

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

Las personas sin hogar en Zaragoza

Análisis de los recursos sociales.

Alumnas:

- Gómez Martín Cristina
- Julián Soriano, Vanessa
- Sanz Sánchez, Nuria

Director:

- Marco Fabre, Miguel

Grupo: Curso de adaptación de Trabajo Social

Zaragoza, 11 de junio de 2013.



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo

Universidad Zaragoza

ÍNDICE

ÍNDICE	1
INTRODUCCIÓN.....	4
CAP.1 PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1 OBJETIVOS	7
1.2 POBLACIÓN A ESTUDIAR Y UNIDADES DE OBSERVACIÓN	7
1.3 DEFINICIONES OPERATIVAS.....	8
1.3.1 Personas sin hogar	8
1.3.2 Personas sin techo.....	9
1.3.3 Adaptación	9
1.3.4 Calidad.....	9
1.3.5 Eficiencia organizacional.....	9
1.3.6 Situación social.....	9
CAP.2 METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	10
CAP.3 MARCOS CONCEPTUAL, TEÓRICO Y NORMATIVO.....	12
3.1 MARCO CONCEPTUAL	12
3.1.1 Pobreza	12
3.1.2 Exclusión social	13
3.1.3 Sinhogarismo.....	16
3.2 MARCO TEÓRICO.....	22
3.2.1 Teoría de las necesidades.....	22
3.2.2 Teoría de la informalidad	24
3.2.3 Teoría de la exclusión (adentro-afuera).....	24
3.3 MARCO NORMATIVO	26
3.3.1 La Constitución Española	26
3.3.2 Legislación autonómica.....	28
3.3.3 Ámbito local.....	29
CAP.4 ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN ZARAGOZA... 30	
CAP.5 SINHOGARISMO EN ZARAGOZA.....	34
5.1 POBREZA EN CIFRAS	34
5.2 PERFIL DE LA POBLACIÓN A ESTUDIAR.....	34

CAP.6 RECURSOS SOCIALES PARA PERSONAS SIN HOGAR EN ZARAGOZA. DESCRIPCIÓN Y ACTUACIONES.....	47
6.1 COORDINADORA DE TRANSEÚNTES DE ZARAGOZA.....	47
6.2 ALBERGUE MUNICIPAL.....	47
6.2.1 Viviendas tuteladas y miniresidencia	50
6.2.2 Itinerario de acogida humanitaria	50
6.2.3 Ayudas económicas para la inserción	50
6.2.4 Casa abierta	51
6.2.5 Coordinación con otras entidades.....	52
6.3 OBRA SOCIAL DE LA PARROQUIA DE NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN....	52
6.3.1 Comedor	52
6.3.2 Ropero	53
6.3.3 Recursos residenciales.....	53
6.4 CÁRITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA.....	54
6.4.1 Centro de información y acogida	55
6.4.2 Proyecto de acompañamiento a personas que están sin hogar	56
6.4.3 Casa tutelada "Juan Bonal"	56
6.5 HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAUL	57
6.5.1 Comedor social San Vicente de Paúl	57
6.5.2 Comunidad terapéutica La Encina	57
6.5.4 Casa de acogida Siquén	57
6.5.5 Alojamiento alternativo Puente	58
6.5.6 Vivienda social acompañada Puente II.....	58
6.5.7 Centro de día San Vicente de Paúl.....	59
6.6 HERMANDAD DEL SANTO REFUGIO.....	59
6.6.1 Servicios de la institución. Área de los sin techo.....	59
6.6.2 Recogida de alimentos	61
6.6.3 Refugio reinserción S.L.U. "REINSER"	61
6.7 CENTRO DE DÍA DEL ENCUENTRO	61
6.7.1 Programa de seguimiento médico-psiquiátrico.....	63
6.7.2 Programa de atención en enfermería.....	63
6.7.3 Programa de educación para la salud y psicoeducación.....	63
6.7.4 Programa de autocuidado.....	64

6.7.5 Programa de supervisión y seguimiento de vivienda.....	64
6.7.6 Programa de atención social.....	64
6.7.7 Programa de habilidades cognitivas	65
6.7.8 Programa de habilidades sociales.....	65
6.7.9 Programa de ejercicio físico y psicomotricidad.....	65
6.7.10 Programa psicoterapéutico	66
6.7.11 Programa ocupacional productivo	66
6.7.12 Programa de ocio y tiempo libre.....	66
6.8 CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO.....	67
6.8.1 Comedor	67
6.8.2 Dinamización comunitaria.....	67
6.8.3 Ropero	68
6.8.4 Cafetería	68
6.8.5 Consultorio medico	68
6.8.6 Hogar de jubilados.....	68
6.9 MISIÓN EVÁNGELICA URBANA	69
6.10 CENTRO DE ACOGIDA FAMILIAR AGUSTINA DE ARAGÓN (CAFA)	70
6.11 CENTRO DE DÍA Y CONSIGNAS SAN BLAS.....	71
6.12 CRUZ ROJA ZARAGOZA.	72
CAP. 7 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS	74
7.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RECURSOS	74
7.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN Y LAS ENTREVISTAS.	75
CONCLUSIONES.....	80
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA.....	82
WEBGRAFIA.....	83
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	84

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, las personas sin hogar han sido identificadas con la pobreza extrema de quienes, al no tener domicilio fijo y estable, se dedicaban a vagabundear o mendigar por las calles; es por ello por lo que la sociedad habitualmente los considera un segmento de la sociedad.

Nadie mínimamente comprometido con un modelo de sociedad democrática y solidaria puede ser ajeno a este complejo fenómeno que genera marginación, desarraigo y exclusión social llevando a las personas que lo sufren a situaciones de abandono, humillación y pérdida de dignidad inaceptables.

Por ello, es muy importante desarrollar estudios e investigaciones en este campo, que nos ayuden a conocer mejor la realidad del problema y los recursos sociales de los que dispone este colectivo.

Además estas investigaciones ayudarán a los profesionales que traten tanto de manera directa como transversal con este colectivo a hacerse una imagen global de su situación, de manera que se faciliten sus intervenciones y ayudarles a darse cuenta si esos recursos son necesarios y suficientes o no.

Este estudio, que puede ser considerado una continuación de la investigación realizada en febrero de 2013 en la asignatura *practicum de investigación* en el que se examinaba la percepción social de las personas sin hogar, analiza tanto las necesidades que las personas sin hogar tienen, así como la situación actual de los recursos sociales específicamente destinados para este colectivo en la ciudad de Zaragoza, facilita el futuro diseño de proyectos de intervención o de recursos sociales en las áreas necesarias con las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo que ayudarán en los procesos de inclusión.

El actual trabajo se compone de ocho capítulos, compuesto cada uno por diversos subapartados.

El primer capítulo lo forma el diseño de la investigación, en la que explicamos los aspectos más formales relativos a la metodología, así, en un primer momento planteamos los objetivos que nos marcamos a la hora de su realización, también incluimos en este primer gran apartado, la descripción de la población en la que nos hemos centrado así como de las unidades de observación y una selección de definiciones operativas que consideramos necesarias para la buena comprensión de este trabajo, hemos seleccionado para ello los siguientes conceptos: personas sin hogar, personas sin techo, adaptación, calidad y eficacia organizacional.

El segundo capítulo del trabajo lo forma la metodología y las técnicas de investigación utilizadas, donde incluimos las fuentes primarias y secundarias, así como el proceso de la investigación necesario para la realización del mismo.

El tercer capítulo incluye los marcos conceptual, teórico y normativo, donde mostramos las que consideramos que son las principales teorías que hablan sobre el fenómeno del sinhogarismo, como por ejemplo, la Teoría de las necesidades y la de la inclusión.

El cuarto capítulo está formado por una breve enmarcación en el contexto geográfico en el que se ha llevado a cabo este trabajo, la ciudad de Zaragoza.

En el quinto capítulo hablamos del sinhogarismo en Zaragoza, en él incluimos un apartado llamado "la pobreza en cifras" donde damos una visión general de un sector importante de la población española así como otro en el que analizamos el fenómeno del sinhogarismo y las características específicas de las personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza organizadas en una serie de aspectos como: aspectos sociodemográficos, salud, empleo y fuentes de ingresos entre otros.

El sexto capítulo es el perteneciente a la exposición de la información recopilada de los recursos sociales destinados a las personas sin hogar en Zaragoza, analizados posteriormente en el séptimo apartado.

En el séptimo capítulo realizamos un análisis y presentación de datos, por un lado los que hemos obtenido de los recursos y por otro los del "grupo de discusión" y las entrevistas.

Por último presentamos nuestras conclusiones acerca de la adaptación o no de los recursos analizados a la población a la que van destinadas y las fuentes documentales de las que hemos obtenido información para realizar este trabajo.

Queremos dar las gracias a todas las personas que nos han ayudado a realizar este trabajo: por un lado a las instituciones y a los técnicos que nos han atendido y por otro a Miguel Marco, nuestro tutor, por su orientación a lo largo de todo este proceso.

CAP.1 PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para cualquier estudio de investigación es fundamental el diseño y planteamiento de la misma donde se incluyen los objetivos, la población a estudiar y unidades de observación y las definiciones operativas.

1.1 OBJETIVOS

El objetivo general de este trabajo es conocer la situación actual de las personas sin hogar en Zaragoza durante el año 2012 y los recursos que atienden a esta población para así determinar la suficiencia o la carencia de estos y si están adaptados a esta población.

Para conseguirlo planteamos los siguientes objetivos específicos:

- Conocer las características sociodemográficas y situación social de las personas sin hogar en Zaragoza en el año 2012.
- Analizar la adaptación de los recursos actuales destinados a las personas sin hogar en Zaragoza.
- Determinar si son suficientes para cubrir las necesidades específicas de este sector de población.

1.2 POBLACIÓN A ESTUDIAR Y UNIDADES DE OBSERVACIÓN

La población objeto de nuestro estudio son las personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza en el año 2012.

Hemos analizado para este estudio los recursos sociales específicamente destinados a personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, a través de las opiniones de los profesionales considerando a éstos como una subpoblación objeto de estudio, para poder determinar si se ajustan o no a las características actuales de esta población.

Dichos recursos son los que pertenecen a las siguientes organizaciones: Cáritas Diocesana, Hermandad del Refugio, Albergue Municipal, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, Parroquia N^a Sra. Del Carmen, Fundación la

Caridad-Centro de Día El Encuentro, Centro Social San Antonio, Cruz Roja, CAFA-Duchas y Lavadoras, Centro de Día y Consigna San Blas y Misión Evangélica Urbana de Zaragoza.

1.3 DEFINICIONES OPERATIVAS

Los conceptos que hemos considerado claves en este estudio y por tanto consideramos que era necesario definirlos de una forma operativa son: personas sin hogar, persona sin techo, adaptación, calidad, eficiencia organizacional y situación social.

1.3.1 Personas sin hogar

Expresión más utilizada en entidades de origen confesional, hace referencia a algo más simbólico, donde la existencia de un techo iría aparejada a la presencia de vínculos emocionales basados en la relación con el otro (concepción más comunitaria) (Tejero & Torrabadella, 2010:17).

En España todavía no existe una definición oficial sobre las personas sin hogar. A falta de ello se tienen en cuenta definiciones como la propuesta por el Consejo Europeo¹ en 1992. Dada la envergadura y proyección que estaba adquiriendo este fenómeno social el Consejo Europeo propone una definición de personas sin hogar para orientar las líneas de actuación sobre las que trabajar: "Personas o familias que están socialmente excluidas de ocupar permanentemente un domicilio adecuado y personal.

En esta definición se advierte que no únicamente personas solas pueden encontrarse en situación de sin hogar y se tienen en cuenta a personas sin hogar que no están literalmente en la calle.

Actualmente existe un debate para distinguir a las personas sin hogar de las personas sin techo.

Para este trabajo, tomamos como objeto de estudio a las personas sin hogar, incluyendo en este colectivo a las personas sin techo.

¹ El Consejo Europeo da a la Unión Europea el impulso necesario para su desarrollo y define las direcciones y prioridades políticas generales de ésta. No ejerce funciones legislativas (<http://www.european-council.europa.eu>).

1.3.2 Personas sin techo

Hace referencia a la situación física de no tener vivienda ni acceso a ella, a la imposibilidad del individuo de construirse y reproducirse como ser humano completo (concepción del individuo como sujeto de derecho, propia de la tradición liberal).

1.3.3 Adaptación

Según el Diccionario de Trabajo Social el término "adaptación" se define como el conjunto de transformaciones que un organismo o especie necesita hacer para sobrevivir y reproducirse en un medio determinado.

Para este estudio hemos elaborado la siguiente definición operativa: "conjunto de transformaciones que un recurso necesita hacer para dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas".

Para medir "la adaptación" vamos a tener en cuenta los siguientes indicadores: la diferencia entre la oferta y la demanda de los servicios ofertados y la proyección de futuro de éstos mismos.

1.3.4 Calidad

Según el Diccionario de Trabajo Social: conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Para medir "la calidad" de los recursos utilizaremos los siguientes indicadores: competencias de los recursos y continuidad de los mismos.

1.3.5 Eficiencia organizacional

Entendemos como "organizaciones eficaces" aquellas en las que sus acciones y logros van en dirección hacia la consecución de sus objetivos.

1.3.6 Situación social

Entendemos por "situación social" el conjunto de características que determinan el estado actual de las personas, para ello utilizaremos los siguientes indicadores: estado de salud, situación laboral, relación familiar, recursos económicos y utilización y acceso a los recursos sociales.

CAP.2 METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Dadas las características de este estudio y con el fin de conseguir el objetivo establecido, nos hemos planteado una metodología que integra técnicas fundamentalmente cualitativas aunque para el conocimiento de los recursos hemos usado técnicas cuantitativas.

Las fuentes de información utilizadas fueron *primarias* y *secundarias*. Las fuentes *primarias* ha sido un "grupo de discusión" formado por profesionales que trabajan en los recursos seleccionados y "entrevistas cualitativas en profundidad" a los técnicos que no acudieron a este "grupo de discusión" y que también desarrollan su labor en los recursos analizados. A través de dichas fuentes hemos obtenido testimonio y evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes *secundarias* han consistido en la revisión, interpretación y análisis de libros, artículos y diversos estudios que se irán detallando a lo largo del texto.

A través de la aproximación cuantitativa se recopiló información que supone la "imagen fija" de la realidad de las personas sin hogar. Las técnicas cualitativas se llevaron a cabo con el propósito de conocer y profundizar en las temáticas planteadas.

Como señala Krueger (1988:24) "*un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente preparada. Diseñada para obtener información de un área definida de interés*".

La "entrevista cualitativa", según define el Diccionario de Sociología (2004) es "una conversación provocada por el entrevistador, dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación y en un número considerable, que tiene finalidades de tipo cognitivo y es guiada por el entrevistador según un esquema flexible y no estandarizado de planteamiento de preguntas".

