante denuncia y lucha contra estas situaciones que podemos observar en cualquier ciudad y que atentan contra la dignidad de la persona. Aun reconociendo el valor del trabajo de las entidades del tercer sector que trabajan con personas afectadas por la exclusión social, siendo una expresión de solidaridad, consideramos que no se trata de una cuestión de solidaridad, sino de justicia, de poner en práctica los principios de justicia social que si se cumplieran no tendrían cabida estas situaciones de abandono y miseria.

Por último, aunque en la siguiente investigación no aparezcan las palabras, ni historias de las personas sin techo, estas constituyen el fin último de esta labor. En ningún momento se pretende ser neutral ni indiferente con estas situaciones, sino que tratamos de colocarnos en una posición de lucha contra la exclusión social sin que ello afecte a la objetividad, seriedad y rigor de la investigación. Pretendemos obtener un mayor conocimiento, con el fin de poder concretarlo en acciones y medidas que sirvan para que todas las personas puedan vivir dignamente.



En cuanto a los agradecimientos destacar que todo este trabajo no hubiera sido posible sin la incansable colaboración, guía y orientación de los tutores Miguel Marco, y María Del Mar Del Rincón. Debemos agradecer también su inestimable colaboración a todos los profesionales e instituciones que nos han prestado su apoyo y contribución, aportándonos solidez y proporcionando ideas y líneas sobre las que debíamos investigar y desarrollar.

Dar las gracias también al personal de la biblioteca de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo, que en todo momento nos han asesorado y ayudado a encontrar la bibliografía propicia.

# **CAPÍTULO 1-OBJETO DEL TRABAJO Y POBLACIÓN DE ESTUDIO**

## **1.1. OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo general**

La finalidad con la que nos planteamos nuestra investigación es la de conocer la situación del colectivo de personas sin techo de origen extranjero en la ciudad de Zaragoza, la respuesta que se da desde las instituciones a sus necesidades, así como la opinión de expertos y profesionales de la materia, para a posteriori sugerir unas posibles líneas de intervención con este sector de la población.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

En desarrollo del objetivo general descrito anteriormente nos hemos propuesto cuatro objetivos específicos en nuestro proyecto, que son los siguientes:

- a) Conocer el perfil aproximado de las personas sin techo de origen extranjero que utilizan los recursos disponibles en la ciudad de Zaragoza, a través del análisis de las memorias de estos.
- b) Comprobar si los recursos ofrecidos por las instituciones están adaptados a las necesidades que presentan las personas sin techo de origen extranjero.
- c) Conocer la perspectiva y opinión de los profesionales que trabajan en este ámbito, sobre las actuaciones y la intervención que se realiza con esta población.

d) Realizar una propuesta que incluya unas posibles líneas de actuación para mejorar la intervención con este sector de la población.

Este último objetivo específico merece una mención especial. Dado que se pretende realizar un proyecto destinado a cambiar la realidad, cobra especial importancia ya que es el más práctica de los cuatro. Los otros tres están más enfocados hacia el aspecto de la investigación en sí, aspectos que son estudiados a través de bibliografía y entrevistas a profesionales. Se podría decir que los tres primeros objetivos específicos cumplen una función para este cuarto, ya que para poder llevar a cabo este último es necesario primero la investigación y documentación de todos los aspectos recogidos en los tres primeros.

## 1.2 DELIMITACION DE DIMENSIONES Y VARIABLES

A partir de los objetivos que nos hemos propuesto vamos a tratar de dejar claras cuales son las dimensiones que nos interesan y en las que vamos a hacer hincapié para cumplir dichos propósitos. Una vez identificadas están dimensiones procederemos a su operacionalización, es decir, hacerlas medibles o por lo menos que se puedan registrar en la realidad de alguna forma, a través de los correspondientes indicadores.

Una de las dimensiones que nos interesa es el **perfil** de los inmigrantes que hacen uso de alguno de los servicios que se ofrece en la ciudad de Zaragoza para personas sin techo. Para observar esta dimensión nos vamos a fijar en las variables de sexo, franja de edad y nacionalidad.

Otra de las dimensiones que queremos atender son las **necesidades y demandas** que presenta nuestra población de estudio, para medir esta dimensión haremos uso de dos variables, por un lado del número de inmigrantes que son atendidos en este tipo de servicios....

La **calidad de la atención** nos parece otra de las dimensiones a tener en cuenta, para observarla y medirla nos fijaremos en dos variables, el número de profesionales destinados a la atención de la población que hace uso del recurso y por otro las dificultades encontradas a la hora de acceder a los servicios.

En lo referido a la dimensión de la **respuesta institucional** atenderemos a las variables de perfil profesional de las personas que atienden a los usuarios, y por otro lado el número de inmigrantes que son atendidos en este tipo de servicios.

Queríamos comprobar también si realmente ha existido una **adaptación de los recursos** respecto al ofrecido a las personas no inmigrantes, ya que éstas pueden presentar características especiales en aspectos como el idioma o las dietas. Para atender a esta dimensión nos fijaremos en indicadores como pueden ser información y adaptación de los servicios a otros idiomas, existencia de inmigrantes que hace uso del servicio.

### 1.3 POBLACIÓN UNIVERSO DE ESTUDIO

Se podría decir que la población objeto de estudio de esta investigación está dividida en tres grupos diferenciados.

Concretando la población diana son los inmigrantes sin techo, localizados en la ciudad de Zaragoza; personas de origen extranjero que radican en la ciudad de Zaragoza, y que no disponen de una vivienda en la que habitar, y por ello, no disponen de las condiciones para el completo desarrollo vital como personas.

Dentro de esta población diana, aparecen dos grupos de población:

- Una parte de este colectivo que hace uso de alguno de los recursos específicos para personas sin techo, o inmigrantes en situación de exclusión social, existentes en la ciudad de Zaragoza.
  
- Por otro lado, personas que se encuentran en esta situación, pero

por diversos motivos, no hacen uso de los recursos disponibles.

El otro grupo que conforma la población universo de la investigación, está formado por los expertos, profesionales que trabajan en los diferentes recursos existentes en ciudad de Zaragoza, en el ámbito de personas sin techo, que mediante entrevistas directas y su discurso libre, proporcionan información, actitudes, opiniones, y le proporcionan experiencia, madurez y perspectiva a muchos de los aspectos que se tocan dentro de este trabajo.

#### 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema que se trata de abordar es el de la situación de las personas sin techo de origen extranjero, tanto en la investigación, como en la propuesta de intervención que trata de transformar la realidad. Por otro lado trata de conocer la respuesta que se da a este fenómeno desde las instituciones y de las redes de protección social.

Se pretende conocer el fenómeno a fondo, acercarnos al perfil de las personas que sufren esta situación, así como las dificultades que encuentran para la utilización de los recursos disponibles.

Una de las finalidades del análisis, es el determinar unas posibles líneas de actuación que aborden la problemática proporcionando una respuesta eficaz, de modo que permita la rehabilitación y reinserción de las personas que sufren esta realidad. Estas personas deben enfrentarse al hecho de no tener una vivienda en la que habitar y desarrollar su personalidad así como los roles sociales, y a la vez el estar alejados de sus redes sociales más primarias así como insertos en un contexto social y cultural diferentes al propio.

Tal y como se aborda en el capítulo *Fenómeno de Inmigrantes Sin Techo* que aparecerá en las siguientes páginas de la presente investigación, nos encontramos ante un caso extremo de exclusión social, presentada como situa-

ción personal o colectiva en la que las necesidades más básicas no están satisfechas, hablando fundamentalmente de la vivienda y los recursos económicos mínimos para subsistir.

A todo esto hay que añadirle el desarraigo, que supone el no tener a nadie 'detrás', estamos ante persona que carecen de apoyos sociales, este hecho es especialmente relevante ya que en estamos ante población inmigrante, lejos de su país de origen, que en muchos casos se encuentran privados de unas personas de referencia o unos lazos afectivos estables.

No se trata solo de casos de extrema pobreza sino de una desconexión de la sociedad, de situaciones de ruptura, personas con enormes dificultades para formar parte de una sociedad sin apoyos para modificar la situación en la que se ven inmersos. Según Robert Castel (1992) "podemos distinguir tres zonas: *zona de integración* caracterizada por el trabajo estable, la existencia de integración relacional, familiar y vecindad sólida; *zona de vulnerabilidad*, caracterizada por la inestabilidad laboral, precariedad, intermitencia y paro así como un gran fragilidad en los soportes familiares y sociales; y en tercer lugar una *zona de marginalidad y exclusión social*, visible por la ausencia de trabajo y el aislamiento social."<sup>2</sup>

Al hablar de las personas sin techo, es un error como bien señalan Sánchez Morales y Tezanos (1999), "la tendencia a delimitar el fenómeno en términos de planificación urbanística y de vivienda en general, desconectándolo de los enfoques cognitivos que pueden explicar las raíces de la exclusión social", es necesaria una concepción en la que recoja "otros déficits y carencias que se derivan de no participar de las relaciones comunitarias que se establecen dentro del marco del hogar".<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Robert Castel, "La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales", Endimiión. Madrid, 1992. Págs. 25-36.

<sup>3</sup>Ma Rosario Sánchez Morales y Susana Tezanos Vázquez, "La población sin techo en España". Un caso extremo de exclusión social, Sistema, Madrid, 1999. Pág.16

En este punto, al hablar de la formulación del problema, es importante, volver a mencionar los problemas que existen en el mundo de la intervención social, a la hora de definir el fenómeno de los sin techo o sin hogar, “en gran parte por problemas políticos, puesto que en el ámbito político cualquier definición tiene unas consecuencias presupuestarias inmediatas. Esta ausencia de una definición consensuada, provoca dificultades a la hora de llevar a cabo cualquier investigación con este grupo de población”.<sup>4</sup> (Cabrera, 2000)

Estamos ante un fenómeno los últimos años ha sufrido un enorme ascenso, adquiriendo gran importancia, sin obtener por parte de los servicios sociales una respuesta que trate de abordar, frenar y trabajar sobre el fenómeno.

---

<sup>4</sup>Cabrera P. J. “La acción social con personas sin hogar en España”, Cáritas Española. Madrid. 2000. Pág.13

## **CAPÍTULO 2- METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de este trabajo hemos puesto en práctica distintas habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, así como los diferentes métodos y técnicas que hemos aprendido en estos cuatro años correspondientes al Grado de Trabajo Social, todo ello para lograr la consecución de información objetiva, contrastada y de calidad tanto para nuestra investigación, como para la propuesta de intervención que se incluye al final de este trabajo.

Lo primero que se debe señalar, para explicar las técnicas y metodología que hemos seguido en la investigación, es que se trata de una *investigación aplicada*, que pretende no sólo conocer la realidad, sino actuar sobre ésta con el fin de modificarla. No se trata únicamente de obtener un conocimiento, sino que el fin último de la investigación sería cambiar la realidad estudiada. Más concretamente está orientada a resolver una situación de deficiencia que existe en la atención de las personas sin hogar inmigrantes.

Hemos hecho uso tanto de *fuentes primarias* como de *fuentes secundarias* de información para llevar a cabo nuestra investigación.

Fuentes primarias son aquellas que contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más, es el caso de las entrevistas realizadas a los distintos profesionales de entidades que trabajan con personas sin techo. Las fuentes secundarias interpretan y analizan fuentes primarias. Se trata de textos basados en fuentes primarias e implican generalización, análisis, síntesis e interpretación. Dentro de esa categoría incluiríamos toda la revisión bibliográfica realizada para dar cuerpo al proyecto.



Antes de pasar al análisis detallado de las técnicas utilizadas en la investigación debemos explicar el concepto de *triangulación*, estrategia a la que hemos recurrido para la puesta en práctica en este trabajo. La triangulación metodológica consiste en el empleo de más de una técnica de investigación, en este caso la recopilación documental, la entrevista en profundidad, el análisis de las memorias y la observación. Para hacer posible el contraste de resultados, llevando a cabo un análisis de convergencias y divergencias.<sup>5</sup>

## 2.1 RECOPILOCIÓN DOCUMENTAL

Para empezar el proyecto hemos llevado a cabo una intensa búsqueda de fuentes de información. Por un lado, se ha realizado una exhaustiva revisión de literatura sobre personas sin hogar e inmigrantes, haciendo especial hincapié en las diferentes teorías existentes a la hora de realizar una intervención con este tipo de población.

Por otra parte se han analizado diversos proyectos e investigaciones más científicas relacionadas con el tema. Hemos hecho uso sobre todo del fondo bibliográfico de la biblioteca de nuestra facultad de ciencias sociales y del trabajo, de diversos artículos encontrados en la red así como de otros materiales como las memorias de las distintas instituciones. En este punto nos hemos encontrado con dificultades para encontrar investigaciones o proyectos similares, ya que todavía no se le presta al fenómeno en cuestión la atención que requiere, y que a buen seguro aumentará en los próximos años, respondiendo a la problemática social que origina el aumento de la población inmigrante sin techo. Nos ha resultado muy útil y fructífero, sobre todo de cara a la propuesta de intervención, el apoyarnos en experiencias de propuestas de actuación con personas sin techo realizadas en otras Comunidades Autónomas.

---

<sup>5</sup>Miguel Marco Fabre, Apuntes de la asignatura Métodos y técnicas en Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Universidad de Zaragoza, Zaragoza, 2009.

El haber hecho uso de esta técnica, nos ha facilitado mucho el acercamiento al fenómeno, ya que las investigaciones realizadas hasta la fecha nos permiten adquirir unas nociones básicas al respecto: características de la población, cuantificarla, principales recursos que se ofertan para esta población.

Al llevar a cabo un proyecto de esta envergadura no podíamos únicamente limitarnos en hacer uso de lo poco que habíamos dado en la carrera en relación a esta población. Teníamos que ir más allá y tratar de recopilar toda la información posible para más tarde analizarla y poder enfrentarnos con garantías a la consecución de los objetivos que nos hemos marcado. Una de las ventajas que tiene esta técnica es la inmediatez y facilidad que nos presta el Servicio de Biblioteca de nuestra facultad y todas las posibilidades que nos ofrece Internet.

## 2.2 ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Se han realizado varias entrevistas en profundidad a profesionales de diversos recursos para personas sin hogar y para inmigrantes en la ciudad de Zaragoza, mediante estas entrevistas hemos podido conocer de primera mano cuál es el día a día en esas instituciones, así como los puntos fuertes, y los puntos que requieren una mejora, de cada una de estas. Esta era la única manera de poder realizar un análisis de los servicios ofrecidos a las personas sin techo en la ciudad de Zaragoza, saber qué asociaciones están involucradas, qué trabajo realizan. Hemos entrevistado a los trabajadores sociales de referencia de los siguientes servicios: Comedor de la parroquia del Carmen, Servicio de UMES de Cruz Roja, Hermandad del Santo Refugio, Centro de rehabilitación para personas sin hogar con dependencia de alcohol "La Encina", Centro de día "El encuentro", servicio de acogida y acompañamiento para personas sin hogar de Cruz Roja.

Las entrevistas fueron realizadas a lo largo del mes de Julio

Tuvieron una duración media de 40 minutos. Para poder manejar de manera más fácil la información la recogimos con una grabadora para posteriormente transcribirla y trabajarla.

Para acceder a toda esta información que necesitábamos teníamos que acudir directamente a las fuentes primarias, que nos lo contaran en primera persona, así lo hicimos rastreando números de contacto de los servicios a través de Internet, y solicitando por correo electrónico o por llamada telefónica una entrevista en persona, para realizarla bien en la propia institución o donde fuera óptimo para facilitarle la tarea al entrevistado/a.

Para ser más concretos diremos que son entrevistas cualitativas. Decimos que son cualitativas porque son entrevistas provocadas, no es una conversación ocasional, es una conversación cara a cara solicitada de manera explícita por nosotros. Hemos decidido entrevistar a profesionales que trabajen en cada una de las instituciones que realizan labores con personas sin techo en la ciudad de Zaragoza. Actualmente existen 7 instituciones que coinciden con esa descripción: Albergue Municipal, Cáritas Diocesana, Hermandad del Santo Refugio, Parroquia del Carmen, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul, Fundación la Caridad y Cruz Roja.

Considerábamos oportuno hablar con cada una de las instituciones, pero nos ha sido imposible concertar una cita con el profesional de referencia del Albergue Municipal debido a la incompatibilidad de horarios y fechas. Nos parecía importante hablar con todas las instituciones anteriores por varias razones. En primer lugar porque de esta manera veíamos cubiertos todos los servicios dirigidos a personas sin techo (manutención, alojamiento, tratamiento). También nos parece de vital importancia el hecho de tener una visión integral y lo más completa del fenómeno, ya que si posteriormente queremos realizar una propuesta de mejora debemos contar con la mayor información posible para tratar de ser lo más certeros posibles. Además el número de instituciones dedicadas a trabajar con personas sin techo en la

ciudad de Zaragoza no es elevado y nos han dado todo tipo de facilidades al respecto. Con las entrevistas realizadas vemos cubierto casi todo el cupo de personas inmigrantes sin techo que hacen uso de alguno de los servicios disponibles en la ciudad.

Los entrevistados en todos los casos responden a la población que es objeto de estudio. Además de conocer datos más objetivos como puede ser el número de personas atendidas o sus características en cuanto a variables de sexo o edad, también nos interesaba como ven ese mundo los entrevistados, y tratar de comprender su modo de juzgar, actitudes, comportamientos y opiniones.

La entrevista que utilizamos en nuestro caso particular era la semiestructurada, aunque si durante la misma iban surgiendo temas de interés que no habíamos recogido en el guion de la entrevista nos dejamos llevar. Es decir el guión de la entrevista está codificado, y estructurado en ocho puntos, en los que tratamos de recoger la información que necesitamos para conseguir alcanzar los objetivos que nos hemos planteado en esta investigación aplicada, a través de preguntas concretas.

A lo largo de todo el proyecto, hemos intentado sacar el mayor partido a las aportaciones de los profesionales, haciendo hincapié en su experiencia y los conocimientos que ella le aporta, que tan sólo pueden alcanzarse con años de trabajo, y que ningún documento escrito podría transmitirnos de la misma forma. Así se tratan temas como la opinión sobre la cobertura de las necesidades de los inmigrantes sin techo por parte de las instituciones, o la cuestión de si deben existir servicios especializados únicamente en atender a la población objeto de este estudio. Por otro lado consideramos interesante y efectivo, el plantear preguntas abiertas y cerradas alternativamente, para darle dinamismo a la entrevista.

Según el número de individuos, las entrevistas que hemos realizado son personales, ya que únicamente realizábamos el encuentro y las cuestiones a un único informante representante de la institución en cuestión con la que no queríamos entrevistar. Si nos referimos al alcance temático se trata de entrevistas de carácter monotemático, entrevistas enfocadas a recabar información acerca de la utilización por parte de los inmigrantes sin techo del recurso. La ventaja de esta técnica es, por un lado el establecer cierto contacto con los profesionales que trabajan directamente con esta población, nos va a servir de ayuda ya que podremos acudir a ellos en algún momento para realizarles consultas y mejorar nuestro proyecto. Por otro lado, siempre es positivo contar con la opinión y visión personal de personas que llevan trabajando durante años en el sector, nos van a proporcionar apreciaciones que de otra forma sería imposible acceder a ellas. También nos permite observar si existe un trabajo coordinado entre las distintas instituciones, y si realizan tareas complementarias o no.

Si queremos conocer, es para actuar, y esto es uno de los principios fundamentales del diagnóstico, al que queremos llegar a través de las entrevistas. La necesidad de realizar un diagnóstico está basada en el hecho de que es necesario conocer para actuar con eficacia. Si realizamos entrevistas a todos estos profesionales es para conocer como está actualmente la situación en lo referente a la atención a las personas inmigrantes sin techo, y después de haber analizado toda esta información realizar la propuesta de mejora, de manera pertinente y con rigor.

### 2.3 ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS DE LAS INSTITUCIONES

Complementariamente a las entrevistas realizadas a los profesionales, que nos permiten conocer la forma de trabajo y las características de cada institución, se ha realizado un análisis global de las memorias pertenecientes a las instituciones antes citadas. Esta técnica de investigación, nos permite acceder a información tanto cualitativa como cuantitativa, tanto del servicio

que proporciona la institución, como por otro lado de la población que hace uso de este servicio.

El análisis de las memorias se ha realizado en base a unos criterios de síntesis de memorias, establecidos por nosotros mismos con la finalidad de poder realizar una valoración global, según estos criterios, de las instituciones.

## 2.4 LA TÉCNICA DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA

Esta técnica se ha llevado a cabo exclusivamente mediante la participación como voluntario de uno de los miembros del grupo, en el *Recuento de Personas Sin Hogar de Cruz Roja*, en Zaragoza en el año 2010.<sup>6</sup>

Este estudio consistió en un rastreo de toda la ciudad con la colaboración de voluntarios, con la finalidad de la búsqueda de personas sin techo, para el recuento y en los casos que fuera posible la obtención de información más específica de cada persona, a través de una entrevista estructurada y codificada.

La metodología que se siguió en este estudio, además de la entrevista codificada que ya hemos señalado, fue la "observación a distancia", en el caso de que la persona estuviera despierta y presentara una actitud positiva hacia la comunicación, se procedía a realizar dicha entrevista.

Por último en esta técnica, señalar que consideramos una oportunidad inmejorable el realizar entrevistas a personas sin techo, que además fueron inmigrantes. Ya que nos permitió conocer de primera mano las vivencias, necesidades y demandas de personas que se ven abocados a esta situación de exclusión, y se ven obligados a utilizar los servicios disponibles.

---

<sup>6</sup> Cruz Roja, Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza, Zaragoza, 2010.

Al ser una investigación de un grupo de personas relativamente reducido, hemos creído que estas son las técnicas de investigación más adecuadas y eficaces para conseguir alcanzar los objetivos que previamente nos habíamos planteado con este proyecto.

## CAPÍTULO 3- DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

A lo largo del siguiente trabajo el lector se va a encontrar con diferentes términos y conceptos que si no se está familiarizado con ellos pueden resultar confusos. El propósito del siguiente apartado es concretar los significados que se les otorgan a cada uno.

Es importante hacer mención al uso del término **inmigrante**, con este nos referimos a lo largo de todo el trabajo, a inmigrante procedente de otro país, es decir a inmigrante de origen extranjero.

Actualmente existe un desconocimiento por parte de la sociedad, en ocasiones generada por los medios de comunicación, sobre el colectivo de las personas sin techo. ¿Qué se entiende por "sin techo"? ¿Los mendigos son "sin techo"? Esta desinformación no llega a aclararse ni siquiera dentro del ámbito de la intervención social. Ya que nos encontramos con mucha confusión y dificultades en la distinción entre términos como sin hogar, sin techo, transeúnte o vagabundo...

Para delimitar el problema que pretendemos abordar y arrojar un poco de luz al estudio, debemos remitirnos a una serie de definiciones de estos conceptos, que faciliten la tarea de la elaboración de una definición propia.

Hay que decir que se trata de términos que se utilizan con mucha ambigüedad:

*"La razón de que tales nociones se utilicen con ambigüedad, y de que su uso sea indistinto radica, precisamente, en el hecho de que son muy numerosos los sujetos que simultanean- dependiendo de múltiples circunstancias- la práctica del nomadismo, del vagabundismo y la de la mendicidad."*<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Miguel Marco Fabre. De transeúntes, vagabundos y mendigos. Un estudio sociológico de la indigencia en Zaragoza en el tránsito de siglo. Tesis Doctoral. 1999.



En el lenguaje común se usan de manera indistinta los términos de sin techo, sin hogar, transeúnte y eso también incrementa la confusión que existe al respecto de la delimitación de cada uno de los términos.

Las diferentes acepciones de sin techo, sin hogar, transeúnte, tienen en común la característica de sufrir una pobreza y marginación extremas, aun así se hace vital el definir las por separado ya que cada una tiene rasgos específicos. Esa pobreza al igual que en la Edad Media designa "*la desprotección y el desamparo legal, así como la falta de prestigio social y la necesidad de ayuda*".<sup>8</sup> En ese aspecto no ha cambiado mucho la situación desde entonces.

En nuestro proyecto hemos decidido definir los conceptos de sin techo, sin hogar, transeúnte e indigente. Nos parecen cuatro conceptos muy importantes, cada uno con sus pequeños matices y de los que podemos sacar la idea de quién es la población objeto principal de este proyecto.

Para elaborar un marco conceptual, debemos recurrir a las fuentes más representativas de la problemática que nos ocupa como puede ser FEANTSA, Cáritas o la bibliografía al respecto que existe en la biblioteca de la Facultad de Ciencia Sociales y del Trabajo.

Para tratar de llevar cierta lógica comenzaremos con el concepto de transeúnte ya que creemos que es el más amplio y engloba al resto de términos. Pasaremos después a indigente, para seguir con persona sin hogar y terminar con sin techo. Creemos que de esta manera (de lo general a lo más específico) facilitamos la comprensión y todo adquiere más sentido.

Nos hemos decantado por estos términos y no otros porque a pesar de guardar cierta relación cada uno tiene a su vez características especiales,

---

<sup>8</sup>Martin Rheinheimer, "Pobres, mendigos y vagabundos, la supervivencia de la necesidad, 1450-1850", Editorial siglo XXI, Madrid, 2009. Página 77

además coinciden en menor o mayor grado con nuestra principal población objeto de estudio. Una vez analizados todos los conceptos pasaremos a realizar nuestra propia definición del fenómeno, para tratar de que esta sea lo más ajustada posible a lo que queremos estudiar en nuestro proyecto.

### **Concepto de transeúnte**

Para realizar un primer acercamiento a este concepto recurrimos a la obra de Tejero y Torrabadella, en la que define la situación como: "atributo que se atribuye a una experiencia de nomadismo o itinerancia que enfatiza la necesidad del sujeto de desplazarse para sobrevivir, para "buscarse la vida". Se trata de una mirada que puede desprender una visión neoromántica, posmoderna del vagabundo y según la cual el hecho de vivir en la calle formaría parte de una opción de vida concebida desde la libertad"<sup>9</sup>

Buscando otra mirada y para tratar de completar el término acudimos también a la que elaboró Cáritas (1984) año en el que se recogen las experiencias tratadas en las jornadas organizadas en relación a la reinserción social del transeúnte. Una de las ponencias fue la del psicólogo clínico experto en marginaciones sociales Florencio Martín Tejedor, y en ella apuntó lo siguiente:

"Defino el transeuntismo, con motivo de esta ponencia como aquel fenómeno social y cultural que afecta directamente a gran número de personas individuales y grupos familiares caracterizados por comportamientos y estilos de vida distintos a los del resto de ciudadanos, siendo los más destacados:

- El cambio frecuente de lugar de residencia
- La inexistencia de una fuente fija de ingresos derivados del trabajo
- La ausencia de sentimiento de pertenencia a un lugar o grupo;

---

<sup>9</sup> Elisabet Tejero y Laura Torrabadella, "Vidas al descubierto, historias de vida de los "sin techo", Icaria Milenrama, Madrid, 2010. Página 31.

- El progresivo aumento de la frecuencia de relaciones con instituciones benéficas y sociales;
- La aparición de síntomas calificados como de "anormalidad", "desviación", o "enfermedad";
- La inhibición de conductas cooperativas, colaboradoras o que indiquen en algún sentido participación;
- La soledad<sup>10</sup>

Según lo dicho por Sánchez Morales y Tezanos (1999) "Se define como transeúnte a aquella persona que "transita", que deambula de un sitio a otro, que está de paso, que va de institución en institución, de lugar en lugar, sin más recursos ni posesiones que lo que lleva consigo y que, en principio, busca trabajo o ayuda, con una filosofía de supervivencia a corto plazo"<sup>11</sup>

Acudiendo al diccionario de la RAE nos encontramos con que el término transeúnte se aplica a las personas que viven en un lugar durante un periodo de tiempo determinado o solamente están en él de paso.

Esta definición, como se puede observar, no hace referencia alguna al significado que en las Ciencias Sociales en general se aplica a dicho término.

En lo referente a este concepto nos ha llamado mucho la atención el hecho de observar como poco a poco el término ha ido perdiendo peso dentro de la especialización social. Todas las características que el psicólogo Florencio Martín Tejedor asigna a las personas que son consideradas transeúntes, son en la actualidad las que asignaríamos a las personas sin techo que veremos más tarde. Nos referimos a lo mismo pero con distinta palabra, lo que en 1984 era definido como transeúnte es hoy en día lo que se denomina sin techo. Nos choca también porque si bien ya en los años 80 se hacía referencia a todo lo social que conlleva el término no entendemos como en fuentes como la RAE

---

<sup>10</sup>Florencio Martín Tejedor, "Reinserción social del transeúnte, jornadas internacionales de estudio", Caritas, Zaragoza, 1983. Página 26.

<sup>11</sup>Maria del Rosario Sánchez Morales y Susana Tezanos, "La población "sin techo" en España: un caso extremo de exclusión social", Sistema, Madrid, 1999. Página 2.

solo se haga alusión como característica de alguien que está de paso. El término nos parece incompleto para designar la realidad que vamos a estudiar, ya que ignora ciertos matices que consideramos vitales como puede ser todo el hecho de ruptura de lazos familiares

### **Concepto de indigente**

En referencia a este término queremos matizar que es algo obsoleto, y ya casi en desuso por su carga peyorativa.

Siguiendo con la obra de Tejero y Torrabadella, "se utiliza para referirse a la pobreza de las personas que viven en la calle o que no tienen un techo estable. Ese que no tiene suficientes medios para subsistir, nos conduce a una concepción básicamente económica y que pone en el centro del debate el acceso o no a ingresos monetarios".<sup>12</sup>

Por otro lado si recurrimos a la definición que hace EAPN nos encontramos con que "Es una generalización de una situación de abandono y falta absoluta de medios. Es excluyente ya que se limita a nombrar las carencias físicas, sin reparar en las consecuencias personales y sociales que supone la situación de sin hogar."<sup>13</sup>

Este concepto es en el que menos nos vamos a detener de los cuatro ya que se trata de un término que si bien en los medios de comunicación se utiliza con bastante frecuencia, los profesionales que trabajan en el ámbito de lo social han dejado de hacer uso de él. Este término no nos termina de convencer ya que en la mayoría de las ocasiones se usa para hacer referencia únicamente a la escasez de recursos monetarios, a que no tiene medios para subsistir, sin ni siquiera nombrar todas las otras carencias que presentan de tipo social.

---

<sup>12</sup>Elisabet Tejero y Laura Torrabadella, "Vidas al descubierto, historias de vida de los "sin techo", Icaria Milenrama, Madrid, 2010. Página 28.

<sup>13</sup>EAPN España, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la exclusión Social, 2010. [http://www.fundacionluisvives.org/actualidad/noticias/archivo/2010/06/09/indigente\\_mendigo\\_o\\_vagabundo\\_vs\\_persona\\_sin\\_hogar\\_es\\_lo\\_mismo.html](http://www.fundacionluisvives.org/actualidad/noticias/archivo/2010/06/09/indigente_mendigo_o_vagabundo_vs_persona_sin_hogar_es_lo_mismo.html)

## **Concepto de "persona sin hogar"**

En este concepto es en el que nos encontramos con mayor problemática ya que en la literatura existente en muchas de las ocasiones no se hace distinción entre persona sin techo y personas sin hogar, aunque cada uno lleva unas connotaciones que los diferencian. Sobre todo si hacemos énfasis en el concepto tan amplio y filosófico como es el de "hogar".