En el "grupo de discusión" realizado el 3 de abril de 2013 en las instalaciones del Albergue Municipal participaron 8 profesionales de los diferentes recursos analizados. Fue dirigido por las tres integrantes del estudio

y tuvo una duración de 40 minutos en los que pudimos extraer gran cantidad de información relativa al objeto de este estudio (ver anexo1).

Las entrevistas fueron realizadas durante el mes de abril de 2013 a los profesionales de las instituciones que no formaban parte de la Coordinadora de Personas sin hogar y a quienes no pudieron acudir a dicha convocatoria. En estas entrevistas se utilizó un guion preestablecido (ver anexo2).

CAP.3 MARCOS CONCEPTUAL, TEÓRICO Y NORMATIVO

Es de gran interés señalar los marcos conceptual, teórico y normativo, sin los cuales no sería posible encuadrar y desarrollar este estudio.

3.1 MARCO CONCEPTUAL

En este apartado vamos a analizar los conceptos generales para enmarcar este trabajo: pobreza, exclusión social y sinhogarismo.

3.1.1 Pobreza

Según distintos autores la pobreza es un fenómeno de carácter social, económico y político, que afecta negativamente a diferentes sectores de la sociedad, tiene lugar a diferente escala, está relacionado con múltiples factores y es estudiado desde distintas perspectivas.

Tradicionalmente este concepto ha estado asociado a cuestiones meramente económicas (pobreza *versus* riqueza).

Puede ser crónica o pasajera. Si la pobreza pasajera es aguda puede transmitirse a generaciones futuras.

Según el género, el origen étnico, la edad, la residencia (rural o urbana) y las fuentes de ingresos se pueden apreciar diferencias en la pobreza. Por ejemplo, tal como señala Mahmood Hasan Khan (2000:26), en los hogares, los niños y las mujeres generalmente sufren más que los hombres. En las comunidades, los grupos de minorías étnicas o religiosas sufren más que los grupos mayoritarios y en la misma relación se encuentran los pobres rurales respecto de los pobres urbanos; entre los pobres rurales, a su vez, los trabajadores asalariados que no poseen tierras sufren más que quienes poseen pequeñas parcelas.

Puede entenderse como una categoría que describe un estrato de la sociedad, en el que se pudo estar: pasado, en el que se puede estar: presente, y en el que se podrá estar: futuro. Hoy lo que caracteriza la pertenencia a cualquier estrato social es la fugacidad o la intermitencia.

En casi todos los países, las condiciones en las que viven las personas en situación de pobreza del medio rural son peores que las que padecen las personas en situación de pobreza del medio urbano.

La permanencia de elevados niveles de pobreza rural, con o sin crecimiento económico global, ha generado un rápido crecimiento demográfico y migración hacia zonas urbanas. De hecho, una parte de la pobreza urbana tiene su origen en el esfuerzo que las personas en situación de pobreza del medio rural hacen por intentar escapar de esa situación desplazándose a las ciudades. Las políticas de gobierno distorsionadas, como la penalización al sector agrícola y el abandono de la infraestructura rural (social y física), se cuentan entre las principales causas de pobreza rural y urbana.

En la sociedad, a nivel local, nacional e internacional, existen desigualdades entre los diferentes grupos sociales que la constituyen. A grandes rasgos estos grupos sociales podrían dividirse en dos grandes categorías: una la que está en correspondencia con la norma social dominante y la otra la que se ve expulsada hacia una frontera que se desdibuja y reconstruye cada día (Kaen, 2012:2)

Dentro del término pobreza caben destacar dos conceptos con los que se trabaja actualmente conceptos muy amplios y complejos: pobreza absoluta y pobreza relativa.

Pobreza Absoluta se considera a la situación en la cual no están cubiertas las necesidades básicas del individuo, es decir, existe carencia de bienes y servicios básicos, normalmente relacionados con la alimentación, la vivienda y el vestido.

Pobreza Relativa, se sitúa en la sociedad de estudio, y se considera que una persona es pobre cuando se encuentra en una situación de clara desventaja, económica y socialmente, respecto al resto de personas de su entorno.

3.1.2 Exclusión social

El término de exclusión social comenzó a emplearse en Francia en la década de los 60 como forma de referirse de un modo un tanto impreciso a

problemas de pobreza. Desde la década de los ochenta se viene observando en las sociedades europeas un aumento del número de personas que se encuentran en una situación precaria, lo que se ha denominado como nueva pobreza o cuarto mundo, es decir, las características del tercer mundo dentro del primer mundo.

La Fundación Europea en 1999 definía exclusión social como el proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven.

EUROSTAT, la oficina estadística de la comisión Europea, considera la exclusión social como un fenómeno multidimensional que impide a los individuos participar plenamente en la sociedad.

Para comprender el concepto de exclusión social, es necesario conocer algunos aspectos de cómo se crea esa zona de exclusión respecto a la zona de inclusión social. Diferentes autores han teorizado al respecto, y lo cierto es que en sus estudios siempre están presentes las normas sociales y culturales, teniendo en cuenta siempre el lugar y el momento histórico en el que nos encontramos.

Pedro Cabrera (2002:15-16) sintetiza el concepto de exclusión como el resultado de un grave proceso de desigualdad en la satisfacción de necesidades humanas, especialmente en la distribución de la renta y la participación social.

Siguiendo a este autor, EUROSTAT ha afirmado que los procesos de exclusión social son resultado del mal funcionamiento de uno de los siguientes componentes:

- El sistema democrático jurídico- legal, que debe velar por la integración social de todos los ciudadanos.
- El mercado de trabajo, que debe de velar por la integración económica.
- El estado de bienestar, que debe velar por la integración social.
- La familia y las relaciones de proximidad, que deben velar por la integración interpersonal.

Robert Castel (1995, 1997a, 1997c, 2004) concibe a la exclusión a partir de dos variables que se complementan: un vector que permite la integración del sujeto gracias al trabajo, y un eje que pasa por la inscripción en redes familiares y de sociabilidad

A continuación adjuntamos gráfico con algunas de los factores decisivos para encontrarse en una situación de inclusión o en una de exclusión social. Robert Castel (1992) en su obra *La metamorfosis de la cuestión social* analiza también la influencia de ciertos factores que hacen que una persona que se encuentra en la zona de vulnerabilidad, más o menos segura, pueda encontrarse por alguna modificación de estos factores esenciales, en una situación de exclusión social.

En la Figura 1 se observan la relación de estos factores entre sí, y su determinación para que una persona se encuentre en una zona de exclusión o en una zona de integración.

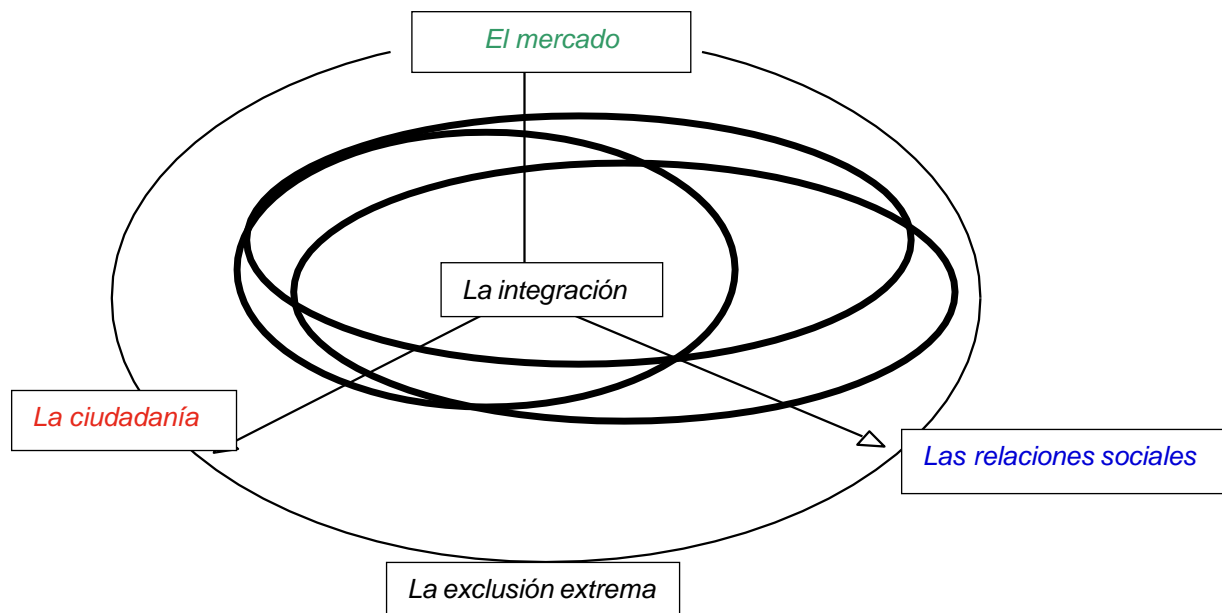


Figura 1: Los tres grandes ejes de la integración social.

Fuente: IV Informe FOESSA.

3.1.3 Sinhogarismo

Anteriormente se ha adelantado una definición de este concepto.

El sinhogarismo, traducido del término inglés *homelessness* [resultado de la anexión del sufijo *-ness* al adjetivo *homeless* (sinhogar)], es un nombre abstracto, que sirve para designar un fenómeno de masas, un problema social que se da en muchos países ricos y desarrollados, que no solo padecen unos pocos individuos, y que sus causas no se reducen a la falta de vivienda.

Raramente utilizado este término antes de los 80², podría decirse que se emplea de forma más asidua en los países desarrollados desde principios de esa década, coincidiendo con el anuncio que la Organización de las Naciones Unidas hace de la celebración del Año Internacional de la Vivienda para las Personas sin Hogar (1987). Señalar que las personas sin hogar a las que se referían por entonces eran las de los países en desarrollo (Naciones Unidas, 1981).

El sinhogarismo es resultado de diversos procesos de exclusión: social, laboral, residencial, que afectan a personas vulnerables.

Intervienen factores tanto endógenos como exógenos, características propias de individuo y de su entorno, de la estructura social en la que se enmarca.

Se trata de una realidad humana tan vieja como nueva (se prolonga a lo largo del tiempo, de las épocas y de los diversos sistemas políticos y culturales), tan conocida como ignorada, tan próxima y a la vez tan lejana (Cabrera, Rubio, & Jaume, 2008:11), visible e invisible.

Según estos mismos autores no puede reducirse a la ausencia de alojamiento como podría suceder en sociedades del pasado (España tras la Guerra Civil, toda Europa tras la Segunda Guerra Mundial), y también actualmente en países pobres, donde no se disponía de medios suficientes de alojamiento para toda la población; si así fuera, hoy en día en sociedades como la nuestra, este fenómeno no tendría por qué existir dado el número de viviendas vacías que hay (más de 3.100.000 en 2001, España al comienzo del

² En *Finding home: Policy options for addressing homelessness in Canada* (Hulchanski, Campsie, Chau, Hwang, & Paradis, 2009) se hace referencia a un estudio de la base de datos del New York Times que abarcaba artículos del año 1851 al 2005 reveló que la palabra homelessness fue usada en 4.755 artículos, de los que el 87% (4.148) habían sido editados entre 1985 y 2005.

siglo XXI: Censos de Población y Viviendas 2001, 2004, y a la espera de conocer las cifras del último Censo de Población y Viviendas 2011).

Hay que contextualizarlo entre las consecuencias generadas por las transformaciones económicas, laborales, familiares, culturales y políticas. En las sociedades meridionales y mediterráneas la familia y otras redes de apoyo (amigos, vecinos, comunidad) juegan un importante papel en los procesos de exclusión del mercado laboral, de la vivienda y de cualquier ámbito proveedor de bienestar y generador de integración social (Tejero & Torrabadella, 2010:18).

Tipologías.

FEANTSA, la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan a favor de las personas sin hogar, nació en 1989; trabaja en estrecha colaboración con las instituciones de la UE y tiene estatus consultivo en el Consejo de Europa y las Naciones Unidas. En 2005 formuló una tipología europea del sinhogarismo y la exclusión residencial: ETHOS: European typology on homelessness. Esta tipología trata de adaptarse al contexto de cada Estado de la UE, facilita la cuantificación y medición del fenómeno del sinhogarismo, un fenómeno complejo y cambiante. En la Tabla 1 se resume esta tipología.

Tabla 1:

Tipología europea de personas sin hogar y exclusión residencial.

Categoría conceptual	Categoría operativa	Situación residencial	Definición
Sin techo (<i>Rooflessness</i>)	Personas que viven en espacio público, a la intemperie	Espacio público y exterior	Durmiendo en la calle o en espacios públicos, sin un albergue
	Personas que duermen en refugio nocturno y/o obligadas a pasar varias horas al día en espacio público	Albergue o refugio nocturno	Personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia
Sin vivienda (<i>Houselessness</i>)	Personas que viven en albergues y centros para personas sin hogar/ alojamiento temporal	Albergues y centros de alojamiento	Cuando la estancia es entendida a corto o medio plazo y de forma temporal,
		Alojamiento temporal y de tránsito	no como lugar de residencia definitiva
		Alojamiento con apoyo	
	Personas en albergues para mujeres	Albergues para mujeres (solas o con hijos)	Mujeres alojadas debido a que han sufrido violencia de género, siempre y cuando se entienda como residencia temporal
	Personas en centros de alojamientos para solicitantes de asilo e inmigrantes	Alojamiento temporal/Cetros de recepción	Inmigrantes en centros de recepción o de alojamientos temporal debido a su condición de inmigrantes/Centros de repatriación (internamiento)
		Alojamientos para trabajadores temporeros	
	Personas que en un plazo definido van a ser despedidas de instituciones residenciales o de internamiento	Instituciones penales (cárceles)	Sin vivienda disponible en el momento de la excarcelación
Instituciones sanitarias (hospitales, etc.)		Estancia mayor de la estrictamente necesaria debido a su falta de vivienda	
Centros de menores		Sin vivienda a la que dirigirse al cumplir los 18 años por ejemplo	
Vivienda insegura (<i>Insecure Housing</i>)	Personas que reciben alojamiento con apoyo sostenido debido a su condición de personas sin hogar	Residencia para personas sin hogar mayores	Alojamiento con apoyo de larga estancia para personas que han vivido sin hogar
		Vivienda tutelada y con apoyo a largo plazo para personas anteriormente sin hogar	
	Personas que viven en un régimen de tenencia inseguro, sin pagar alquiler	Viviendo acogidos por familiares	Residiendo en un alojamiento convencional pero que no es el habitual, debido a la pérdida de su vivienda.
		Sin tenencia legal (ejemplo.: subalquilados) Ocupación ilegal	Ocupación ilegal o sin ningún tipo de garantía jurídica para poder residir allí.
	Personas que viven bajo la	En régimen de alquiler	Con orden de desahucio, por impago de alquiler

	amenaza de desahucio	Con la vivienda en propiedad	Con orden de desahucio, por impago de hipoteca
	Personas que viven bajo amenazas de violencia por parte de la pareja o de la familia	Con denuncias presentadas ante la policía	Cuando ha actuado la policía y/o los centros de intervención rápida para tratar de encontrar un alojamiento seguro y a salvo. Órdenes de devolución (vivienda en propiedad)
Vivienda inadecuada (<i>Inadequate Housing</i>)	Personas que viven en estructuras temporales y no convencionales	Caravanas y similares	Casa móvil / caravana (que no es usada como vivienda de vacaciones)
		Edificaciones no convencionales ni pensadas para que residan personas	Alojamiento autoconstruido, chabolas, chozas o cabañas
	Alojamiento inapropiado	Estructuras temporales	Habitáculos inapropiados para ser usados como vivienda por seres humanos según la legislación nacional
		Edificio ocupado que no es apropiado para vivir en él	
Hacinamiento extremo	Muy por encima de los estándares habituales que marcan el hacinamiento.	Por encima de las normas nacionales de hacinamiento	

Fuente: Cruz Roja, 2010.