El Observatorio Europeo del Sinhogarismo lo define como "Todas aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma"<sup>14</sup>

Mientras que la definición de persona sin hogar a la que se hace referencia desde Cáritas es "Se trata de personas que tienen serias dificultades para acceder a los recursos de atención organizada. Este concepto no atiende solo a la carencia de un espacio físico (ya sea en propiedad, arrendado, prestado e incluso "okupados"), sino también a la inexistencia o casi ausencia de los correspondientes y necesarios componentes emocional, afectivo, psíquico y social para el pleno desarrollo de la dignidad humana"<sup>15</sup>

La EAPN realiza una definición más escueta pero bastante precisa y afirma que el término de personas sin hogar "se refiere a la carencia de un

---

<sup>14</sup>Dragana Avramov, coordinadora del Observatorio Europeo del sinhogarismo, 1995. Página 13 de "La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI"

<sup>15</sup>Cáritas Diocesana España, tríptico elaborado con motivo de la celebración del día de las personas sin hogar, 2009.

espacio físico propio donde desarrollar una vida autónoma, así como a la ruptura de relaciones personales que han sufrido estas personas”<sup>16</sup>

Otro punto de vista muy interesante y a tener en cuenta, es el propuesto por Cabrera, que nos habla del sinhogarismo en su artículo “La Acción Social con personas sin hogar en España”:

“El sinhogarismo en su forma más grave sería el de quienes viven literalmente a la intemperie, sin techo, y por tanto carecen de un lugar físico donde residir, no disponen de un espacio para la privacidad y las relaciones sociales, ni cuentan con ningún título legal que les permita reclamar el uso y disfrute de un espacio para sí mismos; a esta situación extrema le seguiría en orden de gravedad el caso de quienes se encuentran temporalmente alojados en albergues con una periodo de estancia determinado de antemano, de forma puntual o permanente; finalmente, otras modalidades más “suaves” o mitigadas del problema, sería el caso de quienes participan de programas de alojamiento alternativo con estancias de duración indeterminada, quienes están alojados temporalmente por amigos o familiares, quienes viven en chabolas, en edificios ocupados, en condiciones de hacinamiento extremo, etc.”<sup>17</sup>

Algunos autores hacen referencia únicamente al hecho de que estas personas carecen de un techo en el que cobijarse y por ello duermen a la intemperie. Otros consideran sin hogar a aquellas personas que aun teniendo un techo como tal este no cumple las condiciones mínimas de habitabilidad o su duración es determinada. Y otros como es el caso de Cáritas si que menciona otros aspectos como son la ausencia de componentes afectivos o emocionales. No existe una definición universal, no todos están de acuerdo en lo que se considera un sin hogar. Ninguna de las definiciones ofrecidas está mal, ninguna bien. Creemos que sería beneficioso el hecho de que se revisara el concepto, porque en algunos casos la diferencia de significado es enorme y ello no hace más que alimentar la confusión a aquel que trata de acercarse al fenómeno.

---

<sup>16</sup>EAPN España, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2010.  
<http://www.fundacionluisvives.org/integractua/?p=1197>

<sup>17</sup>Pedro José Cabrera Cabrera, “La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI. Avances y retos en la última década”, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, Madrid, 2009. Páginas 13-14

## Concepto de "persona sin techo"

Según la definición que propone Cáritas, y que resulta muy completa y concisa, "los sin techo son personas o familias que están socialmente excluidas de ocupar permanentemente un domicilio adecuado y personal. Personas o familias que no tienen vivienda propia y están condenadas a vivir en la calle o como **vagabundos**, están temporalmente alojados en refugios o centros de acogida, especialmente creados para personas "sin techo" por las autoridades públicas o por el sector voluntario; están temporalmente alojadas en el sector privado, en establecimientos de cama y desayuno, hoteles baratos u otros refugios privados, o con amigos o familiares, con los que se podrían ver forzados a cohabitar; ocupar, legal o ilegalmente, viviendas inseguras, cabañas, chozas, casas abandonadas, barracas, etc; residen en instituciones; tienen una vivienda que no se puede considerar adecuada o socialmente aceptable, y que por tanto, se convierten en personas o familias mal alojadas".<sup>18</sup>

Una de las obras más utilizada para esta delimitación conceptual, es la de "Vidas al Descubierto" de Tejero y Torrabadella, en este caso al hablar del fenómeno sin techo se simplifica más, de modo que:

*"nos remite a la situación física de no tener vivienda, ni acceso a ella. Estamos hablando por tanto de la imposibilidad del individuo de construirse y reproducirse como un ser humano completo. Podríamos afirmar que detrás de esta expresión encontramos una concepción del individuo como un sujeto de derecho, propia de la tradición liberal"*<sup>19</sup>

Otra definición interesante de revisar del concepto de sin techo, es la dada por el Consejo Europeo en 1992 ya que es justo en esos años cuando se empieza a hacer uso de dicho termino. Según el Consejo Europeo "los sin techo son personas o familias que están socialmente excluidas de ocupar permanentemente un domicilio adecuado y personal, personas o familias que:

---

<sup>18</sup>Cáritas Diocesana España, 1997. Página 2 del documento "Los inmigrantes "sin hogar" un caso extremo de exclusión social"

<sup>19</sup>Elisabet Tejero y Laura Torrabadella, "Vidas al descubierto, historias de vida de los "sin techo", Icaria Milenrama, Madrid, 2010. Página 35.

- No tienen techo sobre sus cabezas y están condenadas a vivir en la calle como vagabundos
- Están temporalmente alojados en refugios o centros de acogida, especialmente creados para personas "sin techo" por las autoridades públicas o por el sector voluntario
- Están temporalmente alojadas en el sector privado, en establecimientos de cama y desayuno, hoteles baratos u otros refugios privados, o con amigos, o familiares con los que se ven forzados a cohabitar
- Ocupan, legal o ilegalmente, viviendas inseguras, cabañas, chozas, casas abandonadas, barracas, etc.
- Residen en instituciones, hospitales, prisiones y hospitales psiquiátricos, no teniendo domicilio al que acudir al salir de estas instituciones.<sup>20</sup>

Esta definición a decir verdad es demasiado amplia dando lugar a confusión, ya que considera como "sin techo" a un grupo muy amplio de personas. Con esto podemos ver como al principio y ante la novedad del concepto ni siquiera los profesionales sabían muy bien como acotarlo. En esta definición dada por el Consejo Europeo se incluyen grupos de población que hoy en día no están considerados sin techo como tal como pueden ser los ocupas o las personas que por falta de medios se ven obligadas a convivir con sus familiares.

Por último la EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social), lo concreta más en "Las personas que viven y duermen en la calle, centrándose solo en las carencias físicas de estas personas, dejando de lado los aspectos personales que conlleva esta situación"<sup>21</sup>

Esta definición quizás se acerca más a la entendida por indigente al no tener en cuenta más que las carencias físicas del sujeto.

---

<sup>20</sup>Consejo Europeo, 1992. [http://jmherera.webs.ull.es/estudios\\_sintecho1.htm](http://jmherera.webs.ull.es/estudios_sintecho1.htm)

<sup>21</sup>EAPN España, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2010. [http://www.fundacionluisvives.org/actualidad/noticias/archivo/2010/06/09/indigente\\_mendigo\\_o\\_vagabundo\\_vs\\_persona\\_sin\\_hogar\\_es\\_lo\\_mismo.html](http://www.fundacionluisvives.org/actualidad/noticias/archivo/2010/06/09/indigente_mendigo_o_vagabundo_vs_persona_sin_hogar_es_lo_mismo.html)



El concepto de persona sin techo al que vamos a hacer referencia a lo largo del proyecto es mucho más global y abarca más aspectos que el hecho de no poseer una vivienda donde alojarse. La que más se puede asemejar de las ofrecidas anteriormente es la dada por Caritas para hacer referencia a las personas sin hogar. Es la que más se aproxima porque no se refiere únicamente a la ausencia de un hogar sino que también añade otros componentes como la ausencia de ciertos componentes afectivos y sociales.

Una vez dicho esto construiremos nuestra propia definición operativa de lo que para nosotros va a ser persona sin techo de ahora en adelante y a lo largo de todo el proyecto.

Entendemos por sin techo toda aquella persona que sufriendo exclusión social carece de una vivienda en la que alojarse y por lo tanto se ve abocado a dormir en la calle o a hacer uso de alguno de los servicios destinados específicamente a este tipo de necesidad. A la condición de sin techo no solo va unida la falta de vivienda sino que hay que sumar la falta de una red de apoyo, vínculos afectivos y un adecuado contexto en el que desarrollarse.

## CAPÍTULO 4. CONTEXTOS GEOGRÁFICO, SOCIAL Y ECONÓMICO

### 4.1 CONTEXTO GEOGRÁFICO

Tanto la investigación como la propuesta de intervención están enmarcadas dentro de la ciudad de Zaragoza.

Estamos hablando de la capital de la Comunidad Autónoma de Aragón, representando una parte de la población muy importante de la misma. Se trata de una de las ciudades más importantes del país en cuanto a número de habitantes, y está en constante crecimiento. De acuerdo con los datos del Padrón Municipal, la población de la ciudad de Zaragoza a 30 de diciembre de 2010 era de 699.917. Esta cifra hace que sea una investigación de cierta relevancia, y a la vez posibilita estudiar más a fondo tanto los recursos como la población objeto de estudio.

Cuenta con una población inmigrante de 108.569 habitantes, que representa un 15'5% de la población total de la ciudad de Zaragoza.

Tabla 1: Población Zaragoza según procedencia en 2010

	Hombres	Mujeres	Total
<b>España</b>	282.917	308.383	591.300
<b>Europa</b>	22.669	20.191	42.860
<b>África</b>	16.194	8.678	24.872
<b>América</b>	15.020	19.431	34.451
<b>Asia</b>	3.491	2.872	6.363
<b>Oceanía</b>	8	15	23
<b>Apátrida</b>	32	16	48
<b>TOTAL</b>	<b>340.331</b>	<b>359.586</b>	<b>699.917</b>

Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza, [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)

### 4.2 CONTEXTO ECONÓMICO

En este pequeño apartado lo que hemos tratado es ofrecer una visión general, sobre todo a través de datos estadísticos, de la situación económica

de España, Aragón y Zaragoza. Para ello nos hemos fijado especialmente en aspectos como el PIB, el mercado laboral, y la evolución de la población, y todo ello con el objetivo de situar al lector en el contexto en el que se desarrolla el fenómeno que tratamos a lo largo del proyecto, personas inmigrantes de origen extranjero sin techo.

Al hablar de la situación económica, es de obligatoria mención el estado de crisis económica que atraviesa España, donde en los últimos años asistimos a un enorme aumento del número de parados, y a miles de personas que sufren grandes dificultades económicas.

Esta crisis ha sido el pretexto utilizado por los gobiernos del PSOE primero, y posteriormente del PP para realizar un ataque sin precedentes al Estado del Bienestar, eliminando y recortando toda clase de políticas sociales, e incluso arrebatando derechos a diferentes colectivos, como las personas dependientes, o los inmigrantes en situación irregular.

Consideramos que ante una situación de crisis económica como la actual, se deberían reforzar las políticas sociales destinadas a ayudar a los más afectados por esta situación, y que es injustificable de ningún modo los recortes en los ya escasos recursos destinados a la población más desfavorecida.

Si hablamos de España y haciendo referencia literal a los recogido en el ***Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010***, se puede afirmar que <sup>22</sup>“la economía española ha dado en 2010 los primeros pasos hacia la recuperación, consolidando el cambio de tendencia iniciado en la segunda parte de 2009 y dejando atrás el peor año económico de su historia reciente”

---

<sup>22</sup> CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010”. Página 5.

Tabla 2: Evolución del PIB en España

Fecha	PIB en millones
2011	1.073.383
2010	1.051.342
2009	1.047.831
2008	1.087.749
2007	1.053.161

Fuente: Elaboración propia a raíz de los datos vistos en: <http://www.datosmacro.com/pib/espana>

En esta tabla se aprecia esa leve recuperación, y las cifras del 2009 considerado como uno de los peores de los últimos años.

“El Producto Interior Bruto español ha experimentado una suave caída del 0,1%. La tasa de crecimiento del PIB español se ha situado por primera vez, en al menos los últimos quince años, por debajo de la media de la UEM, lo que pone de manifiesto el mayor alcance de la crisis en España.”<sup>23</sup>

El PIB es una medida que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios finales de un país durante un periodo que normalmente suele ser de un año. Si el PIB desciende, como es el caso, se pueden sacar interpretaciones como que el número de desempleados ha crecido. Si se produce menos, se necesita menos mano de obra, lo que conlleva a que gente pierda su puesto de trabajo.

Si nos centramos ya en la situación de Aragón resulta que “tras sufrir en 2009 un significativo deterioro de su PIB la economía aragonesa inició en 2010 su recuperación, mostrando en el conjunto del año una leve caída del PIB del 0,2%, tan sólo una décima más que la media española. Así, en un contexto internacional de recuperación de impulso en la actividad productiva y en el

---

<sup>23</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010”. Página 8.

comercio internacional, Aragón, al igual que España, no ha sido capaz de finalizar el proceso de ajuste tras la crisis.”<sup>24</sup>

Tabla 3: Evolución del PIB en Aragón

Fecha	PIB en millones
2007	32.906
2008	34.072
2009	32.497
2010	32.657

Fuente: Tabla de elaboración propia a través del documento “Datos básicos de Aragón” realizado por el Instituto Aragonés de Estadística del 2011.

Tras ese año 2009 en el que tanto el PIB de España como el de la mayoría de sus Comunidades Autónomas sufre un descenso considerable, se ha producido una leve mejora pero no ha sido suficiente como para alcanzar las cifras de años anteriores. La recuperación no se ha producido del todo. Hubiera sido interesante tener las cifras de lo que llevamos de 2012, actualmente estamos pasando por una de las peores épocas que se recuerda y de esta manera podríamos haber comprobado la evolución del PIB respecto a estos años anteriores.

Los únicos datos a los que hemos podido acceder en relación al PIB en este año 2012 ha sido lo poco que han publicado diversos medios nacionales el pasado 23 de Julio. En estas noticias se hacía público lo siguiente: “La estimación del Banco de España, a partir de la última cosecha de datos disponibles, sitúa el retroceso de la tasa trimestral del PIB en el 0,4%, una variación negativa que supera en una décima la registrada entre enero y marzo.”<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010”. Página 8.

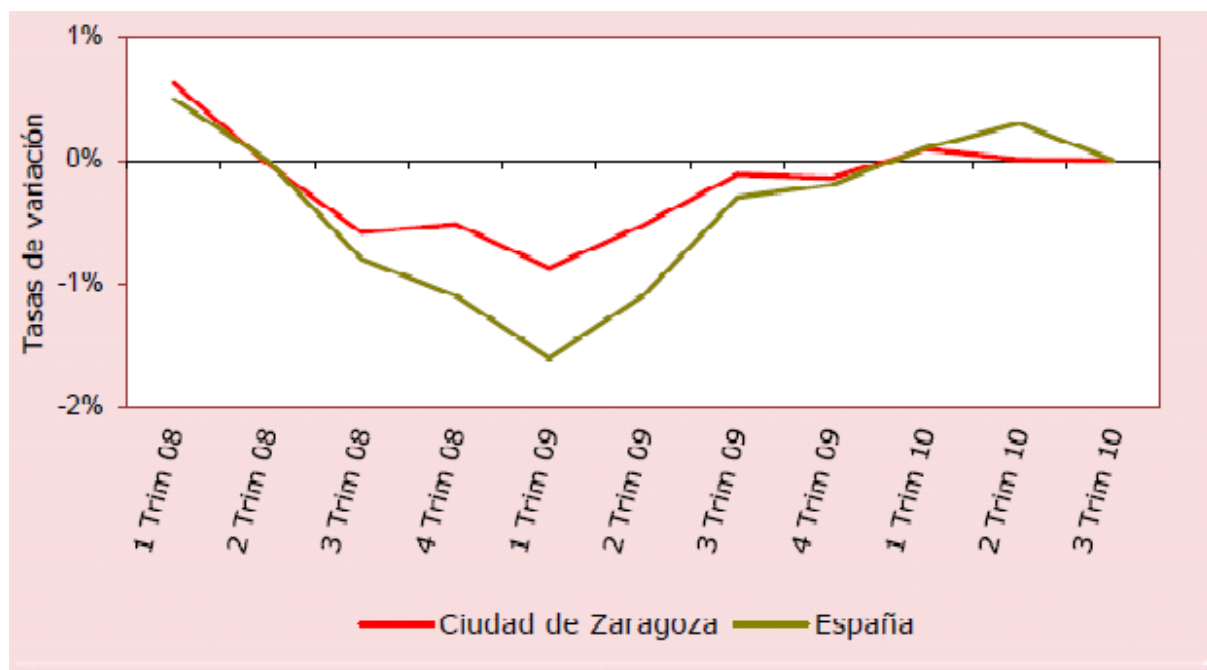
<sup>25</sup>Versión digital del diario El País con fecha de publicación 23 de Julio.  
[http://economia.elpais.com/economia/2012/07/23/actualidad/1343030605\\_930505.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/07/23/actualidad/1343030605_930505.html)

Con noticias como estas y sin tener los datos finales del año nos podemos aventurar que el PIB va a sufrir un descenso en relación al anterior curso del 2011.

Atendiendo a los datos proporcionados por el **Boletín Económico Ciudad de Zaragoza nº5**, informe elaborado por el FUNDEAR para el Ayuntamiento de Zaragoza:

“La actividad económica de la ciudad de Zaragoza sufre cierto debilitamiento entre julio y septiembre de 2010. En efecto, la tasa de variación intertrimestral del PIB fue del 0%, tras varios trimestres con crecimiento positivo. A su vez, en España la actividad tampoco mostró avance alguno respecto al trimestre previo. Ello muestra que la recuperación económica parece que no termina de cobrar firmeza y se muestra de momento débil tanto en la ciudad de Zaragoza como en el conjunto nacional.”<sup>26</sup>

Gráfico 1: Variación intertrimestral del PIB en Zaragoza y España 2011



Fuente: Página 3, Fundear, “Boletín Económico Ciudad de Zaragoza nº5”, Zaragoza, 2011.

Otro de los aspectos que consideramos relevante es el empleo. El empleo es la puerta principal hacia la inclusión social. Todo forma parte de una línea lógica. Si encuentras empleo, tienes dinero, si tienes dinero puedes acceder

<sup>26</sup>Fundear, “Boletín Económico Ciudad de Zaragoza nº5”, Zaragoza, 2011. Página 2.

con mayor seguridad a una vivienda y de esta manera ver cubiertas las necesidades más básicas.

Haremos referencia de manera literal de nuevo al **Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010**, “tras un largo periodo de creación de empleo, el mercado de trabajo sufrió en 2008 un importante ajuste derivado del progresivo deterioro de la actividad económica, que continuó un año más e hizo de 2009 uno de los más duros de las últimas décadas. El ejercicio 2010 no ha corregido este rumbo y ha supuesto un deterioro adicional, pero no ha sido tan desfavorable como 2009. En este sentido, si en 2010 ha continuado el ajuste (237.700 empleos perdidos en España y 26.700 en Aragón, con datos a diciembre), lo ha hecho a un ritmo inferior al de 2009 en los que se destruyeron 1.210.900 y 34.000 empleos, respectivamente.”<sup>27</sup>

Tabla 4 Resumen del mercado de trabajo. España y Aragón. 2009 y 2010

	Miles de personas		Δ 10/09 (%)
	2009	2010	
<b>España</b>			
Población = ó > 16 años	38.431,6	38.479,1	0,1
Activos	23.037,5	23.088,9	0,2
Ocupados	18.888,0	18.456,5	-2,3
Parados	4.149,5	4.632,4	11,6
Parados que buscan primer empleo	300,1	355,2	18,4
Inactivos	15.394,1	15.390,2	0,0
<b>Aragón</b>			
Población = ó > 16 años	1.117,0	1.111,1	-0,5
Activos	658,5	646,2	-1,9
Ocupados	574,1	550,8	-4,1
Parados	84,4	95,4	13,0
Parados que buscan primer empleo	3,5	6,3	79,3
Inactivos	458,5	464,9	1,4

Fuente: Página 25, CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010

Para ver la terrible evolución que sigue el número de desempleados en España no hace falta más que ver las cifras de los últimos 3 años (contando

<sup>27</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Informe sobre la situación económica y social de Aragón del año 2010”. Página 25.

con este actual 2012). En marzo de 2010 la cifra de desempleados era de 4.166.613, un año más tarde era de 4.333.269, y actualmente, el último dato que se tiene del INE, data la cifra de parados en 5.639.500, lo que supone una tasa de paro del 24´4%.

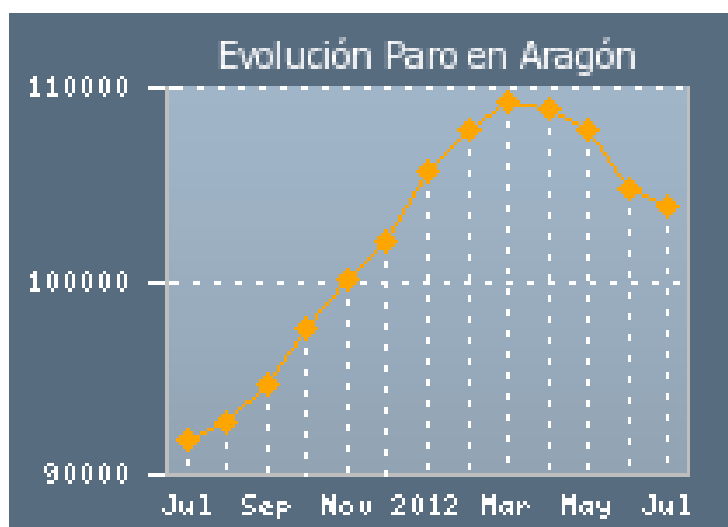
Conocidos estados datos proporcionados por la Encuesta de Población Activa (EPA) publicados por el INE, podemos afirmar que las cifras son verdaderamente preocupantes y pueden seguir empeorando marcando récords históricos de paro en este país.

Durante el pasado 2010 la crisis económica por lo que seguimos atravesando actualmente ha hecho que mucha gente pierda su puesto de trabajo, y a su vez que sean mayores las dificultades a la hora de acceder a este. En 2010, la tasa de paro aragonesa llegó, según la **Encuesta de Población Activa (EPA)**, al 14,8%, casi 11.000 desempleados más que en 2009.

Las cifras más recientes, con fecha de 10 de Marzo del 2012, las encontramos en [www.parodeespana.com](http://www.parodeespana.com). "El paro en Aragón alcanza la cifra oficial de 104.859 parados. Así es después que este último mes de Junio el paro bajó en Aragón con 3.043 personas respecto al mes anterior de mayo, es un -2,82% de bajada. Las cifras del paro en Aragón el año pasado eran de 91.271 desempleados, así que la diferencia anual es de 13.588 parados más."



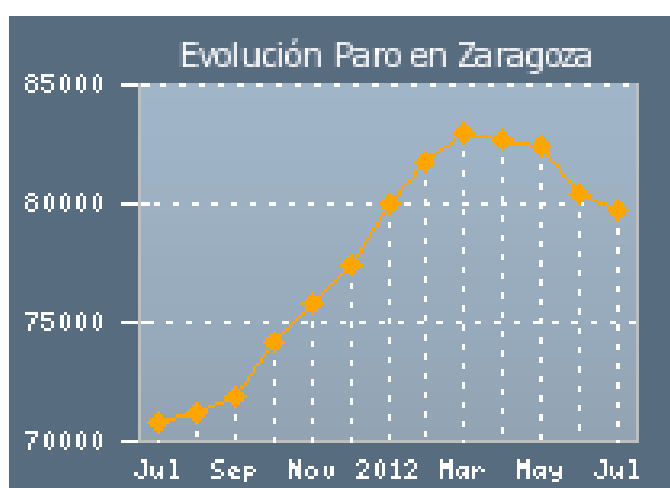
Gráfico 2: Evolución Paro en Aragón 2011-2012



Fuente: [www.parodeespana.com](http://www.parodeespana.com)

Si nos centramos en la ciudad de Zaragoza, "El desempleo de Zaragoza está actualmente situado en los 80.365 parados. El último mes de junio bajó en 2.051 personas respecto al mes anterior de mayo, es un -2,49% de bajada. Las cifras del desempleo en Zaragoza el año anterior eran de 69.813 desempleados, siendo entonces la diferencia interanual de 10.552 parados más."

Gráfico 3: Evolución paro en Zaragoza 2011-2012



Fuente: [www.parodeespana.com](http://www.parodeespana.com)

## **Situación de los inmigrantes**

Buscando algún dato sobre la situación de los inmigrantes en el mercado laboral nos encontramos con una pequeña tabla en la que se pueden apreciar los parados en miles de personas según nacionalidad y sexo:

Tabla 5: Parados por nacionalidad y sexo. Miles de personas. Medias anuales. Aragón. 2009-2010.

	Población parada total			Población parada española			Población parada extranjera		
	Ambos sexos	Varones	Mujeres	Ambos sexos	Varones	Mujeres	Ambos sexos	Varones	Mujeres
2009	84,5	48,9	35,6	54,5	28,5	26,1	29,9	20,4	9,5
2010	95,4	50,3	45,1	67,1	34,7	32,4	28,4	15,7	12,7
Diferencia núms. abs. (miles)	11,0	1,4	9,5	12,6	6,3	6,3	-1,5	-4,7	3,2
Δ 2009/2010 %	13,0	2,9	26,8	23,1	22,0	24,0	-5,0	-23,0	33,7

Fuente: Informe laboral 2010 de Aragón elaborado por CESA.

Acompañado de una breve síntesis y explicación: "Durante el último año, el crecimiento en Aragón del número de parados, próximo a 11.000 personas (13,0% más que en 2009), se ha dado por la ampliación del total de desempleados nacionales y la del colectivo de mujeres paradas extranjeras. En su conjunto, la población desempleada española subió en casi 12.600 personas (23,1%), mientras que la extranjera se redujo en 1.500 (-5,0%). Entre esta última, los varones disminuyeron sus cifras en 4.700 personas (-23,0%), mientras que las mujeres foráneas desocupadas aumentaron en 3.200 (33,7%). Tanto la población española masculina (22,0%) como la femenina (24,0%) han incrementado su volumen de parados en 6.300 personas cada una."<sup>28</sup>

En contraposición a los parados, arrojaemos algún dato sobre los que han sido contratados, "la procedencia de los trabajadores extranjeros que han sido contratados en la Comunidad aragonesa es diversa, pero más de la mitad

<sup>28</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón "Panorama Laboral y empleo 2010". Página 25.

del conjunto (un 57,3%) provienen de cuatro países diferentes: Rumania (33,6%), Marruecos (11,8%), Ecuador (6,6%) y Colombia (5,3%).”<sup>29</sup>

“Si se estudia la contratación de trabajadores no españoles por género, se observa que el colectivo masculino es muy superior en número al femenino (74.400 hombres frente a 41.601 mujeres). Los contratos firmados por los varones suponen el 64,1% y por las mujeres el 35,9%. Al cruzar estos datos con el país de origen, se obtiene que los hombres predominan más en el caso de los extranjeros de origen africano y europeo (Polonia sería la excepción) y las mujeres tienen más presencia en el caso de los países sudamericanos.”<sup>30</sup>

Con todo esto nos podemos dar cuenta de que España está atravesando un periodo de crisis bastante grave, la cosa no ha terminado y en los siguientes años se prevé que todas estas cifras que hemos nombrado sean todavía más acusadas.

#### 4.3 CONTEXTO SOCIAL

Para este apartado hemos hecho uso de un único documento, ***Informe sobre la situación económica y social de Aragón 2010*** elaborado por el CESA, en concreto en su documento centrado en el panorama social. Lo que hemos hecho nosotros no es más que un resumen de los apartados que hemos considerado más importantes y necesarios para entender un poco el tejido de la población aragonesa.

Los últimos datos disponibles sobre la población aragonesa son provisionales y proceden del padrón a 1 de enero de 2011. En ellos, la Comunidad aragonesa ha registrado los 1.345.132 habitantes.

La inmigración, como en los últimos años, sigue teniendo especial relevancia en el devenir de la población aragonesa. Los últimos datos presentan 173.086 habitantes foráneos, el 12,8% del total de la población aragonesa, igual porcentaje que en 2009. Desde 2005 el incremento total del

---

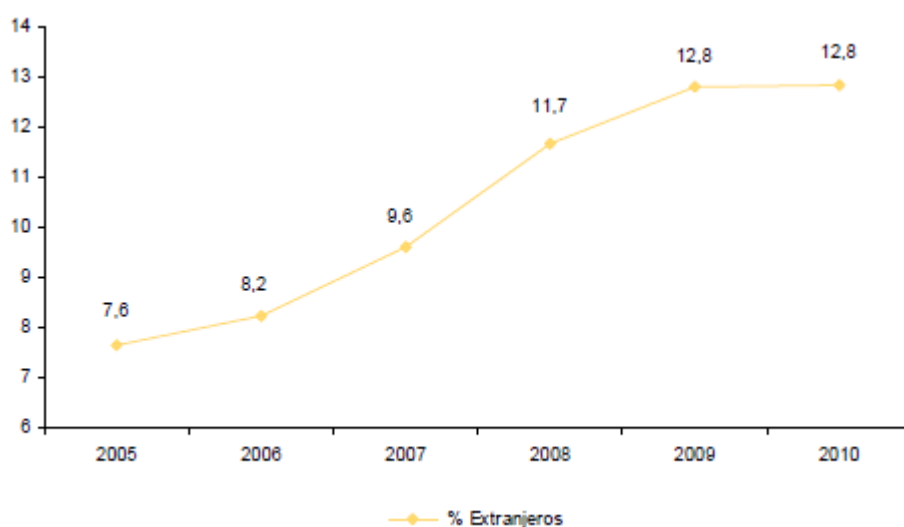
<sup>29</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Panorama Laboral y empleo 2010”. Página 51.

<sup>30</sup>CESA, Consejo Económico y Social de Aragón “Panorama Laboral y empleo 2010”. Página 52.

número de extranjeros empadronados en la Comunidad ha ascendido en 76.238 habitantes.

Este gran aumento del número de inmigrantes en un espacio de tiempo tan corto, se debería haber visto acompañado de políticas de integración más eficaces, que hicieran posible la construcción de una sociedad multicultural, que convirtiera el respeto por lo diferente en un valor fundamental.

Gráfico 4: Evolución de los habitantes empadronados extranjeros. Porcentaje de la población extranjera sobre el total de la población. Aragón 2005- 2010.



Fuente: Tabla extraída del Informe 2010 sobre el panorama social en Aragón elaborado por CESA

Según el informe citado, la población extranjera creció en 2010 en 948 habitantes, un incremento bastante más moderado que en los años anteriores y que se ha visto afectado por el contexto de crisis económica. Desde 2005, en todos los periodos el número de extranjeros ha sido superior en cifras absolutas a este 2010; de esta forma, los inmigrantes crecieron en 8.513 en 2005/06, en 19.043 en 2006/07, en 30.488 en 2007/08 y en 17.246 en 2008//09. La variación interanual relativa de extranjeros en 2010 fue del 1%, diez puntos porcentuales inferior a la del año precedente.

La provincia de Zaragoza es la que tiene el número de extranjeros más elevado con 127.642 registrados, el 73,7% de toda la población foránea en Aragón. Su crecimiento fue de 1.202 personas en relación a 2009 (un 1% más).