Las cuatro categorías conceptuales (sin techo, sin vivienda, vivienda insegura y vivienda inadecuada) son resultado de la existencia o no de exclusión en tres ámbitos o dominios fundamentales, en torno a los que se organiza la calidad del alojamiento de que dispone una persona:

- Dominio físico: Condiciones físicas de habitabilidad que reúne.
- Ámbito social: Vida social y privada que permite.
- Dominio legal: Régimen de utilización del alojamiento.

En la siguiente tabla se resume lo antes descrito:

Tabla 2:

Categorías conceptuales y relación con ámbitos o dominios.

Categoría conceptual	Dominio físico	Ámbito social	Dominio legal
Sin techo	-	-	-
Sin vivienda	+	-	-
Vivienda insegura	+	+	-
Vivienda inadecuada	±	+	+

Fuente: Cabrera P., Rubio M.J., Blasco, J. (2008).

M^a del Rosario Sánchez Morales, en su análisis sobre las personas sin hogar en España (Sánchez, 1999), establece 4 categorías. Se centra en 5 variables que determinan distintos niveles de desarraigo: situación laboral, relaciones familiares, vínculos relacionales, estado de salud y contacto con la red asistencial de las personas sin hogar.

Siguiendo a M^a del Rosario Sánchez, apuntamos la siguiente clasificación:

1-Personas en situación de riesgo: Son aquellas que mantienen débiles relaciones familiares, de manera esporádica cuentan con un trabajo y, no padecen trastornos psicológicos, su nivel de desarraigo es muy escaso y por tanto, recurren en contadas ocasiones a la red asistencial de las personas sin hogar.

2-Personas sin hogar con un grado de desarraigo leve o inicial: Son aquellas que cuentan con contactos esporádicos con su red social y con su familia, realizan trabajos inestables que pueden alternar con la mendicidad. Presentan trastornos de personalidad, y tienen un elevado porcentaje de consumo de alcohol y drogas. Acuden de vez en cuando a la red asistencial de las personas sin hogar.

3-Personas sin hogar en fase avanzada de desarraigo: Han roto el contacto con su red social y a su vez, tienen un contacto familiar escaso, están ajenas al mercado laboral, obteniendo generalmente los ingresos a través de la mendicidad, padecen trastornos psicológicos y de personalidad y procesos de pérdida de autoestima.

4- En situación de gran desarraigo social. Este colectivo, puede conllevar adicciones a tóxicos y un estado de salud bastante precario.

4.1-Crónicos de la calle: no suelen aceptar atención y ayuda. Carecen de redes personales y de contactos familiares. No desempeñan ninguna actividad laboral y cuentan con una economía de subsistencia. Los ciudadanos al intentar ayudarles ofreciéndoles comida, ropa,... pueden cronificar su situación.

4.2- Crónicos de la red: dependen de la red asistencial y se encuentran en una situación de total desarraigo social.

En función del tiempo que se permanece en situación sin hogar, el grado de desarraigo y el nivel de dependencia, Cáritas estableció, dos años antes que M^a del Rosario Sánchez, tres grandes grupos (Cáritas, 1997:8):

- Incipiente (o novato): Inicia su búsqueda de medios de vida fuera de su lugar habitual de residencia (durante un espacio inferior a 6 meses). Se caracteriza por una relación familiar deteriorada, por escasez de recursos y por uso esporádico de servicios de acogida. Edad: joven, aunque no siempre.
- Habitual (o veterano): Suele llevar más de 6 meses en esta situación, usa habitualmente los servicios y tiene dificultades para afrontar su situación y salir de ella. Edad: oscila entre los 30 y 50 años.
- Crónico: Lleva muchos años en esta situación, no cambia de territorio, está deteriorado tanto física como psíquicamente, no utiliza los servicios, vive en cualquier lugar que encuentra, le resulta imposible afrontar su situación por sí solo. Edad: mayores.

Esta tercera tipología tendría que ver exclusivamente con la categoría conceptual "sin techo" que plantea FEANTSA.

Doce años separan la primera de la última tipología señaladas, tiempo en el que se ha reflexionado acerca del sinhogarismo, y se ha intentado delimitar y definir.

3.2 MARCO TEÓRICO

Circulan distintas teorías para abordar el problema de la pobreza, se trata de distintas formas de representar a la sociedad y a los sujetos denominados pobres. Claudia Kaen (2012:1) hace referencia a varias de esas teorías: Teoría de las “underclass”³, Teoría de la marginalidad, Teoría de las necesidades, Teoría de la informalidad y Teoría de la exclusión social.

3.2.1 Teoría de las necesidades

En los años 80 la noción de pobreza abarcó otros matices. El neoliberalismo y las transformaciones en la producción, dieron lugar a mutaciones en la estructura social.

Surgieron nuevas formas de nombrar a la pobreza, resultado del intento por afinar las herramientas conceptuales y metodológicas que la captaban: ‘pobreza histórica’, ‘nuevos pobres’, ‘empobrecidos’ que sustituyeron los viejos y etiquetadores términos ‘marginales’ o ‘marginados’.

Se visibiliza el concepto de pobreza, se cuantifica, aparece focalizado en un grupo o categoría identificable de personas cuyas condiciones de vida presentan rasgos característicos. El discurso científico presenta la pobreza como una categoría descriptiva, se entiende como una situación de carencia, de privación. La pobreza es definida en base a un mayor racionalismo y eficacia.

Articula ciertos estereotipos y enuncia un sistema de necesidades de las personas en situación de pobreza, todavía sin hacer referencia a la percepción que los grupos tienen de sus necesidades ni a los procesos que las producen.

³ Vasilachis de Gialdino basándose en Fassin (1996a, p.68; 1996b, p.263) plantea estas 3 teorías como formas de representar la sociedad. Señalan lo que es “normal” y lo que es “anormal”, con lo que se tiende a construir una identidad negativa de los sujetos pobres (Vasilachis de Gialdino, 2007) citado en (Kaen, Discurso de la pobreza en el campo académico y estigmas construidos, 2012).

La pobreza es medida, se tienen en cuenta distintos criterios de medición como por ejemplo la 'línea' o 'umbral de pobreza'⁴. Tiene en cuenta las pautas culturales de consumo en un determinado contexto, delimitado espacial y temporalmente. Según este criterio serían pobres los hogares con ingresos inferiores al valor del umbral de la pobreza.

Las medidas de pobreza basadas en la renta o el consumo, a pesar de sus defectos y deficiencias, son las más utilizadas. (SUBDIRECCIÓN GENERAL, 2000)

Según indica Claudia I. Kaen (2012:10), la 'línea de pobreza' está asociada a la "línea de indigencia" que implica la definición de un valor menor, siendo pues una persona indigente aquella que se encuentra en un estado de necesidad y carece de medios de subsistencia. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe fija la 'línea de indigencia' como mitad del valor de la 'línea de pobreza' y alcanza a cubrir solamente los requerimientos nutricionales básicos (Spicker *et al.*, 2009).

Otro criterio de medición son las "necesidades básicas insatisfechas" que hace referencia a manifestaciones materiales que ponen en evidencia la falta de acceso a ciertos servicios: vivienda, agua potable, luz, educación, salud, etc.

El énfasis está puesto en describir los rasgos del individuo denominado pobre y en las carencias que posee. Esta línea identifica la pobreza con las nociones de privación, ausencia, o carencia.

La Teoría de las necesidades se ha generalizado en el discurso político y en los medios de comunicación. La mayoría de las políticas de Estado y los programas creados para atenuar el fenómeno de la pobreza utilizan este discurso, y se filtra en las campañas de organismos internacionales en "la lucha contra la pobreza".

⁴I.N.E.: EL umbral de pobreza depende de la distribución de los ingresos por unidad de consumo de las personas. Se fija este umbral en el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo de las personas. La mediana es el valor que, ordenando a todos los individuos de menor a mayor ingreso, deja una mitad de los mismos por debajo de dicho valor y a la otra mitad por encima.

3.2.2 Teoría de la informalidad

Uno de los autores que nombra esta teoría es Claudia Kaen en "Pobreza, producción y circulación de sentido en el campo de las ciencias sociales" (2009:3)

A finales de los 80 se introduce el concepto de informalidad. La idea de un sector informal de la economía se basaba, al igual que la marginalidad, en la ausencia de articulación con la economía oficial y agrupaba a quienes antes se calificaba como marginales: trabajadores por cuenta propia, pequeños comerciantes, empleadas domésticas, etc. Se esperaba que se produjera una transición de la economía informal a la economía oficial.

Por un lado estaban los teóricos de la marginalidad que habían clasificado el sector de la economía informal como "miserable", y por otro quienes confiaban en la capacidad del sector popular como alternativa al capitalismo de mercado.

En un contexto de políticas de ajuste se desarma la segunda expectativa, pareciendo la economía informal más un estado de supervivencia que una etapa hacia la integración.

3.2.3 Teoría de la exclusión (adentro-afuera)

En los 90 deja de emplearse el término marginado para referirse a los pobres y se empieza a usar el término excluido. Se unen el concepto de pobreza (asociado a cuestiones económicas) y el de marginación (asociado a la transgresión normativa) dando pie al concepto de exclusión social.

En la década de los 70, fruto de las políticas de ajuste neoliberales, se produjeron notables transformaciones. En lo económico: descentralización, privatización y desregulación, mayor concentración y desigualdad. En lo laboral: desempleo, desregulación y flexibilización, desestabilización y precarización.

Los "pobres estructurales", los que históricamente han sufrido carencias, fueron más pobres aún y sus posibilidades de abandonar su situación de pobreza fueron más limitadas. La estructura social tiende a polarizarse y la pobreza es cada vez más heterogénea. Se incorporan "nuevos pobres",

integrados por un sector de la clase media, con cierto capital cultural y social pero con apenas ingresos.

La sociedad se fragmenta y la pobreza se transforma en exclusión social, que no es transitoria, que se percibe como una situación estructural. La integración e inserción no aparecen tampoco como estados fijos. Se dan una serie de condiciones que permiten que algunos miembros de la sociedad sean apartados, rechazados o se les niegue el acceso a los bienes del progreso: salud, educación, servicios básicos, jubilaciones, transporte, recreación, turismo, bienes culturales y simbólicos que están presentes en la consideración de la pobreza (Piola, 1999:6).

El desempleo aparece como factor fundamental dentro de la exclusión social. El modelo neoliberal, la desmantelación del Estado de Bienestar, el cambio en el imaginario social donde el éxito o fracaso del individuo es analizado desde sus capacidades individuales para hacer frente a los desafíos del mercado de trabajo y a las condiciones de competitividad, conforman el contexto de la exclusión social.

Castells (1999) interpreta el concepto de exclusión. Una de sus principales aportaciones es el abordaje de la pobreza desde situaciones múltiples y complejas, explorando las zonas de riesgo donde los individuos pueden ver fragilizados sus soportes sociales. Para él la contracara de la integración de los individuos es la "desafiliación". Plantea un análisis histórico y dinámico sobre el problema de la exclusión y define como integrados a los individuos y grupos inscriptos en las redes productoras de la riqueza y del reconocimiento social, siendo excluidos los que no participan de ninguna manera en estos intercambios regulados.

En el siguiente apartado de este trabajo se amplía el contenido de este punto.

Algunas de las teorías anteriores pueden reconocerse en los medios de comunicación, tienden a construir estereotipos, homogeneizar, objetivar el mundo de la pobreza, obstaculizando en cierto modo la comprensión de la pobreza en términos complejos y contextuales; otras están centradas en analizar los procesos, las trayectorias de los sujetos (Kaen, 2012). Pilar

Monreal (1996) citada en (Kaen, 2012), sostiene que estas teorías han servido para justificar ideológicamente la contradicción existente entre la proclamación de los valores sociales de libertad e igualdad de oportunidades y la continua generación de desigualdades que conlleva el desarrollo del capitalismo.

3.3 MARCO NORMATIVO

A lo largo de la historia ha habido iniciativas legislativas especialmente dirigidas a el colectivo de personas sin hogar, hoy en día en nuestro país no existe una ley exclusivamente dirigida a este sector de la población, aunque sí que se puede detectar algunos artículos de la legislación o bien en los objetivos de las mismas que parecen estar especialmente diseñados para ellos.

A continuación expondremos algunos de estos artículos, los cuales nos han parecido más relevantes; para ello comenzaremos por la Constitución Española como norma más representativa a nivel nacional y a continuación nos acercaremos al nivel autonómico y local.

3.3.1 La Constitución Española

La Constitución Española, aprobada el 27 de diciembre de 1978, establece que el Estado Español es un Estado Social y Democrático de Derecho, por lo tanto se reconoce en ella por un lado las demandas exigidas por la nueva conciencia social y por otro se afianza una política de garantías que se extiende a todos los sectores de la sociedad, teniendo en cuenta criterios de redistribución de la riqueza.

La finalidad de este reconocimiento es favorecer el pleno y libre desarrollo del ser humano y su integración en la sociedad, así como construir un sistema social más justo.

Con estos objetivos, son numerosos los artículos de nuestra constitución que se refieren a estas materias: 9, 35, 39, 40, 41, 47, 50, 148.

- Artículo 9.2: "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integre 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.”

- Artículo 35.1: “Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia (...)”
- Artículo 39.1: “Los poderes públicos aseguran la protección social, económica, y jurídica de la familia”
- Artículo 40: “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 (...)”
- Artículo 41.1: “ Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo”
- Artículo 47: “Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada”.
- Artículo 50: “Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad (...)”
- Artículo 148.20 “Las comunidades autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias (...). Asistencia social”

Desde 1982, obligado por mandato constitucional, se ha ido trabajando para implantar un sistema público de Servicios Sociales en base a dos objetivos básicos constitucionales, como son, en primer lugar el derecho social de los ciudadanos a los servicios sociales y por lo tanto la superación de la beneficencia y la asistencia social y en segundo lugar, la articulación de competencias en materia de servicios sociales en el marco del estado de las autonomías.

3.3.2 Legislación autonómica

En el marco autonómico, la L.4/1987, la Ley de Ordenación de la Acción Social (LOAS), reconoce la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de asistencia, bienestar social y desarrollo comunitario en el Estatuto de Autonomía, por lo que trata de hacer esto efectivo. "Es objeto de la actuación de los servicios sociales generar condiciones de convivencia social, particularmente en cuanto permitan el establecimiento de vínculos sociales normalizados, por parte de aquellos colectivos que sufren procesos de exclusión-marginación, fomentando en todo caso la solidaridad social".

Las prestaciones económicas establecidas en la LOAS se desarrollan en el Decreto 48/1993 de 19 de Mayo, en el artículo 3 nombra como beneficiarios a "los transeúntes, extranjeros, refugiados, asilados y apátridas"

Ese mismo año 1993, la Ley 1/1993 de 19 de Febrero establece medidas básicas de inserción y normalización social, entre ellas podemos encontrar el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), que se configura como un programa social orientado a la normalización e integración de aquellas personas que se encuentran en estado de necesidad o padezcan situaciones de marginación. La cuantía de esta prestación se regulará anualmente y queda reflejado en la Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de cada año.

Con la ley 4/1996 se lleva a cabo la creación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para poder aplicar los principios de responsabilidad pública, universalidad, planificación, descentralización, integración, normalización... reconocidos en la L. 4/1987 con la finalidad de incrementar el bienestar social y la calidad de vida como se reconoce en el Capítulo I.

La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón es la última en esta materia en la Comunidad Autónoma, y sustituye en contenido a la LOAS comentada con anterioridad, el objetivo de esta nueva norma es: "la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, procediendo a la enunciación de sus principios rectores y a la

definición de su estructura funcional, territorial y orgánica, así como a la regulación de sus principales elementos constitutivos”.

En ella también se incluye el catálogo de servicios sociales, junto con las prestaciones...

3.3.3 Ámbito local

En este tercer nivel legislativo, en la normativa de Zaragoza que más directamente puede estar dirigida a personas sin hogar encontramos en primer lugar la Ordenanza sobre “protección de la convivencia ciudadana y prevención de actuaciones antisociales” (2008), en la que, en el artículo 35, queda expresamente prohibido dormir en espacios públicos utilizando o no enseres propios (sacos de dormir, mantas...)

Además es en este nivel, desde los servicios sociales del ayuntamiento de la ciudad de Zaragoza desde donde se gestionan las ayudas económicas de urgencia.

CAP.4 ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN ZARAGOZA



Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza.

Resulta interesante para contextualizar en este trabajo la problemática de las personas sin hogar conocer las características de la ciudad de Zaragoza.

Zaragoza es una ciudad con más de 2000 años de antigüedad, por donde han pasado multitud de civilizaciones diferentes, habiendo dejado todas ellas huellas de su paso por la misma. La ciudad de Zaragoza se sitúa en el norte de España y es la capital de la Comunidad Autónoma de Aragón, se sitúa en el valle del Ebro, donde confluyen los ríos Huerva y Gállego, así como el Canal Imperial de Aragón.

Su situación geográfica, situada casi equidistante entre Madrid y Barcelona, a 300kms de ciudades tan importantes como Bilbao y Valencia y a algo menos de distancia de la frontera con Francia, siempre ha sido considerada como un nudo de comunicaciones.



Según los datos definitivos proporcionados por el padrón a 1 de enero de 2011, la Comunidad Autónoma de Aragón cuenta con 1.346.293 habitantes siendo el 49,9% hombres y el 51,1% mujeres.

La tendencia creciente de la población que se había producido en los últimos años se interrumpe en el 2011, ya que la población decrece un 0,1%, que, no siendo un porcentaje alto, si apunta una tendencia diferente a la seguida por el resto del territorio español (CESA, informe socioeconómico 2012). La superposición de las pirámides de población refleja que la población extranjera que reside en la comunidad aragonesa tiene una estructura demográfica distinta a la del conjunto de la población especialmente en dos rasgos muy característicos. En primer lugar, la proporción de varones (54,3%) es muy superior a la de mujeres (45,7%). En segundo lugar el 83,5% de la población extranjera tiene menos de 45 años y solo el 1,4% tiene más de 65 años frente al 22,7% en el caso de los aragoneses de origen. La población aragonesa con una esperanza de vida alta y creciente es cada vez más longeva lo que implica un envejecimiento del envejecimiento, es decir que además de que sea más numeroso el grupo de personas mayores de 65 años, éstas serán se mayor edad. Así la proporción de personas mayores de 85 años en relación a las mayores de 65 años ha crecido en Aragón desde el 2005 casi 4 puntos mientras que en España lo ha hecho en 2,5 puntos porcentuales.

Zaragoza es actualmente la quinta ciudad en número de habitantes (678.115. INE 2012) y concentra más del 50% de la población de la

Comunidad Autónoma de Aragón, la ciudad está dividida en 15 distritos y 15 barrios rurales. Del total de residentes, 328.320 son hombres, y 349.795 mujeres, 95.194 personas son nacidas en el extranjero.

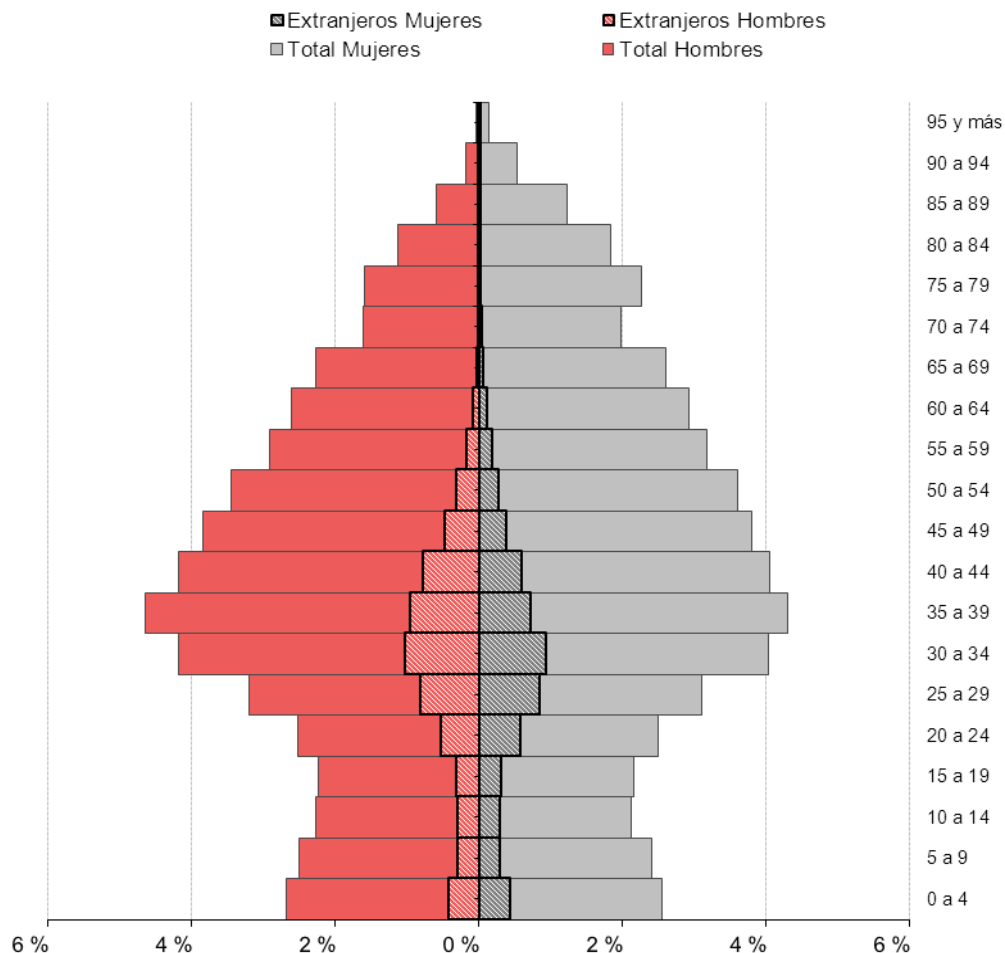


Figura 2: Pirámide poblacional

Fuente: INE:2012

De esta pirámide poblacional podemos destacar la tendencia al envejecimiento de la población, teniendo mucha menor población hasta los 30 años, entre esta edad y los 64 es donde encontramos a la mayoría de la población, por lo que en años sucesivos, esta envejecerá estando aún más descompensada la proporción.

Los últimos datos oficiales de la ciudad de Zaragoza son los proporcionados por el Ayuntamiento en el Boletín económico de la ciudad de

Zaragoza nº5, perteneciente al primer trimestre de 2011, en él, se apunta que:

La recuperación económica de la ciudad de Zaragoza, al igual que en el conjunto nacional, se muestra débil, de modo que tras dos trimestres sucesivos registrando crecimientos positivos del PIB, en el tercer trimestre se mantuvo estancado. En el mercado laboral, como consecuencia del debilitamiento de la actividad, continuó la destrucción de empleo y, a pesar de la notoria reducción del número de activos, el número de parados creció. Finalmente, el Índice de Actividad Económica de Zaragoza prevé que el ritmo de recuperación de la economía de la ciudad continuará siendo muy tímido en los últimos compases de 2010 y en los primeros meses de 2011.

Es la cuarta ciudad española en cuanto a actividad económica, sin embargo, el paro registrado a Marzo de 2013 se cuantifica en 44.494 hombres y 44.619 mujeres, en el sector servicios es el más alto (54.883) en relación con el resto de los sectores.

CAP.5 SINHOGARISMO EN ZARAGOZA

En este apartado analizamos la situación de las personas sin hogar en Zaragoza, hablamos de cifras y realizamos un profundo estudio del perfil de las mismas.

5.1 POBREZA EN CIFRAS

Hoy en día, según el Banco Mundial, de 7.000 millones de habitantes en el mundo, una quinta parte (1.200 millones) viven con menos de 1,25 dólar/día, están en situación de pobreza extrema, y casi la mitad (2.800 millones) viven con menos de 2 dólares al día, están en situación de pobreza moderada.

La pobreza rural representa casi el 63% de la pobreza de todo el mundo alcanzando el 90% en China y Bangladesh y entre el 65% y el 90% en el África al sur del Sahara.

En el caso de España, según el Instituto Nacional de Estadística, en 2012 la tasa de riesgo de pobreza se sitúa en el 21,1% de la población residente en España, frente al 21,8% registrado en 2011. Aunque disminuyeron los ingresos medios el porcentaje de población por debajo del umbral de pobreza se redujo respecto a 2011 por el efecto de los mayores de 65 años.

Destacar la disminución de esta tasa entre las personas mayores de 65 años, que ha pasado del 21,7% en 2010 al 16,9% en 2012.

En cambio, el porcentaje de población por debajo del umbral de pobreza aumenta en las personas entre 16 y 64 años, pasando del 19,4% en 2010 al 21,0% en 2012.

5.2 PERFIL DE LA POBLACIÓN A ESTUDIAR

Frente al perfil tradicional de un varón de mediana edad están apareciendo cada vez más jóvenes, entre 16 y 40 años, inmigrantes, que en algunas comunidades llegan a sumar hasta el 45 % del total de los sin hogar, y mujeres, que ya suman en torno al 15 %. Se puede decir que se está dando un rejuvenecimiento, una feminización y una internacionalización de los sin

hogar. También se está modificando el perfil tradicional de personas con bajo o muy bajo nivel cultural.

A nivel nacional, en el año 1993 (Marco, M. 1993: 257,228), el 83% de las personas sin hogar era española frente al 17% de extranjeros. A nivel local, en Zaragoza, en lo que se refiere al género de las personas sin hogar, el número de mujeres no era muy significativo y en la mayoría de los centros no llegaba a alcanzar el 10% de los usuarios.

En el último estudio publicado hasta la fecha de Cruz Roja: "*Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza*" (2010), la noche del 23 de noviembre, se recontaron 158 personas sin hogar durmiendo en la calle, lo que da una tasa de 0,23 personas sin techo por mil habitantes. Ese mismo día había 182 personas durmiendo en alojamientos de emergencia (Refugio, Parroquia del Carmen, Casa Abierta...).

Respecto al perfil sociodemográfico, el 89% era varón, el 5% mujer y el resto, 6%, no se pudo determinar al estar durmiendo.

Este bajo porcentaje de mujeres viviendo sin hogar se puede explicar en parte por la mayor facilidad de acceso a alojamientos de emergencia, donde esa noche pernotaban un 21,4% de mujeres y por el acceso con mayor probabilidad al alojamiento en viviendas, pisos o módulos especiales, en muchos casos porque están acompañadas de menores.

Respecto a la edad media los encuestadores la situaron en 41,98 años, pero la realidad era un promedio de 44,8 años siendo la edad mínima 21 y la máxima 77.

El estado civil o situación de convivencia presenta rasgos similares a los de otras ciudades, con una mayoría de solteros (43%), seguido de un grupo significativo de separados (17%) y divorciados (17%). No hay ningún caso en Zaragoza que manifieste encontrarse viviendo en pareja. El poco número de casos y la escasa presencia de mujeres podrían explicar el hecho.

Del mismo modo se constata que una gran parte de las personas sin hogar es extranjera. En este caso roza el 64%, porcentaje similar al encontrado en Barcelona (62,2%). El porcentaje de personas sin hogar española es de aproximadamente un 36%.

Las barreras se multiplican además cuando una persona no consta empadronada en ningún sitio. Casi el 30% de las personas sin techo de Zaragoza no figuraba en el padrón municipal frente a más del 70% que sí lo hace. Esto lo padecen exclusivamente los extranjeros sin hogar ya que más del 40% no se hallaba empadronado. De las personas sin hogar, según datos del estudio de Cruz Roja Española, el 100% de los españoles se encuentra empadronado, frente a otras nacionalidades de las que solo lo están un 58%.

Por lo que se refiere a nivel de estudios se encuentra una población con bajo nivel educativo, donde los que cuentan con estudios primarios apenas superan el 60%.

Los últimos datos oficiales con los que contamos son los datos estadísticos del INE 2012. De las casi 23.000 personas sin hogar atendidas en 2012 en centros asistenciales en España, la mayoría de ellas eran hombres españoles menores de 45 años que perdieron su casa tras quedarse sin empleo.

Del total de personas sin hogar un 80,33% son hombres y las mujeres representan un 19,67%, cifra que ha aumentado en los últimos años. Por ejemplo, en comparación con los datos del INE del 2005 el porcentaje de hombres era un 82,7% del total y las mujeres un 17,3%, lo que supone un aumento de dos puntos porcentuales.

Tabla 3:

Personas sin hogar por sexo y edad.

	Ambos sexos		Hombres		Mujeres	
	personas	% personas	personas	% personas	personas	% personas
Entre 18 y 29 años	4.434	19,3	3.341	18,1	1.093	24,2
Entre 30 y 44 años	8.817	38,4	7.082	38,4	1.735	38,5
Entre 45 y 64 años	8.808	38,4	7.312	39,7	1.496	33,1
Más de 64 años	879	3,9	690	3,8	189	4,2
TOTAL	22938	100	18425	100	4513	100

Fuente: INE, 2012.