En el conjunto de España la cifra de extranjeros, a 1 de enero de 2010, llegó a los 5.747.734 habitantes, lo que representa el 12,2% del total de la población registrada.

Entre Cataluña, Madrid, Valencia y Andalucía se concentraban el 67,4% de los residentes de nacionalidad extranjera.

En lo referente a la población extranjera en la Comunidad aragonesa, esta la componen 95.076 hombres (54,9%) y 78.010 mujeres (45,1%). Si son analizadas las áreas de procedencia, la mayoría de esa población viene de la Unión Europea (50,5%). Los habitantes provenientes de la UE-27 han supuesto 87.414 personas, con un incremento en cifras absolutas de 1.123 en comparación con 2009. El continente americano proporciona el 22,3% de los extranjeros empadronados, seguido del continente africano con el 21,4%. Los originarios de Asia y de la Europa no comunitaria suponen el 3,6% y el 2,1%, respectivamente. En su distribución por género, las poblaciones que vienen de la Europa no comunitaria (56,8%) y de América (56,2%) presentan mayor porcentaje de mujeres. En el resto de áreas predomina la población masculina.

Rumania, Marruecos, Ecuador y Colombia son los países que proporcionan mayor número de extranjeros en Aragón, estas nacionalidades representan el 58,7% del colectivo inmigrante.

Bulgaria, Argelia, Portugal, China y Polonia, concentran el 14,4% de todos los extranjeros.

Todos y cada uno de estos países de procedencia, superan los 4.000 habitantes empadronados. Únicamente la población rumana (64.546), la marroquí (18.414) y la ecuatoriana (10.795) se encuentran por encima de los 10.000.

Si se desagrega por género se constata que, por un lado, la población masculina es mayoritaria en los inmigrantes provenientes de África: Senegal (84,7%), Gambia (74,1%), Argelia (68,6%) y Marruecos (62,7%). Por otro lado, la proporción más elevada de mujeres llega del continente americano: Nicaragua (75,4%), Brasil (68,8%), República Dominicana (60,4%), Colombia (54,8%) y Perú (51,1%).

Esto representa un cambio radical en la estructura social, convirtiéndose en una sociedad más heterogénea con diversidad de culturas, este hecho se puede considerar una excelente oportunidad para un aprendizaje mutuo, en el que tanto los inmigrantes como los españoles podamos aprender las diferentes formas de entender el mundo y la sociedad; es decir enriquecer nuestra cultura.

Esta oportunidad, en ocasiones, no se ha sabido aprovechar y se ha visto a los inmigrantes como una amenaza a los intereses de la población autóctona, o por hecho tantas veces repetido en la historia del miedo a lo diferente, lo que ha provocado la concentración de inmigrantes en zonas determinadas de las ciudades en muchos casos las más degradadas, por ser las viviendas con precios más bajos.

Esto es solo una manifestación más que hace patente la necesidad de políticas de integración y convivencia más eficaces, que consigan eliminar de una vez por todas toda clase de comportamientos racistas y xenófobos que se perpetúan en nuestra sociedad, y que tan relacionados están con el fenómeno de la exclusión social severa, que sufren las personas sin hogar inmigrantes.

## CAPÍTULO 5- CONTEXTO LEGISLATIVO

Debemos señalar como nota inicial en este apartado que en nuestro país no existen leyes específicas destinadas a la población sin techo. Este hecho se explica con lo ya comentado, de la escasa atención por parte de la sociedad, a las personas que se encuentran en esta situación de grave exclusión.

Ante esto, para elaborar un marco legislativo que sea de utilidad para nuestra investigación hemos tenido que recurrir a toda la legislación que de una forma u otra guardara relación con el fenómeno de "los sin techo", y por otra parte a la legislación existente en materia de extranjería e inmigración.

**Declaración de los Derechos Humanos (1946)** debemos nombrarla en primer lugar, deteniéndonos en lo más general para pasar a lo específico, entre otras cosas especifica en su artículo 25.1, que todo el mundo tiene derecho a unas condiciones de vida adecuadas para su salud y bienestar, así como al de su familia, incluyendo alimentos, vestimentas, vivienda y asistencia social y médica.

**Constitución Española de 1978**, continuando en la línea de leyes generales, es casi una obligación recurrir a la Constitución, en la que citaremos diversos artículos:

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

En el artículo 14 aparece que no puede existir *discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*

Otro artículo que debemos recoger es el 40, que recoge los *poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco de una política de estabilidad económica. De manera especial realizarán una política orientada al pleno empleo.*

El último artículo de la Constitución, que creemos necesario citar, es el 50, que se refiere a la tercera edad: *los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.*

En lo referente a la Unión Europea, debemos destacar que la Comunidad Económica Europea recomienda que las prestaciones económicas vayan acompañadas de medidas de integración económica y social (en materias de salud, vivienda, formación y empleo).

El **Consejo Europeo de Lisboa (2000)** supone que la lucha contra la pobreza y contra la exclusión social se convierta en uno de los ejes fundamentales, dentro del modelo social europeo. Destacando el valor de las medidas de inserción profesional. Un extracto de las conclusiones que se sacaron de este Consejo en marzo de 2000 fue: "Es inaceptable el número de personas que viven en la UE por debajo del umbral de la pobreza y excluidos socialmente. Hay que tomar medidas que tengan un impacto decisivo en la erradicación de la pobreza, estableciendo objetivos adecuados que deberán abordarse en el Consejo antes de finales de año"

A continuación aparece un listado de las principales disposiciones legales en España que guardan relación con la materia de extranjería:



- Convención de Ginebra, de 28 julio de 1951, sobre el Estatuto de los Refugiados.
- Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994 de 19 mayo.
- Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, de 14 de junio de 1985.
- Convenio de Dublín, de 15 de junio de 1990, relativo a la determinación del Estado responsable del examen de las solicitudes de asilo presentadas en los Estados miembros de la Unión Europea.
- Real Decreto 203/1995, de 26 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984 de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre y por la Ley Orgánica 14/2003 de 20 de noviembre.
- Código Civil, modificado por la Ley 36/2002, de 8 de octubre, en materia de nacionalidad.
- Real Decreto 178/2003, de 14 de febrero sobre entrada y permanencia en España de Nacionales de Estados Miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo.
- Ley Orgánica 14/2003, de 20 noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros y su integración social, modificada por la Ley 8/2000, de 22 de diciembre; de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local; de la ley

30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

- Real Decreto 2393/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Recientemente el gobierno central ha impulsado el Real Decreto-ley 16/2012 de 20 de Abril, publicado en el BOE del 24 de abril de 2012, lo que entre otras cosas establece una diferencia entre extranjeros "con y sin papeles". Para los inmigrantes en situación irregular la nueva legislación supone una privación de acceso al Sistema Público de Salud en materia de prestaciones sanitarias y de acceso a medicamentos, sólo permitiéndoles el acceso a los servicios médicos de urgencia.

Esto supone una privación del Derecho Humano a la salud respecto a la población inmigrante en situación, lo que constituye que muchas personas que sufran enfermedades físicas o mentales, agudas o crónicas, puede conducir a la muerte a un gran número de ellas. Corresponde al Estado Español, asegurar el cumplimiento y respeto a los Derechos Humanos, por lo cual debe asegurar a toda la población la asistencia médica y servicios sanitarios en caso de enfermedad física o mental y no únicamente en los casos de urgencias. Así lo establece el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 19 de Diciembre de 1966 ratificado por España en el año 1977.

Como trabajadores sociales consideramos que asegurar la asistencia médica a todas las personas inmigrantes que residen en España constituye una obligación humanitaria que no puede "recortarse". Además teniendo en cuenta que muchos procesos de deterioro de la salud y enfermedad, si no son detectados y tratados con prontitud, derivan en patologías irreversibles. Alrededor de 500.000 personas se verán privadas de atención sanitaria

ordinaria, lo que afecta especialmente a las personas inmigrantes sin techo aquejadas y afectadas de malestares físicos provocados por la vida en la calle.

Este Decreto viola del artículo 43 de la Constitución Española que reconoce el derecho a la protección de la salud y la obligación de los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

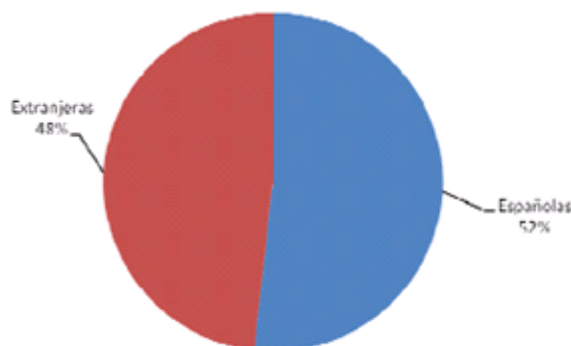
## CAPÍTULO 6- EL FENÓMENO DE LOS INMIGRANTES SIN TECHO

En todas las modalidades del sinhogarismo se encuentran mayoritariamente presentes las personas inmigrantes. Está claro que no se puede identificar inmigración con exclusión, no por ser inmigrante una persona tiene que estar excluida sí o sí, pero cierto es que en todas las formas de exclusión residencial que existen, los inmigrantes se encuentran representados de manera bastante notoria respecto al porcentaje total en España. Este auge del colectivo inmigrante se ha dado en estos últimos años, y ha hecho que éste sea en muchos de los recursos destinados a personas sin techo uno de los perfiles predominantes.

Pocas estadísticas existen al respecto de años anteriores. Según cifras que hemos podido comprobar en el INE, en 1996 un 8% de las personas sin hogar eran inmigrantes, en 2004 la cifra se elevó hasta el 30%. Se trata de un aumento progresivo con el paso de los años.

En la **Encuesta sobre Personas Sin Hogar del INE realizada en 2005**, la única de ámbito estatal realizada hasta la fecha a usuarios de albergues y comedores sociales, los extranjeros suponían el 48,5% de las personas sin hogar en el Estado español.

Gráfico 6: Nacionalidad de las personas sin hogar en España 2005



Fuente: Encuesta sobre Personas Sin Hogar del INE realizada en 2005

Entre ellos el colectivo más numeroso es el de los africanos que representaban un 43´6% de los inmigrantes sin techo, seguido por los europeos con un 37´5% y los americanos con un 14%.

Tabla 5: Personas sin techo de origen inmigrante en España 2005

	Personas	%
<b>Total extranjeros</b>	<b>10.559</b>	<b>100</b>
<b>Nacionalidad por continentes</b>		
Unión Europea (UE-25)	2.194	20,8
Resto de Europa	1.765	16,7
Africa	4.604	43,6
América	1.478	14,0
Asia	481	4,6
Otros Territorios	38	0,4

Fuente: Encuesta sobre Personas Sin Hogar del INE realizada en 2005

En Valencia por ejemplo según el **"Informe Nacional de España 2004 para el Observatorio Europeo de Sinhogarismo"**, elaborado por Pedro José Cabrera en Junio de 2004, los extranjeros serían un 57´3% del total, siendo un 93´8% extracomunitarios.

En Bizkaia y según **"Perfil y necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia"**, aproximadamente la mitad de las personas sin hogar son de origen nacional, en concreto el 47,5%, aunque la presencia de personas de origen extranjero es ligeramente mayor, 52,5%.

Estos datos simplemente sirven para ver que los porcentajes en las distintas comunidades autónomas de España no varían mucho de la media nacional, aunque en el caso valenciano está un poco por encima.

La población extranjera es más joven que la española. El 88,1% de los extranjeros tienen menos de 45 años, frente al 58,3% de los españoles. Esta diferencia se concentra principalmente en el grupo de edad entre 18 y 29 años.

Respecto al tiempo de residencia en España, se observa que el 59,4% de los extranjeros sin hogar llevan menos de tres años en España.

A raíz de lo visto en relación al número de inmigrantes sin techo, queremos destacar unas palabras del profesor Cabrera que hemos leído y nos han resultado clarificadoras, palabras recogidas en su informe "**Personas Sin Techo en Madrid: Diagnóstico y Propuestas de actuación**" de Marzo de 2003, referidas al caso madrileño:

"Es imposible saber el número de personas de las que estamos hablando. Ni siquiera para las personas más directamente relacionadas con el tema y con más conocimiento de esta realidad resulta fácil aproximarse a una estimación medianamente rigurosa"<sup>31</sup>

Nos parece muy interesante esta reflexión ya que nos proporciona un dato clave. Dado lo difícil que resulta trabajar y llevar un recuento de las personas sin techo, realmente podríamos estar hablando de un número mayor todavía, es decir, podemos hacer uso de los datos proporcionados por instituciones profesionales que trabajan con ellos u otras como el INE, pero nunca sabremos realmente el número exacto. Esto quiere decir que quizás la problemática sea de mayor magnitud todavía al existir mayor número de población en esta situación.

Cabrera al que hemos nombrado anteriormente y pionero en tratar el fenómeno de los inmigrantes sin hogar realiza otras afirmaciones interesantes al respecto.

"Se trataba en la mayoría de los casos, de gente que se encontraba en las primeras fases de su proyecto migratorio y que no había tenido suerte, por carecer de redes de apoyo suficientes en la sociedad de destino, o incluso habría que pensar que pudiera tratarse de personas que atraviesan periodos en los que deben hacer un uso estratégico de la red de servicios destinada

---

<sup>31</sup>Pedro José Cabrera, *Personas Sin Techo en Madrid: Diagnóstico y Propuestas de Actuación*, Madrid, 2003. Página 14.

a la población más pobre (albergues, comedores) para cubrir sus necesidades más básicas o incluso para abaratar costes de permanencia entre empleos estacionales y de temporada.”<sup>32</sup>

Este breve párrafo puede servirnos como posible justificación del porque muchos de los inmigrantes han caído en la situación del sinhogarismo en estos últimos años.

Existen una serie de elementos que agravan la situación vivida por estas personas. Entre los factores de exclusión que marcan esta vulnerabilidad sufrida por los inmigrantes sin techo se pueden destacar cinco que consideramos muy relevantes por su influencia en el proceso de integración:

- Barreras idiomáticas y culturales
- Cuestiones de aspecto jurídico
- Relaciones sociales
- Acceso a la vivienda
- Búsqueda de empleo

Algunos de estos no son específicos de los inmigrantes sin techo, ya que los nacionales sin techo también presentan graves problemas a la hora de buscar un empleo. El acceso a la vivienda no es un problema específico de la población de origen extranjero, pero está muy relacionado con la situación de vulnerabilidad social que sufren. La importancia de la vivienda en los procesos de integración social es clave ya que es una puerta hacia ella. Sin embargo, otros como las barreras idiomáticas o cuestiones de aspecto jurídico sí que son propios del colectivo de inmigrantes sin techo y no hacen otra cosa que agravar todavía más la situación si cabe.

Haciendo referencia literal a las palabras de Pedro José Cabrera (2009) “La falta de “papeles” es el gran obstáculo, el gran elemento diferenciador de los inmigrantes sin hogar, al compararlos con los de nacionalidad española.

---

<sup>32</sup>Pedro José Cabrera, *Personas Sin Techo en Madrid: Diagnóstico y Propuestas de Actuación*, Madrid, 2003. Página 44.

Como consecuencia de todo ello, viven una doble exclusión que multiplica las dificultades y los obstáculos para poder salir adelante.”<sup>33</sup>

Los procesos de exclusión de las personas de origen extranjero suelen iniciarse a partir de su situación de “irregularidad administrativa.

En relación al tema de la irregularidad administrativa Susana Tezanos y M<sup>a</sup> Rosario Sanchez explican que “El factor determinante que les ha llevado a la exclusión más extrema es su ilegalidad administrativa. Vivir durante largos periodos de tiempo en la invisibilidad social conlleva que se desenvuelva al margen de cualquier garantía y, por tanto, no accedan a los recursos sociales, que trabajen en condiciones de gran precariedad y que vivan en espacios, en donde el hacinamiento y las condiciones de habitabilidad y de convivencia, resultan de ínfima calidad. Como consecuencia de su irregularidad jurídica es muy difícil crear dispositivos de atención específicos, puesto que ni siquiera existen oficialmente”<sup>34</sup>

Aquí podemos ver claramente como los inmigrantes sin techo se pueden considerar los excluidos de los excluidos, el hecho de que muchos de ellos estén en situación irregular les impide acceder a muchos de los servicios básicos para tratar de llevar una vida más o menos normalizada.

Ese último documento citado con anterioridad, nos parece clave a la hora de hablar del fenómeno de inmigrantes sin techo, y a continuación haremos referencia a algún otro aspecto que nos parece vital de este escrito. Se hace referencia a las carencias que sufren los inmigrantes sin hogar, algo que nos parece que debemos recalcar “los inmigrantes sin techo acumulan déficits

---

<sup>33</sup> Pedro José Cabrera “La exclusión social residencial severa. El caso de las personas inmigrantes sin hogar”, publicado en la revista MUGAK nº46 (2009).  
<http://www.madrimasd.org/blogs/migraciones/2009/12/07/129813>

<sup>34</sup>Susana Tezanos y M<sup>a</sup> Rosario Sanchez en “Los inmigrantes sin hogar en España: Un caso extremo de exclusión social”, Sistema, Madrid, 1999. Página 5.



familiares/relacionales profundos. Dejaron sus redes sociales/familiares en sus países de origen...”

“A esta lejanía física de sus parientes hay que añadir la desorientación con la que llegan y la posibilidad de iniciarse en circuitos marginales...”<sup>35</sup>

Más tarde, y para entender mejor el fenómeno, se nos deja claro las **necesidades de la población inmigrante**, que resumiremos en:

- a) Adquirir un mínimo conocimiento de la sociedad de acogida.
- b) Necesidad de acogida.
- c) Necesidad específica de regularizar su situación jurídico-administrativa
- d) Necesidades generales o comunes al resto de ciudadanos como son vivienda, empleo, participación, integración y autorrealización.
- e) Necesidades específicas propias de las personas que se encuentran en situación de exclusión social extrema (alojamiento, manutención, rehabilitación, recuperación de redes sociales)

Como muy bien viene recogido en el **Informe de Personas sin Hogar de origen extranjero en la ciudad de Madrid 2008** “no se trata de un perfil único ni homogéneo, no es una foto fija, es una fotografía en cambio permanente, como la propia realidad social en la que se genera y de la que da parte.”<sup>36</sup>

Si la crisis económica se prolonga en el tiempo es muy probable que veamos aumentar considerablemente casos como estos entre aquellos segmentos de población que disponen de menos capital social en el que apoyarse para poder hacer frente a un periodo largo de desempleo.

---

<sup>35</sup>Susana Tezanos y M<sup>a</sup> Rosario Sanchez en “Los inmigrantes sin hogar en España: Un caso extremo de exclusión social”. Página 8.

<sup>36</sup>Observatorio de las migraciones y la convivencia intercultural en la ciudad de Madrid, Informe de Personas sin Hogar de origen extranjero en la ciudad de Madrid 2008. Página 27.

## EL FENOMENO DE LOS SIN TECHO EN ZARAGOZA

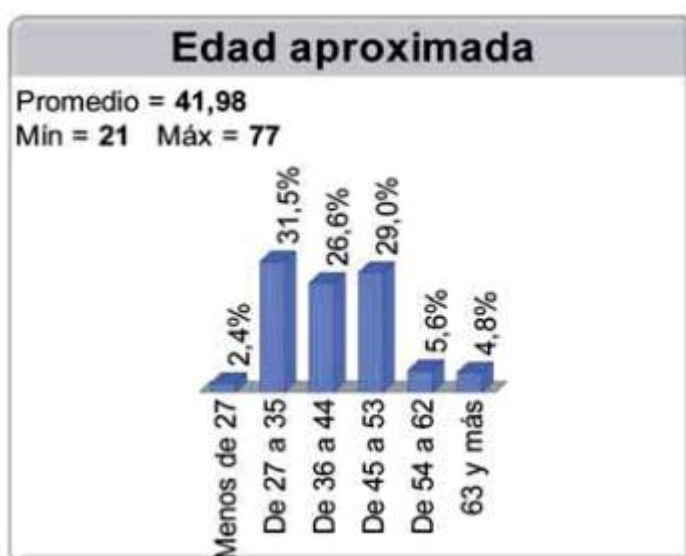
A continuación lo que pretendemos es crear en el lector una imagen general de lo son las personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. Para ello hemos hecho uso de **“Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza”** realizado en el 2010 por Cruz Roja. En relación al tema de la inmigración únicamente se hace referencia al porcentaje que ocupan en relación al total observado, y se nombra por encima alguna de las nacionalidades más representativas, así que realizaremos un breve resumen recogiendo los datos que nos han parecido más relevantes del estudio.

El día que realizaron el recuento (23 de noviembre de 2010) se detectaron 158 personas viviendo sin techo, a la intemperie, en las calles de Zaragoza. Este número no significa que sean todos, pero sí que había, al menos, 158 personas sin techo, en la calle, durante la noche de referencia. Si sumamos que esa misma noche había 63 personas alojadas en el Albergue Municipal, otros 14 adultos y 20 menores que se alojaban en los módulos, 54 que pernoctaron en El Refugio, 29 en la parroquia del Carmen, 11 en Casa Abierta y otros 11 en los pisos puente de las Hijas de la Caridad, podemos afirmar que contabilizadas había 340 personas sin hogar.

Ateniéndonos a los datos recogidos mediante observación, el 89% de las personas sin techo en Zaragoza es varón, mientras que un 5% es mujer, el 6% restante estaba durmiendo de tal forma que resultaba imposible determinar si se trataba de un varón o una mujer. Reiteramos que estos datos hablan solamente sobre las personas vistas en la calle (158) no hace referencia a las personas sin techo que dicha noche pernoctaban en el Albergue, Casa Abierta, Refugio o pisos puente.

En Zaragoza la edad media estimada por los observadores está en 41 '98.

Gráfico 6: Edad estimada de las personas sin techo vistas en Zaragoza



Fuente: Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza, Cruz Roja Española, 2010.

Se constata también que una gran parte de las personas que viven en la exclusión residencial más extrema es extranjera, roza el 64%. Las nacionalidades más representadas son rumanos y marroquíes. Por lo que se refiere al nivel de estudios, estamos ante una población con bajo nivel educativo, donde los que apenas cuentan con estudios primarios superan el 60%. Este bagaje nivel educativo solo queda compensado con el mayor bagaje formativo de los extranjeros, ya que algunos tienen estudios universitarios, 18%.

En cuanto a los motivos que les llevaron a verse en la calle, siempre según su punto de vista y en respuesta a la pregunta de los voluntarios que les entrevistaron, nos encontramos con que la mayoría alude a la falta de trabajo (55%) seguido a más distancia por la falta de dinero (20%) que en gran medida puede estar ocasionada por lo anterior. Enseguida aparece la ruptura afectiva (18%).

## CAPÍTULO 7. MARCO TEÓRICO

Una de las grandes dificultades de la problemática de las personas sin hogar en general y de origen extranjero en particular, es el desconocimiento e ignorancia que la sociedad tiene sobre estas personas. Este desconocimiento a menudo se transforma en indiferencia que provoca que la mayoría de las personas den la espalda a las personas que viven esta situación. Para explicar este hecho la mejor manera de hacerlo es citando a Pedro José Cabrera en su Artículo *La Vida al Raso*:

“...complicado resulta entender cómo es posible que en medio de la abundancia más aparatosa , se produzcan situaciones de pobreza y exclusión tan extremas como las que muestran con su presencia misma inquietante y fastidiosa para las mentes bienpensantes, las personas sin hogar que duermen sobre el banco de un parque, el recodo de un portal, o los subterráneos del metro de una gran metrópoli del Norte enriquecido”.<sup>37</sup>

Lejos de mostrar empatía o tratar de ayudas a las personas sin techo a salir de su situación, la mirada del ciudadano medio a las personas sin hogar especialmente si son inmigrantes extranjeros lleva consigo un juicio y una condena moral, en cuanto a su supuesta irresponsabilidad o incapacidad de tener un trabajo y vivir de forma “normalizada”.

El colectivo de personas sin techo es un claro ejemplo de lo que se denomina inculpación de las víctimas, es decir “la tendencia a pensar mal de los demás y bien de uno mismo, como forma de preparar la coartada mental desde la que poder legitimar desde la que poder legitimar los pequeños privilegios de los que uno disfruta... expresiones como *cada cual obtiene lo que se merece...* legitimadoras del *status quo*, y aparentemente con fuerza explicativa del fracaso (merecido) de unos y el éxito (merecidísimo) de los otros.”<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Pedro José Cabrera en el Artículo “La Vida al Raso” de la *Revista Documentación Social*, num. 27. Págs. 11-20.

<sup>38</sup>Pedro José Cabrera en el Artículo “La Vida al Raso” de la *Revista Documentación Social*, núm. 27. Págs. 11-20.

El fenómeno de las personas sin hogar inmigrantes o no, no debe estudiarse como una problemática aislada, ya que está en estrecha relación con otros fenómenos sociales como el desempleo, los fallos en el sistema educativo, las dificultades de acceso a la vivienda, la ruptura de lazos familiares, la precariedad laboral, las dificultades de integración de inmigrantes en la sociedad receptora, ruptura de sentimiento de autoestima, etc.

Las trayectorias personales de las personas que se ven obligadas a utilizar los recursos existentes para personas sin techo, o a dormir en la calle nos indican que son víctimas de procesos sociales mucho más amplios que sus acciones individuales, esto se puede observar en que muchas personas que habitan en la calle han tenido experiencias laborales en sectores ligados a la hostelería o la construcción, dominados por la temporalidad y el movimiento geográfico.

Otro aspecto estructural que puede explicar el modo en que las personas acaben viviendo en la calle, es el problema de la vivienda en España que tiene el menor parque público de vivienda en alquiler de toda la Europa desarrollada, y en el que existen más de tres millones de viviendas vacías. Si a esto le sumamos el desproporcionado aumento en el precio del suelo y de las viviendas, nos encontramos con miles de personas excluidas del mercado inmobiliario.

Como la sociedad y todos los fenómenos que se dan en ésta, es una realidad en constante cambio, no sólo en su terminología, sino en sus causas, consecuencias, formas de vida, perfil... Este hecho aumenta la dificultad de cuantificar esta problemática, así como el establecimiento de un protocolo o marco de intervención.

A la hora de afrontar esta problemática, es necesaria la colaboración de todos los agentes sociales que trabajan en el sector: asociaciones, instituciones, servicios sociales públicos y demás entidades que trabajan con la población inmigrante por un lado, y con personas sin techo por otro. Para realizar una intervención eficaz y tratar de solucionar este tipo de situaciones, es necesaria una información y coordinación entre las instituciones con el fin de mejorar la

calidad de vida de estas personas, mediante unos objetivos comunes y unas actuaciones complementarias.

### **7.1. Una realidad olvidada**

No sólo estamos ante un fenómeno al que la mayoría de la sociedad ignora, desconoce e incluso teme, sino que tradicionalmente no se le ha prestado la importancia que tiene desde las políticas sociales.

Ciertamente el colectivo de personas sin techo es uno de los más complicados a la hora de realizar cualquier intervención, aún sabiendo que sus principales carencias pasan por ser la falta de vivienda y de ingresos económicos el proporcionarles únicamente una vivienda y un puesto de trabajo no solucionaría el problema, se trata de trabajar de forma mucho más detallada, concisa e individualizando las circunstancias y los problemas que rodean a cada persona.

Al igual que ocurre con muchos problemas sociales, con el colectivo sin techo la prevención es inexistente, en la actualidad en España prácticamente toda la ayuda a este colectivo se centra únicamente en su recuperación psicosocial de personas que ya viven en la calle. En cualquier paseo por el centro de cualquier ciudad podemos toparnos con personas que han ido viendo como todo se desvanecía, y se han visto obligados a hacer de la calle su propio hogar. Estas personas no reciben prestaciones económicas suficientes para escapar de su situación, ya que lo poco que perciben va destinado a una necesidad tan biológica como es la alimentación, y con la pequeña cantidad de la que disponen no pueden pagarse un alojamiento. Por otro lado, la oferta de plazas en las instituciones es claramente insuficiente, y no sirve ni de lejos para cubrir la demanda existente. Ante este panorama sólo pueden tratar de sobrevivir, en muchos casos sin ni siquiera tener esperanza en su recuperación.

El fenómeno del sinhogarismo es también una manifestación de la “escasa dotación de profesionales y competencias de los servicios sociales públicos que prácticamente no tienen nada que hacer ante un desahucio forzoso o en cuestiones de vivienda, etc.”<sup>39</sup>

Este hecho se ve reflejado en infinidad de ejemplos como en la gestión con criterios de eficiencia económica de los hospitales que precipitan altas a personas que no disponen de un lugar donde continuar con su recuperación; la escasez de plazas en residencias para mayores, o para personas que sufren enfermedades mentales; la falta de programas accesibles para la deshabitación del consumo de drogas; la carencia de programas de inserción para personas que han salido de prisión y un largo etcétera.

## **7.2. La vivienda como eje de inclusión/exclusión**

Al estudiar el fenómeno de los sin techo inmigrantes, el factor que a menudo se destaca es el acceso a la vivienda, ya que en ocasiones se puede considerar que engloba al resto de dimensiones, entendiendo a la vivienda como el espacio físico-afectivo donde el individuo se relaciona y refuerza sus vínculos afectivos, y mediante la que estructura su personalidad atravesando las distintas etapas de la vida.

Así, citando a Castillo (2007) “la vivienda como espacio afectivo y relacional determina el desarrollo de la persona. La vivienda digna, derecho reconocido por nuestra Constitución, favorece el proceso de integración familiar en un marco de respeto, contribuye a crear un clima favorable para la educación de las personas en edad escolar, reduce los riesgos que afectan a la salud y facilita el acceso al mundo laboral.” Si bien una vivienda digna

---

<sup>39</sup>Pedro José Cabrera, “La vida al raso”, Educación Social num.27 Págs 11-20.

proporciona todo esto, el carecer de ella puede crear una inestabilidad y una fragilidad en todas las áreas citadas.<sup>40</sup>

Debemos al menos mencionar, aunque podría conformar un punto por sí mismo de este marco teórico debido a su relevancia, la exclusión del mundo laboral que en una parte importante de casos viene de la mano con la exclusión en el ámbito de la vivienda. El colectivo de inmigrantes de origen extranjero la sufre, en muchas ocasiones se ven obligados a desempeñar los puestos peor remunerados, eventuales y en muchos casos sin cotizar a la seguridad social, y por tanto sin una cobertura ante cualquier imprevisto, además de una inseguridad e inestabilidad laboral.

Todo esto nos lleva a analizar a las funciones sociales que se recogen en la vivienda, el artículo de **Luis Cortes, M<sup>a</sup> Victoria Menéndez y Jimena Navarrete, "La vivienda como factor de integración social de los inmigrantes"**, que enumera las principales funciones que los individuos desarrollan en su vivienda:

- 1- Protección.
- 2- Espacio de convivencia.
- 3- Espacio de socialización.
- 4- Lugar de actividad social.
- 5- Espacio de producción.
- 6- Espacio de conexión.
- 7- Espacio de ocio.
- 8- Base referencias sociales.<sup>41</sup>

La privación de todas estas funciones que desempeña la vivienda, nos ayuda a explicar la grave exclusión que presentan los inmigrantes sin techo,

---

<sup>40</sup>P. Cordero del Castillo Los 'Sin Techo' en España, Humanismo y Trabajo Social, León. 2007. Página 5.

<sup>41</sup>Luis Cortes, M<sup>a</sup> Victoria Menéndez y Jimena Navarrete. "La vivienda como factor de integración social de los inmigrantes". Documentación Social núm. 132. 2004.  
[http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/482/Capitulo%2005\\_19\\_09\\_20\\_08\\_10\\_12\\_32.pdf](http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/482/Capitulo%2005_19_09_20_08_10_12_32.pdf)



que al sufrir la vida en la calle poco a poco van alejándose de prácticamente todas las esferas de la vida pública.

En el caso que nos ocupa, que es el de los inmigrantes de origen extranjero, la problemática de vivienda tiene todavía más importancia ya que la vivienda en el momento de llegada del inmigrante se convierte en el espacio que se inicia el proceso migratorio, desde donde se estructura su proyecto personal y donde se organiza su experiencia y sus redes sociales. Es decir, la vivienda es también un lugar de integración de las personas inmigrantes, en sus propias redes. Que le confiere un colchón de seguridad y estabilidad para desarrollar su personalidad y poder participar de forma activa en la vida pública y privada.

### **7.3. Ser inmigrante de origen extranjero como factor de riesgo en el acceso a la vivienda.**

Actualmente la mayoría de jóvenes se ven en múltiples dificultades a la hora de acceder a un bien tan indispensable como es la vivienda, sea mediante la compra o el alquiler. Estas dificultades aumentan todavía más cuando hablamos del acceso a la vivienda de las personas inmigrantes.

Tomando como referencia un artículo publicado por Olga Leralta Piñán, "Ser inmigrante: factor de riesgo en el acceso a la vivienda", publicado en la revista Documentación Social número 138, podemos afirmar que ser inmigrante de origen extranjero supone un factor de riesgo en el acceso a la vivienda, por varias razones:

- 1) Porque la provisionalidad o inestabilidad jurídica derivada de la situación administrativa de las familias inmigrantes conlleva inseguridad personal y aceptación de cualquier condición laboral, esto representa una dificultad añadida con respecto a los demás procesos migratorios que se vivían años atrás en España, donde los recién llegados tenían la misma nacionalidad que la sociedad de acogida.
- 2) Muchas persona inmigrantes no acceden a una vivienda a precios de mercado por las condiciones que se imponen (como la justificación de ingresos

y su continuidad mediante contratos y nominas o la firma de avales bancarios), cada vez más difíciles de cumplir para muchos extranjeros que se dedican a sectores como la construcción, la hostelería, la agricultura y el servicio doméstico, donde a menudo aparecen la economía sumergida y la precariedad laboral.

3) Aún cuando el nivel de ingresos permite a las familias acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento, muchos propietarios no alquilan a extranjeros, les exigen más requisitos que a la población autóctona o les ofrecen viviendas circunscritas a determinados barrios.

4) En muchos casos se da el desconocimiento del marco legal del mercado de la vivienda, que les afecta en mayor medida según su nivel de integración. Así, se les exige el pago a intermediarios por prestación de servicios que no son tales; se fija el importe de la renta en función del número de miembros que conviven, en lugar de hacerlo según las características de la vivienda; se alquilan infra-viviendas y otros espacios no habilitados como alojamiento.

Estos abusos se producen en parte por la ausencia de mecanismos de control por parte de la administración y mecanismos efectivos de denuncia por incumplir la legislación de arrendamientos o por situaciones de hacinamiento y pésimas condiciones de habitabilidad de muchas viviendas alquiladas. Las actuales leyes de inmigración son discriminatorias hacia las personas y familias en situación administrativa irregular, que poco pueden hacer frente a abusos arrendadores y agencias y se ven obligadas a mantenerse en la economía sumergida.

5) Además de sufrir la ausencia de familiares y de redes primarias de protección social, las personas inmigrantes soportan prácticas racistas y xenófobas, cada vez más frecuentes en nuestra sociedad de acogida. Para poder denunciar esto, hace falta una toma de conciencia en un contexto en el que escasez de viviendas de alquiler y situación administrativa hacen que las

personas afectadas opten por evitar “problemas”. Sin embargo, es necesario la creación las normas y los dispositivos de protección a las víctimas de discriminación, facilitando a las personas inmigrantes el conocimiento de sus derechos y sus participación social.

Consideramos este apartado de especial importancia para comprender más a fondo el fenómeno estudiado puesto que el alojamiento constituye un campo imprescindible en el proceso de integración de cada persona, su importancia radica en su capacidad para cumplir una serie de funciones sociales básicas; la vivienda no es solamente un espacio refugio, sino que amplía sus funciones convirtiéndose en espacios de trabajo, consumo y socialización, y sobre todo, en el lugar de la familia.

Así, en el siguiente apartado se va a tratar la importancia que tiene la vivienda en los procesos de exclusión social.

#### **7.4. Relación entre el fenómeno y los procesos de exclusión social**

Uno de nuestros tutoras de proyecto, María del Mar Rincón, nos impartió la asignatura de Procesos de interacción social, y hemos creído conveniente realizar una muy breve relación entre el fenómeno de las personas sin techo y los procesos de exclusión en los que se ven envueltas estas personas por su condición.

En primer lugar, vamos a acercarnos al concepto de grave exclusión, para contextualizar la problemática que estamos abordando.

El término exclusión comenzó a utilizarse en el ámbito político en los años setenta, en referencia a la situación vivida por las personas que no están cubiertas por la Seguridad Social y que formaban un colectivo heterogéneo: personas con minusvalía física o mental, personas toxicómanas, delincuentes, miembros de familias monoparentales y personas que habían sufrido abusos o malos tratos, entre otras. Este término fue acuñado por R. Lenoir durante su

etapa de Secretario de Estado de Acción Social, en el gobierno francés de Jacques Chirac.

Actualmente existe una concepción más social del término exclusión, es considerada como una situación producida por la interacción de múltiples dimensiones, y consecuencia de un modelo social que genera graves desigualdades sociales. Así, es entendida como una propiedad del sistema social, que consta de elementos estructurales de las sociedades postindustriales y los cambios que se han producido en las últimas décadas.

En los últimos años cambios socioeconómicos y estructurales, como son el aumento del desempleo, las dificultades de acceso al mercado laboral de jóvenes e inmigrantes, la situación de desigualdad de la mujer en el mercado laboral, entre muchas otras han generado amplias desigualdades entre grupos sociales, dejando a grupos excluidos del sistema. Todo esto va de la mano con el cambio del modelo familiar, producido en las últimas décadas, produciéndose situaciones de desarraigo familiar y social.

“Hasta hace unos años, las situaciones de necesidad y vulnerabilidad habían sido invisibilizadas socialmente por la intervención de la familia y las redes sociales de apoyo como elemento equilibrador, sin embargo en la actualidad esta precariedad y vulnerabilidad, acaban traduciéndose, con mayor facilidad en situaciones de exclusión ante la existencia de menores vínculos afectivos y de apoyo, en momentos de necesidad, y se está haciendo, cada vez más notoria la presencia de mujeres y hombres que viven en situación de extrema pobreza, sin lazos familiares ni afectivos y con diferentes necesidades y dependencias asociadas.”<sup>42</sup>

En definitiva la exclusión se trata de un fenómeno complejo, que abarca multitud de situaciones y aparece ligado a la ruptura del vínculo social, es decir a la falta de participación del individuo en la sociedad, superando la noción de pobreza, por ser una cuestión meramente económica. Por tanto la situación de exclusión viene determinada en cuanto al acceso a los derechos civiles,

---

<sup>42</sup>Respuestas a las Necesidades Básicas de las Personas Sin Hogar y en la Exclusión Grave – Informe extraordinario del Parlamento Vasco – Mayo 2006. Página 89.

políticos y sociales en términos de igualdad,<sup>43</sup> “así la génesis de la exclusión no es tanto una voluntad de la persona como una precariedad de las condiciones para la participación.”

### **7.5. Relación entre fenómenos: inmigración y sin techo**

En muchos casos la vulnerabilidad que existe por el hecho de ser inmigrante y con ello un desconocimiento de la lengua, la cultura, la falta de redes sociales y relaciones familiares, etc., se ve agravada por falta de ‘papeles’, es decir por una situación de ilegalidad administrativa. Esto es un gran impedimento para encontrar un trabajo regulado y estable, lo que los convierte en sujetos vulnerables ante el fenómeno del sinhogarismo.

Especial mención merece el caso de la mujer inmigrante sin hogar, “existen otras circunstancias que agravan más aún su situación, pues muchas mujeres jóvenes inmigrantes llegan a España traídas por mafia y trata de blancas. (...) Las que no logran salir de las mafias no van a tener fácil la reinserción social y laboral y algunas no tendrán más salida que el sinhogarismo”.<sup>44</sup>

España en los últimos años ha pasado de ser receptor de inmigrantes procedentes de los Países del Sur, muchos de ellos afectados por situaciones de exclusión, y en algunas ocasiones sin hogar, así se ven obligados a acudir a los centros para personas sin hogar, lo que además de los problemas de idioma, adaptación cultura, convivencia, etc. surgen nuevos como el de “las luchas por la plaza en el albergue, que no ha hecho sino comenzar y, previsiblemente los próximos años traerán consigo una proliferación de dispositivos de alojamiento destinados especialmente para estas personas”.<sup>45</sup> Muy de la mano con este

---

<sup>43</sup>Esther Raya. “Estudio de la exclusión social desde una perspectiva subjetiva”. Inguruak, nº 32, abril. 2002, pág.108. págs. 107-120

<sup>44</sup>P. Cordero del Castillo “Los 'Sin Techo' en España”, Humanismo y Trabajo Social, León. 2007. Página 14.

<sup>45</sup>CABRERA P.J “La acción social con personas sin hogar en España” –Cáritas Española. Madrid. 2000. Página 7.

ascenso de inmigrantes sin techo, podemos identificar un rejuvenecimiento de la población atendida, también intensificada por el aumento del precio de la vivienda, y los problemas para acceder al mercado de trabajo que trae consigo la crisis económica actual.

Consideramos válido el análisis de García Roca de los elementos que favorecen los procesos de marginación y exclusión, en los que se sitúa la población sin techo. A los siguientes elementos en nuestro estudio se añade un factor que agrava a los restantes como es el hecho que las personas afectadas sean inmigrantes extranjeros, lejos de su sociedad de origen, insertados en una cultura diferente a la propia, sumando las más que probables dificultades y barreras del idioma, y a menudo muy alejados de sus redes de apoyo y vínculos emocionales que son vitales a la hora de prestar apoyo en los momentos difíciles.<sup>46</sup>

Los elementos que destaca el autor anteriormente mencionado en su obra *Contra la exclusión. Responsabilidad pública e iniciativa social* son:

“-Elementos estructurales: Constituyen la dimensión económica. Viene caracterizada por la carencia de recursos materiales que afectan a la subsistencia. Plantea la integración por el trabajo. Supone una ruptura económica, cuyos síntomas son escasez, precariedad y exclusión laboral.

-Elementos contextuales: La llamada dimensión social. Se caracteriza por la disolución de vínculos sociales, así como la desafiliación y fragilización del entramado relacional. Plantea la integración por la familia y la comunidad de pertenencia. Supone una ruptura social que se manifiesta en la vulnerabilidad vital, transformación familiar y movilidad social.

---

<sup>46</sup>García Roca “Contra la exclusión. Responsabilidad pública e iniciativa social”. Editorial Sal Terrae. Santander. 1995. Página 63.

-Elementos subjetivos: Se trata de la dimensión personal. Establece la integración por el logro de la motivación y el sentido para vivir. Constituye una ruptura para la comunicación, debilidad de los significados y erosión de los dinamismos vitales (confianza, identidad) Todo ello provoca un estado de precariedad existencial. En este contexto se desarrolla una ideología de lo inevitable (impotencia, victimismo, fatalismo).<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>García Roca "Contra la exclusión. Responsabilidad pública e iniciativa social". Editorial Sal Terrae, Santander. 1995. Página 64.

## **CAPÍTULO 8. RECURSOS EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA PARA PERSONAS SIN TECHO E INMIGRANTES**

En este apartado lo que pretendemos es dar una visión general sobre los servicios a los que pueden acceder tanto las personas inmigrantes como las personas sin techo en la ciudad de Zaragoza. Gracias a las entrevistas que hemos realizado a los trabajadores sociales de referencia de alguno de los servicios hemos podido comprobar de primera mano el funcionamiento de ellos. En los anexos incluimos información adicional como un mapa donde se puede observar su localización o fichas de las mismas.

### **1-Recursos y servicios en la ciudad de Zaragoza para las personas sin techo**

A continuación vamos a presentar los diferentes servicios que ofrece la red de recursos para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. Hemos querido diferenciar varias "categorías".

Comenzaremos hablando del alojamiento, continuaremos con la manutención, más tarde pasaremos a los procesos de rehabilitación y finalizaremos con la información y la acogida. Lo hemos ordenado de esta manera porque consideramos que queda más claro y permite también ver un poco como se abordan las necesidades desde los distintos recursos que existen en la ciudad.

#### **1.1 Alojamiento**

En lo referente al **alojamiento** para personas sin hogar en la ciudad nos encontramos en primer lugar con el Albergue Municipal.

**a) El Albergue Municipal** se concibe como un conjunto de equipamientos destinados a procurar alojamiento temporal a personas sin hogar o que



se ven privados coyunturalmente de alojamiento y carecen de medios para procurárselo por sí mismos.<sup>48</sup>

Este servicio atiende las demandas de alojamiento transitorio. Está dirigido exclusivamente a personas con dificultad de inserción, transeúntes. La estancia ordinaria es de seis días cada tres meses. El reglamento contempla excepciones para prorrogar la estancia en función de las posibilidades de inserción personal y social de los usuarios. El único requisito que exigen es el disponer de una documentación acreditativa de identidad. Todo esto se encuentra regulado en el Reglamento del Albergue Municipal de Transeúntes.

El **albergue Municipal Zaragoza** cuenta también con una serie de viviendas tuteladas.

El Albergue cuenta con espacios alternativos para el alojamiento de media y larga estancia, en forma de Viviendas Tuteladas y Miniresidencia, tanto de titularidad propia como conveniados con entidades de iniciativa social. Estas Viviendas y Miniresidencia se encuentran fuera de las dependencias del propio Albergue.<sup>49</sup>

Como alojamiento alternativo cuentan con viviendas tuteladas de gestión directa cedidas por Zaragoza Vivienda. También con viviendas conveniadas que serían los 2 pisos de la Parroquia del Carmen y 5 plazas en distintas viviendas de la congregación de San Vicente de Paul. E incluso residencia para inmigrantes como son las 6 plazas conveniadas con la Parroquia del Carmen en la residencia que esta Entidad tiene para dicho colectivo. Todo esto dirigido a personas con dificultades de inserción, Transeúntes, según lo dicho por el propio Albergue.

Para optar a estos alojamientos se requieren una serie de requisitos. El acceso a estas viviendas o miniresidencia requiere siempre la estancia previa

---

<sup>48</sup>[http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle\\_Centro?id=490](http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=490)

<sup>49</sup> [http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle\\_Tramite?id=18802](http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle_Tramite?id=18802)

en el Albergue, desde donde se inicia un proceso con aquellas personas o familias en las que se aprecia voluntad y compromiso en un proceso de inserción. Se valora entonces si este proceso ha de continuar en estos alojamientos que son un paso intermedio a vivienda normalizada

El tiempo máximo de estancia en las viviendas tuteladas es de 12 meses. No incluye la manutención, que es asumida por las propias personas o familias con sus propios recursos, así como todo lo relacionado con la limpieza de la vivienda y el resto de gastos cotidiano.

En todos los casos se lleva a cabo una labor de seguimiento y apoyo social.

Quizás de todos los servicios de vivienda que tiene integrado el Albergue Municipal el que más nos ha podido llamar la atención es el denominado "Casa Abierta", porque viene complementado por un trabajo de calle.<sup>50</sup> Este servicio está pensado para dar las atenciones básicas de pernocta y alimentación a las personas sin hogar de mayor desarraigo, cronicidad y marginalidad de la ciudad. La Parroquia del Carmen fue promotora de este proyecto en su origen, junto con otras entidades, y en la actualidad lo sigue apoyando con voluntariado y un trabajador.

El trabajo de calle pretende dar respuesta a las situaciones de soledad de las personas sin hogar en situación de grave desarraigo mediante procesos de acompañamiento.

**b) La Hermandad del Santo Refugio** también ofrece este servicio de alojamiento, a través de él se pretende facilitar un lugar donde permanecer en régimen de pensión completa.

**c) Cáritas Diocesana Zaragoza y las Hermanas de la Caridad de Santa Ana** gestionan la **Casa Tutelada Juan Bonal**.

---

<sup>50</sup>

[http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=21&Itemid=28](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=21&Itemid=28)

La Casa Tutelada "Juan Bonal" es un espacio de acogida temporal para mujeres en situación de riesgo social que viven una situación de desprotección debido a la carencia de una red social que las pueda acoger.<sup>51</sup>

La casa tiene capacidad para seis mujeres, de entre 18 y 60 años con algunas de las siguientes características:

Mujeres solas, mujeres abandonadas, mujeres extranjeras, mujeres con necesidad de acompañamiento en periodos de crisis por enfermedad mental o física, mujeres que ejercen la prostitución, mujeres que, tras una intervención quirúrgica o una estancia hospitalaria no pueden ser atendidas por nadie. Todas ellas comparten la necesidad de un recurso que las acoja en momentos de crisis y que les permita iniciar un proceso de normalización, que facilite su desarrollo personal y potencie sus capacidades para que puedan hacer frente a su situación.

Las situaciones de emergencia más frecuentes son:

Malos tratos en el seno familiar, situación de desempleo de larga duración unido a la enfermedad mental, situación administrativa irregular, mujeres mayores afectadas de procesos depresivos severos, falta de vivienda y de ingresos, **transeúntismo**, excarcelación...

No se trata de un servicio exclusivamente dirigido a las mujeres sin techo, pero forman parte de los usuarios por ello decidimos incluirlo en el apartado.

Dentro de lo que es el alojamiento, únicamente hemos nombrado el "normalizado" por así decirlo, aquel en el que pasan la noche y punto. Pero existe otro tipo de alojamiento al que llamaremos especial, que es todo aquel relacionado con pisos puentes o viviendas tuteladas, como es el caso de los pisos puente de las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paul.

---

<sup>51</sup>[http://www.caritas-zaragoza.org/sin\\_hogar.php](http://www.caritas-zaragoza.org/sin_hogar.php)

- d)** El programa Alojamiento Alternativo Puente nace con la convicción de que ninguna intervención social es posible sin un espacio digno donde la persona pueda autorealizarse.<sup>52</sup>

Con el objetivo de poner en marcha una herramienta que sirva a personas con problemas de integración de recurso "puente" hacia su plena inclusión en la sociedad. En 2005 ve la luz en Zaragoza. Durante su estancia en las viviendas, un equipo técnico y un equipo educativo trabajará de forma personalizada las causas por las que estas personas/familias se han visto abocadas a una situación de exclusión

- e)** La **Parroquia del Carmen** según lo que viene recogido en el documento de los servicios prestados en 2008 a las personas sin hogar realizado por la coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza, cuenta con alojamientos alternativos y pisos para familias.<sup>53</sup> Con esto se ofrece alojamiento y facilita la posibilidad de iniciar un proceso de reinserción social a personas solas o acompañadas de sus familias, con escasos recursos económicos o sin ellos y que temporalmente necesiten de una vivienda.

Quienes hagan uso de este recurso deben llevar un proceso mínimo de inserción.

También cuentan con un proyecto para la acogida de mujeres. Este proyecto ofrece alojamiento y facilita la posibilidad de iniciar un proceso de reinserción social a mujeres solas o acompañadas de sus hijos, con escasos recursos económicos o sin ellos. Va dirigido a mujeres que presenten las siguientes necesidades:

---

<sup>52</sup>[http://hijascaridad.org/pamplona/c\\_osocial/aportaciones10/Proyecto.pdf](http://hijascaridad.org/pamplona/c_osocial/aportaciones10/Proyecto.pdf)

<sup>53</sup>

[http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=16&Itemid=14](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=16&Itemid=14)

- Problemática social grave, en situación de riesgo y emergencia social: desestructuración familiar, falta de vivienda, desahucio...
- Finalización de un proceso en que se necesiten apoyos temporales en vivienda tutelada.
- Pueden ser mujeres con o sin hijos y siempre que los recursos sociales existentes en la ciudad no sean suficientes para ser atendidas en su integridad

## **1.2 Alimentación**

Otra de las necesidades que presentan las personas sin techo es la de alimentación. El servicio de manutención es ofrecido por distintas instituciones en la ciudad de Zaragoza.

**a)** Varias instituciones han donado grandes cantidades de alimentos que para que la **Hermandad del Santo Refugio** pueda llevar a cabo su servicio de desayuno, comida y cena para personas sin hogar.<sup>54</sup> Entre ellos el Banco de Alimentos de Aragón, la Comunidad Económica Europea, la Federación de Casas Regionales, Cabildo Metropolitano. También en colaboración con otras instituciones han realizado campañas como la Operación Kilo o la Operación Sana. Hay que decir que no la totalidad de estos alimentos es destinado al área de los sin techo ya que la Hermandad también realiza entregas de comida a las familias que acuden al servicio de la Gota de Leche o familias con necesidades básicas.

**b)** El **Albergue Municipal de Zaragoza** cuenta también con el servicio de desayuno y comedor para personas no alojadas. Esta dirigido a personas con rentas bajas, personas con dificultades de inserción, inmigrantes y transeúntes.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Memoria Hermandad del Santo Refugio Zaragoza 2011

<sup>55</sup>[http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle\\_Trámite?id=106](http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Trámite?id=106)

El servicio de desayuno se presta a diario y sin restricción o requisito alguno. El horario de acceso es de 8:30-9:00, y es gratuito.

El servicio de comida se presta a diario también y es gratuito. Va dirigido a los usuarios de la red de Servicios Sociales para personas sin hogar. Por ello ha de acreditarse que es o ha sido usuario de alguno de los servicios de esta red. Para acceder a este servicio es necesario solicitar Tarjeta en el servicio de Admisión con documento acreditativo de identidad. La validez de la misma es de 30 días consecutivos cada tres meses. El horario de acceso es de 13:45-14:00.

Todo esto se encuentra regulado en el Reglamento del Albergue Municipal de Transeúntes.

**c)** Pero quizás el más conocido y al que acude mayor población debido a su posición céntrica en la ciudad es el **Comedor El Carmen de la Parroquia del Carmen**

Es un recurso cuyo objetivo principal es coordinar y promover acciones tendentes a la atención de la población de Zaragoza y transeúntes en materia de alimentación, a través de actividades de acogida e intervención social.<sup>56</sup> Pueden ser usuarios de este recurso aquellas personas mayores de edad, carentes de recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades primarias de alimentación y vestido.

La acogida se realiza por parte de la trabajadora social y voluntarios. Horario de entrada al comedor: 13:30 h, todos los días de la semana.

**d)** Otro de los lugares en los que se ofrece este servicio es el **Comedor Benéfico San Vicente de Paul- Hijas de la Caridad**. Los únicos datos

---

<sup>56</sup>[http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=13&Itemid=17](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=13&Itemid=17)

de los que disponemos actualmente acerca de él, es que en el año 2008 ofreció alrededor de 10.950 comidas, y que cuenta con 30 plazas diarias.

### **1.3 Procesos de rehabilitación**

Para tratar de que estas personas vuelvan a la normalidad es imprescindible el acompañamiento en **procesos de rehabilitación**. Hay que tener en cuenta que estas personas aparte de la problemática que presentan como sin techo, pueden presentar diferentes síntomas relacionados con otro tipo de necesidades.

**a)** Por ejemplo **La Parroquia del Carmen** lleva a cabo el programa Alcozara, Alcozara es un programa de rehabilitación para personas con problemas de alcohol.<sup>57</sup>

Este programa tiene como finalidad crear y potenciar un espacio donde el enfermo alcohólico pueda mantener la abstinencia, modificar los hábitos de riesgo asociados al consumo y así mejorar la calidad de vida, intentando corregir el deterioro psico-somático producido por el alcohol, fomentando nuevos estilos de vida. Se ofrece tratamiento terapéutico a dos niveles (Internamiento y Centro de Día), información sobre alcoholismo, terapias de grupo, atención a la familia, actividades, talleres diversos, equipos de profesionales (médicos, psicólogos, trabajador social, educadores,...) y voluntarios.

Va dirigido a varones con problemas de alcohol, comprendidos entre los 18 y 45 años para internamiento y a personas de ambos sexos entre los 18 y 65 años para el Centro de Día.

---

<sup>57</sup>[http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=18&Itemid=19](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=18&Itemid=19)

**b)** Las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul gestionan **La Encina**, centro de rehabilitación de alcohol. Aunque también se ofrece alojamiento o manutención a los usuarios de este servicio hemos decidido incluirlo aquí porque el hecho de pernoctar forma parte del propio tratamiento.<sup>58</sup>

Durante la estancia en el centro se les proporciona alojamiento, alimentación, vestuario, útiles para la higiene personal y todo cuanto se considera necesario para su bienestar general. Se les ofrece una atención tanto psicoterapéutica como psicosocial.

Mediante actividades agrícolas, lúdicas, de mantenimiento y cuidado del centro o las terapias ya sean individuales o de grupo tratan de conseguir los siguientes objetivos:

- 1-Estabilizar en el plano psico-patológico a los pacientes.
- 2-Mejorar la calidad de vida hasta conseguir la autonomía personal.
- 3-Ofrecer apoyo y seguimiento personalizado, desde el punto de vista médico, psíquico y social.
- 4- Posibilitar la reinserción familiar, social y laboral en la medida de lo posible.

**c)** Otro lugar en el que se realizan tareas de rehabilitación es el Centro **“El Encuentro” de Fundación La Caridad**. Se trata de un centro de día para personas sin hogar y con trastorno mental grave. En este se ofrecen los servicios de atención médica, servicio de comedor, psicoterapia individual y grupal, talleres ocupacionales, asistencia social, enfermería y programa de alojamiento.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>[http://www.hijascaridad.org/pamplona/c\\_osocial/centro1a.htm](http://www.hijascaridad.org/pamplona/c_osocial/centro1a.htm)

<sup>59</sup><http://www.cdencuentro.org/>  
<http://www.lacaridad.org/centro-de-dia-el-encuentro/>



Está dirigido a hombres y mujeres entre los 18 y los 64 años que requieran satisfacer necesidades materiales básicas, obtener y mantener ayuda médica y psiquiátrica,... en horario de 10:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, y de 12:00 a 16:00 horas los sábados

Cuenta con Servicio de comedor: desayuno, comida y merienda, también con actividades para la vivencia positiva del Ocio y Tiempo Libre, y un programa de supervisión y seguimiento de vivienda. Posibilidad de servicio de pernocta a través de la coordinadora de centros y servicios para la atención de personas sin hogar.

**d) En Cáritas Diocesana Zaragoza** también se realiza actividades de rehabilitación. En el año 2010, 66 personas iniciaron el proceso de inserción mediante el programa de acompañamiento a personas que están sin hogar. El objetivo de este proyecto es: ofrecer, y realizar en su caso, un proceso de acompañamiento social a aquellas personas que sufren un proceso más o menos grave de desarraigo, desestructuración personal, aislamiento social, marginación... trabajando conjuntamente con él sus necesidades, su historia, su problemática personal e iniciando así un proceso de recuperación, que tenga como objetivo final su inclusión social e integración en la sociedad de manera autónoma.<sup>60</sup>

La **información y la acogida** es otra de esas tareas indispensables a la hora de trabajar con las personas sin techo. Puede darse el caso de personas que por primera vez se hayan visto en la calle, o que vengan de otros países, y no sepan que hacer ni a dónde dirigirse. Es necesario realizar una buena

---

<sup>60</sup>[http://www.caritas-zaragoza.org/sin\\_hogar.php](http://www.caritas-zaragoza.org/sin_hogar.php)

acogida para poder hacer que la intervención que se pueda o no hacer con ella posteriormente sea eficaz.

**Cáritas Diocesana de Zaragoza** cuenta con un centro de acogida e información.

Este Centro pretende ser un punto de referencia para las personas que están sin hogar en la ciudad. Desde una perspectiva promocional uno de sus objetivos es acoger a todas las personas que se encuentren en esa situación contando con su aprobación; siempre con una actitud de escucha, estando a su lado y profundizando, en la medida que quieran y necesiten, en su situación. Además se procura dar respuesta a aquellas peticiones concretas presentadas y viables o se le plantean alternativas y propuestas de cara al futuro.

Las peticiones más reiteradas son las de comunicación telefónica, apoyo para pago de recetas, información y orientación. Fueron 917 personas las que se acercaron a la Acogida General en busca de atención. La mayoría, 787, fueron hombres y 130, mujeres.

El número de personas inmigrantes y españolas atendidas fue prácticamente el mismo (452 extranjeros, 455 españoles, y 10 sin este dato).

El Albergue Municipal, aparte de lo nombrado anteriormente, procura a la vez un proceso de inserción social a quien lo requiera.

Todos los usuarios tienen acceso a servicios de información, orientación y trabajo social.

**e)** Cruz Roja lleva a cabo la Unidad Móvil de Emergencia Social.

Está formada por un equipo compuesto de una trabajadora social, conductor, así como de un grupo de voluntarios.

Se realiza de lunes a viernes, de 21:00 h a 01:00 h, la U.M.E.S. se acerca a aquellos lugares donde las personas sin hogar permanecen durante la noche.<sup>61</sup>

Sus objetivos son los siguientes:

- Asistir en la cobertura a necesidades básicas.
- Informar sobre recursos sociales y sanitarios.
- Establecer vínculos para iniciar procesos de relación de ayuda
- Intervenir en crisis personales.
- Promover la coordinación de la red de emergencia sanitaria y policial.
- Posibilitar el acceso y adherencia de estas personas a otros recursos públicos de la red social y de salud, ejerciendo de mediadores.

Por la noche desde la unidad móvil prestan los servicios de detección y primer contacto, información, asesoramiento y derivación, acompañamiento social, distribución de café, zumos, mantas y preservativos.

Además Cruz Roja Zaragoza ofrece por el día en su centro atención psicosocial por parte de los técnicos y acompañamiento en trámites varios por parte de voluntarios.

Mientras elaborábamos el proyecto (más concretamente el 16 de Julio de este 2012) tuvo lugar la inauguración del Centro de día de integración comunitaria "San Vicente de Paúl" dirigido para personas sin hogar.<sup>62</sup> "Está dirigido a personas "sin hogar" pero no en el sentido estricto comúnmente entendido de persona sin techo (sin recurso residencial), sino por el contrario desde este proyecto se concibe y define a la persona sin hogar como aquella persona que teniendo actualmente resuelta su necesidad "de techo", carece de redes sociales y familiares sólidas, se encuentra en una situación de deterioro físico y/o

---

<sup>61</sup>Folleto informativo del servicio U.M.E.S. de Cruz Roja que nos facilitaron en la entrevista que les realizamos.