En lo que se refiere a la nacionalidad, un 54,2% de los usuarios fueron ciudadanos españoles, frente a un 45,8% de extranjeros, y el 57,7% del total eran menores de 45 años.

El 51,7% de las personas sin hogar eran solteras, mientras que el 28,2% estaban casadas o divorciadas. Cinco de cada 10 declararon tener hijos.

En lo que se refiere a los estudios, un 60,3% tenía nivel de educación secundaria, y un 11,8% contaba con estudios superiores. Como conclusión la siguiente tabla muestra una comparativa entre los datos del estudio de Cruz Roja (2010) y los datos del INE 2012.

Tabla 4:

Comparativa de datos: perfil sociodemográfico.

	Estudio Cruz Roja 2010	Datos INE 2012
Sexo/género	89,1% varón 4,5% mujeres 6,4% desconocido.	80,33% hombres 19,67% mujeres.
Edad	Una media de casi 45 años. (13% mayores de 63 años)	76,8% entre 30-64 años.
Nacionalidad	36% españoles 64% extranjeros.	54,2% españoles 45,8% extranjeros.
Estado civil	Soltero 43% Separados/Divorciados 34% Casados 22%	51,7% solteras 28,2% casadas/divorciadas (Cinco de cada 10 declararon tener hijos).
Nivel de estudios	57,4% educación primaria o inferior 27,7% secundaria 14,9% superior. (18% de los extranjeros tienen estudios universitarios).	60,3% educación secundaria 11,8% estudios superiores 6% sin estudios.

Fuente: Elaboración propia.

En el estudio realizado por Cruz Roja en el año 2010 en la ciudad de Zaragoza, el 17,9% de los encuestados refirió que el motivo de encontrarse en esa situación se debía a una ruptura afectiva. Sólo un 3,6% de los encuestados dice encontrarse en esa situación por voluntad.

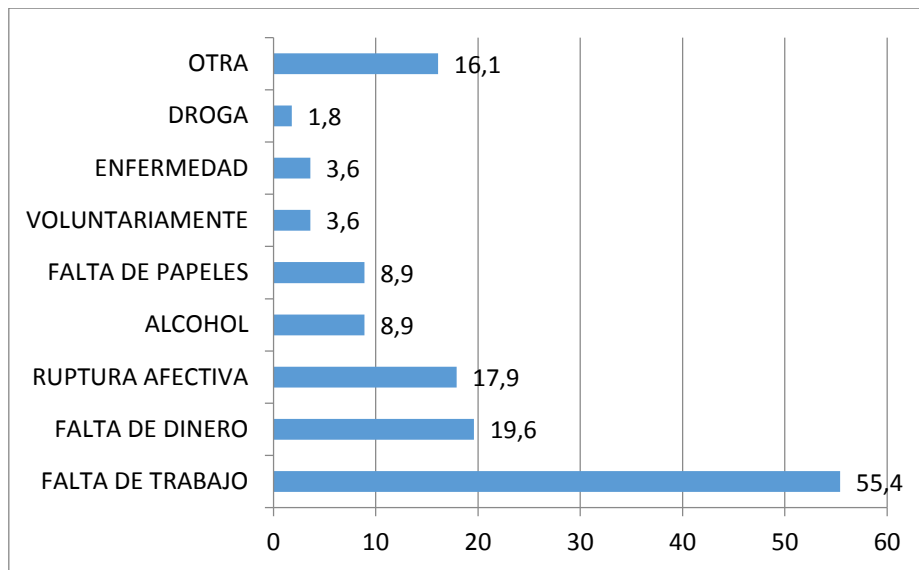


Figura 3: Motivos que le llevaron a la calle.

Fuente: Cruz Roja, 2010.

Cabe destacar la existencia de vínculos entre familia y personas sin hogar, así como la frecuencia con la que se producen dichas relaciones.

Del mismo estudio se extrae que un 39,2% que reconocen haber mantenido contacto en el último mes, pero la gran mayoría mantiene sus referencias afectivas y familiares como lejanas.

Si analizamos la relación entre las personas sin hogar, observamos un porcentaje similar de las personas que están solas y de las personas que pasan la mayor parte del día con otras personas sin hogar. Este hecho de soledad o de relación con personas que se encuentran en la misma situación, enriquece todavía más la situación de sinhogarismo de desvinculación social.

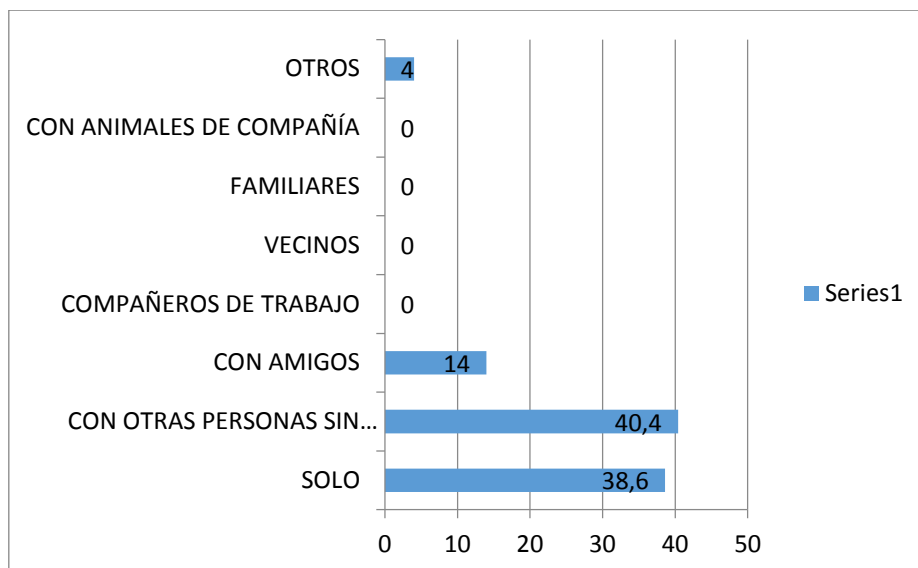


Figura 4 : Con quién pasa la mayor parte del día.

Fuente: Cruz Roja, 2010.

También hay que tener en cuenta la cobertura sanitaria con la que cuentan las personas en situación de sin hogar, puesto que según adelanta el último informe del INE (INE, 2012) el 19.8% de la población de personas sin hogar no disponen de tarjeta sanitaria, esta cifra es significativamente mayor entre la población extranjera (32.7%) que entre la población de nacionalidad española (8.9%). Este dato es significativo puesto que a mayor cronicidad, mayor aparición de trastornos y mayor comorbilidad (conurrencia de dos o más enfermedades en la misma persona), llamando la atención que no aumenta la medicación en el mismo porcentaje.

Hoy en día la percepción del estado de salud es peor en las mujeres (sólo el 49.7% de las mujeres considera que tiene un estado de salud bueno/muy bueno, frente al 60% de los hombres), sin embargo, aunque es un dato a tener en cuenta, se debe tomar en consideración que en muchas ocasiones la auto percepción no corresponde con la realidad.

Estos datos de autopercepción contrastan con los proporcionados por el INE. En el 2012, el número de personas afectadas por enfermedades crónicas o graves en función de su edad es la siguiente:

Tabla 5:

Número de personas afectadas por enfermedades crónicas o graves.

	TOTAL EDAD	ENTRE 18 Y 29 AÑOS	ENTRE 30 Y 44 AÑOS	ENTRE 45 Y 64 AÑOS	MÁS DE 64 AÑOS
Enfermedades del sistema circulatorio	20.9%	23.4%	13.4%	24.6%	21.5%
Enfermedades del aparato respiratorio y del aparato digestivo	20.3%	17.5%	16.2%	22.7%	23.8%
Enfermedades endocrinas/metabólicas y de los órganos de los sentidos	17.4%	5.1%	21%	17.6%	17%
Enfermedades del sistema osteo-mioarticular	16.8%	16.6%	15%	17.5%	19.8%
Trastornos mentales	16.6%	26%	15,7%	16.6%	5.7%
Otras enfermedades	30.9%	19.4%	41,8%	26.5%	31.6%

Fuente: INE, 2005.

De esta tabla podemos deducir que no aumenta necesariamente la morbilidad con la edad, de hecho, el porcentaje de personas con trastorno mental de más de 64 años es de un 5.7% mientras que entre las personas cuyas edades están comprendidas entre 18 y 29 años el porcentaje es mucho mayor, del 26%.

Aunque la mayoría de las personas sin hogar no sufren problemas de salud mental, el porcentaje se puede situar, incluyendo la adicción a drogas como el tabaco y el juego en torno al 48%. Uno de los problemas de salud mental más extendidos entre la población sin hogar es el abuso de drogas, es por ello que en todos los estudios epidemiológicos y en los que tratan de conocer el fenómeno de las personas sin hogar tratan de manera específica el alcoholismo y el abuso de sustancias.

En el estudio llevado a cabo en Zaragoza en 2010, se muestra que tan solo un 38.2% de las personas encuestadas padecen algún problema de salud, y un 26.7% está tomando algún tipo de medicación.

Respecto a la cobertura de la tarjeta sanitaria, el 94.1% de los españoles y el 53.3% de otra cuenta con tarjeta sanitaria, mostrando un elevado porcentaje (46.7% de personas no españolas que no cuentan con este recurso básico para la atención sanitaria).

En este *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza, 2010* no se profundiza más en el estado de salud de las mismas

Respecto al empleo, según dicho estudio, un 11% de las personas sin techo encuestadas en la ciudad de Zaragoza dijo desarrollar algún trabajo del tipo que fuera. Hay que considerar que la gran mayoría son trabajos irregulares y sin contrato (80%). Cabe destacar que solamente en un caso se afirmó trabajar con un contrato de comercial. Es necesario matizar que las personas sin hogar consideran trabajar a actividades como: pedir, revender objetos de la basura, trabajos puntuales como temporeros irregulares, etc.

El 11,3% de los encuestados refirió realizar algún trabajo frente a un 88,7% que declara que no. Solamente el 20,0% de estos responde que se trata de un trabajo regular.

El INE (Instituto Español de Estadística) señala que a nivel nacional en este año 2012 lo más destacable de la población sin hogar es su baja participación en el mercado de trabajo. Un 77,80% manifiesta no tener un empleo sin estar jubilada ni incapacitada para trabajar.

Por edades, el 73,7% de las personas de 18 a 29 años y el 76,6% de 45 a 64 años no tiene empleo, frente al 85,6% del grupo de edad de 30 a 34 años.

Un 52,1% de las personas encuestadas declara estar buscando empleo. El 38,0% lo lleva buscando entre uno y tres años, y el 17,0% desde hace más de tres años.

El 3,6% del total de las personas sin hogar tiene trabajo en España. De ellos, el 21,0% trabaja por cuenta propia y el resto por cuenta ajena.

Respecto a la principal fuente de ingresos, el 42% asegura ganarse la vida pidiendo en la calle. Bajo el epígrafe "otros" (el más seleccionado) seguramente se esconde la actividad vinculada a la economía informal y de subsistencia que otros han considerado trabajo. Cabe destacar la importante cantidad de gente, que como se puede observar en la tabla, recibe algún tipo de prestación económica (de vejez, de invalidez, renta mínima, desempleo, etc.).

Tabla 6:

¿De cuál de las siguientes fuentes obtiene UD. sus ingresos?

Fuente ingresos	Encuestados en CENTROS	Encuestados en CALLE
Pidiendo en la calle	19,40%	41,50%
Trabajo	16,10%	4,90%
Amigos	12,90%	9,80%
Seguridad Social	8,10%	9,80%
Pensión de vejez	8,10%	4,90%
Renta Mínima	6,50%	4,90%
Ayudas discapacidad	6,50%	2,40%
Otro tipo de pensión	3,20%	7,30%
Familiares	3,20%	2,40%
Pensión de viudedad	1,60%	--
Otros	14,50%	48,80%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: Cruz Roja, 2010.

En el estudio de Cruz Roja (2010) se hace una diferenciación entre las personas sin hogar que pernoctan en la calle y las que se encuentran de centros en la ciudad de Zaragoza (Tabla 11). Respecto a las fuentes de ingresos, esto es un aspecto importante a tener en cuenta ya que cuando se reside en un centro se reduce mucho la práctica de la mendicidad (pasa de un

42% a un 19%) en favor de algún trabajo puntual, colaboración y acceso a alguna prestación económica.

En España (INE, 2012) las fuentes principales de ingresos de la población sin hogar son las prestaciones públicas (Renta mínima de inserción, prestaciones por desempleo, pensiones contributivas y no contributivas y otros tipos de prestaciones públicas) que son percibidas por el 32,0% de las personas.

El dinero que les da la gente de la calle supone el 9,5%, los amigos y conocidos el 8,3% y las ONG el 7,5%.

La Renta Mínima de Inserción (RMI), prestación de carácter público más específica para personas con problemas de integración, es percibida por el 11,4% de las personas. Otro 6,5% recibe pensiones no contributivas.

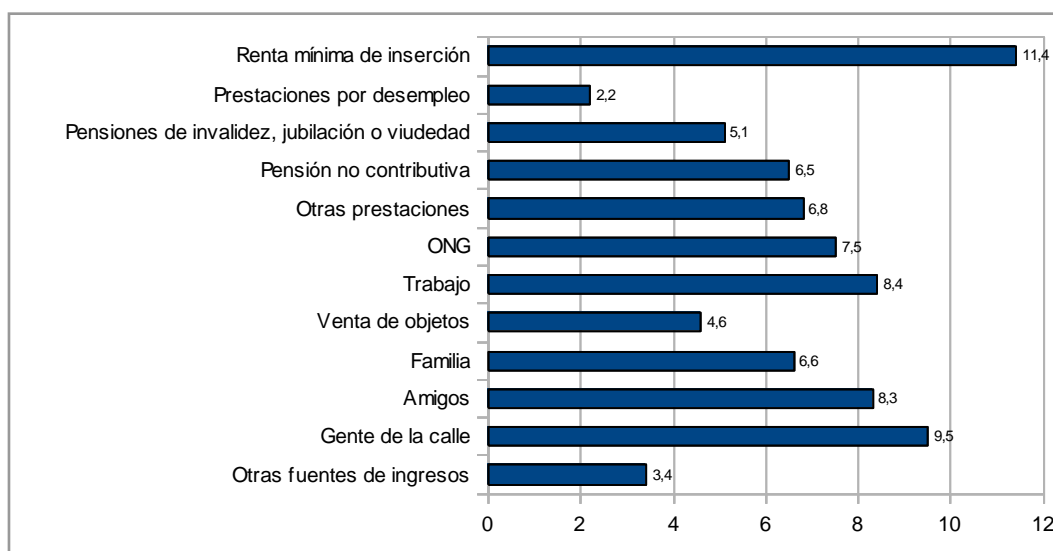


Figura 5: Personas sin hogar según fuentes de ingresos (%).

Fuente: INE, 2012.

En cuanto a los bienes y servicios en los que los sin techo afirman gastar mayoritariamente su dinero destacan la comida, bebida, ropa, y los servicios de transporte y alojamiento.

También cabe destacar que según este mismo estudio a un 10% de la muestra no le gustaría disponer de ningún tipo de alojamiento.

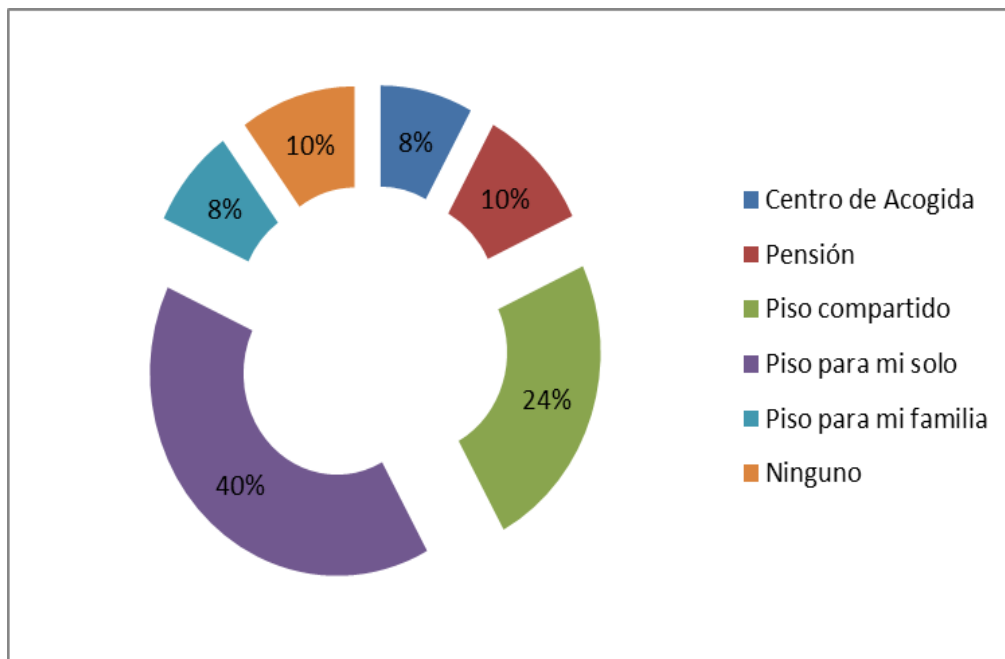


Figura 6: Lugar en el que preferirían vivir. Personas sin hogar. 2010

Fuente: Cruz Roja, 2010.

CAP.6 RECURSOS SOCIALES PARA PERSONAS SIN HOGAR EN ZARAGOZA. DESCRIPCIÓN Y ACTUACIONES

Uno de los objetivos principales de este trabajo era el análisis de los recursos sociales destinados a personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, para ello, hemos utilizados las memorias de actividad de los mismos cuando ha sido posible.

6.1 COORDINADORA DE TRANSEÚNTES DE ZARAGOZA

La coordinadora la integran 9 entidades de carácter privado que cuentan con la colaboración del albergue Municipal como entidad pública.

Posee su propio reglamento que fue firmado por todas las entidades el 14 de Febrero de 2007, en el queda reflejado que el colectivo de atención son las personas sin hogar y sin techo.

Las entidades que componen esta coordinadora son las siguientes:

- Casa abierta
- Albergue Municipal
- Cáritas
- Parroquia de Nuestra Señora del Carmen
- Cruz Roja
- Hijas de san Vicente de Paúl
- Hermandad del Santo Refugio
- La Encina
- La Caridad

6.2 ALBERGUE MUNICIPAL

Ubicado en la C/ Alonso V s/n , gestionado por el ayuntamiento de Zaragoza, se concibe como un conjunto de equipamientos destinados a procurar alojamiento temporal a personas sin hogar o que se ven privados de alojamiento y carecen de medios para procurárselo por sí mismos y para

favorecer la inserción social de sus usuarios. Su organización y funcionamiento se rige por un Reglamento aprobado por el Excmo. Ayuntamiento Pleno en fecha 20 de julio de 1989.

El Albergue Municipal, según los datos de la memoria 2011, presta sus servicios todos los días del año ininterrumpidamente, dentro de los servicios comunes nos encontramos con:

- Información/Admisión

- Higiene: duchas y ropero

- Atenciones técnicas

El servicio de alojamiento se reparte en:

- Módulos de inserción: 7 habitaciones individuales/dobles

- Módulos familiares: 4 apartamentos (salón-cocina, dormitorio y baño completo)

- Albergue:

- * Habitaciones: 72 habitaciones de hombres y 13 de mujeres

- *Comedor: desayuno, comida y cena.

- *Sala de estar

- Espacios para emergencias: solo pernoctar

- Casa abierta: 10-12 plazas (cena, pernocta y desayuno)

- Viviendas tuteladas: 3 viviendas (15 plazas aproximadamente)

Durante el año 2011 se atendieron a 2897 personas diferentes la mayoría de ellos hombres.

Dentro de los resultados de dicha memoria se desprenden los siguientes datos:

1- Aunque la ocupación del centro se mantiene en niveles elevados, en 2011 se confirma una tendencia decreciente aunque el porcentaje de ocupación se mantiene en niveles muy elevados, próximos al 90 % de la capacidad total del centro.

A pesar de estos datos, 91 días del año 2011 se han quedado personas sin poder dormir dentro de Albergue por falta de habitación disponible, en total 551 personas se han quedado sin dormir dentro de éste recurso por saturación.

Aunque las noche de frío intenso, se han habilitado los espacios de emergencia necesarios para que ninguna persona que lo solicitara, durmiera en la calle.

Casi una de cada 6 personas distintas que ha utilizado el Albergue en 2011 se ha beneficiado de alguna excepción a la estancia, superando los seis días previstos de manera ordinaria en el Reglamento.

También en los Módulos Familiares se registra una menor ocupación, tanto en el número de familias, personas (incluidos menores de edad) y usos. Aun así se han beneficiado de este servicio 35 familias, 119 personas.

2- El uso de los servicios de duchas, comedor y ropero alcanza récord históricos

3- Se consolida un descenso en el número de personas diferentes que se alojan en el Albergue, y se incrementan las tendencias de cronificación. En resumen, los usuarios del Albergue son cada vez menos, y cada vez se incorporan menos personas nuevas a este colectivo, al tiempo que quienes ya se encuentran en él cada vez tienen más dificultades para salir.

El usuario tipo es el siguiente: Es un hombre (90,4 %) *con edad comprendida entre 36 y 55 años (54,9 %) *extranjero (55,6 %) *que utiliza el

Albergue por primera vez en el año 2011 (43,5 %) *que utiliza el Albergue en una sola ocasión en el año 2011 (77,6%)

4- Se registra un descenso de las mujeres, manteniéndose el porcentaje de mujeres entre el 10 y el 12 %.

5- Se estabiliza el porcentaje de extranjeros en torno al 60 % del total de usuarios del Albergue, siendo los rumanos el colectivo de extranjeros más numeroso.

6.2.1 Viviendas tuteladas y miniresidencia

En cuanto a las Viviendas Tuteladas: El Albergue cuenta con tres viviendas para personas y familias en proceso de inserción que ocupan todo un edificio en otro Barrio de la ciudad y siete más por convenios, dos de ellas con la Parroquia del Carmen y 5 plazas con las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul. Los usuarios de dichas viviendas han sido 48 personas de las cuales 8 unidades familiares y 11 personas solas.

Así mismo, mediante convenio con la Parroquia del Carmen, se dispone de 7 plazas en una miniresidencia, fundamentalmente para extranjeros de primera acogida, de las que se han beneficiado 15 personas.

6.2.2 Itinerario de acogida humanitaria

El Albergue cuenta con un Itinerario de Acogida Humanitaria para ello colabora con la Administración del Estado, a través de un Convenio con la Comunidad Autónoma, para facilitar acogida a inmigrantes de reciente llegada a nuestro país. Esta Acogida se lleva a cabo a través de un Itinerario en el que el Albergue colabora con la Casa de las Culturas y otras entidades, facilitando alojamiento de media estancia y, en su caso, cuando se plantean voluntariamente hacerlo por disponer de redes de apoyo en otras localidades. El número de personas acogidas ha sido de 47.

6.2.3 Ayudas económicas para la inserción

El Albergue dispone de ayudas económicas para inserción, con un procedimiento de gestión muy ágil. Se utilizan para contribuir a los procesos

de las personas y familias alojadas en los Módulos Familiares y de Inserción, así como para usuarios de la Casa Abierta y del Albergue. Estas ayudas son de especial utilidad en procesos de inserción. En el año 2011 se concedieron 203 ayudas a 90 personas.

6.2.4 Casa abierta

La Casa Abierta comenzó a funcionar en 1997. Desde esa fecha lo hace de manera ininterrumpida como un servicio el Albergue Municipal y se gestiona en colaboración con la Coordinadora de Transeúntes de Zaragoza.

La Coordinadora ha aportado durante 2011 39 voluntarios y voluntarias. En este año se establece un acuerdo con el Cuerpo Municipal del Voluntariado por Zaragoza, que además de colaborar en la formación, organización y gastos que genera la actividad voluntaria, han aportado 7 personas más al grupo de voluntarios. Estos voluntarios y voluntarias mantienen abierto el servicio desde las 18:00 horas a las 22:00 horas, y desde las 08:00 a las 10:00 horas. Además contactan con los usuarios en la calle, les hacen compañía durante su estancia en la Casa Abierta y les acompañan en sus gestiones. Estos son algunos datos de su actividad:

- 317 acompañamientos: 192 a cuestiones sanitarias + 125 a cuestiones administrativas
- 121 visitas a personas hospitalizadas a 23 personas distintas, tanto de calle como de la propia Casa Abierta
- 118 visitas a usuarios de Casa Abierta que ahora están en residencias.
- 725 encuentros con personas en la calle, por parte de los voluntarios que hacen trabajo de calle. A través de estos contactos identificaron a 127 personas distintas.

En 2011, como en años anteriores, la ocupación de Casa Abierta es prácticamente total: 10/11 usuarios. Las 9 bajas producidas a lo largo del año se han compensado con las 8 altas producidas a lo largo del mismo.

Por otra parte, los datos de sus usuarios de Casa Abierta en el año 2011, como los de años anteriores muestran una gran estabilidad:

- Una media de 191 días por usuario a lo largo del año, lo que indica una gran continuidad en la asistencia.
- Sólo tres abandonos voluntarios
- Y lo más destacable: el tiempo que llevan como media los 10 usuarios que continúan en Casa Abierta al finalizar 2011 es de más de año y medio (1 año, 6 meses y 16 días). 2 de estos usuarios llevan en la Casa más de 3 años, y uno supera los 5 años de estancia continuada en el servicio.

Actualmente la Casa Abierta acoge casi a la mitad de las personas indigentes que, residiendo habitualmente en nuestra ciudad, carecen de domicilio, confirmando que la Casa Abierta sigue siendo un servicio vivo y muy necesario para la ciudad: cada persona que se incorpora al mismo, es una persona menos que vive en la calle. A lo largo de los últimos 6 años, han sido 44 las personas diferentes que han utilizado este servicio, y las dos terceras partes de ellos han dejado de vivir en la calle (5 personas cada año)

6.2.5 Coordinación con otras entidades

El Albergue continúa manteniendo en el año 2011 cauces de colaboración con entidades y servicios muy variados, que han aportado utilidades mutuas en interés de los respectivos usuarios.

6.3 OBRA SOCIAL DE LA PARROQUIA DE NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Ubicada en el Paseo María Agustín nº8, cuenta con distintos recursos dirigidos a personas sin hogar:

6.3.1 Comedor

Pretende promover y coordinar acciones dirigidas a los transeúntes de la ciudad de Zaragoza en materia de alimentación, a través de la acogida y la intervención social. Va dirigido a personas carentes de recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas de alimentación y vestido. El horario de

entrada al comedor es a las 13:30h de lunes a domingo. Se reparten una media de 150 comidas diarias. Según los datos obtenidos de la memoria del año 2012, este año se han repartido 37.404 comidas, 3.642 comidas más que el año pasado.

6.3.2 Ropero

Se entrega ropa para hombres, mujeres y niños que se encuentran en una situación de necesidad. En el caso de los hombres se entrega un vale para el ropero junto con el del comedor social. Se puede hacer uso de este servicio una vez cada trimestre. En el año 2012 se dieron 1.806 lotes de ropa a hombres y 1.350 lotes a mujeres y familias. Se trata de lotes grandes ya que sin familias en situación de exclusión social. Se les ofrece no sólo ropa, sino también ropa para la casa, utensilios y complementos. Esta atención es posible gracias a la colaboración de las personas que aportan todo tipo de prendas.

6.3.3 Recursos residenciales

a) Viviendas de acogida para mujeres en riesgo de exclusión social y sus hijos: alojamiento que comprende apoyo social y acompañamiento por un período máximo de 1 año, aunque este año ha aumentado el tiempo medio de estancias, así como también ha aumentado el número de familias atendidas y han continuado apoyando a algunas de las antiguas usuarias. En total han atendido a 34 personas, 14 mujeres y 20 menores en edades de 0 a 14 años.

b) Residencia C/ Pignatelli: residencia con doce plazas para acogida temporal de hombres en proceso de inserción social. Durante el año 2012 se acogieron a 25 personas y la media de estancia fue de 140 días.

c) Viviendas: 12 pisos para familias con escasos o nulos recursos económicos y 1 apartamento para una persona sola. En el año 2012 se atendieron 17 familias: 33 adultos y 45 niños.

d) Rehabilitación de alcohol "Alcozara": ofrece tratamiento terapéutico en dos niveles: internamiento y centro de día. 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. Durante el año 2012 se atendieron a un total de 27 usuarios.

6.4 CÁRITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA

La intervención con personas sin hogar desde Cáritas se enmarca dentro de la atención especializada, al mismo nivel que otros programas o colectivos de intervención, tales como: Fogaral, cárcel, vivienda, acompañamiento en domicilio (a personas mayores y a personas con enfermedad mental) , residencia para mayores Santa Teresa, centro de rehabilitación psicosocial San Carlos, itinerario de inserción laboral y hecho migratorio. En estos 11 programas especializados, se atienden a 1880 personas y acompañan a 803 familias.

Las líneas de actuación principales, definidas en la Asamblea de 2011 fueron las siguientes: (Cáritas Diocesana de Zaragoza. Dpto. Gestión del Conocimiento, 2012)

- Apuesta por la acogida y el acompañamiento como métodos de acción que permitan fortalecer los procesos de inclusión social y evitar un mayor deterioro de las situaciones personales.
- Fomentar dinámicas comunitarias que favorezcan la implicación de la comunidad en la lucha contra la pobreza.
- Promover procesos de participación y movilización social.