<sup>62</sup>[http://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza\\_provincia/zaragoza/2012/07/16/el\\_primer\\_centro\\_dia\\_consigna\\_ciudad\\_para\\_personas\\_sin\\_techo\\_abre\\_sus\\_puertas\\_195996\\_301.html](http://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza_provincia/zaragoza/2012/07/16/el_primer_centro_dia_consigna_ciudad_para_personas_sin_techo_abre_sus_puertas_195996_301.html)

cognitivo, que por su situación económica carece de los recursos necesarios para acceder a una vivienda digna y que todos estos factores le provocan una falta de estabilidad y bienestar emocional, a causa de una ruptura encadenada, brusca y traumática de sus lazos familiares.”<sup>63</sup>

Dispone de diferentes servicios para que los usuarios puedan descansar, distraerse y resguardarse del calor, del frío o del agua durante el día. Se trata de un proyecto complementa el trabajo de otros recursos asistenciales, como pueden ser los comedores sociales o los albergues. La idea partió del padre Cendoya, sacerdote de la parroquia de San Pablo, tras detectar un importante aumento de personas sin hogar, y cuenta con el trabajo de voluntarios y la ayuda de las Conferencias de San Vicente de Paúl, CAI y ASC. El centro está situado en la calle de San Blas, número 7, y es atendido por un grupo de diez voluntarios. Allí acuden diariamente más de 50 personas sin recursos para recibir alimentos, disfrutar de un lugar de acogida, convivencia y orientación, y guardar las escasas pertenencias con las que cargan.

También merece ser mencionado un servicio que se ofrece desde la Parroquia del Carmen y que no hemos podido englobar en ninguna de las categorías anteriores, y no es otro que el servicio de ropero tanto para hombres como mujeres con el que cuentan:

**Ropero de hombres:** El vale para este Ropero se entrega junto con la tarjeta del Comedor a través de la entrevista de acogida.<sup>64</sup>

La entrega de ropa es de lunes a viernes, inmediatamente después de la entrevista.

**Ropero de mujeres:** Entrega ropa para familias (mujeres y niños) que se encuentran en situación de necesidad.

---

<sup>63</sup>Tríptico informativo elaborado por el Centro de día de integración comunitaria San Vicente de Paúl sobre su propio servicio.

<sup>64</sup>[http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=19&Itemid=20](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=19&Itemid=20)

Para poder ser atendidas deben acudir en primer lugar a Cáritas parroquial de su propia Parroquia. Allí les entregarán una nota explicando la necesidad que presentan.

Los miércoles a las 9:00 h. se expiden los vales de ropa, comprobando la nota de Cáritas parroquial, el Documento de Identidad y el Libro de Familia. Cada miércoles se distribuyen para la semana siguiente a cinco familias cada día.

La ropa para mujer y niños se entrega los martes, miércoles y jueves a las 9:00 h.

Se puede hacer uso de este servicio una vez cada trimestre.

Tratando de completar y dar cierto sentido a todas estas acciones llevadas a cabo habría que nombrar a **la Coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar en Zaragoza.**

Según lo que nos han podido comentar estuvo parada un tiempo pero últimamente está bastante activa y con varios pequeños proyectos a la vista.

La Coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar de Zaragoza es un espacio en el que las entidades participantes ponen en común sus recursos al servicio de las personas sin techo, comparten experiencias y reflexiones en una dinámica permanente de mejora continua y promueven itinerarios de inserción consensuados, intentando dar respuesta a las demandas y necesidades de estas personas.

Esta Coordinadora ha constatado un cambio de perfil de las personas sin hogar realizando un estudio propio basado en la realidad concreta de Zaragoza y en estudios nacionales. Desde este análisis de la realidad, actualmente están trabajando en el desarrollo de itinerarios de inserción común, que mejoren la eficiencia social de los recursos puestos a disposición de estas personas.

El Refugio, el Albergue Municipal, la Fundación La Caridad, las Parroquias de Nuestra Señora del Carmen y Santa Mónica, Cruz Roja, Hijas de San Vicente de Paúl y Cáritas Diocesana de Zaragoza conforman la Coordinadora.

## **2. Recursos y servicios en la ciudad de Zaragoza para las personas inmigrantes**

Al tratar el fenómeno de las personas sin techo inmigrantes, nos vemos en la obligación también de informar sobre los recursos que existen en la ciudad para la población inmigrante. Para la elaboración de este apartado nos hemos apoyado en la *Guía de recursos básicos para extranjeros en Zaragoza* publicada por el Gobierno de Aragón.

**a)** Uno de los servicios más importantes y conocidos en la ciudad es **La Casa de las culturas y la solidaridad**, depende del ayuntamiento y en ella los inmigrantes disponen gratuitamente de servicios de asesoría jurídica, asesoría social, servicio municipal permanente de intérpretes para inmigrantes, un punto informativo en el que se le orienta sobre ayudas, subvenciones y recursos que ofrece la ciudad en materia social, laboral y de vivienda, biblioteca, cursos de español, espacio abierto para la realización de intercambios culturales, fiestas, cursos, talleres de formación y debates.

También es muy interesante el servicio de intérpretes y traducción que ofrecen y al que nos han hecho referencia varias veces los profesionales que trabajan con personas sin techo.

Hay servicios como el de Comedor en la Parroquia del Carmen o el de alojamiento en el Albergue y el Refugio (de los que hemos hablado en el apartado anterior) que también aparecen en la guía de recursos básicos de interés para extranjeros en Zaragoza elaborada por el área de inmigración del gobierno de Aragón.

En la calle San Blas se encuentra CAFA, Centro asistencia de ayuda familiar Agustina de Aragón, en el se dispone de duchas y la posibilidad de lavar la ropa.

**b)** Para resolver cualquier asunto relacionado con documentación y legalización los inmigrantes se pueden dirigir a la Comisaria de Policía (departamento de extranjería) ubicado en el Paseo Rosales, a la **Delegación Provincial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales**, o a los juzgados del **Registro Civil**.

Las personas inmigradas, en situación regular o irregular, pueden empadronarse en el municipio en el que viven. Las personas inscritas en el padrón de un municipio constan como vecinas de este y tienen derecho a la asistencia sanitaria pública y a la escolarización básica de sus hijos. La inscripción en el padrón también es una forma de justificar la residencia habitual en un municipio determinado. Para resolver los trámites en relación al empadronamiento, se pueden dirigir tanto a la Unidad de Estadística y Gestión Padronal como a la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos, ambas ubicadas en el Ayuntamiento. También se pueden hacer los trámites en la Junta de Distrito del Barrio correspondiente. No se trata de un servicio específico para personas inmigrantes, pero gran parte de la población que hace uso de ellos suele serlo.

**c)** Para información, asesoramiento y gestión de documentación, publicaciones, charlas informativas (sobre aspectos legales, laborales y sociales), traducción de textos y folletos, curso anual de asesores en materia de extranjería, campañas de sensibilización, etc se pueden dirigir a **CCOO-CITE**, al **Servicio de Asesoramiento e Inserción de UGT** o al **Servicio de Asistencia Jurídica para Emigrantes (SAOJI)**

**d)** En lo referente al trabajo, el **Área de Migraciones de UGT-Aragón** ofrece información y asesoramiento jurídico sobre contratos, nóminas y resolución de conflictos laborales; bolsa de trabajo; información sobre permisos de trabajo, de residencia y reagrupaciones familiares; información sobre vivienda, sanidad, educación y en general recursos de la ciudad para inmigrantes.

**e) El Centro de Información para Trabajadores Inmigrantes de CCOO (CITE)** ofrece unos servicios similares. Hablando de algo ya más específico esta la **Unión de Agricultores y Ganaderos de Aragón (UAGA-COAG)**, aquí disponen de bolsa de trabajo para la recolección de fruta y tareas agrícolas a nivel nacional y en diferentes épocas del año. En el caso de extranjeros, es requisito el estar en situación legal.

En lo referente al tema de la vivienda pueden dirigirse a Zaragoza Vivienda, Toc Toc Registro Vivienda Protegida, o las bolsas de vivienda de alquiler que ofertan desde la Fundación Ozanam o UGT. En estos recursos podrán encontrar información, orientación y ayuda en la búsqueda de vivienda, asesoramiento sobre ayudas y subvenciones.

**f)** Si hablamos de asistencia sanitaria se pueden dirigir al **Centro Municipal de Promoción de la Salud**, en él se ofrecen servicios de planificación familiar, salud mental y emocional (para menores de 29 años), programa de maternaje (preparación al parto, postparto,...) y grupos de acogida para mujeres inmigrantes. Todos los servicios son gratuitos y puede hacer uso de ellos cualquier inmigrante, sin necesidad de presentar ningún tipo de documentación. **El Hospital Provincial** ofrece asistencia sanitaria a inmigrantes que no estén en posesión de la cartilla de Seguridad Social.

La Seguridad Social también ofrece servicios al respecto pero para ello hay que obtener la Tarjeta de Asistencia Sanitaria de la Seguridad Social, para esto es necesario cumplir los requisitos que marca la Ley: estar empadronado, presentar una acreditación de identidad y demostrar que no se tienen recursos económicos.

**g)** Sumado a todo esto existe una larga lista de entidades que trabajan con inmigrantes en la ciudad de Zaragoza. Entidades como Cáritas



Diocesana, Fundación El Tranvía, Asociación de Vecinos de San José, Centro Obrero de Formación o el CEPAIM (Consortio de Entidades para la Acción Integral con Inmigrantes) son alguna de las que forma esta larga lista.

**h)** A su vez también existen asociaciones de inmigrantes, creados por y para ellos. Por poner un ejemplo podríamos hablar de la excelente labor que realizan asociaciones como la Asociación Cultural Aragonesa Raíces Andinas, Asociación de Ecuatorianos en Aragón Nuevo Ecuador o la Asociación de Inmigrantes Marfileños de Zaragoza.

# **CAPÍTULO 9 TRABAJO DE CAMPO: ANALISIS DE MEMORIAS Y ENTREVISTAS**

## **9.1 ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS**

Hemos seleccionado los siguientes criterios para el análisis de las memorias, son aspectos generales que puedan unificar el estudio de cada recurso ya que cada memoria recoge datos de muy diversa índole.

- Titularidad
- Tipo de servicio
- Nº camas, comidas...
- Porcentaje de inmigrantes
- Procedencia
- Adaptación a inmigrantes
- Objetivos, finalidad
- Profesionales (número perfil...)
- Voluntarios

Del análisis de las memorias podemos sustraer:

### **a) TITULARIDAD:**

La gran parte de los recursos para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza son de titularidad privada, todos excepto el albergue. Especialmente relevante es que la gran mayoría tengan vínculos con instituciones eclesióásticas lo que nos lleva a pensar que en el campo de las personas sin hogar en España se sigue actuando desde valores tradicionalmente cristianos como la caridad o la solidaridad. Desde los poderes públicos se debería hacer algo más, tomando la iniciativa de otros servicios o recursos destinados a reinsertar a las personas en la sociedad.

## **b) TIPO DE SERVICIO**

La mayoría de los servicios para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza están orientados a cubrir las necesidades más básicas como son el alojamiento y la alimentación. También cabe decir que todas ellas tienen cierto componente de orientación y asesoramiento, es decir, aunque el Albergue Municipal ofrezca el servicio de cama, no se limita solo a ello si no que ponen a disposición del usuario servicio de información y orientación. No deja de ser algo asistencialista, pero en cierta manera tratan de ser lo más flexible posible e ir más allá. Echamos en falta más experiencias que traten de reinsertar al usuario mediante un itinerario a medio o largo plazo a través de una relación individualizada. Hay necesidades que en mayor medida están cubiertas en estas personas, como son la comida y en muchos casos el alojamiento, lo realmente necesario son más recursos o que los recursos que ya estén en marcha se pongan a trabajar desde otra perspectiva, teniendo como fin último la "normalización" e inserción de la persona dentro de la sociedad. También creemos que debería existir algún tipo de alternativa al ocio y tiempo libre de estas personas.

Creemos que existe un problema que aqueja a la red de recursos, porque parece ser que en muchas ocasiones lo que se trata es de cumplir un compromiso fijado por la administración, mientras que se dejan de lado las verdaderas necesidades de la población.

## **c) NÚMERO DE CAMAS Y COMIDAS**

Las instituciones que ofrecen un servicio de alojamiento temporal son El Refugio y El Albergue. Existen cerca de doscientas plazas pero estamos hablando de alojamiento de urgencia, cuando estas personas acaban el cupo de días que pueden alojarse se ven obligados a volver a la calle, y por lo tanto no cubre realmente la necesidad, ni es un paso real hacia la inserción en la sociedad. Por otro lado se ofertan plazas para viviendas tuteladas como es el caso de la Casa de Acogida Juan Bonal, o la Comunidad Terapéutica 'La Encina'.

Estos servicios ofrecen alojamientos a medio/largo plazo, donde pueden llevar a cabo una rehabilitación con más garantías.

Esta oferta de camas es claramente insuficiente, ya que cada día hay muchas personas que se ven obligados a dormir en la calle, algo que además de ser un hecho objetivo observable por cualquier viandante está cuantificado por el Estudio de Personas Sin Techo en la ciudad de Zaragoza, en 2010.

En referencia a la comidas pocos datos podemos aportar al respecto. El Albergue ofrece una media diaria de 411 servicios, entre desayuno, comida y cena. El Comedor 'El Carmen' atiende a una media de 170 personas/día en servicio de comidas, aunque han llegado atender hasta 190, cuatro años atrás el comedor estaba adaptado para 120 personas.

El Refugio durante el año 2011, según datos recogidos en la memoria prestaron los siguientes servicios:

- 22.376 Desayunos
- 32.157 Comidas.
- 32.637 Cenas

En estos servicios se ofrece comida hasta acabar las existencias, realizándose varios turnos. En su mayoría el personal ocupado de la cocina es voluntario. La comida sirve como excusa para tratar de establecer un acercamiento y vinculo relacional con la persona sin techo. Se trata de uno de los servicios de mayor aceptación.

#### **d) PORCENTAJE DE INMIGRANTES**

En todas las instituciones hay un número representativo de usuarios extranjeros, llegando a superar al número de españoles en más de la mitad de servicios.

Concretamente en los recursos que el volumen de españoles es mayor que el de inmigrantes, corresponde a 'La Encina' y 'Centro de Día El Encuentro'.

Se trata de servicios que atienden a un perfil mucho más específico, a más largo plazo que se corresponde con un número de población mucho más reducido y por lo tanto menos representativo de la población sin techo total. En estos recursos la población inmigrante ronda el 30%.

El porcentaje más alto se da en el Comedor El Carmen, donde ronda el 70% de inmigrantes extranjeros, respecto al total de la población que usa el servicio. En el resto de servicios alcanza como mínimo a la mitad de la población.

### **e) PROCEDENCIA**

La gran mayoría de inmigrantes de origen extranjero proceden de dos zonas diferenciadas: Europa y África. Dentro de esto las nacionalidades más representativas con mucha diferencia con el resto son Rumanía y Marruecos.

En el Albergue el 27,7% está conformado por población africana, siendo alrededor del 50% marroquíes. Mientras que en el Refugio la población rumana representa casi el 30% del total de personas sin techo inmigrantes.

El porcentaje de asiáticos es casi inexistente, y el de americanos es muy bajo llegando a significar en sus cifras más altas el 9%.

### **f) ADAPTACIÓN INMIGRANTES**

Las memorias de las instituciones no recogen ningún dato ni anotación al respecto, al margen de la Fundación 'La Caridad' que dispone de un taller de aprendizaje de español.

### **g) OBJETIVOS**

Prácticamente todos los recursos tienen entre sus objetivos el ofrecer un servicio de información y orientación; hay dos grandes instituciones que ofrecen alojamiento de carácter ordinario, higiene y ropero. En las Memorias los objetivos vienen recogidos como los servicios que ofrecen. Creemos que los objetivos deberían englobar otro tipo de pretensiones y no simplemente

enumerar los servicios que ofrecen. Solo alguno persigue la reinserción del individuo, yendo más allá que la cobertura de necesidades de extrema urgencia.

Nos ha llamado la atención que en Cáritas al hablar de acogida utilicen la expresión calidez humana. En ningún otro recurso se ha hecho referencia a la calidad en la que realizar sus acciones y nos parece una señal de compromiso.

El aspecto de la sensibilización de la población al respecto del fenómeno nos parece también de vital importancia y solo es nombrado por Caritas de nuevo.

## **h) PROFESIONALES**

- Cáritas: dos profesionales sin especificar perfil
- Albergue: 51 profesionales en total. 14 técnicos, 14 de oficios, 6 de limpieza, 5 cocina y 12 policías locales.
- Refugio: 1 gerente, 1 trabajadora social, 1 administrativa, 3 conserjes, 4 limpiadoras, 2 porteros para domingos y festivos, 1 chofer
- Cruz Roja: 2 trabajadores sociales (una coordinadora) y 1 conductor.

Del resto de instituciones no aparecen el número ni el perfil de los profesionales que prestan sus servicios.

Resulta chocante que doce policías presten sus servicios en el Albergue. Ante el gran número de usuarios que atiende cada servicio, hay muy pocos profesionales y así se puede entender mejor las dificultades para dar un trato personalizado e individualizado a cada usuario.

Aunque no se especifica el perfil de los profesionales que trabajan en Cáritas, por otras fuentes hemos podido conocer que se trata de dos trabajadores sociales, por lo que todas las instituciones tienen entre su personal contratado al menos a una figura de trabajador social.

### **i) VOLUNTARIADO**

Un aspecto a destacar es el enorme peso que tiene el voluntariado en este tipo de instituciones, en el que se cede mucho trabajo y responsabilidad.

En directa relación con este hecho nos encontramos ante el punto anterior que muestra una clara escasez de profesionales contratados, una cuestión de gravedad si tenemos en cuenta que muchos de estos servicios tienen entre sus objetivos un tratamiento individualizado de los usuarios.

De todo el análisis de las memorias podemos sacar otras conclusiones que no aparecen entre los criterios de los análisis como:

- No existen recursos exclusivos para personas sin hogar inmigrantes.
- La abrumadora mayoría de hombres que componen la población sin techo, en la totalidad de recursos los usuarios varones rondan el 90% del total.
- No hay un criterio común de recogida de datos en las memorias, ante la falta de un modelo de recogida de datos el análisis de las memorias resulta confuso y complejo, puesto que aparece información de muy diversa índole en cada una, y a la hora de unificar los datos nos hemos encontrado con amplias dificultades.
- En lo que respecta a los datos de 'La Encina', no aparecen señalados en ninguna categoría puesto que la memoria que nos han hecho llegar no contiene información precisa.

## **9.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Tuvimos la oportunidad de entrevistar a 6 de los profesionales encargados cada uno de un servicio para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza. Con ello lo que pretendíamos era obtener información de primera mano acerca de distintos aspectos como de la intervención que se realiza con ellos en la ciudad o el fenómeno de las personas sin techo inmigrantes. Es uno de los puntos importantes del proyecto ya que en parte sirve como justificación a nuestra posterior propuesta de mejora. En el siguiente apartado analizaremos pregunta por pregunta (siguiendo nuestro modelo de entrevista elaborado) la respuesta que dan los distintos profesionales, de esta manera podremos ver en qué coinciden, los distintas percepciones en función del servicio y otros muchos matices.

### **1. Evolución en los últimos cinco años de los inmigrantes sin techo.**

#### **1.1. ¿Ha notado un incremento en el nº de inmigrantes sin techo?**

Esta pregunta tenía dos posibles lecturas. Por un lado, se podía interpretar que hacía referencia a si han notado un incremento de las personas inmigrantes sin techo que hacen uso de su servicio, datos que de manera más directa nos podían ofrecer puesto que hemos entrevistado a los profesionales de referencia en el ámbito de lo social de las distintas instituciones que trabajan con ellos en Zaragoza. Por otro lado, también se podía interpretar de tal manera que el profesional nos diera su opinión respecto a si ha notado el incremento de inmigrantes sin techo en general, no únicamente en su servicio, sino en la calle, en la ciudad, en general.

Si nos referimos a la primera de las interpretaciones, hay que decir que la respuesta ha variado en función de la institución a la que iba dirigida. Por ejemplo, en un servicio como el ofrecido por la Fundación La Caridad con el centro de día "El Encuentro" nos afirmaban que sí que ha habido un pequeño incremento, pero como ha habido incremento de españoles, es decir, un



aumento natural debido al crecimiento de la propia fundación, no específico a través de la crisis. A su vez, su servicio de centro de día cada vez ha sido más conocido tanto por la coordinadora de transeúntes como por los recursos de salud mental y poco a poco les van derivando más gente.

En otro servicio como el de U.M.E.S. ofrecido por la Cruz Roja nos afirmaron que no habían notado un incremento en comparación con otros años, que el número se mantiene más o menos parecido. En Cáritas han notado un pequeño incremento en el proceso de acompañamiento, si el pasado 2010 atendieron en este servicio de acompañamiento a 65, 24 eran inmigrantes (36%). En este reciente 2011, atendieron a 62 de las cuales 28 eran inmigrantes (45%), por lo que sí han notado un leve aumento. Sin embargo, en el otro servicio que ofrecen de acogida no lo han notado, el porcentaje se suele mantener en torno al 50%.

En otros sitios, como el comedor de la Parroquia del Carmen, la Hermandad del Santo Refugio y en la comunidad psicoterapéutica La Encina, las cifras más o menos se han mantenido y no se ha notado mucho el aumento. En la Encina, por ejemplo, al ser un lugar en el que se atiende a número muy pequeño de población, y estar los usuarios entrando y saliendo en función de la fase en la que se encuentren, en algún periodo de este pasado 2011 sí que han podido registrar algún aumento respecto al año anterior, pero tan leve que pasa totalmente desapercibido.

En referencia a la segunda interpretación, a nivel global sí que han notado un aumento en el número de inmigrantes sin techo, es una percepción bastante generalizada entre los profesionales que trabajan con ellos. La profesional de la parroquia del Carmen por ejemplo afirma "sin techo literal durmiendo en la calle sí que ha habido un gran aumento, pero es probable que un futuro no muy lejano, cuando la población que este cobrando prestaciones, subsidios y ayudas económica deje de hacerlo, esta población que está al borde se vea abocada a la calle y se note mucho mas el incremento"

Varios profesionales para tratar de ejemplificar ese aumento nos han hablado de asentamientos de chabolas de población inmigrante que han surgido hace no mucho tiempo tanto en la desembocadura del Huerva como cerca del paseo del Agua.

Aquí quizás estaríamos hablando de una población inmigrante sin techo que no acude a los servicios pero que claramente existe como tal. Se trata de afirmaciones algo más subjetivas ya que no están basadas en datos numéricos registrados, sino en la percepción que tiene cada profesional al respecto al trabajar con ellos y tener una visión más amplia del fenómeno.

### **1.2. ¿Tiene datos que cuantifiquen este incremento? (registro, memorias...)**

Todas las instituciones cuentan con memorias del pasado 2011 en el que vienen registrados todo tipo de datos acerca de las labores que realizan, número total de personas atendidas, etc.... entre todos estos datos también se encuentra el número de inmigrantes o al menos el porcentaje de inmigrantes que han accedido a sus servicios dicho año. Si cogemos como referencia las memorias de estas instituciones, tanto del 2010 como del 2011 si que podemos verificar ese pequeño aumento que han registrado al respecto.

### **1.3. ¿A qué cree que se debe el incremento?**

En la Hermandad del Santo Refugio nos dijeron "La mayoría viene en busca de trabajo, muchos también tienen responsabilidades familiares que atender en su país (mujer, hijos...)"

Esta afirmación nos sirve un poco para resumir la opinión del resto de las instituciones. En todas nos han hecho referencia a la época de bonanza del sistema económico español. Muchos inmigrantes vinieron cuando había empleo para trabajar en sectores como la construcción, tras estar años trabajando se

han visto en la calle y con pocas posibilidades de reinsertarse en el mercado laboral debido a su escasa formación. Tras agotar todo tipo de ayudas y subsidios se han visto sin ninguna fuente de ingresos y sin más remedio que dormir en la calle y acudir a los servicios para personas sin techo.

La respuesta es sencilla y lógica y todas las instituciones han coincidido en que la causa de que cada vez se vean más personas sin techo inmigrantes ha sido esa falta de empleo tras haber estado años trabajando en sectores que ahora mismo y en años vista no van a crear empleo debido a lo crítico de su situación.

## **2. Perfil de los inmigrantes sin techo que utilizan el servicio. Según sexo, edad, nacionalidad, nivel educativo...**

En lo referente al perfil de los extranjeros que utiliza el servicio, en el centro de día "El Encuentro" únicamente pudimos sacar en claro que predomina el perfil masculino. Si hablamos de la nacionalidad o la edad, trabajan con un grupo bastante heterogéneo por lo que no pudieron establecer un perfil general. Al ser un centro de día para enfermos mentales sí que tienen que cumplir todos dos requisitos imprescindibles que son, no tener familia que se haga cargo de ellos, y que tengan una enfermedad mental.

En muchos de los servicios al tratarse de uno de los colectivos más difíciles de trabajar, solo saben la nacionalidad o el sexo, y otras variables quedan aparcadas.

Que se trate generalmente de hombres es algo común a todos los servicios. La edad media general es algo inferior a los nacionales y se suele situar entre los 30-50 años, la falta de trabajo le ha derivado a esa situación, unido a la falta de vinculo familiar y vinculo afectivo de amigos, no por el hecho de quedarte sin trabajo te ves en la calle. Están en la calle por la mezcla de esos motivos, pero el principal desencadenante ha sido la falta de trabajo.

Nivel educativo medio-bajo. Muchos de ellos poseen permiso de trabajo ya que han estado trabajando durante tiempo. Un alto porcentaje de población sin techo inmigrante procede o de Rumanía o Marruecos.

Si tuviéramos que hacer un perfil general a través de lo dicho por los profesionales de los servicios sería un poco ese que acabamos de describir.

### **3. Principales necesidades y demandas detectadas, de la población objeto de estudio.**

#### **3.1. Es relevante el número de inmigrantes que utilizan el servicio, en comparación con el total de usuarios que hacen uso del servicio.**

En esta pregunta iremos institución por institución para más tarde sacar alguna conclusión general al respecto.

En la Hermandad del Santo Refugio nos comentaban lo siguiente: "Durante este último año 2011, el porcentaje de población extranjera atendida ha sido del 43'42% del total. Dentro de este porcentaje, hay que tener en cuenta que queda limitada la capacidad de admisión a un 5% de extranjeros de cada nacionalidad, por lo que, si todos hubieran accedido, el porcentaje podría ser algo más elevado."

En Cáritas el porcentaje de personas inmigrantes sin hogar que acuden a la acogida está en torno al 50%, en el proceso de acompañamiento a las personas sin hogar en este pasado 2011, de 62 personas atendidas 28 eran inmigrantes (45%), es decir, en los servicios que Cáritas tiene para personas sin hogar alrededor de la mitad de las personas son atendidas son inmigrantes.

En el comedor del Carmen un 66% de los usuarios que acuden a diario son inmigrantes. Se trata de la cifra más alta (hablando de porcentaje) registrada en un servicio para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza.

En la comunidad Psicoterapéutica "La Encina", en el pasado 2011 se atendieron a 32 usuarios, de los cuales 6 eran inmigrantes. Cuando se trata de un servicio más específico que ahonda en más características a parte del sinhogarismo, el porcentaje suele ser mucho menor.

En Cruz Roja "El número de inmigrantes que hacen uso de nuestros servicios superaría a los nacionales, en cuanto a porcentaje podríamos halar de un sesenta a cuarenta"

En el centro de día "El Encuentro":

"En el año 2011, 18 personas eran extranjeras de 75, en torno al 24%, no se trata de un numero especialmente relevante"

### **3.2. ¿Cuáles son sus principales demandas?**

En todas las instituciones coinciden a la hora de responder a esta pregunta, por lo cual vamos a elaborar una respuesta común con algún breve inciso.

Muchos inmigrantes presentan necesidades específicas que no se dan en los nacionales, o al menos no con tanta frecuencia. Una de ellas puede ser el tema de la documentación. Muchos tienen que renovar su pasaporte y no saben que tienen qué hacer, dónde dirigirse, conseguir dinero para pagarse las fotos, es algo que nos han afirmado varias instituciones, ya sea pasaporte, DNI, permisos de trabajo o empadronamiento, esta es una necesidad muy común a los inmigrantes sin techo.

También nos han dicho que con la nueva ley de sanidad aún no ha surgido mucho conflicto pero a partir de ahora, de su entrada en vigor, se van a dar muchos problemas.

Otra necesidad que ha salido a la luz es la del idioma, en varios casos inmigrantes sin techo han acudido a los servicios preguntando a qué tipo de

recurso pueden acceder donde haya un intérprete. Tampoco ha sido un número demasiado llamativo al respecto pero es interesante por el hecho de que salvo en La Casa de las Culturas donde existe un servicio de intérprete y cursos de español, no encontramos algo parecido en ningún otro lugar.

También tendríamos que mencionar el hecho de la desorientación. Muchas personas inmigrantes llegan nuevas a la ciudad, y no saben ni por dónde empezar. No saben dónde se encuentran los recursos, cómo moverse, cómo funcionan. Esta necesidad puede presentarse también en los nacionales ya que pueden venir de otras ciudades distintas de España, pero se ve mucho más acentuada en los inmigrantes ya que al no saber hablar español con soltura se complica.

Estas son necesidades específicas que presentan las personas sin techo inmigrantes, pero también existen otro tipo de necesidades que son comunes a todas las personas sin techo del origen que sean.

Podríamos hablar del tema de la soledad, muy pocos tienen familia en Zaragoza ya que la mayor parte de ella está en el país de origen, por ello suelen contar con una red social bastante frágil que habría que tratar de fortalecer de alguna manera.

Muchos no se plantean otra necesidad que no sea la búsqueda de trabajo. Se han visto en la calle por esa situación de desempleo y solventándola es posible que vuelvan a la normalidad. Muchos lo que necesitan es trabajar, no tienen otro problema aparentemente

También hay que contar con la necesidad que se presentan de alimentación, alojamiento y orientación que son las más básicas para las personas que están durmiendo en la calle. Necesitan de un sitio protegido en el que poder pasar la noche, comida que poder llevarse a la boca para continuar con su día y orientación sobre cómo pueden tratar de mejorar su situación para salir de ella.

En el servicio de acogida que lleva a cabo Cáritas las demandas suelen ser siempre muy puntuales, y vienen sobre a todo a tener acceso a llamadas telefónicas, farmacia, orientación y rellenar impresos. Nos ha llamado la atención porque son quizás demandas que en otro tipo de servicios no son atendidas como puede ser el hecho de la medicación. El mismo profesional de Caritas también nos contó que “Entre las personas inmigrantes quizás haya un número mayor de, en relación con los autóctonos de peticiones de transporte, de viaje, porque suelen moverse en busca de trabajo.”

En resumen, los inmigrantes sin techo plantean alguna necesidad específica como puede ser todo lo referente a papeles administrativos para tratar de regularizar su situación o el idioma, pero no hay que olvidar las necesidades más básicas y que son comunes a todas las personas sin techo como la alimentación, trabajo, orientación, manutención y alojamiento.

### **3.3. ¿Se ven cubiertas sus necesidades?**

Exceptuando el trabajo y el hecho de conseguir una vivienda estable, la mayor parte de las demandas sí se ven cubiertas. Es muy difícil encontrar empleo debido a su escasa formación, llevan mucho tiempo viviendo en la calle y ha hecho que pierdan ciertas habilidades sociales, hay que tener en cuenta que se trata de uno de los colectivos con los que es más difícil actuar. El hecho de conseguir una vivienda estable va casi ligado a la obtención de un empleo remunerado, ya que una vez que se te abren las puertas del mercado laboral no existe casi complicación para cubrir el resto de las necesidades que se les puedan presentar. Todas las que hemos nombrado anteriormente como son alojamiento o alimentación son cubiertas por servicios como El Refugio, Comedor de la Parroquia del Carmen o el Albergue Municipal, el tema de la orientación es tratado en todas las instituciones en mayor o menor medida.