Cáritas elabora una memoria general de sus intervenciones, no siendo separadas estas por servicio, de la memoria de actividades de 2011 podemos obtener la siguiente información:

En 2011, atendieron a 7.410 personas, desde su servicio de acogida general, en su mayoría hombres (4.438 hombres frente a los 2.972 mujeres).

Como muestran en la misma, la línea general de las intervenciones ese año estuvo marcada por el deterioro y el agravamiento de las situaciones, la continuidad en las dificultades de acceso al empleo y un deterioro general en la calidad de vida, produciéndose situaciones críticas en el ámbito de la vivienda y en el de la familia en general.

El proyecto de acompañamiento a personas que están sin hogar realiza acogida diaria, entrevistas personales, diagnósticos sociales y planes de intervención.

Las personas que acompaña el proyecto en su mayoría (37%) duermen en la calle o en alguna finca ocupada, siendo numeroso el grupo de personas que, pernoctando en el Albergue Municipal (26%) o en el Santo Refugio (17%) se acercan al centro de acogida situada en los servicios generales.

Los objetivos del proyecto son:

- Ofrecer Acogida a todas las personas que se encuentran en situación de "sin hogar".
- 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 y marginación.
- Sensibilizar a la sociedad sobre el problema que sufren estas personas y sobre sus causas.

Las actividades que llevan a cabo son:

6.4.1 Centro de información y acogida

Las peticiones más reiteradas que reciben son las de comunicación telefónica, apoyo para pago de recetas, información y orientación.

Realizaron el servicio de acogida a 702 personas, de las cuales, 623 fueron hombres (89%) y 79 mujeres (11%). Con 62 personas se realizaron procesos de acompañamiento, la mayoría entre los 36 y los 40 años.

Son 11 las personas que utilizaron el piso de transición y 9 mujeres residieron en la Casa de Acogida Juan Bonal. 43 personas de las que utilizaron el servicio de acompañamiento, utilizaron también otros recursos residenciales de la Red u otros (pisos compartidos, habitaciones...).

6.4.2 Proyecto 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.

Está dirigido a personas mayores de 18 años en situación de exclusión grave y personas Sin Techo. Está basado en la existencia de cuatro pilares básicos: Confianza, Vivienda estable (recurso residencial), Realización de una actividad y la Garantía de ingresos.

6.4.3 Casa tutelada "Juan Bonal"

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.

La Casa Tutelada "Juan Bonal" es gestionada por Cáritas Diocesana de Zaragoza y las Hermanas de la Caridad de Santa Ana.

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

Mujeres solas en situación de vulnerabilidad social, este recurso tiene como objetivo iniciar un proceso de normalización, que facilite su desarrollo personal y potencie sus capacidades para que puedan hacer frente a su situación.

6.5 HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAUL

Ubicadas en C/Miguel Molino, 5 Entresuelo. Zaragoza

La presencia de las Hijas de la Caridad en la ciudad de Zaragoza se remonta al año 1845.

Según la memoria de 2011 sus proyectos son los siguientes:

6.5.1 Comedor social San Vicente de Paúl

Es un proyecto para personas sin hogar destinado a cubrir la necesidad básica de alimentación. Las personas que forman parte de este proyecto disponen de un Plan de Intervención Individual realizado en colaboración con los Servicios Sociales municipales u otras entidades tanto públicas como privadas desde donde se derive a cada usuario/a. Capacidad de 32 plazas. Se presta un servicio de comida diaria y Ludoteca. En el año 2011 proporcionaron 9.234 comidas.

6.5.2 Comunidad terapéutica La Encina

Su finalidad es atender a personas preferentemente "sin hogar", con problemas de dependencia de alcohol y algunas enfermedades mentales añadidas, que no disponga de recursos económicos suficientes, con el fin de conseguir la deshabitación del consumo e iniciar una transformación personal que garantice la reorientación de su vida. Tiene una capacidad de 12 plazas. La intervención se realiza en 4 fases: Fase previa, Fase Acogida, Fase Comunidad I y Fase Comunidad II. En 2011 fueron atendidas 32 personas.

6.5.4 Casa de acogida Siquén

El proyecto está dedicado a acoger a mujeres que inician procesos de inserción, con carencias de recursos económicos y sin red familiar y social. En la actualidad acoge a mujeres procedentes del Centro Penitenciario de Zuera y de otros centros de España en los permisos penitenciarios, tercer grado y libertad condicional. Estas mujeres carecen de la posibilidad de salir a domicilios propios o de familiares, por lo que de no contar con la posibilidad del

proyecto no podrían disfrutar de dichos permisos. Tiene una capacidad de 4 plazas. En 2011 fueron recibidas y avaladas 16 solicitudes.

Los servicios que presta son:

- Acogimiento en una vivienda
- Acompañamiento socio-educativo

6.5.5 Alojamiento alternativo Puente

Proyecto de alojamiento para personas solas o familias con dificultades de acceso a la vivienda que inician o prosiguen un proceso de inserción social. Dispone de viviendas semituteladas como marco ideal de intervención socio-educativa, que se ponen al servicio de los Planes Individuales de Intervención de cada persona. Tiene una capacidad de 34 plazas. Fueron atendidas 62 personas en el año 2011.

Servicios:

- Acogimiento en una vivienda
- Plan de Intervención Individual
- Acompañamiento socio-educativo

6.5.6 Vivienda social acompañada Puente II

Este proyecto pretende garantizar la continuidad en los procesos de recuperación de competencias que fomenten la autonomía para usuarios del proyecto A.A. "Puente" que al terminar en dicho proyecto y por diferentes circunstancias, no pueden acceder a una vivienda pública o del mercado libre. También quiere ofrecer a personas que participan en los restantes proyectos de la Obra Social y que padecen una situación de exclusión socio-residencial y sinhogarismo, con dificultades económicas y/o personales, la posibilidad de mejorar su situación de vivienda y sus habilidades funcionales y de convivencia, a través de un piso compartido de larga estancia. Tiene una capacidad de 6 plazas. Se presta Acogimiento en una vivienda de larga estancia y Supervisión socio-educativa. En el año 2011 fueron atendidas por este proyecto 7 personas, todas ellas varones.

6.5.7 Centro de día San Vicente de Paúl

Es un servicio especializado de acogimiento diurno, para personas en situación de desamparo social y familiar, que debido a sus escasas o nulas posibilidades de inserción laboral sufren una desocupación de su tiempo, produciéndoles apatía y desmotivación hacia cualquier tipo de actividad. En líneas generales puede tratarse de un "recurso de tipo educativo-ocupacional" sabiendo que el objetivo inmediato, en la mayoría de los casos, no sería lograr la inserción laboral pero sí la integración social y comunitaria. Tiene una capacidad de 20 plazas. En el año 2011, 28 personas hicieron uso de este servicio.

Servicios:

- Acompañamiento del Plan Individual de Intervención
- Programación de actividades por áreas de intervención

6.6 HERMANDAD DEL SANTO REFUGIO

La Hermandad del Refugio de Zaragoza es una Entidad Benéfico-Privada, sin ánimo de lucro, que desarrolla diversas obras sociales. Ubicado en la calle Crespo de Agüero, 1-5. La atención de las mismas es llevada a cabo por la Comunidad de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, con 6-8 hermanas, la plantilla de trabajadores de la Hermandad y el Voluntariado. Durante el año 2012 la Hermandad del Refugio acogió un total de 1.902 personas, la mayoría de ellos hombres.

6.6.1 Servicios de la institución. Área de los sin techo.

1. ESTANCIAS

El servicio de transeúntes de la Hermandad del Refugio, que permanece abierto los 365 días del año, cuenta con los siguientes servicios:

Servicio de información y acogida:

La primera vez que acuden al Refugio tienen una entrevista con la Trabajadora Social, quien se interesa por su situación.

Entre las funciones que se realizan, figuran:

- Orientación social y personal.
- Tramitación de prestaciones y documentos.
- Estudio y seguimiento de casos.
- Servicio de duchas y entrega de ropa limpia.

Servicio de alojamiento:

A través de este servicio se pretende facilitar un lugar donde permanecer en régimen de pensión completa, es decir, desayuno, comida, cena y alojamiento, para todas aquellas personas que carecen de un hogar. Así mismo, intenta cubrir las necesidades de todos ellos, ofreciendo la acogida a 82 personas entre mujeres y hombres.

Servicio de higiene:

Se lava la ropa que utilizan arreglándola en el Taller de Costura cuando es necesario y también se les facilita vestimenta en buen estado. Para posibilitar las condiciones mínimas de higiene personal se les proporcionan útiles de limpieza y aseo personal. Pueden usar el servicio de duchas aquellos sin techo que lo necesiten, aun cuando no estén acogidos en la Casa.

2. CLUB DEL TRANSEÚNTE

Durante el día, excepto las horas de la comida y la cena, está abierto el Club de transeúntes en el que pueden leer la prensa y los libros de la biblioteca, ver la TV, realizar algunos juegos en los cuales hay dos voluntarias que participan con ellos.

3. CONSULTORIO MÉDICO

Funciona durante 4 días a la semana, atendido por un grupo sanitario voluntario que desde las 20,30 h. acoge a aquellos que presentan dolencias de

cualquier índole, siendo atendidos en primera instancia y tratados posteriormente, salvo que sea necesaria su hospitalización o seguimiento por un especialista .

Asistido por 22 médicos y 13 enfermeros, todos ellos voluntarios que durante la semana y en diferentes turnos realizan visitas médicas. Se cuenta igualmente con diferentes especialistas que en sus consultas atienden a los pacientes que lo necesiten.

6.6.2 Recogida de alimentos

El Banco de Alimentos de Aragón ha hecho posible la donación de víveres para atender las necesidades de la Institución. En la Operación Kilo realizada el año pasado, se recogieron más de 65.000 Kg. de alimentos de diferentes colegios, grupos e instituciones.

6.6.3 Refugio reinserción S.L.U. "REINSER"

La finalidad de Reinser desde su creación sigue siendo la de conseguir la integración socio laboral de las personas que acuden al Refugio, en riesgo de exclusión o con dificultades personales, familiares y/o con hábitos socio laborales inadecuados, que les puedan alejar no solo del mercado laboral sino de cualquier modelo de convivencia social.

Para cumplir esta finalidad desde la Hermandad del Refugio, con Reinser como herramienta, se da respuesta a las necesidades básicas de las personas que entran en el proyecto, se establece un marco laboral y social para que puedan obtener y/o recuperar hábitos adecuados y plantear un itinerario de inserción donde se revisan las acciones que realicen los trabajadores y se les orienta hacia su mejora.

6.7 CENTRO DE DÍA DEL ENCUENTRO

El Centro de Rehabilitación Psicosocial "El Encuentro" nace en el 2003 como un recurso pionero en España.

El origen de este servicio se encuentra en el año 2002, cuando desde la Coordinadora de Centros y Servicios de Atención a Personas sin Hogar de

Zaragoza se plantea la existencia de un determinado grupo dentro de este colectivo que no está atendido o que la atención que se le presta no es la correcta debido a las características específicas que demandan porque pueden tener problemas de salud mental.

Entienden como "enfermedad mental grave" a la psicosis, la esquizofrenia paranoide, indiferenciada, etc., trastornos esquizoafectivos, etc.; trastornos depresivos graves recurrentes, trastornos bipolares, distimias, etc.; algunos trastornos de la personalidad, impulsividad, etc.

La población a la que está dirigido este recurso es: "hombres y mujeres entre los 18 y los 64 años que requieran satisfacer necesidades materiales básicas, obtener y mantener ayuda médica y psiquiátrica,..." prestan atención en horario de 10:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, y de 12:00 a 16:00 horas los sábados

Los principales recursos que ofrecen es:

- Seguimiento Individualizado, realización del P.I.R. (Plan Individualizado de Rehabilitación): Atención Médico-Psiquiátrico, Atención Social, Atención Psicológica, Terapia Ocupacional,...
- Servicio de comedor: desayuno, comida y merienda
- Actividades para la vivencia positiva del Ocio y Tiempo Libre.
- 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.

El centro de día El Encuentro se concibe como un recurso que ofrece diversas oportunidades de atención, garantizando unos mínimos en cuanto a salud, hábitos, economía, ocupación, autonomía, seguimiento médico-psiquiátrico y, por lo tanto, mejora de la calidad de vida, un lugar de experimentación positiva, en un ambiente protegido, donde la población a la que atienden pueden aumentar la confianza en si mismos y su autoestima, manteniendo el contacto permanente con los recursos de la comunidad.

Ofrecen además la posibilidad de generar una vinculación afectiva y una rutina que dé estructura a su día, y así partir de una base con la que trabajar otros aspectos.

Desde el C.D. El Encuentro cuentan con distintos programas específicos que engloban un abordaje integral de todos los aspectos de la persona de forma individualizada y constante, tratando de mejorar la situación de las PSH con enfermedad mental y teniendo como objetivo la normalización de los enfermos mentales con trastorno mental grave.

Servicios que ofrecen:

6.7.1 Programa de seguimiento médico-psiquiátrico

Consiste en el seguimiento de la evolución del trastorno mental grave, derivación y coordinación con su USM, entrevistas de seguimiento de la enfermedad, intervención en crisis, ajustes farmacológicos de urgencia, etc. En algunos casos se realiza tratamiento inicial y diagnóstico.

6.7.2 Programa de atención en enfermería

Seguimiento de enfermería y administración de cuidados, control de constantes viales, de peso, alimentación sana y equilibrada, programa de educación para la correcta administración de los tratamientos farmacológicos, supervisión de correcta ingesta de medicaciones, gestión de citas médicas, prevención visual, salud bucodental, control ginecológico, coordinación con enfermería de atención primaria, etc.

6.7.3 Programa de educación para la salud y psicoeducación

Aumentar el nivel de salud de los usuarios, mejorando sus capacidades para el autocuidado, aumentar su nivel de autonomía y responsabilidad en su propia salud, educación para la correcta toma de conciencia de enfermedad, conductas de riesgo y de protección, reconocimiento de situaciones de alarma para los propios usuarios, información de aspectos sanitarios importantes, etc.

Talleres empleados: taller de educación para la salud, taller de psicoeducación, taller-grupo psicoterapéutico.

6.7.4 Programa de autocuidado

Cuyo objetivo es aumentar las habilidades del usuario para un automantenimiento correcto de su imagen y su persona y hacerlo extensivo para el cuidado de sus pertenencias y de su hogar, con el fin de lograr su máxima independencia y autonomía personal. Se trata de trabajar con el entrenamiento de sus habilidades básicas de la vida diaria y las instrumentales.

Talleres empleados: de artefactos o actividades instrumentales, taller de gestión y planificación económica, taller de cocina y alimentación saludable.

6.7.5 Programa de supervisión y seguimiento de vivienda

Acompañar, desarrollar y reforzar el área de automantenimiento y manejo en el hogar directamente en el ambiente del usuario para conseguir progresivamente la máxima autonomía.