En lo referente al idioma no queremos hacer mucho hincapié porque es un tema que se aborda más tarde pero se echa en falta algo más de actividad, no está del todo cubierta esa necesidad y se podría hacer más al respecto.

### **3.4. ¿Se consigue reinsertarlos en la sociedad?**

En esta pregunta la respuesta ha sido más unánime y clara que nunca por parte de todas las instituciones, NO.

Como nos dijo la profesional que trabaja en la Fundación La Caridad: "se trata de un perfil muy difícil de rescatar, no quieren entrar a recursos, hay que hacer mucho trabajo de vinculación, a alguien o a un sitio, para que salgan de la calle y empiecen a normalizarse".

En todas las instituciones nos han insistido en esa idea, es realmente difícil trabajar con ellos, para poder trabajar con ellos tiene que haber cierto componente de voluntariedad por su parte, las personas sin techo tienen que querer acceder a recursos y estar dispuestas a trabajar duro para cambiar su situación, y en muchos casos no es así. También hay que decir que se tratar de un perfil realmente complejo a la hora de lograr su reinsertión por toda su trayectoria vital, en muchos casos (y aunque nos parezca triste reconocerlo) por mucho que el profesional y el usuario pongan de su parte es realmente difícil normalizar su situación.

También no han comentado que realmente muchas de las instituciones no tienen como misión propia del centro el hecho de conseguir reinsertarlos en la sociedad, sino simplemente el ofrecer una ayuda como puede ser alojamiento o alimentación. Digamos que los servicios en la ciudad de Zaragoza que trabajan con personas sin techo tienen un carácter asistencialista, ofrecen a la persona los recursos para poder pasar un día más.



## **4. Servicio/Recurso en el que trabaja.**

### **4.1. En qué consiste.**

En esta pregunta cada uno de los profesionales se ha dedicado a contarnos en qué consiste el servicio que desde su institución se ofrece para las personas sin techo. Es importante recalcar que nosotros hemos entrevistado a los trabajadores sociales encargados del servicio en sí, no existe ninguna institución que atienda exclusivamente a personas sin techo, sino que distintas instituciones de carácter social como son Cáritas, Cruz Roja o El Refugio dentro de sus programas ofrecen unos servicios en concreto para las personas sin techo igual que ofrecen otros para familias o mujeres.

A continuación realizaremos el listado de los servicios y su correspondiente institución a los que hemos tenido la oportunidad de entrevistar, no explicaremos en qué consisten ya que en otro apartado anterior del proyecto titulado "Servicios para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza" ya hemos hecho hincapié en ello y no queremos repetirnos.

- 1- Hermandad del Santo Refugio: Centro de estancia temporal
- 2- Cáritas: Servicio de acogida y acompañamiento a personas sin hogar
- 3- Fundación La Caridad: Centro de día El Encuentro
- 4- Cruz Roja: UMES (Unidad Móvil de Emergencia Social)
- 5- Parroquia el Carmen: Comedor del Carmen
- 6- Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul: Centro de rehabilitación para personas sin hogar con dependencia de alcohol

En todos los recursos existe un componente común y es el hecho de que aparte de ofrecer un servicio específico, ya sea alojamiento, alimentación, siempre ofrecen asesoramiento e información. No solo ofrecen la ayuda puntual que ofertan sino que tratan de ir un poco más allá y establecer cierta interacción con la persona, aunque muchas veces se queda en un intento.

#### **4.2. A cuántas personas atiende.**

El centro de estancia temporal de la Hermandad del Santo Refugio acogió a 1833 personas en el pasado 2011.

En el comedor del Carmen están entrando una media de 170 personas al día en servicio de comidas, aunque se ha llegado hasta las 190.

En el servicio UMES de Cruz Roja nos dijeron lo siguiente "depende del día, pero una media de 15 personas diarias. Existen días en los que podemos atender a 25 y otros en los que solo a 5, esto hablando del servicio nocturno. Durante el día, depende, hay semanas en las que atiendes 2, 3 o 4 personas y semanas en las que no atiendes a nadie, por la mañana es más variopinto.

En el centro de día El Encuentro, el pasado 2011 se atendió a 75 personas. En este tipo de servicios el número de personas atendidas es mucho menor ya que se trata de procesos de rehabilitación que requieren de un compromiso, y son largos en el tiempo. Además la población a la que va dirigida es mucho más específica y por lo tanto mucho más reducida.

En el servicio de acompañamiento y acogida a personas sin hogar de Caritas el pasado 2011 se atendieron 702 personas.

En la comunidad terapeuta "La Encina" el pasado 2011 atendieron a 32 personas. 12 son las plazas que ofertan, pero los usuarios van entrando y saliendo conforme terminan el proceso de rehabilitación.

#### **4.3. Número y perfil de los profesionales que trabajan.**

En el centro de día "El encuentro" cuentan con 3 auxiliares psiquiátricos, 1 médico psiquiatra, 1 psicólogo clínico, 1 trabajadora social y 1 enfermera. Como se puede observar, el equipo de trabajo con que cuentan es mucho más médico debido al trabajo tan concreto de rehabilitación que realizan y a la población con la que tratan. También cuentan con algún voluntario que importe

algún tipo de taller como puede ser el de cerámica o un profesor de español, estos dos son con los que han contado durante este 2012.

En el servicio de UMES de Cruz Roja se cuenta con una trabajadora social, el conductor y un par de voluntarios. Al ser un servicio muy puntual y específico cuentan con un equipo muy reducido.

En el Comedor del Carmen trabajan a día de hoy un trabajador social y un grupo de voluntarios. Los voluntarios están por un lado los que son de cocina, y por otro los de acogida que son los que hacen las primeras entrevistas y rellenan las tarjetas. Estos últimos voluntarios están supervisados por el trabajador social.

En el servicio de la Hermandad del Refugio trabajan, 3 personas dedicadas a la limpieza, 4 porteros (a turnos), una cocinera, una trabajadora social y un gerente. Estos son los que se encargarían más de las personas sin hogar, aunque el centro cuenta con más profesionales distribuidos por los diferentes servicios como son guardería y gota de leche.

En el proyecto de acompañamiento y seguimiento a personas sin hogar de Cáritas están trabajando actualmente 2 trabajadores sociales, 4 monjas educadoras y unos 9 voluntarios. 4 monjas educadoras porque tienen una casa de acogida en un proyecto a medias con las hermanas de la caridad de Santa Ana, y en ese aspecto trabajan de manera cooperada, pero personal técnico contratado como tal 2 trabajadores sociales.

#### **4.4. Cuánto tiempo lleva funcionando.**

La Hermandad del Santo Refugio y sus programas de ayuda a personas sin hogar se remontan a 1905 cuando ponen en servicio el primer asilo de noche que dio albergue a 100 pobres. Así que se podría decir que llevan trabajando con este colectivo más de 100 años. Ofreciendo los servicios tal y

como están a día de hoy en la Hermandad se podría decir que alrededor de unos 30-40 años, no nos supieron decir con exactitud.

El proyecto "La Encina" nace en el año 1993, al comprobar la necesidad de atención de un colectivo de personas "sin hogar" que pernoctaban en el albergue del Santo Refugio y presentaban problemas de dependencia de alcohol, así que llevan funcionando casi 20 años.

El servicio de UMES de Cruz Roja lleva funcionando desde 2006, y es uno de los más jóvenes de la ciudad.

Según las propias palabras de la trabajadora social del Comedor del Carmen, el servicio lleva en activo 24 años.

El Centro de Rehabilitación Psicosocial "El Encuentro" nace en el 2003 como un recurso pionero en España, para la atención especializada en la atención de personas sin hogar con enfermedades mentales graves.

El servicio de acogida para personas sin hogar de Cáritas es tan viejo como la propia Cáritas, o sea que tiene 76 años, aunque el proyecto sufre una reorganización en 2008. En ese año cerraron el centro de reinserción que tenían al que llamaban "La granja de Torre Reina", y a partir de ahí se produjo un proceso de readaptación a lo que tenían, a las nuevas necesidades de las personas sin hogar, no cerraron una cosa y empezaron otra, es la herencia.

#### **4.5. ¿Se ha adaptado el servicio a los cambios en las necesidades de la sociedad?**

La respuesta a esta pregunta ha sido muy parecida en todos los lugares a los que nos hemos dirigido. Las necesidades de las personas sin hogar, salvo excepciones, no han cambiado a lo largo de los años. Las principales necesidades que estos presentan son las de alojamiento y alimentación, y esto

sigue y seguirá siendo así pese al paso del tiempo. Se podría hablar de una adaptación a los tiempos por el hecho de que las instituciones cuenten con sus propias páginas webs, donde recogen información de sus servicios, las memorias, etc... Pero se trata de un tema que no afecta al usuario sino al resto de la población. También se podría hablar de cierta adaptación a los tiempos con el nacimiento de la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza, se han dado cuenta de que el problema se intensifica, y que hace falta trabajar de una forma más coordinadora y complementaria para tratar de dar solución. Incluso el recuento realizado por Cruz Roja puede ser un pequeño signo de ello también.

## **5. Acceso al servicio.**

### **5.1. Forma de acceso al recurso (derivación, acuden directamente...)**

Aquí cada recurso tiene su peculiaridad, así que vamos a ir uno a uno.

En el centro de día "El Encuentro" nunca vienen directos, siempre vienen por vías de acceso, o de personas sin hogar o de todos los recursos de la coordinadora de transeúntes y de recursos de salud mental, bien la unidad de salud mental, ingresos de corta estancia de hospitales. Luego un pequeño porcentaje viene derivado de otros recursos sociales como puede ser la casa de las culturas o proyecto hombre.

En la Encina al ser un recurso tan específico también suelen venir porque han acudido a otro tipo de servicio, se ha detectado la necesidad y lo han derivado allí.

En el Refugio así como en el comedor del Carmen, el Albergue Municipal y el servicio de acogida y acompañamiento de Cáritas pueden acudir libremente o por derivación profesional, pero por norma general suelen venir por libre. Se trata de recursos con mucha experiencia en la ciudad, que atienden a un número considerable de personas, y que se encuentran situados

de manera más o menos estratégica. Muchas personas sin hogar acuden a estos 4 servicios porque han oído hablar de ellos por un compañero, el boca a boca hace bastante en estos casos.

En UMES de Cruz Roja es distinto. Hay que tener en cuenta que son los propios profesionales los que acuden a la persona sin hogar ofreciéndoles y no al revés como suele ser en la mayoría de casos. La forma de acceso sería a través del acercamiento a la persona en sus rondas nocturnas. Luego a través de ese acercamiento sí que hay personas que acuden de día al centro para presentar algún tipo de necesidad. También es cierto, y nos lo recalcó la trabajadora social del recurso, que no necesariamente vienen de día personas que hayan atendido por la noche, y hay gente que viene por la mañana que no han visto nunca en la calle. El servicio de UMES por su carácter especial presenta esa pequeña variación en la forma de acceso.

## **5.2. ¿Qué dificultades encuentran los inmigrantes sin techo a la hora de acceder al servicio?; ¿Siguen siendo las mismas que antes?**

La respuesta ha sido bastante similar en los distintos servicios. Por norma general no suele haber grandes dificultades. No suelen existir requisitos que una persona sin hogar inmigrante no pueda cumplir para acceder a ellos. Sí que es cierto que una persona inmigrante, por ejemplo sin documentación y necesitada de alojamiento, no podría ser atendida en el Albergue Municipal al carecer de esa mínima identificación. En el Refugio cuentan con una única limitación para acceder, que es el porcentaje que se establece para que no superen un número dado de cada nacionalidad (5). El idioma en ciertos casos concretos también ha podido ser una barrera al no poder llegar a entender del todo la necesidad del usuario o verse su atención retrasada debido a la búsqueda de un intérprete. Las posibles dificultades que se puedan presentar siguen siendo las mismas que antes.

### **5.3. ¿Qué actuaciones se llevan a cabo para facilitar su acceso?**

En la mayoría de casos nada en especial, aunque se trata de ser lo más flexible posible dentro de las normativas y los criterios que pueda tener la institución. Si hablamos del idioma se suele buscar un intérprete, ya sea profesional o un compatriota que sepa español y pueda actuar como tal. Hay ocasiones en las que no se puede atender a esa persona por falta de comunicación.

### **5.4. Cuáles son las principales dificultades que se presentan relacionadas con el idioma.**

En el centro de día "El Encuentro" tienen que saber un mínimo de español porque si no todos los recursos o talleres no pueden aprovecharlos. Si llega una persona que no sabe nada o muy poco de español no podrían atenderla, se trata de un centro de talleres, todo el día tienes una actividad u otra, desde que entras hasta que te vas. Todos los talleres son en español, si no saben hablar español no podrían atender a esa persona. También hay que decir que los casos en los que una persona que necesita ser atendida no sepa nada de español son muy aislados.

En la comunidad psicoterapéutica "La Encina" pasa lo mismo. Si la persona no sabe hablar español no puede ser atendida ya que se trata de un recurso con muchas actividades concretas, y en el que el idioma es herramienta clave para poder desarrollarlas y lograr su rehabilitación.

En los servicios de alojamiento como son El Refugio y el Albergue Municipal la mayor dificultad que radica el idioma está en que comprendan las normas que deben seguir. Se trata de recursos con una normativa bastante explícita que todos los usuarios deben cumplir para poder seguir haciendo uso de ellos en un futuro. Si la persona no habla ni comprende bien el español se

va a encontrar con enormes dificultades a la hora de seguir estas normas y por lo tanto quizás se pueda ver un tanto excluido.

En el comedor del Carmen apenas han encontrado dificultades relacionadas con el idioma según nos dijo la trabajadora social responsable del recurso.

Se puede dar el caso también que nos contaba la trabajadora social responsable de Cruz Roja de que trates de intervenir con un inmigrantes que formen parte de un colectivo cerrado y no pongan de su parte para entender el idioma. Nos lo contó en relación a un intento de intervención con unos gitanos rumanos que viven en unas casetas que hicieron para la Expo cerca del Paseo del Agua. Nos comentaba que con ellos la barrera del idioma es impresionante, "al igual que con otras personas como los gitanos portugueses te puedes entender más o menos, estos tienen un dialecto propio, son un colectivo muy cerrado y apenas ponen de su parte para facilitar la comunicación"

No se trata de algo muy extendido, pero puede darse el caso.

En Cáritas a la hora de realizar el acompañamiento y seguimiento sí que insistieron bastante en la idea de que esas personas tenían que hablar español. Se trata ya de una intervención mucho más profunda que la acogida, la acogida es para tratar de solucionar una demanda puntual, es algo más asistencialista, el acompañamiento y seguimiento ya va más enfocado a tratar de darle la vuelta a su situación.

Todos los recursos en casos puntuales han tenido que hacer uso de intérpretes (ya sea de la casa de las culturas, de alguna asociación de inmigrantes, o un compatriota amigo del usuario que habla español con facilidad), pero esto ha hecho que la atención de la demanda se haya visto retrasada. No pueden tampoco hacer uso de intérpretes todas las veces que les gustaría, todas las veces que se les presente algún caso que lo requiera. Que haya personas que no puedan recibir una atención eficaz por la barrera que crea el idioma nos parece un aspecto a resaltar.



El idioma es vital para relacionarse con el entorno y facilitar la reinserción de la persona sin techo. En todos los recursos nos han comentado que el caso de personas que no hablen nada de español hoy en día es muy infrecuente, hace algunos años si que se daba más, ahora es muy difícil, y la gente que viene sabe más o menos algo de español como para entenderse en lo básico. Aun así bajo nuestro punto de vista nos parece insuficiente. Estamos hablando de que más del 50% de las personas que acuden a los recursos que existen en la ciudad para personas sin techo son inmigrantes, habrá un porcentaje de personas que utilicen el español con soltura, pero el resto, aunque sepa lo básico para defenderse parte con cierta desventaja. Como hemos dicho antes el idioma facilita la reinserción en todos los sentidos, y no estamos hablando de que sepan lo básico para solicitar un alojamiento, sino de que sepan expresar sus demandas, sus inquietudes, sus sentimientos.

## **6. Están los servicios adaptados a los inmigrantes sin techo**

### **6.1. ¿Se han introducido modificaciones en el servicio como consecuencia del “boom” de la inmigración? Si la respuesta es sí, cuáles son esas modificaciones.**

Los servicios apenas han sido modificados con motivo de ese boom de la inmigración que se ha vivido en los últimos tiempos en España. Los porcentajes de población inmigrante que hacen uso de los servicios para personas sin techo respecto del total son elevados, pero hay que tener en cuenta que ya lo eran hace años, es decir, el incremento apenas se ha notado porque años atrás ya se movían en cifras muy parecidas. Hay pequeñas modificaciones que se han realizado pero no a consecuencia de este boom que se nombra, con pequeñas modificaciones nos referimos a carteles como pueden ser los que hay dentro de la sala del Comedor del Carmen en el que se reflejan mensajes que hacen referencia a alguna de las normas que hay que seguir en el en varios idiomas, o el hecho de que ahora la comunicación con la Casa de las Culturas sea bastante más fluida e intensa a causa de que requieren de su cooperación para resolver ciertas necesidades que se puedan

presentar y que desde el recurso no pueden resolver si no hablan del idioma del usuario.

## **6.2. ¿Existe una conciencia de la necesidad de adaptar este tipo de recursos a las nuevas necesidades de los inmigrantes sin techo?**

La mayoría de los recursos no se plantean la idea de adaptar el funcionamiento a las necesidades de los inmigrantes sin techo. Una vez que acceden todos reciben el mismo trato y atención, sean extranjeros o nacionales. En el comedor del Carmen, por ejemplo el día que se cocina cerdo (en el caso de usuarios musulmanes) se les avisa, vienen comen y el primer plato y de segundo nada. No existe una conciencia al respecto, la atención es la misma seas extranjero o no. También hay que decir que dentro de lo que cabe intentan ser flexibles para ofrecer una atención lo más efectiva posible a estas personas inmigrantes sin techo. El hecho de adaptar estos recursos (folles informativos en varios idiomas, interpretes, comida, servicio de asesoramiento burocrático) supone un coste del que ahora mismo no podrían hacerse cargo. Quizás con más recursos esa conciencia empezaría a aflorar, pero de momento lo que se trata es de optimizar los recursos que las instituciones tienen a su alcance.

## **6.3. ¿Es algo que se podría conseguir?**

Es algo que ni siquiera desde los propios servicios se plantean, por lo que a la pregunta todos ellos nos contestaron que a día de hoy no. No se podría conseguir porque como hemos dicho antes suponen un coste que siendo realistas no podrían asumir. Con toda esta época que estamos pasando de crisis económica las instituciones de carácter social cuentan cada vez con un presupuesto más reducido. Ahora mismo y en unos años vista rotundamente es algo que no se podría conseguir.

#### **6.4. ¿Cómo se podría mejorar su servicio?**

En cuanto a la población inmigrante todas las instituciones creen que se podría mejorar proporcionando un servicio de orientación e información especializada, sobre todo en cuanto a trámites burocráticos se refiere, todo lo que son papeles, pasaporte, empadronamiento, tarjeta sanitaria. También todo lo que es el tema de acceso a cursos de español, las pocas alternativas, el escaso número de plazas, pocas facilidades a la hora de acceder. Todas las personas que quisieran acceder a los servicios de personas sin techo deberían hablar español con fluidez, de esta manera, y lo hemos repetido varias veces ya, se podría atender de una manera más eficaz su necesidad. En el caso concreto del Comedor del Carmen también se podría adaptar el menú a la población que presente otro tipo de dieta (musulmán, vegetariano). Se trata de pequeños detalles que nos han dicho los propios profesionales de los servicios, y que mejoraría un poco la intervención con este colectivo.

#### **7. ¿Considera que la atención a las personas sin techo en la ciudad de Zaragoza es suficiente, para cubrir las necesidades de esta población? (oferta/demanda)**

Una de las frases más repetidas desde los profesionales de los distintos servicios ha sido la de: "Lo básico sí que se ve cubierto." Todos nos han insistido en la idea de que tratan de optimizar al límite los recursos que tienen, es decir, hacer lo máximo con los poco de lo que disponen. No quedan plazas libres en los recursos y tampoco hay listas de espera. Esto es buena señal porque quiere decir que los servicios tienen demanda, y estos tratan de responder, pero también puede significar que estén empezando a encontrarse saturados y mucha gente no haya podido acceder a ellos.

De todas maneras todos han coincidido en que se necesitan más recursos, o que los recursos que existen se pongan a operar desde otro prisma. Hay necesidades concretas, como es el tema de la salud o el tiempo libre, que no

se están viendo cubiertas desde estos servicios. A día de hoy hay mayores dificultades económicas que afecta a una población más heterogénea por lo que se debería aumentar la capacidad de atención de estos servicios.

Para que las principales necesidades de subsistencia, como son alojamiento o alimentación se vean cubiertas sí que puede que los recursos de la ciudad sean suficientes. Pero para que realmente los fines que se deben perseguir con estas personas como pueden ser el acceso a una vivienda, la reinserción social o la creación de redes sociales, se quedan bastante cortos.

### **8. Valoración de estas respuestas institucionales, que tratan de cubrir las necesidades de las personas sin techo.**

La mayoría de recursos son de carácter asistencialista, por lo que no se promueve la autonomía real de la persona, sino algo que le permita sobrevivir el día a día. Este tipo de ayudas asistencialistas ofrecidas, en ocasiones, pueden fomentar que la persona deambule de servicio en servicio y de ciudad en ciudad en lugar de tratar de cambiar su situación.

Los recursos que hay actualmente son buenos, nadie dice que sean malos, ni que no sean necesarios, a decir verdad, cumplen un papel vital como es la supervivencia de la persona, pero poco más. Hay que tratar de actuar de manera más coordinada todavía. "Si nos coordináramos más, llegaríamos a la conclusión de que es necesario tratar de impulsar la inserción socio-laboral de estas personas" (dicho en palabras textuales de uno de los profesionales).

Si queremos que estas personas se integren en nuestra sociedad, con frecuencia tendremos que trabajar con ellos aspectos del ámbito laboral y social, así como cierto equilibrio personal que difícilmente puede encontrarse en la calle.

Como conclusión se podría decir que no hacen una mala valoración de ninguno de los servicios, todos cumplen un papel importante. Ellos mismos son conscientes de sus limitaciones, está claro que les gustaría ir más allá, tratar de cubrir necesidades que saben de primera mano que existen, pero que por

los recursos con los que cuentan les es imposible. Dentro de sus medidas tratan de hacer lo que está en su mano para dar respuesta a las necesidades que les presentan, pero en muchas ocasiones no llegan. La valoración de esta respuesta en general es insuficiente y demasiado asistencialista.

## **CAPÍTULO 9 PROPUESTA DE MEJORA**

### **1-INTRODUCCIÓN**

Como se ha ido apuntando a lo largo del presente trabajo, se trata de una investigación aplicada que trata de conocer una realidad para actuar sobre ella, para modificarla.

El siguiente apartado trata de ser una reflexión sobre la intervención que se lleva a cabo con el colectivo de personas sin hogar, tratando de ahondar dentro de este colectivo en las personas inmigrantes. Como marca uno de los objetivos de la investigación se pretende establecer unas posibles líneas de actuación para que la intervención con este colectivo sea más efectiva, superando el carácter asistencial que tradicionalmente ha caracterizado los servicios que atienden a esta parte de la población.

Las siguientes líneas no pretenden ser un proyecto de intervención, ni una crítica a las instituciones que trabajan con personas sin techo. Consideramos que realizan una excelente labor, se trata de un trabajo muy necesario, ya que si no existiera muchas personas no podrían ni siquiera sobrevivir. Con estas propuestas tratamos de arrojar alguna idea acerca de aspectos que creemos que pueden mejorarse en la intervención.

Para elaborar esta propuesta nos hemos basado en parte de los contenidos vistos en la asignatura de Diseño de proyectos sociales que ambos cursamos el año pasado y que fue impartida por Santiago Boira. A ello responde la estructura que hemos seguido en ella.

## **2-CARENCIAS EN EL SISTEMA ACTUAL**

Nos parece interesante resaltar algunos aspectos que creemos mejorables en la intervención con personas sin hogar. Una de las conclusiones que hemos podido sacar al realizar esta investigación es que la mayoría de las actuaciones llevadas a cabo con este colectivo son de un marcado carácter asistencialista. Su fin último está muy lejos de ser la erradicación de estas situaciones, y su función no deja de ser otra de las piezas que perpetúan este sistema injusto.

En los siguientes puntos hemos recogido aspectos sobre los que se debería reflexionar, si lo que se pretende es reinsertar a los individuos en la sociedad como dicta el discurso oficial:

-La titularidad privada domina este tipo de redes de protección social. La gran mayoría de los centros son de iniciativa social y dependientes de entidades religiosas. Cáritas por sí sola controla el 40% de centros de atención a Personas Sin Hogar de España.

-Se produce un olvido de los fenómenos del sinhogarismo y la exclusión extrema, incluso desde las políticas sociales, a pesar del aumento progresivo de éstos. Por si esto fuera poco estamos asistiendo, en el marco de la crisis económica, a un desmantelamiento del Estado del Bienestar, con la eliminación y recorte de los pocos fondos destinados a paliar estas situaciones de extrema necesidad. Un claro ejemplo de ello es la privación de la atención sanitaria a los inmigrantes en situación irregular, que recientemente ha implantado el gobierno.

-Se lleva a cabo una atención centrada en la supervivencia: básicamente se proporciona alimento y un lugar donde dormir, por unos pocos días. Las experiencias que van más allá como por ejemplo programas de inserción laboral, o talleres para recuperar o practicar las habilidades sociales, son muy

escasos y se concentran únicamente en las grandes ciudades. En cuanto a recursos especializados en tratar los principales problemas y necesidades derivados del hecho de ser inmigrantes son prácticamente inexistentes.

-Nos encontramos ante una intervención que no se ha transformado a la vez que la sociedad, gran parte de la intervención sigue estando destinada a la población transeúnte tradicional: hombre solo, con frecuencia con problemas de alcoholismo o de salud mental... Con lo cual no existe una orientación hacia los nuevos perfiles, entre los que se encuentran inmigrantes, jóvenes o mujeres y hacia sus necesidades especiales que se quedan sin ser atendidas como deberían.

-Los horarios que imponen no coinciden con la cultura de nuestro país, en el que las noches son importantes para el desarrollo de la personalidad. Atendiendo a las palabras de Pedro Meca "La noche es muy importante. La gente piensa en noche cuando ha terminado sus obligaciones, sus tareas... no pensamos que empieza la noche cuando nos vamos a dormir. Necesitamos un tiempo para no dormir, para comunicarnos, para relacionarnos, también para desarrollar nuestra afectividad y nuestra sexualidad. Construimos nuestra personalidad de noche, de día cumplimos una función social: de padre, trabajador, estudiante... de noche tenemos el espacio para realizar las cosas que más nos satisfacen y nos desarrollan, para soñar despiertos. La noche es una ruptura con lo cotidiano. El mundo de la noche es un mundo más plural, tiene sus normas pero son otras normas."<sup>65</sup>

-La arquitectura: los edificios suelen estar poco adaptados, deshumanizados y presentan inconvenientes para un trabajo individualizado y personal.

-Hay una carencia de recursos económicos y humanos, lo que se refleja en la insuficiencia de profesionales contratados. Se carga demasiado peso y

---

<sup>65</sup>Pedro Meca. Plataforma contra la Exclusión Social. Murcia.  
<http://www.foroellacuria.org/publicaciones/Informe8SinHogar.html>



responsabilidad en los voluntarios, que según el INE tan sólo se cuenta con un 29% de asalariados, mientras que el resto del personal lo conforman voluntarios o personal religioso no remunerado.

-Nos encontramos ante una escasa implicación de la Administración Pública: existe una descoordinación entre las políticas de sanidad, vivienda, empleo.

-Los recursos para personas sin techo tienen un marcado carácter casi urbano, según el INE, el 85% centros en población de más de 20.000 habitantes. Así pues este tipo de servicios son prácticamente inexistentes en zonas rurales.

-No existen actividades que ocupen el tiempo libre de las personas sin techo. Se trata de personas que pasan mucho tiempo en la calle, sin nada que hacer. Si tuvieran algún tipo de actividad en el que invertir su tiempo libre su bienestar psicológico se vería reforzado. Hace un mes se puso en marcha el centro de día San Vicente de Paul, pero apenas lleva un mes, y ha costado mucho llevar una iniciativa así adelante.

-Aunque existe la coordinadora de transeúntes de Zaragoza según los propios profesionales de los servicios ha estado un tiempo parada, con apenas actividad. Habría que darle más protagonismo y reforzar esta red ya que se trata con un colectivo que presenta dificultades en muchos ámbitos y se pueden conseguir muchos más resultados si se coopera.

-No existe un registro fiable en el que vengan datos de importancia como su posible red familiar, formación, situación actual, y esto hace que sea muy difícil el seguimiento de los casos. Sabemos que se trata de un colectivo con gran movilidad geográfica, y es complejo recoger los datos, pero se debería tratar de trabajar en ello.

-No debemos olvidar que la principal necesidad que presentan estas personas, y por la cual son denominadas sin techo o sin hogar, es la ausencia de una

vivienda donde poder desarrollar un proyecto de vida. Las alternativas ofrecidas de alojamiento son de carácter urgente, una persona para poder tratar de llevar una vida normal debe tener una vivienda estable, y 6 o 15 días no lo es.

### **3-PREMISAS DE ACTUACIÓN**

Como punto de partida debemos tener en cuenta una serie de premisas que guiarán todo el proceso. Muchas de estas premisas se tienen en cuenta a la hora de trabajar con cualquier colectivo, son comunes a la práctica del Trabajo Social. Se trata de unas pequeñas pautas que se debería tener antes de llevar a la práctica la propuesta de actuación. Estas premisas nacen de todo lo que hemos podido observar en las entrevistas, de los que nos han dicho los profesionales y lo que hemos leído al respecto.

-Se trata de un grupo muy heterogéneo, con diferentes problemáticas y situaciones personales de muy diversa índole.

-A pesar de la heterogeneidad dominante, presentan unas pautas comunes como la inestabilidad y la movilidad geográfica. En muchas ocasiones la vinculación territorial se considera una condición básica para iniciar procesos de reinserción social.

-Se debe respetar en todo momento la capacidad de decisión de la persona, favoreciendo un proceso individualizado de reinserción, mediante una atención continua, estable e integral.

-Valoramos como necesario la reordenación y el refuerzo de los programas ya existentes que atienden a personas sin hogar, aumentando el número de plazas disponibles en los recursos que proporcionan alojamiento, y aumentar la disponibilidad de las prestaciones en los centros que proporcionan alimentación o vestuario.

-Creemos en un modelo de atención que supere la cobertura de las necesidades básicas más urgentes, que minimice los riesgos para las personas y combine las prestaciones económicas y sociales de protección.

-Cualquier propuesta de actuación debe contar con la aceptación y participación de los diferentes agentes sociales, así como de la comunidad para poder alcanzar lo que se propone.

-Los profesionales deben ser los encargados de canalizar las necesidades que observan para convertirlas en demandas, ya que estamos ante un grupo de población que presenta muchas dificultades para organizarse, hacer reivindicaciones sociales, y adquirir compromiso debido a la situación de inestabilidad en la que viven.

-A todo lo anterior hay que sumarle las dificultades derivadas del hecho de ser inmigrante con las correspondientes barreras (idiomáticas, culturales...) que hacen todavía más complicada la relación Trabajador Social-Usuario.

-Las propuestas que realizaremos a continuación son cuestiones que al llevarlas a la práctica pueden presentar ciertas complicaciones con las que no contamos. Para hacer posible estas propuestas es necesario un espacio de tiempo prolongado, en su mayoría solo se pueden alcanzar a medio/largo plazo.

#### **4-PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

En toda intervención social se deben tener presentes una serie de principios y valores que tienen que guiar la intervención, siendo una pieza clave en todo momento. No son principios que hayamos inventado, sino que son principios que guían toda intervención desde el trabajo social, principios que hemos ido viendo a lo largo de estos 4 años de carrera. Hemos recogido los que nos parecen más significativos a la hora de intervenir con este colectivo. A continuación vamos a destacar alguno de ellos:

-**Igualdad**: Todas las personas deben poder ejercer sus derechos, sin ser objeto de discriminación alguna por razón de edad, sexo, creencia o religión, orientación sexual, nacionalidad o cualquier condición personal, económica o social. Se debe garantizar el respeto a todas las personas, y la condición de igualdad de acceso a los derechos.

-**Multicausalidad de la exclusión social**: Es necesario el abordaje de diferentes aspectos o ámbitos de la vida de las personas, mediante diferentes estrategias. Teniendo en cuenta que la reinserción no pasa por la mejora en un solo ámbito, no debemos perder de vista que la recuperación de las personas (especialmente las personas sin techo) nunca pasa por la mejora en un sólo ámbito.

-**La administración pública como garante de los derechos de los ciudadanos**: En el marco jurídico que corresponde al acceso a los derechos sociales básicos. La administración pública debe garantizar el acceso en igualdad de todos los ciudadanos a los derechos sociales más básicos: educación, protección social, salud, vivienda digna y adecuada... Y en el caso de que esto no se cumpla, es obligación de todos los ciudadanos, especialmente de las personas implicadas en los diversos agentes sociales, el exigir su cumplimiento, y por supuesto la defensa de estos ante los recortes y agresiones a las políticas sociales.

-**Individualización de la persona**: Cada persona está condicionada por sus vivencias, y tiene unas circunstancias diferentes. En toda intervención hay que tener en cuenta que cada persona es única y especial y se debe adaptar todo el proceso de intervención a estas. Además de esto se debe tener en cuenta el entorno, aspirando a conseguir un entorno saludable, seguro y de convivencia social.

**-Justicia social:** Como principio regulador, haciendo propia la lucha contra cualquier injusticia. Con la defensa de la equidad de todos y todas como bandera, más allá del término de justicia tradicional.

Con la responsabilidad de luchar por un mundo más justo, entendiendo la pobreza como una forma de injusticia y violencia a erradicar.

**-Solidaridad:** Además de ser una cuestión de justicia, se debe promover un modelo de sociedad más solidaria, que trate de apoyar a las personas en situaciones desfavorecidas, fomentando las relaciones interpersonales, el valor de la comunidad y sus acciones, y el voluntariado.

## **5-OBJETIVOS Y MEDIDAS**

Con esta propuesta de actuación lo que pretendemos es la persecución de cuatro objetivos, objetivos que están directamente relacionados con algunas de las carencias que observamos en la red de servicios para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza. En consecuencia a estos objetivos se desarrollan una serie de medidas, acciones concretas con la que tratar de conseguir dichas metas. Algunos de estos objetivos y medidas nos han surgido al ver las carencias del sistema de servicios para personas sin techo en Zaragoza, otros como puede ser el caso del primero, estaban basados en iniciativas llevadas a cabo por otras personas y que se podrían extrapolar a nuestra ciudad, nos referimos a la iniciativa que Pedro Meca tuvo en París con la creación de La Moquette, un centro cultural para indigentes en pleno corazón de París. No nos hemos acogido a ningún modelo en concreto.

Objetivo 1:

*Creación de un espacio de intercambio, complementario a los servicios que ofertan recursos materiales como alimentación o alojamiento, que favorezca el desarrollo de la personalidad y potencialidades del individuo,*

*a través de las relaciones interpersonales y el fortalecimiento de las redes sociales.*

Se pretende dar un nuevo enfoque a la intervención social con personas sin techo, una intervención que ponga en el centro las relaciones entre personas. Mediante la creación de un espacio de intercambio, en el que tengan cabida todas las personas de la comunidad interesadas en participar, independientemente de que se encuentren en una situación de exclusión, un espacio en el que todos y todas tengan poder de decisión. Esto es importante ya que estamos ante personas excluidas de su capacidad de decisión, puesto que en los recursos que tradicionalmente atienden a personas sin hogar tienen unas normas rígidas y establecidas de antemano que los usuarios no tienen más remedio que acatar.

Este servicio también trata de remediar los casos extremos de exclusión, cuando las personas se encuentran excluidas de los propios recursos destinados a atenderlos, es decir cuando las personas sin hogar sean inmigrantes o no, se encuentran excluidas de los servicios que deberían satisfacer sus necesidades, ya sea porque han cubierto el máximo de días que pueden utilizar el servicio, o por problemas derivados de esas normas de comportamiento preestablecidas.

Las respuestas proporcionadas tradicionalmente por la sociedad y los servicios sociales ante este tipo de situaciones, son ayudas materiales, como la búsqueda de un empleo, o la concesión de una vivienda. Las personas en muchas ocasiones no se encuentran en un momento personal en el que pueden aprovechar este tipo de ayudas, y así les resulta una tarea casi imposible salir de esta situación de exclusión.

Desde la óptica de la intervención que proponemos consideramos que la problemática rebasa las meras carencias materiales, y que muchas personas sin techo requieren con más urgencia la atención a las necesidades

relacionales antes que las necesidades materiales, o si no antes complementariamente a estas. Valoramos el intercambio interpersonal y la promoción de las potencialidades de cada persona como un camino hacia la reinserción, esto siempre apoyado por los servicios que ofrecen otros recursos como alimentación o alojamiento. Especialmente importantes son estas necesidades relacionales en las personas inmigrantes a las que nos referimos en este trabajo, ya que están alejadas de sus redes sociales, y presentan grandes carencias afectivas y emocionales.

En definitiva se trata de un lugar en el que las personas puedan recuperar la confianza en sí mismos y en los demás, de modo que se promocionen las potencialidades individuales y colectivas mediante una relación horizontal de ciudadano a ciudadano, que pueda permitir acceder a una ciudadanía plena.

Medidas:

a) *Programación y diseño de actividades de culturales, de ocio y tiempo libre, que favorezcan la creación y fomento de las relaciones interpersonales.*

Consideramos las actividades de ocio y tiempo libre como una forma de terapia, una oportunidad de que las personas restablezcan la confianza en sí mismas y en las personas que les rodean. Mediante actividades como el juego las personas tienen la oportunidad de liberarse, de salir de su marco cotidiano, olvidar sus preocupaciones diarias y vivir sensaciones y emociones que la vida en la calle hace casi olvidar.

Se trata de romper las reglas del día a día, de forma que el individuo pase a ser una parte importante de una actividad, que tenga que actuar en dependencia e interacción con los demás, en el marco de unas normas diferentes y plurales.

Mediante el tiempo de ocio también se busca crear un marco para desarrollar la afectividad, las emociones y la sexualidad que se les niega en la mayoría de recursos que atienden a personas sin techo. Estas actividades pretenden ser un marco para realizar cosas que satisfagan a las personas, que ayuden al desarrollo de su personalidad.

A todo lo anterior hay que añadir la realización de distintos tipos de actividades culturales, que propicien el encuentro e intercambio con personas de todo tipo de procedencia o estatus, como pueden ser: talleres de escritura, encuentros coloquio con personas procedentes del arte o del deporte, audiciones musicales, monólogos, etc. Todo abierto a la participación e intercambio entre todas las personas que lo deseen.

*b) Comunicación y coordinación constante con otros recursos que atienden a personas sin techo, para que les proporcionen una atención más específica.*

Es necesario al crear este servicio que esté en constante comunicación con el resto de recursos que atienden a las personas sin techo, ya que pueden transmitirnos información de las personas que puede resultar útil para enfocar de una manera u otra su proceso de recuperación.

Este servicio que proponemos actuaría de forma complementaria al resto de servicios ofertados a personas sin techo, en ningún caso sería supletorio o sustitutivo de cualquiera ya existente, puesto que las personas que se encuentran en esta situación precisan de una atención que se centre en sus necesidades materiales, de modo que les proporcione ropa, un lugar donde puedan tener higiene, alimentación, alojamiento...

A las personas que acudan al centro y que presentando una necesidad que puede verse satisfecha por otro servicios que proporcionan ayudas materiales y no hayan hecho uso de estos, se les proporcionara información y



orientación para que, haciendo valer sus derechos como ciudadanos, tengan la posibilidad de hacer uso de éstos.

En definitiva es imprescindible la coordinación en red con otros recursos, ya que el servicio que proponemos sólo puede ser eficaz si el resto de servicios que atienden a la población sin techo están realizando de forma correcta su tarea. No menos necesario es tener un registro de actividad, y de seguimiento conjunto de casos para llevar a cabo una intervención más personalizada, individualizada, con más conocimiento y adecuación a cada persona.

*c) Tratar las secuelas psicológicas, que debilitan o impiden el desarrollo de la personalidad.*

Generalmente las personas sin techo presentan una historias de vida abocadas al fracaso, en las distintas áreas: personal, laboral, social, familiar... Esto sumado a problemas de salud, derivados de la vida en la calle, tanto física como mental, contribuyen a sumir a las personas que arrastran esta situación en un estado de pérdida de confianza y autoestima, y en una carencia de habilidades sociales para poder desarrollar de forma óptima su personalidad.

A la hora de intervenir se deben tener en cuenta las secuelas psicológicas que arrastra cada persona, y buscar la mejor forma de abordarlas siempre con la inserción social como horizonte, no se puede ignorar las situaciones que han arrastrado a estas personas a vivir en la calle, se debe prestar atención a la evolución de su proceso migratorio, prestando atención a situaciones como el paso por instituciones penitenciarias, adicciones, problemas de alcoholismo...

Esta medida también incluye un trabajo multidisciplinar en el que se debería trabajar conjuntamente una trabajadora social y un psicólogo, siempre con la comunidad como eje transversal, resaltando la importancia de cambiar la tradicional relación trabajador social – usuario, para pasar a crear espacios de intercambio entre personas sin importar el rol que desempeñen.

Dentro del tratamiento de estas secuelas psicológicas, se debe buscar los espacios en el que los individuos puedan expresar sus potencialidades, es decir de procurar a las personas de dar lo que tienen de sí mismos y recibir de otras personas en un contexto de confianza y respeto. Un aspecto de destacar en la creación de estos espacios es la utilización, en la medida de lo posible, de espacios, instalaciones y servicios que ofrece la ciudad, y que como ciudadanos tienen el derecho de utilizar, esto puede servir como herramienta de inclusión en una sociedad que les ha dado la espalda en más de una ocasión.

Objetivo 2:

*Impulsar y apoyar la coordinación entre las diferentes asociaciones y organizaciones que trabajan con inmigrantes en la ciudad de Zaragoza, así como las de estas asociaciones con los servicios para personas sin techo con el fin de defender los derechos de estas personas.*

Está demostrado que cuando se trabaja coordinadamente con otras entidades la labor que se realiza es mucho más efectiva. Lo recogido en las entrevistas sirve para apoyar nuestro argumento ya que desde todos los servicios que trabajan con personas sin techo en la ciudad de Zaragoza se ha dicho que desde la creación de la Coordinadora de Transeúntes han notado que pueden llegar a alcanzar metas que solos no podrían, que su labor se ve complementada por el resto de servicios.

Aparte de preocuparse por el hecho de que haya más coordinación entre las diferentes asociaciones que trabajan con inmigrantes, lógico ya que luchan por unos objetivos comunes, creemos también necesario, al trabajar en este caso con personas sin techo inmigrantes, promover que haya cierta cooperación entre los servicios para personas sin techo y las asociaciones que trabajan con inmigrantes en la ciudad. Como hemos podido comprobar a lo largo de todo el proyecto el porcentaje de inmigrantes que hacen uso de los servicios para personas sin techo supera en la mayoría el 50%.

Se trata de que haya más conocimiento mutuo, es decir, que las asociaciones de inmigrantes sepan que servicios se encuentran en la ciudad para personas sin techo por si les llega algún caso o prevén que alguien está cerca de caer en dicha situación, y de que los servicios para personas sin techo sepan el trabajo que realizan estas asociaciones ya que consideramos que pueden ser muy útiles para los usuarios.

Medidas:

*a) Informar y orientar sobre los recursos disponibles para dar cobertura a las necesidades que presenta individualmente cada persona.*

Creemos que sería beneficioso el hecho de que los servicios para personas sin techo de la ciudad estuvieran al tanto del gran abanico de asociaciones que trabajan con inmigrantes así como de sus actividades y viceversa. Muchas veces, por ejemplo en el caso de temas referidos a la documentación, se les puede atender mejor desde cualquiera de las asociaciones que trabajan ese tema con inmigrantes y no desde los servicios para personas sin techo. Si existe ese conocimiento mutuo, se tiene localizado y se sabe la función, sería más fácil derivarlos allí donde la actuación pudiera ser más eficaz. El simple hecho de que pudiera haber folletos informativos de las distintas asociaciones en los servicios para personas sin techo ya sería bueno. La gente puede ignorar la existencia tal o cual servicio porque nunca ha oído hablar de él, cuando quizás desde ese servicio se pueda atender mejor ciertas demandas que plantea. Desde todos los recursos se debe trabajar para dar a conocer al resto de servicios. La lucha contra la exclusión social debe ser un trabajo conjunto.

*b) Realizar campañas de sensibilización social acerca del fenómeno del *sinhogarismo*, aglutinando a diferentes agentes sociales para dar a conocer e involucrar a toda la sociedad en esta problemática.*

Creemos necesario fomentar la sensibilización de la población en cuanto a las necesidades y problemáticas de estas personas y mentalizar de la corresponsabilidad social. En Zaragoza no existe una asociación u organización cuyo interés primordial sea la defensa de los derechos de las personas sin hogar, pero existen varias que tocan el tema de una forma u otra, por ello es necesario la cooperación entre ellas.

Se podría montar algún tipo de actividad (mercadillo, concierto, mesas informativas en la calle...) que atrajera a la población. Hay que acercarles el fenómeno, se trata de situaciones que a pesar de que la gente piense que están muy lejos, por la situación de crisis económica que estamos atravesando no lo están tanto. Podría ser también una buena ocasión para tratar de captar voluntariado, se necesita a más gente que este apoyando en las distintas asociaciones.

La sociedad tiene que ser consciente de la situación que viven estas personas, si las sensibilizamos al respecto quizás podamos evitar ciertas actitudes discriminatorias en el acceso al empleo y a la vivienda.

*c) Tratar de fortalecer la red social de las personas sin techo inmigrantes a través del asociacionismo, así como lograr una participación en la vida social y cultural de la ciudad.*

La red social de las personas sin techo está muy debilitada o rota. Muchas de las personas inmigrantes sin techo, si que tienen familia, pero la tienen a miles de kilómetros. El tener la familia a miles de kilómetros genera en muchos casos un sentimiento de soledad, exclusión y angustia.

El que estas personas puedan establecer contacto y pertenecer a alguna de las asociaciones de inmigrantes que hay en la ciudad sería muy beneficios para su proceso de reinserción. En Zaragoza existen un montón de asociaciones como AISA, asociación de inmigrantes senegaleses de Aragón, o

la asociación de marroquíes Al Bughaz. Asociaciones integradas por inmigrantes de dichas nacionalidades y con un amplio repertorio de actividades, además de toda la información y orientación que puedan dar. Muchas de ellas ofrecen cursos de español también, un dato muy a tener en cuenta.

Si se tratara de integrar a los inmigrantes sin techo en este tipo de asociaciones repercutiría de manera beneficiosa en muchos aspectos de su vida. Por un lado empezarían a tejer poco a poco una red social con las personas que pertenecen a dicha asociación, sería también una manera de combatir ese sentimiento de sentirse fuera de lugar al tener a la familia tan lejos, podrían aprovecharse de las numerosas actividades que ofrecen tanto para ocupar su tiempo libre como para desarrollar ciertas aptitudes, además ciertas demandas referentes a temas de papeles, empadronamiento, al haber tratado muchos casos ya desde la asociación, se le podría orientar mejor.

### Objetivo 3:

*Impulsar la formación de los profesionales de los distintos servicios para personas sin techo, en "Competencia Intercultural" para poder mejorar la respuesta a las necesidades que presentan los inmigrantes sin techo, derivadas de una sociedad más diversa y multicultural.*

Creemos que ante el porcentaje tan elevado de población inmigrante que hace uso de los servicios para personas sin techo es necesario que los profesionales que trabajan en ellos estén formados al respecto. Con esta formación lo que se persigue es que la respuesta a sus demandas sea lo más eficaz posible.

La competencia intercultural posibilitará a la persona a un mejor desempeño profesional cuando se den relaciones interculturales, hablamos de temas como la integración sociolaboral de minorías culturales, las pautas culturales que poseen, o temas legislativos en materia de inmigración.

Esta competencia intercultural permitirá al profesional desarrollar una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán superar los posibles retos y dificultades que puedan surgir de estas interacciones culturales.

Medidas:

a) *Impartir un curso para profesionales, en competencia y mediación intercultural, de modo que permita que las respuestas institucionales a las necesidades de las personas inmigrantes sin techo, sean individualizadas y efectivas.*

Se trataría de un curso de un número de horas por determinar dedicado a hablar de las necesidades que presenta este sector de la población, los cambios que ha habido en materia legislativa al respecto, como actuar ante determinados casos, hablar de otros recursos en los que poder apoyarse. Orientado de manera exclusiva para los profesionales que trabajan en servicios para personas sin techo en la ciudad de Zaragoza.

Toda la formación que puedan recibir es positiva, siempre se está en continua formación. Un profesional debe adaptarse a las nuevas situaciones, y en la actualidad en casi todos los servicios para personas sin techo más del 50% de los usuarios son inmigrantes.

Con esto lograríamos que los profesionales que trabajan con este colectivo estén todavía más preparados y puedan atender mejor las necesidades que les presenten.

b) *Llevar a cabo un intercambio de experiencias entre profesionales que trabajan con el colectivo sin techo, de modo que se produzca un aprendizaje mutuo.*

Nos parece muy interesante la idea de crear un espacio común donde los profesionales que trabajan con el colectivo de personas sin techo en Zaragoza puedan intercambiar experiencias. Cada profesional es un mundo, al igual que cada institución actuara desde una óptica distinta, por ello nos atrae tanto esta propuesta.

Se puede aprender mucho de tus compañeros de profesión. Se pueden comentar casos concretos, que cada uno diga como actuaría en dicha situación y de esta manera ver los distintos matices que cada uno desde su institución aportaría.

También estaríamos reforzando la relación personal de estos profesionales. Profesionales que seguramente se van a tener que ver las caras o ponerse en contacto en numerosas ocasiones.

Objetivo 4:

*Detectar los casos de personas de origen extranjero que sin tener el perfil de persona sin hogar, están en situación de riesgo alto que pueda derivar en un proceso de cronificación que difícilmente tenga vuelta atrás.*

A la hora de afrontar esta problemática se hace patente la necesidad de reforzar o desarrollar políticas de integración más efectivas, que incidan directamente en aspectos como la vivienda, el empleo y la lucha contra el racismo en todos los ámbitos de la vida social y laboral. Estas políticas de integración deberían comenzar desde los municipios, ya que nadie mejor que éstos para realizar un diagnóstico de lo que la población requiere.

Con este objetivo se pretende minimizar la incidencia de la problemática que presentan las personas sin techo inmigrantes, ya que estamos ante un fenómeno que a medida que se alarga en el tiempo, la dificultad de la recuperación y reinserción aumenta, pues día tras día se multiplican exponencialmente los problemas relacionados con la ausencia de una vivienda y de una red social que debería actuar como colchón ante estas situaciones. Es

decir, los casos que se abordan de forma temprana presentan muchas menos dificultades que los casos cronificados.

Se debe realizar un diagnóstico con las personas sin techo, de modo que permita distinguir entre las personas que presentan un fuerte deterioro fruto de un largo periodo de vida en la calle, y personas que se han quedado recientemente sin alojamiento, por la carencia de algún tipo de recurso (económico, laboral, vivienda...) Las acciones que se deben poner en marcha son muy diferentes dependiendo del caso.

En la intervención con inmigrantes debemos valorar la elaboración de itinerarios según los colectivos de origen, así tener en cuenta la existencia de redes informales, el nivel de rechazo que presenta el resto de la población hacia ese colectivo y las características sociales y culturales que posibilitan o entorpecen su proceso de integración. Siempre bajo el principio de individualización, teniendo en cuenta las características personales y de entorno de cada persona en el momento de la intervención.

Medidas:

a) *Llevar a cabo medidas de carácter preventivo, en contraposición al asistencialismo que impera tradicionalmente.*

Conjuntamente a las actuaciones paliativas que se llevan a cabo con las personas sin techo extranjeras, se debería poner en marcha medidas preventivas para que muchas personas que se verán obligadas a vivir en la calle por falta de recursos nunca lo hagan. Como ya hemos recogido en las líneas anteriores una buena forma de prevenir estas situaciones sería mediante el refuerzo e impulso de las políticas de integración.

Estas medidas podrían recoger:



-Creación de una red pisos o centros de acogida temporal para personas extranjeras, que en momentos puntuales no puedan acceder a una vivienda.

-Programa de ayudas económicas para la búsqueda de una vivienda.

-Intensificar los programas de orientación y formación laboral, para inmigrantes.

-Perseguir las actitudes y comportamientos racistas, que siguen prevaleciendo en todos los ámbitos, centrándonos especialmente en los ámbitos de vivienda y laboral.

*b) Promover una coordinación más efectiva entre otro tipo de servicios o recursos, principalmente con los servicios sociales de base y con el sistema sanitario.*

Para detectar casos con antelación y realizar una prevención eficaz, debe existir una coordinación real y constante entre los distintos ámbitos de los servicios sociales, destacando la especial comunicación que deben mantener los servicios sociales de base con el sistema sanitario.

Esta coordinación también debe producirse con otros sistemas como el de empleo y el de vivienda, poniendo en conocimiento de las personas los derechos y deberes que como ciudadanos residentes en España poseen. Una cuestión importante, ya que muchas veces los propios individuos desconocen que están vulnerando sus derechos como ciudadanos como por ejemplo en el caso de alquileres de viviendas ilegales a precios desproporcionados.

## CONCLUSIONES

A través de la realización de este proyecto, el uso de todas las técnicas a las que recurrimos y tras una reflexión global hemos podido llegar a una serie de enunciados a modo de conclusión. Todo el proceso de investigación en el que nos hemos visto inmersos nos ha servido para adquirir más conocimientos y ganar cierta experiencia como profesionales del sector. Desde la óptica del trabajo social, podemos extraer las siguientes conclusiones:

-Mediante este trabajo hemos podido conocer la situación de las personas sin techo de origen extranjero en la ciudad de Zaragoza. A través de las instituciones que atienden a esta población, hemos podido detectar cuáles son sus principales características y necesidades, así como en qué medida están cubiertas o no estas necesidades que presentan. En cuanto a esta cobertura de las necesidades, podemos decir que la mayoría de instituciones y centros están centradas en la atención de las necesidades más urgentes, quedando en un segundo plano las intervenciones más individualizadas.

-Hemos realizado un acercamiento a las personas sin techo inmigrantes, a pesar de que no hemos considerado oportuno en realizar entrevistas y un contacto más directo con las propias personas que sufren esta situación, a través de la voz de los profesionales hemos podido conocer el desarraigo, la tristeza, la desesperanza y el sentimiento de abandono que provoca esta situación, pero también queremos destacar en estas conclusiones la fuerza interna y las ganas de crecer que cada persona tiene y que se debe potenciar en las actuaciones con este colectivo.

-En España la atención a la población sin techo, tiene mayoritariamente un marcado carácter asistencial. Es decir, la mayoría de servicios y recursos encargados de atender a la población sin techo, no tiene como objetivo el desarrollo personal y la reinserción de los individuos en la sociedad, sino que se trata de cubrir sus necesidades más urgentes, sin más perspectiva de futuro

que el mero “parche” que esto representa. Podríamos decir que la mayoría de políticas que promueve la administración acerca del sinhogarismo no están enfocadas en la erradicación del fenómeno, sino que actúan como legitimador de estas situaciones de desigualdad e injusticia.

Se debería paliar esta situación buscando medidas que traten de erradicar el problema de raíz, ya que desde el punto de vista ético y en el marco constitucional, es intolerable que haya personas viviendo esta exclusión máxima.

-Sigue siendo una tarea pendiente el sensibilizar a la sociedad sobre el problema del sinhogarismo, y las personas que lo sufren siguen estando invisibilizadas y silenciadas socialmente, sufriendo no sólo la falta de un hogar, sino la soledad y la falta de apoyo sin lo cual se hace mucho más complicado salir de esa situación. Se requieren más campañas y trabajo comunitario para hacer reflexionar a las personas de un problema que ven todos los días, pero que aún se resisten a mirar y a comprender. Todo ser humano es irrepetible e imborrable y tiene derecho a vivir con dignidad, así como al desarrollo pleno de su personalidad, y todos deberíamos luchar para que así fuera en la práctica.

-Creemos importante resaltar la escasa participación de las propias personas afectadas por el problema, en la planificación, diseño y organización de los recursos y centros destinados a atender a esta población. En muchas ocasiones no se tiene en cuenta el parecer y la opinión de los protagonistas, y se toman actitudes paternalistas y poco flexibles. Queremos llamar la atención sobre la necesidad de que este tipo de centros tengan un funcionamiento más participativo, más flexible y más abierto.

-En estos tiempos de crisis se están incentivando comportamientos xenófobos cada vez más declarados entre la opinión española, más preocupante todavía es que estos comportamientos salgan del propio Estado, con políticas y medidas excluyentes y que atacan frontalmente los derechos sociales conquistados en las últimas décadas. Creemos que se debe dejar de tratar al

colectivo de inmigrantes como 'cabeza de turco', y ahora más que nunca se requieren políticas de convivencia e integración para que entre todos y todas podamos construir una sociedad más diversa, plural y abierta, en la que la diferencia se vea como un factor que enriquece y enseña.

-En este contexto de crisis económica ya mencionado, no podemos tolerar los recortes que estamos sufriendo, siendo esquilados en nuestros derechos y necesidades. Es el deber de todos los ciudadanos no sólo defender sus propios derechos, sino los de las personas más excluidas, aquellos que no tienen voz, ni capacidad para organizarse, aquellos personas que viven en el límite y tratan de sobrevivir cada día. Como trabajadores sociales y agentes de cambio, condenamos los recortes en los derechos sociales, que se están produciendo y hacemos una llamada en defensa de los colectivos más vulnerables, declarándonos contrarios a toda medida que por cuestiones económicas contribuya a abandonar a las personas que necesitan atención.

En relación a los objetivos que nos planteamos conseguir en un inicio con la elaboración del proyecto podemos afirmar que:

- El objetivo general que nos pusimos (conocer la situación del colectivo en la ciudad, las respuestas) lo hemos cubierto en su gran mayoría. Decimos en su gran mayoría porque no pudimos comprobar de primera mano el funcionamiento de todos los servicios que operan en la ciudad pero si de muchos de ellos.

- En lo relativo al perfil aproximado de las personas sin techo de origen extranjero podemos decir que suelen tratarse de personas entre los 30-50 años, hombres, predominan del este y Marruecos y con apenas formación. Se trata de un perfil bastante heterogéneo (cada vez más) por lo que es complicado establecer uno genérico. Cada vez aumenta más este colectivo y las características que presentan son muy dispares.

- Hemos podido comprobar que los recursos ofrecidos por las instituciones en la gran mayoría de los casos no están adaptados. También hay que afirmar que tampoco presentan grandes diferencias respecto a las personas nacionales sin techo en el tema de necesidades, pero necesitan más atención en temas como el administrativo o la barrera idiomática.
  
- Gracias a las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales de referencia de alguno de los distintos servicios que trabaja con personas sin techo en Zaragoza conocimos la perspectiva y opinión de estos acerca de la intervención que se hace con ellos en la ciudad. Este objetivo lo hemos cumplido con creces.
  
- La propuesta que hemos realizado son solo unas pequeñas líneas de actuación que podrían plantearse llevar a cabo para mejorar la actuación con las personas sin techo inmigrantes de origen extranjero. Sabemos que es complicado ya que cada vez se tiene menos recursos para ello, pero habría que intentar realizar un esfuerzo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aierdi, Oleaga, Moreno, Herrero, Alonso de Armiño. *Perfil y necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia*. Diputación Foral de Bizkaia. Bizkaia. 2009.
- Cabrera, Pedro José. Artículo "La Vida al Raso de la Revista" *Documentación Social*, núm. 27. 2005.
- Cabrera, Pedro José. *Informe Nacional de España*. Observatorio Europeo de Sinhogarismo. Madrid. 2004.
- Cabrera, Pedro José. *La acción social con personas sin hogar en España*. Cáritas Española. Madrid. 2000
- Cabrera, Pedro José. *La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI. Avances y retos en la última década*, Universidad Pontificia Comillas. Madrid. 2009.
- Cabrera, Pedro José. "La exclusión residencial severa. El caso de las personas inmigrantes sin hogar". Revista MUGAK Nº 46. Madrid. 2009.
- Cabrera, Pedro José. *Personas Sin Techo en Madrid: Diagnóstico y Propuestas de actuación*. Universidad Pontificia de Comillas. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Madrid. 2003
- Cáritas Española. *En medio del laberinto. Recursos sociales para transeúntes en España*. Cáritas Española. Madrid. 1987
- Cáritas Española. *Transeúntes y colectivos sin techo. Dossier*. Servicio de documentación de Cáritas. Madrid. 1993.
- Castell, Robert. *La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales*. Endimión. Madrid. 1992.
- Castillo, P. Cordero del. Castillo Los 'Sin Techo' en España, Humanismo y Trabajo Social, León. 2007.
- CESA. *Informe sobre la situación económica y social de Aragón. Panorama Social*. Zaragoza. 2010.
- CESA. *Informe sobre la situación económica y social de Aragón. Panorama Económico*. Zaragoza. 2010

- CESA. *Informe sobre la situación económica y social de Aragón. Panorama laboral y empleo*. Zaragoza.2010.
- Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. *Transeúntes e indigentes. Estados de necesidad y respuesta social*. Madrid. 1986.
- Cortes, L., Menéndez, M<sup>a</sup>. y Navarrete, J. "La vivienda como factor de integración social de los inmigrantes" *Documentación Social* núm. 132. 2004.
- Cruz Roja Zaragoza. *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza*. Cruz Roja Española. Zaragoza. 2010.
- Departamento de Transeúntes de Caritas Diocesana de Zaragoza. *En medio del laberinto. Recursos para transeúntes en España*. Caritas española. Zaragoza. 1987.
- Dirección General de Inmigración y Cooperación al desarrollo. *Guía de recursos básicos para extranjeros en Zaragoza*. Gobierno de Aragón. Zaragoza.2009.
- Fundear. *Boletín Económico Ciudad de Zaragoza nº5*. Ayuntamiento de Zaragoza. Zaragoza. 2011.
- García Roca *Contra la exclusión. Responsabilidad pública e iniciativa social*. Editorial Sal Terrae, Santander. 1995
- INE. *Encuesta sobre Personas Sin Hogar*.INE. Madrid. 2005
- Instituto Aragonés de Estadística. *Datos básicos de Aragón*. Zaragoza. 2011.
- Leralta Piñán, Olga. "Ser inmigrante: "Factor de riesgo" en el acceso a la vivienda" .*Documentación social. Revista de estudios sociales y sociología aplicada*. Nº 138, julio-septiembre. 2005.
- Marco Fabre, Miguel. *Apuntes de la asignatura Métodos y técnicas en Trabajo Social*. Zaragoza. 2009. Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza.
- Martín Tejedor, Florencio. *Reinserción social del transeúnte, jornadas internacionales de estudio*. Caritas. Zaragoza. 1983.
- Meca, Pedro. *Plataforma contra la Exclusión Social*. Murcia.2003.
- Miguel Marco Fabre. *De transeúntes, vagabundos y mendigos. Un estudio sociológico de la indigencia en Zaragoza en el tránsito de siglo*.

- Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. *Informe de Personas sin Hogar de origen extranjero en la ciudad de Madrid*. Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. Madrid. 2008.
- Parlamento Vasco. *Respuestas a las Necesidades Básicas de las Personas Sin Hogar y en la Exclusión Grave*. Bilbao. 2006.
- Raya, Esther. "Estudio de la exclusión social desde una perspectiva subjetiva", en *Inguruak*, nº 32, abril 2002
- Rheinheimer, Martin. *Pobres, mendigos y vagabundos, la supervivencia de la necesidad 1450-1850*. Editorial siglo XXI. Madrid. 2009.
- Sánchez Morales, M<sup>a</sup> Rosario y Tezanos Vázquez, Susana. *La población sin techo en España*. Un caso extremo de exclusión social. Sistema. Madrid. 1999.
- Tejero, E. y Torrabadella, L. *Vidas al descubierto, historias de vida de los "sin techo"*. Icaria Milenrama. Madrid.2010.
- Torrero Mañas, Antonio. *La proyección de la crisis en España*. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social. Madrid. 2009.



## **LEGISLACIÓN**

Declaración de los Derechos Humanos (1946)

Constitución Española de 1978

Consejo Europeo de Lisboa (2000)

Convención de Ginebra, de 28 julio de 1951, sobre el Estatuto de los Refugiados.

Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994 de 19 mayo.

Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, de 14 de junio de 1985.

Convenio de Dublín, de 15 de junio de 1990, relativo a la determinación del Estado responsable del examen de las solicitudes de asilo presentadas en los Estados miembros de la Unión Europea.

Real Decreto 203/1995, de 26 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984 de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.

Ley Orgánica 4/2000, de 11 enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre y por la Ley Orgánica 14/2003 de 20 de noviembre.

Código Civil, modificado por la Ley 36/2002, de 8 de octubre, en materia de nacionalidad.

Real Decreto 178/2003, de 14 de febrero sobre entrada y permanencia en España de Nacionales de Estados Miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo.

Ley Orgánica 14/2003, de 20 noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros y su integración social, modificada por la Ley 8/2000, de 22 de diciembre; de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local; de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Real Decreto 2393/2004 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Real Decreto-ley 16/2012 de 20 de Abril.

## WEBGRAFIA

- <http://www.datosmacro.com/pib/espana>
- [www.parodeespana.com](http://www.parodeespana.com)
- [http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle\\_Centro?id=490](http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=490)
- [http://www.caritas-zaragoza.org/sin\\_hogar.php](http://www.caritas-zaragoza.org/sin_hogar.php)
- [http://hijascaridad.org/pamplona/c\\_osocial/aportaciones10/Proyecto.pdf](http://hijascaridad.org/pamplona/c_osocial/aportaciones10/Proyecto.pdf)
- [http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle\\_Tramite?id=18802](http://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle_Tramite?id=18802)
- [http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=21&Itemid=28](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=21&Itemid=28)
- [http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=16&Itemid=14](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=16&Itemid=14)
- [http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle\\_Tramite?id=106](http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Tramite?id=106)
- [http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=13&Itemid=17](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=13&Itemid=17)
- [http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=18&Itemid=19](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=18&Itemid=19)
- [http://www.hijascaridad.org/pamplona/c\\_osocial/centro1a.htm](http://www.hijascaridad.org/pamplona/c_osocial/centro1a.htm)
- <http://www.cdencuentro.org/>
- [http://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza\\_provincia/zaragoza/2012/07/16/el\\_primer\\_centro\\_dia\\_consigna\\_ciudad\\_para\\_personas\\_sin\\_techo\\_abre\\_sus\\_puertas\\_195996\\_301.html](http://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza_provincia/zaragoza/2012/07/16/el_primer_centro_dia_consigna_ciudad_para_personas_sin_techo_abre_sus_puertas_195996_301.html)
- [http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com\\_content&view=section&id=19&Itemid=20](http://www.parroquiadelcarmen.es/index.php?option=com_content&view=section&id=19&Itemid=20)



## ANEXOS

### **ANEXO I - FICHAS DE LAS SERVICIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA:**

Hemos realizado unas fichas de alguno de los servicios para personas sin más representativos de la ciudad de Zaragoza. De esta manera en un simple vistazo se puede observar la información más relevante acerca de ellas. Información muy precisa y breve pero con la que te puedes hacer una idea general de en qué consiste el servicio en sí. Nos hemos basado en el modelo de ficha de institución que se recoge en las páginas finales de "En medio del laberinto", libro publicado por Cáritas Española. Al final de este libre se recoge una especie de dossier en el que vienen incluidos todos los centros de transeúntes (hasta la fecha de publicación en 1987) provincia a provincia y características de cada uno de ellos, y utiliza un modelo bastante acertado para su ordenación.

#### **REFUGIO**

**Dirección:** C/Crespo Agüero, 1 – 50004 Zaragoza.

**Contacto:** 976 221 837/ 976 221 044    secretaria@hermandadelrefugio.es

**Dependencia:** Eclesiástica – Hermandad del Santo Refugio.

**Personal al servicio del centro:** Un gerente, una trabajadora social, una administrativa, tres conserjes, cuatro limpiadoras, dos porteros para domingos y festivos, un chófer.

**Horario:** Acogida: 9:00h. (Lunes a sábado)  
Comida: 13:30h.  
Cena: 20:00h.  
Trabajadora social: lunes a sábado: 9:30 a 13:30h. Y de 16:00 a 19:00h.

**Servicios:** Información y admisión; alojamiento (pernocta y comedor); higiene (duchas y ropero); lavandería; club del transeúnte, espacio de ocio y tiempo

libre; cursos de español para inmigrantes; consultorio médico; entrega de alimentos.

**Plazas:** 72 personas.

**Usuarios:** 713.  
635 hombres y 78 mujeres.  
52,2% de extranjeros.

**Voluntarios:** Más de 350, contando también los voluntarios con el programa de infancia.

### **ALBERGUE MUNICIPAL DE ZARAGOZA**

**Dirección:** C/Alonso V, 30 – 50002 Zaragoza.

**Contacto:** 976 392 768 / 976 392 709 elgeniodelalbergue@hotmail.com

**Dependencia:** Ayuntamiento de Zaragoza.

**Personal al servicio del centro:** 51 en total: 14 técnicos, 14 de oficios; 6 de limpieza; 5 de cocina; 12 policías locales.

**Horario:** 24 horas, 365 días al año.

**Servicios:** Información y admisión; alojamiento (pernocta y comedor); higiene (duchas y ropero); lavandería.

**Plazas Albergue:** Hombres: 60 habitaciones                      Mujeres: 10 habitaciones.

**Viviendas tuteladas:** 3 pisos: 18 personas  
2 pisos para familias.

**Usuarios:** 90,4% de hombres.  
56,9% extranjeros.

**Voluntarios:** No trabaja con voluntarios.

### **CENTRO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA PARA PERSONAS SIN HOGAR**

**Dirección:** Paseo Echegaray y Caballero, 1000 – 50001 Zaragoza.

**Contacto:** 976 294 730 / 976 291 154 transeuntes@caritas-zaragoza.es

**Dependencia:** Cáritas Diocesana de Zaragoza.

**Personal al servicio del centro:** Dos profesionales, sin especificar el perfil.

**Horario:** De lunes a viernes (laborales) de 10 a 13:00h.

**Servicios:** Acogida e información; atención social y orientación; acompañamiento y seguimiento individualizado; derivación a diferentes recursos; coordinación.

**Plazas:** No hay número limitado de plazas.

**Usuarios:** 702 personas acogidas.

623 hombres 89%

62 personas en procesos de acompañamiento.

11 personas piso de transición.

9 mujeres en casa de acogida.

43 personas con servicio de acompañamiento residencial.

**Voluntarios:** 9 voluntarios, 4 Hermanas de la Caridad.

## **CASA ABIERTA**

**Dirección:** C/ Alonso V, 30 – 50002 Zaragoza.

**Contacto:** 976 392 709 / 629 853 146 rafatrivez@telefonica.net

**Dependencia:** Ayuntamiento de Zaragoza y Parroquia Ntra. Sra del Carmen.

**Personal al servicio del centro:** 14 técnicos, 14 de oficios; 6 de limpieza; 5 de cocina; 12 policías locales.

**Horario:** Atención nocturna, de 17:00 a 10:00h.

**Servicios:** Centro de Baja Exigencia; Alojamiento continuado, cena y desayuno.

**Plazas:** 12 camas.

**Usuarios:** Personas sin hogar crónicas.

**Voluntarios:** Voluntarios en labor de acompañamiento.

## **COMEDOR SAN VICENTE DE PAÚL**

**Dirección:** C/Danzas, 1 – 50003 Zaragoza.

**Contacto:** 975 207 355.

**Dependencia:** Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.

**Personal al servicio del centro:** 1 psicóloga, 1 coordinadora, 3 educadores, 2 veladores y 1 trabajador social.

**Horario:** 12:00 – 14:00h.

**Servicios:** Acogida e información; alimentación; actividades lúdicas (sala de televisión, lectura de prensa, libros juegos de mesa...); orientación y seguimiento del plan de intervención conjuntamente con el profesional que lo derive.

**Plazas:** 30 personas.

**Usuarios:** 32 personas  
24 hombres 8 mujeres  
6 extranjeros

**Voluntarios:** Voluntarios en labores de cocina.

## **ROPERO**

**Dirección:** Paseo María Agustín, 8 – 50004 Zaragoza

**Contacto:** 976 404 550 / 976 404 551 elcarmen\_ac@yahoo.es

**Dependencia:** Parroquia Nuestra Señora del Carmen.

**Personal al servicio del centro:** En la obra social de parroquia que es más amplia hay 11 personas contratadas, entre ellos 1 mediadora cultural, 1 educador, 3 trabajadores sociales y personal de mantenimiento y limpieza. En el comedor en concreto solo 1 trabajador social.

**Horario:** Hombres: a las 14h. (Lunes a viernes) con vale.

Mujeres y niños: recogida del vale los miércoles a las 9h. En el despacho de la trabajadora social.



**Servicios:** Selección de la ropa que llega a la parroquia y reparto de esta.

**Plazas:** Hombres: 6 personas de lunes a viernes.  
Mujeres y niños: 15 vales familiares semanalmente

**Usuarios:** Ropero de hombres: El vale para este Ropero se entrega junto con la tarjeta del Comedor a través de la entrevista de acogida.

Ropero de mujeres: Entrega ropa para familias (mujeres y niños) que se encuentra en situación de necesidad.

Para poder ser atendidas deben acudir en primer lugar a Cáritas parroquial de su propia Parroquia. Allí les entregarán una nota explicando la necesidad que presenta.

**Voluntarios:** Siempre cuenta con voluntarios en la entrevista de acogida.

### **COMEDOR SOCIAL "EL CARMEN"**

**Dirección:** Paseo María Agustín, 8 – 50004 Zaragoza.

**Contacto:** 976 404 550 / 976 404 551.

**Dependencia:** Parroquia Nuestra Señora del Carmen.  
elcarmen\_ac@yahoo.es

**Personal al servicio del centro:** En la obra social de parroquia que es más amplia hay 11 personas contratadas, entre ellos 1 mediadora cultural, 1 educador, 3 trabajadores sociales y personal de mantenimiento y limpieza. En el comedor en concreto solo 1 trabajador social.

**Horario:** Comida: 13:30h.

Entrevistas de acogida para tarjeta: lunes, martes, miércoles y viernes de 17:00 a 18:30h.; jueves de 18:00 a 19:30h.

Trabajadora Social: de lunes a viernes de 9:30 a 13:30h.

**Servicios:** Alimentación; acogida; atención social y orientación.

**Plazas:** 122 personas.

**Usuarios:** 685  
658 hombres 28 mujeres.

**Voluntarios:** 88 voluntarios en el comedor, entre cocineros y voluntarios de acogida.

## **CENTRO DE DÍA "EL ENCUENTRO"**

**Dirección:** C/ Moret, 4 bajo – 50001 Zaragoza.

**Contacto:** 976 228 891 / 976 224 834

**Dependencia:** Fundación La Caridad.

**Personal al servicio del centro:** 3 terapeutas ocupacionales, 3 auxiliares psiquiátricos, 1 médico psiquiatra, 1 psicólogo clínico, 1 trabajador social y 1 enfermera.

**Horario:** De lunes a viernes, de 10:00h. A 17:00 horas y los sábados de 12:00 a 16:00h.

**Servicios:** Atención especializada; servicios de comedor; posibilidad de servicio de pernocta; actividades ocupacionales significativas; vivencia positiva del ocio y tiempo libre; coordinación con diferentes recursos; acompañamiento a la inserción laboral.

**Plazas:** 35 personas.

**Usuarios:** 70 pacientes.  
21% inmigrantes.

**Voluntarios:** De manera muy esporádica, suele haber entre 3/6 a lo largo de un año.

## **COMUNIDAD PSICOTERAPEÚTICA "LA ENCINA"**

**Dirección:** Camino Pinseque, s/n – 50180 Utebo (Zaragoza)

**Contacto:** 976 772 092      laencina@hijasdelacaridadpam.org

**Dependencia:** Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul.

**Personal al servicio del centro:** 1 psicóloga, 1 coordinadora, 3 educadores, 2 veladores y 1 trabajador social.

**Horario:** 24 horas, 365 días al año.

**Servicios:** Personas sin hogar con dependencia al alcohol: Atención a las necesidades básicas: alojamiento, alimentación, vestuario, útiles para la higiene personal y todo cuanto se considera necesario para su bienestar general; atención psicoterapéutica; atención psicosocial.

**Plazas:** 12 personas.

**Usuarios:** 30% Inmigrantes.

**Voluntarios:** Depende de la época puede o no contar con voluntarios.

### **UNIDAD MÓVIL DE EMERGENCIA SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR**

**Dirección:** C/ Allúe Salvador, 8 – 50001 Zaragoza

**Contacto:** 976 158 705 / 671 587 294 surobe@cruzroja.es (representante técnico) julianm@cruzroja.es (representante institucional)

**Dependencia:** Cruz Roja Española

**Personal al servicio del centro:** Dos trabajadoras sociales y un conductor.

#### **Horario:**

Atención nocturna: Lunes a viernes de 21:00 a 1:00h.

Atención diurna: Lunes a viernes, de 10:00 a 13:00h.

#### **Servicios:**

Atención nocturna: Detección y primer contacto en la calle; información, asesoramiento y derivación a recursos; acompañamiento social de trabajadores y voluntarios, distribución de bebidas y alimentos; distribución de mantas; distribución de preservativos.

Atención diurna: Atención psicosocial, por parte de la trabajadora social; acompañamiento social a los usuarios en trámites varios por parte de voluntario.

**Plazas:** Ilimitadas.

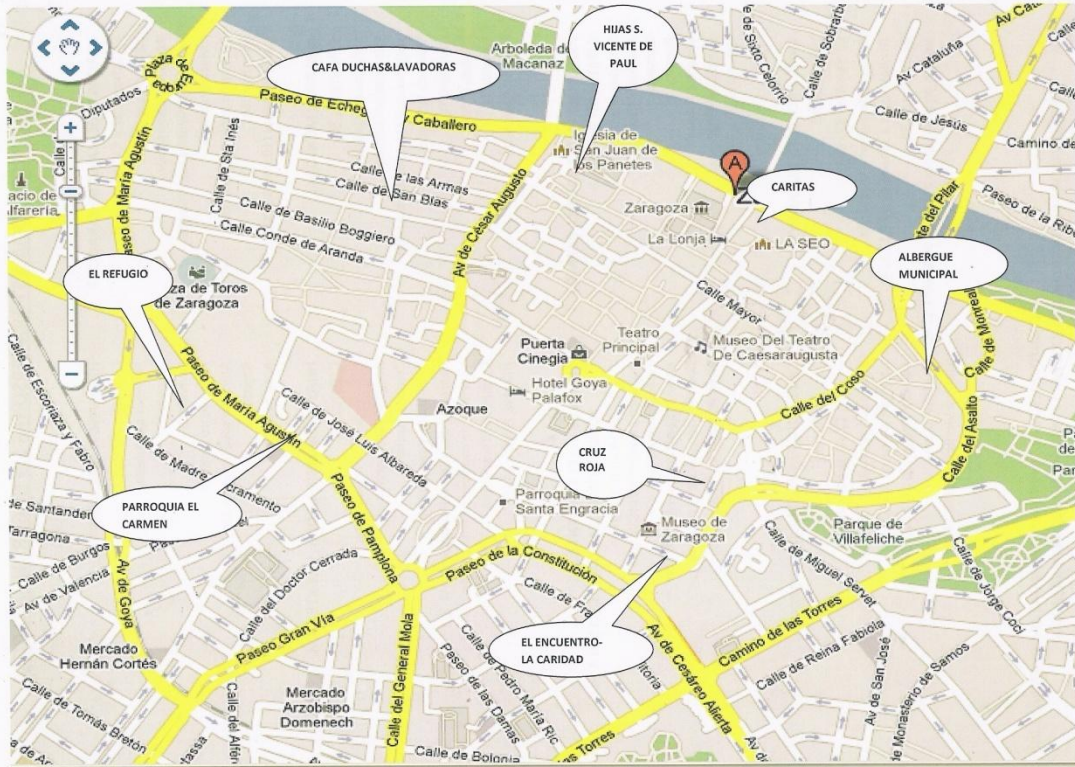
**Usuarios:** 493

439 hombres 53 mujeres

45% extranjeros.

**Voluntarios:** Más de 60, dos participan cada noche.

## **ANEXO II MAPA DE LOS SERVICIOS PARA PERSONAS SIN TECHO EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA**



## **ANEXO III: MODELO DE ENTREVISTA**

### **1. Evolución en los últimos cinco años de los inmigrantes sin techo.**

- 1.1. ¿Ha notado un incremento en el nº de inmigrantes sin techo?
- 1.2. ¿Tiene datos que cuantifiquen este incremento? (registro, memorias...)
- 1.3. ¿A qué cree que se debe?

### **2. Perfil de los inmigrantes sin techo que utilizan el servicio.**

Según sexo, edad, nacionalidad, nivel educativo...

### **3. Principales necesidades y demandas detectadas, de la población objeto de estudio.**

- 3.1. Es relevante el número de inmigrantes que utilizan el servicio, en comparación con el total de usuarios que hacen uso del servicio.
- 3.2. ¿Cuáles son sus principales demandas?
- 3.3. ¿Se ven cubiertas sus necesidades?
- 3.4. ¿Se consigue reinsertarlos en la sociedad?

### **4. Servicio/Recurso en el que trabaja.**

- 4.1. En qué consiste.
- 4.2. A cuántas personas atiende.
- 4.3. Número y perfil de los profesionales que trabajan.
- 4.4. Cuánto tiempo lleva funcionando.
- 4.5. ¿Se ha adaptado el servicio a los cambios en las necesidades de la sociedad?

### **5. Acceso al servicio.**

- 5.1. Forma de acceso al recurso (derivación, acuden directamente...)
- 5.2. ¿Qué dificultades encuentran los inmigrantes sin techo a la hora de acceder al servicio?; ¿Siguen siendo las mismas que antes?
- 5.3. ¿Qué actuaciones se llevan a cabo para facilitar su acceso?

5.4. Cuáles son las principales dificultades que se presentan relacionadas con el idioma.

## **6. Están los servicios adaptados a los inmigrantes sin techo**

6.1. ¿Se han introducido modificaciones en el servicio como consecuencia del “boom” de la inmigración? Si la respuesta es sí, cuáles son esas modificaciones.

6.2. ¿Existe una conciencia de la necesidad de adaptar este tipo de recursos a las nuevas necesidades de los inmigrantes sin techo?

6.3. ¿Es algo que se podría conseguir?

6.4. ¿Cómo se podría mejorar su servicio?

## **7. ¿Considera que la atención a las personas sin techo en la ciudad de Zaragoza es suficiente, para cubrir las necesidades de esta población? (oferta/demanda)**

## **8. Valoración de estas respuestas institucionales, que tratan de cubrir las necesidades de las personas sin techo.**

## **ANEXOS IV: FICHAS DE LAS ENTREVISTAS**

**Servicio:** Comunidad psicoterapéutica "La Encina".

**Fecha:** 6/7/12

**Hora:** 17:00

**Lugar:** Cafetería de Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

### **Breve resumen:**

Los tutores del trabajo nos facilitaron el contacto de la trabajadora social de la Institución, una profesional que lleva trabajando con personas sin techo hace más de veinte años, lo que le concede una visión experimentada, y un conocimiento muy amplio tanto de la población como del largo y dificultoso proceso de recuperación y reinserción, de las personas sin techo.

Este centro, gestionado por las "Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl", presenta un proyecto consistente en una Casa de Acogida, con espacio para doce personas que pertenecen a una comunidad terapéutica. De estas doce personas tres de ellas eran de nacionalidad extranjera: un portugués, un rumano y un ecuatoriano.

Los usuarios llegan al servicio derivados de los centros de drogodependencias, y un requisito fundamental es que presenten algún tipo de adicción diagnosticada, que accedan por su propia voluntad, aceptando las responsabilidades que ello conlleva; y que no tenga recursos económicos.

El personal que trabaja con los usuarios son: una psicóloga, dos educadores, dos veladores de noche, y la trabajadora social.

En cuanto a las necesidades y demandas de este grupo de población, recalco la importancia de la recuperación de la dignidad como personas, que se ve muy dañada con la vida en la calle; el volver a 'sentirse persona' Otro punto

inmediato a trabajar es en la recuperación del deterioro físico y psíquico sufrido. Se realiza un acompañamiento en el que cada persona va marcando lo que necesita en cada momento, pero lo más común es trabajar principalmente con las habilidades sociales, el aseo...

Otro punto significativo es la diferencia que estableció al hablar de la población sin techo, y la población sin techo inmigrante, con un estado físico y psicológico menos degradado. Ya que generalmente los sin techo inmigrantes llevan mucho menos tiempo viviendo en la calle, y son personas con más cultura.

Por último otra cuestión relevante fue la necesidad de crear un servicio específico para inmigrantes sin techo, además de la necesidad de coordinación entre los servicios ya existentes.

**Servicio:** Acompañamiento y acogida para personas sin techo de Caritas Diocesana de Zaragoza

**Fecha:** 27/7/12

**Hora:** 13:00

**Lugar:** Sede de Caritas Diocesana de Zaragoza ubicada en la calle Paseo Echegaray nº100

**Breve resumen:**

Teníamos muchas ganas de entrevistar al profesional encargado del servicio de acogida y acompañamiento a personas sin techo, Cáritas es una de las instituciones que más años lleva tratando con este colectivo y una de las más reconocidas. En la actual sede donde realizamos la entrevista antes se encontraba el centro de acogida de personas sin techo de toda la ciudad, nos



explico que hace años cuando alguien quería una cama en el Refugio antes tenía que pasar por allí. Nos pareció interesante la anécdota porque nos afirmó que aun venia gente pensando que seguía siendo el centro de acogida para personas sin techo de Zaragoza y preguntando por servicios que ellos no ofrecían (aunque cada vez menos).

Nos comento que es muy infrecuente el hecho de que vengan personas que no hablen nada de español, y que aun así los casos que se dan si son en la acogida no importa mucho ya que las conversaciones que se tienen no son muy profundas. El problema viene cuando estos casos se dan al realizar entrevistas en profundidad, el hecho de no controlar bien el español puede generar problemas. Puede ser una dificultad en el acompañamiento pero no en la acogida.

En un momento avanzado de la entrevista nos realizo una afirmación que nos gusto bastante y que puede resumir un poco la filosofía del trabajo que realizan desde Cáritas, y cito literalmente en boca del entrevistado: "La idea fundamental de esto es que nosotros como recurso para personas sin hogar lo que queremos es desaparecer, porque no creemos que haga falta recursos específicos para personas sin hogar. El hecho de que no tengan hogar incluye una cuestión fundamental, que es que hay que favorecer el que puedan acceder a recursos residenciales estables..."

Nos insistió mucho a lo largo de la entrevista en que el tema de la vivienda es una cuestión económica y que se trata de un derecho universal reconocido como tal tanto en la declaración de los derechos humanos como en la constitución española, no se debe olvidar. Al entrevistado le llamaba mucho la atención que la gente entendiera que hay que abrir comedores para darles de comer, pero que no entendieran tan fácilmente que a esas personas les tengan que facilitar el acceso a una vivienda.

Desde Cáritas tienen una visión muy particular ya que no creen en las etiquetas, trabajan con las personas independientemente de las características que tengan, son reacios a tratar cosas particulares porque creen que al final los criterios acaban siendo excluyentes. Aun así el entrevistado nos afirmo que cuando se prioriza por un colectivo está claro que la cosa funciona..."si ahora

dijéramos vamos a priorizar por las personas sin hogar inmigrantes, bajaría el número de personas inmigrantes en la calle, eso está claro...”.

**Servicio:** Centro de estancia temporal de la Hermandad del Santo Refugio

**Fecha:** 9/7/12

**Hora:** 17:00

**Lugar:** Cafetería de Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

**Breve resumen:**

Las contestaciones por parte del entrevistado en esta ocasión fueron bastante directas, no se ando por las ramas y apenas dio lugar a tratar otras cuestiones que no estuvieran incluidas en el guión de la entrevista.

Por destacar algún aspecto de la entrevista nos llamo la atención cuando nombró una de las normas por las que se rige el funcionamiento del servicio. Según recoge esa norma la capacidad de admisión queda limitada a un 5% de extranjeros de cada nacionalidad. Nos cuesta un poco encontrarle sentido.

Realizando un poco de reflexión nos afirmó que creía que podría proporcionarse un servicio de orientación e información especializada para inmigrantes, sobre todo en cuanto a trámites burocráticos se refiere (papeles, pasaporte, empadronamiento, tarjeta sanitaria...).

Un poco en el terreno de la autocrítica nos dejo caer por encima el hecho de que los recursos comienzan a estar un tanto saturados debido a las

mayores dificultades económicas que existen actualmente y que están afectando a una población cada vez más heterogénea. En este aspecto fue bastante rotunda: "por esto se deberían aumentar los recursos, o al menos, su capacidad de atención".

**Servicio:** Centro de día "El Encuentro" de Fundación La Caridad

**Fecha:** 17/7/12

**Hora:** 11:00

**Lugar:** Centro de día "El Encuentro" de Fundación La Caridad

**Breve resumen:**

Al ser un servicio con una población tan específica como es la sin techo con problemas mentales graves en esta entrevista no pudimos sacar conclusiones respecto al crecimiento o no del colectivo de inmigrantes sin techo.

Nos pareció muy interesante el concierto que tienen con el SALUD, ya que creemos que este tipo de cooperación entre instituciones sociales y públicas como puede ser también los Servicios Sociales de Base debería darse con mayor fluidez.

Llama la atención el gran abanico de actividades y talleres que realizan con los usuarios, se trata de un centro de día al uso con la única diferencia de comer en el mismo centro. Nos gustó también el hecho de que intentan trabajar con ellos todos los aspectos que integran a la persona como puede ser el cuidado personal.

La entrevistada se mostró realmente tajante al proponerle el caso de que uno de sus usuarios no hablara español “tiene que saber un mínimo de español porque si no todos los recursos, talleres no van a poder aprovecharlos...”

A lo largo de toda la entrevista también nos hizo mucho hincapié en el hecho de que toda creación de nuevos recursos (en relación al hipotético caso de uno dirigido a inmigrantes sin techo) depende de la demanda creada. No se trata de crear recursos por crear, hay que buscar si eso es factible o no, si hay gente interesada. Con todo esto nos quedo claro el hecho de que antes de proponer cualquier tipo de iniciativa primero hay que ver cuántas personas querrían hacerla, que motivación podrían tener ante ella, tiene que existir una demanda real, una cosa es lo que nosotros imaginamos que puede funcionar y otra es la verdadera realidad.

**Servicio:** Unidad Móvil de Emergencia Social de la Cruz Roja

**Fecha:** 10/7/12

**Hora:** 11:00

**Lugar:** Sede de Cruz Roja Española en Zaragoza ubicada en Miguel Allue Salvador

**Breve resumen:**

Ya conocíamos este servicio con anterioridad ya que uno de nosotros tuvo la oportunidad de participar en el recuento nocturno de personas sin hogar en Zaragoza realizado por Cruz Roja.

El servicio que realizan por la noche es fundamental ya que es cuando se conoce al usuario. Nos comentaron que habían tenido que realizar cambios en la ruta habitual realizada desde hace tiempo ya que poco a poco han ido encontrando nuevos puntos donde duerme gente.

Nos quiso dejar claro que el café o zumo que se les ofrece no pretende actuar como cena, no son un servicio de cenas, simplemente se trata de un recurso para acercarte a hablar con ellos.

El nombrarle el idioma como barrera se nos dijo que por lo general no suele haber grandes problemas, aunque existen casos, ya que muchas veces se ayudan entre ellos, por ejemplo un rumano que lleva mucho tiempo en España viene con otro que acaba de llegar para solicitar ayuda, no habla el idioma pero su amigo le echa una mano actuando de traductor improvisado.

También se nos comentó las grandes lagunas que existen a la hora de tratar el tiempo libre de las personas sin techo en la ciudad de Zaragoza ya que actualmente no existe ningún recurso específico para ello. Y el hecho de que desde la coordinadora tras estar un tiempo algo parada se está tratando de trabajar de manera más activa.

**Servicio:** Comedor de la Parroquia Nuestra Señora del Carmen

**Fecha:** 25/7/12

**Hora:** 12:00

**Lugar:** Parroquia Nuestra Señora del Carmen

**Breve resumen:**

Primero nos dejó claro que las personas que acuden al comedor aunque en gran mayoría son personas sin techo, no tienen por qué serlo. También acude población que si que tiene para poder pagarse una habitación, pero

están tan al límite que nos les llega para alimentarse. No es un servicio cerrado únicamente para las personas sin techo.

La trabajadora social de este servicio tiene un pensamiento al respecto del posible incremento futuro personas sin techo inmigrantes que nos trato de transmitir: "en un futuro no muy lejano, cuando esa población que vive al filo termine prestaciones, subsidios, ayudas económicas acabaran en la calle o optar por volver a su país." Con esta afirmación nos da a entender que se trata de un fenómeno que aunque ya es notable está todavía por llegar a su apogeo.

También nos nombro por encima la ampliación que tuvieron que hacer del comedor debido a la gran afluencia de personas que recibían, el sistema de recuento de usuario a través de una ficha sin la cual rellena no pueden acceder o lo complicado que es trabajar con este colectivo de población debido a su heterogeneidad.