6.7.6 Programa de atención social

Consiste en el seguimiento individualizado de la situación social de los usuarios, para ayudarles en su proceso de normalización en la comunidad. Se realiza una labor de detección de necesidades, potenciar habilidades sociales en la comunidad, para el desarrollo y desenvolvimiento en la realización de sus gestiones. Se trata de lograr nuevamente aumentar su capacidad para resolver situaciones que se van encontrando en el camino, a la hora del desarrollo de sus gestiones de manera autónoma.

6.7.7 Programa de habilidades cognitivas

Desde el mismo tratan de estimular las capacidades cognitivas que el usuario preserva, con el fin de mantener las funciones mentales superiores y frenar su deterioro.

Talleres que utilizan: taller de habilidades cognitivas, taller de estimulación cognitiva individual, taller de "ser en el mundo", taller de refuerzo temático, etc.

6.7.8 Programa de habilidades sociales

Rehabilitación y mejora de la competencia de los usuarios para la interacción social y de los distintos aspectos del "cerebro social", como son la percepción y atribución de actos sociales, capacidad de expresión y comunicación, toma de decisiones complejas y capacidad de planificación, modulación afectiva en las interrelaciones sociales, relación con los grupos, etc.

Talleres utilizados: Taller de habilidades sociales, atención individualizada, asambleas, clases de español, etc.

6.7.9 Programa de ejercicio físico y psicomotricidad

Fomentar la actividad saludable y estimular la capacidad física. Así como propiciar la creación de vínculos de grupo y preparación psicofísica para la acción.

Es necesario incidir en las habilidades relacionadas con la activación corporal ya que la medicación y ciertas características propias de este colectivo inclinan hacia la pasividad, rigidez y enlentecimiento por lo que este programa trata de prevenir y contrarrestar estos efectos.

Talleres empleados: Taller de psicomotricidad, taller de baile, taller de natación, viernes deportivos, etc.

6.7.10 Programa psicoterapéutico

Acompañamiento psicoterapéutico del usuario a nivel de dificultades emocionales, toma de decisiones, relaciones interpersonales, crisis y dificultades propias de su enfermedad mental, conciencia de enfermedad, etc.

6.7.11 Programa ocupacional productivo

Incrementar la motivación de los usuarios hacia la actividad productiva y su participación activa en la misma.

El tipo de actividad productiva y el nivel de participación se establecen en función de los objetivos individuales y de la evolución de la persona en su proceso terapéutico. Atendiendo a estas diferencias se establecen grupos de objetivos de trabajo terapéutico dentro de los talleres ocupacionales.

6.7.12 Programa de ocio y tiempo libre

El trabajo versa en dos direcciones, la participación en actividades programadas desde el centro de día que se desarrollan dentro y fuera del mismo, y ofrecer información y motivación para que opten a las distintas propuestas de ocio de forma independiente, fuera del horario del centro, ajustadas a sus posibilidades y sus necesidades.

Se trata de aportar el apoyo y la experiencia positiva que les permita progresivamente la creación de hábitos, la necesidad de volver a experimentar y de buscarlo y hacerlo de manera voluntaria en su tiempo de ocio.

Talleres utilizados para su desarrollo: vacaciones de verano y de invierno, salidas de los viernes, taller de dibujo, fiestas y celebraciones señaladas, etc.

Perfil de los usuarios:

El C.D. El Encuentro atiende personas con edades comprendidas entre los 18 y los 65 años, consideradas personas sin hogar y con unas características comunes: (Pobreza severa, aislamiento social con (falta de

apoyos), ruptura de vínculos familiares y sociales, deterioro personal, carencia de un lugar de soporte social y alojamiento, problemática en el área ocupacional laboral, inadecuado contacto con la red de servicios sanitarios y sociales, trastorno mental grave, perfil multiproblemático, con dificultades para poder relacionarse correctamente en la comunidad, ...) y con Trastorno Mental Severo, entendiendo por tal algunas enfermedades como esquizofrenia paranoide, indiferenciada, trastornos esquizoafectivos, trastornos depresivos graves recurrentes, trastornos bipolares...

6.8 CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO

Todos los servicios que presta son posibles gracias a la colaboración de personas e instituciones:

6.8.1 Comedor

Cada día se dan entre 65 y 70 comidas de forma gratuita a personas en situación de necesidad. Estas personas acceden al comedor porque son derivadas de otros recursos sociales o después de una entrevista con nuestra Trabajadora Social voluntaria en la que se comprueba que sus recursos económicos son mínimos. Los comensales tienen distintas situaciones personales: todos sin trabajo, unos con algún ingreso mínimo con el que apenas pueden pagar la habitación donde viven, otros sin ningún ingreso e incluso viviendo en la calle o en un lugar muy precario. El comedor les posibilita tener una comida completa al día con la que afrontar, sin merma económica, el día. Es un apoyo, entre otros, con los que se intenta que estas personas no "tiren la toalla".

6.8.2 Dinamización comunitaria

El centro social está muy interesado en propiciar espacios asociativos y de encuentro entre vecinos del barrio de distintas formas como:

1. Cáritas parroquial.
2. Cáritas diocesana.
3. Asociación A.G.U.A.

4. Grupo de mujeres que hace encaje de bolillos.
5. Línea de Atención a la Mujer (LAM).
6. Cofradía de la Crucifixión del Señor y S. Francisco de Asís.
7. Escuela de Evangelización San Andrés Virgen del Pilar

6.8.3 Ropero

En el Centro Social cada semana se entrega ropa a una media de 100 personas, que provienen del nuestro comedor, del barrio a través de Cáritas de la Parroquia San Antonio de Padua, o a través de otros barrios de Zaragoza a través de sus respectivas Cáritas parroquiales. Esta ropa es donada por particulares en el mismo Centro Social, y unas voluntarias se encargan de separarla, clasificarla y entregarla a las personas en situación de necesidad.

6.8.4 Cafetería

El Centro dispone también de una cafetería abierta de 9 de la mañana a 8 de la tarde, de lunes a domingo. Sirve desayunos, almuerzos y un menú del día casero por sólo 7.50 euros. Con mucho espacio, un ambiente tranquilo y un servicio muy familiar. Además todos los beneficios de esta cafetería van destinados íntegramente al Centro Social.

6.8.5 Consultorio medico

Todos los jueves, un médico voluntario pasa consulta en el mismo Centro Social. Además hay un servicio de entrega de medicamentos de forma gratuita a aquellas personas que lo necesitan. El horario de consulta se encuentra en los tabloneros de anuncios del Centro y lo puede también consultar llamando al teléfono de contacto del Centro.

6.8.6 Hogar de jubilados

Dentro del Centro Social existe un hogar de jubilados donde juegan a las cartas todas las tardes. La cafetería se llena de buen ambiente, alegre y sereno. Los jubilados también tienen la oportunidad de participar en un aula de informática dos días a la semana, donde aprenden de ordenadores y sobretodo disfrutan con ello. Para los jubilados del Centro Social existe también un servicio de peluquería y un servicio para tomarse la tensión.

6.9 MISIÓN EVÁNGELICA URBANA

Misión Evangélica Urbana de Zaragoza (MEUZ), es una Entidad Religiosa Federativa, respaldada por 12 iglesias evangélicas en la ciudad de Zaragoza, está inscrita en la FEREDE (Federación de Entidades Religiosas de España), en la DGA en el Registro de entidades, servicio y establecimientos de Acción social con el número 939 y en el Registro Municipal de entidades ciudadanas de Zaragoza con el número 1238.

La MEUZ fue fundada el 17 de noviembre de 1993 en el barrio de San Blas, y allí continuó hasta 2002 cuando se trasladó a la localización actual en la calle Mosén José Martínez, en el barrio Oliver de Zaragoza.

El horario de atención son los martes y los jueves de 16.30 a 20.00, es en esta franja horaria cuando llevan a cabo su programa de atención ciudadana, en él atienden a una población de entre 800 y 1000 familias de una manera periódica, en función de las necesidades de cada unidad familiar. El pasado año en el marco de este programa repartieron aproximadamente 4,5 tm de ropa procedente de donaciones particulares y empresas y 85.000kgr de alimentos que obtienen de 4 fuentes principales: la unión europea, el banco de alimentos, donaciones de particulares y de pequeños comercios del barrio y por último de las 12 iglesias evangélicas que forman la organización.

Cuentan con el servicio de apoyo escolar, llamado hora feliz, que nació de la necesidad y la falta de educación escolar de los niños que detectaron en la zona en la que se sitúa la organización, esta actividad la imparten 5 profesoras de manera voluntaria; también tienen un programa infantil dirigido a niños entre 3 y 14 años con el objetivo de la prevención de la delincuencia mediante la educación y recuperación de valores social, tratan de fomentar normas de conducta, de higiene personal, bucal... por último, con este colectivo organizan y subvencionan campamentos.

Desde MEUZ, organizan por último un servicio de atención a personas sin hogar que consiste principalmente en el reparto de cenas (bocadillos, caldo caliente y una pieza de fruta) a las personas sin hogar que encuentran en las

rutas nocturnas, a estos usuarios también les proporcionan de manera puntual mantas y ropa, además de compañía, llegando a establecer con ellos una relación de confianza. En sus instalaciones también cuentan con un servicio de duchas y lavadoras que ponen a disposición de los usuarios en los casos necesarios.

El programa de PSH está formado por dos equipos de 6 personas voluntarias, quienes junto con el resto de los voluntarios forman un equipo de 50 personas que son quienes llevan a cabo la labor de la MEUZ. No cuentan con ningún profesional porque les supondría un gran gasto económico.

El perfil de usuarios atendidos son principalmente grupos de familias mayoritariamente musulmanes, sin embargo desde el programa de PSH la mayoría son hombres solos de entre 45 y 50 años, aunque tienen usuarios desde 17 años, y en los últimos 3 años han percibido un aumento de parejas y mujeres.

Los recursos con los que cuenta MEUZ los obtienen mayoritariamente de los beneficios del rastrillo y en menor medida de donaciones particulares y una subvención para fundaciones religiosas.

Según MEUZ, para una atención adecuada a las PSH sería necesario un centro especializado en este colectivo en el que se les proporcionara atención sanitaria, un alojamiento puente entre su situación actual y la inserción social de manera estable y que ofreciera servicio de comidas en un amplio horario.

6.10 CENTRO DE ACOGIDA FAMILIAR AGUSTINA DE ARAGÓN (CAFA)

El centro de duchas y lavadoras está ubicado en la calle de San Blas, 37, (antes, en Agustina de Aragón) en un local cedido por Zaragoza Vivienda. Tiene dos trabajadores y 25 voluntarios.

El servicio de ducha cuesta 30 céntimos (la asociación les da una esponja con jabón y una toalla desechable) y el de lavadora, 1 euro. Los usuarios dejan la ropa sucia y pueden pasar a buscarla al día siguiente.

Fundado en 1994 por la Asociación de vecinos Lanuza-Casco Viejo que vio la necesidad de crear un servicio de duchas y lavadoras ante las carencias en las viviendas del barrio. Un servicio que casi veinte años después es más demandado y el perfil de sus usuarios ha ido cambiando.

La asociación de vecinos, las Hijas de San Vicente de Paúl y la parroquia del Portillo formaron la Asociación Agustina de Aragón y pusieron en marcha la idea. El local abrió sus puertas en la calle de Agustina de Aragón el 14 de noviembre de 1994. En 1995, el Centro de Acogida Familiar Agustina de Aragón prestó 2.429 servicios de duchas y 3.644 de lavadoras. En el año 2012 fueron 11.156 duchas y 6.310 lavadoras. Desde el inicio ya suman más de 100.000 lavadoras y unas 125.000 duchas.

En el año 2012, el centro ha atendido a 2.100 personas (el 93% hombres) y 450 familias. En torno al 90% son inmigrantes, sobre todo africanos, aunque cada vez acuden más españoles.

6.11 CENTRO DE DÍA Y CONSIGNAS SAN BLAS

El Centro San Blas está destinado a personas SIN TECHO, gestionado por la Parroquia de San Pablo, y tiene un local de asistencia en calle San Blas nº 7 en Zaragoza.

Es el primer centro de día y consigna de Zaragoza para las personas 'sin techo' y fue fundado en el año 2012. Es atendido por un grupo de nueve voluntarios y un coordinador.

Atienden 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.

El centro tiene una superficie de 110 metros cuadrados, distribuidos en planta calle y sótano. Dispone de diferentes servicios para que los usuarios puedan descansar, distraerse y resguardarse del calor, del frío o del agua durante el día.

Además de atender las necesidades básicas, el principal objetivo es evitar que la desestructuración social y personal de los beneficiarios se cronifique.

6.12 CRUZ ROJA ZARAGOZA.

La UNIDAD MÓVIL DE EMERGENCIA SOCIAL (U.M.E.S.) para personas sin hogar es un recurso de acercamiento a las personas sin hogar, que durante la noche se hallan en la calle. Este recurso ofrece una atención directa y asistencial a los usuarios cada noche del año, e intenta mediar entre ellos y los recursos existentes en Zaragoza, ya sean dirigidos específicamente a este colectivo o en general a toda la población.

Las UMES están constituidas por un equipo interdisciplinario integrado por trabajadores sociales, técnicos asistenciales, grupos de voluntarios capacitados específicamente para esta actividad y conductores. Su principal aporte es ofrecer a las personas sin hogar un servicio de proximidad que garantice una respuesta rápida *'in situ'*, frente a situaciones de emergencia social, actuando como puente entre la calle y la red de atención

La U.M.E.S. es un proyecto que lleva en funcionamiento en Zaragoza desde enero de 2005, siendo inexistente en la ciudad un recurso igual o similar a éste anteriormente; en otros lugares de España sí, teniendo constancia del buen resultado que tiene.

A lo largo del período enero-diciembre de 2011, a través del proyecto de la Unidad Móvil de Emergencia Social se ha establecido contacto por la noche y por primera vez con 343 personas sin hogar, distintas a las que se atiende desde años atrás en la ciudad de Zaragoza (150), en total a 493 personas diferentes.

Un 88% de los usuarios del proyecto son hombres y un 11% mujeres (en un 1% de los casos no se sabe). Un 42% de los usuarios son españoles y un 45% extranjeros (en un 13% de los casos no se sabe).

El total de intervenciones realizadas por la noche asciende a 3.775, una media de 315 atenciones en calle por mes. Se han repartido 1.861 cafés o zumos, 1.885 paquetes de galletas y 223 mantas. Se ha informado sobre recursos sociales a 192 personas. Se visita una media de 1-2 veces por semana al mismo usuario que permanece en la ciudad. Cada noche se visita a una media de 18 usuarios diferentes.

En cuanto a la atención psicosocial diurna, han sido atendidas en despacho 52 personas diferentes, 43 hombres y 9 mujeres. La mayoría atendidos en la calle también.

Se han realizado 64 intervenciones diurnas fuera de despacho (acompañamientos sociales, visitas hospitalarias, atención en calle,...), de las que se han beneficiado 14 personas diferentes. Esto da continuidad a la atención psicosocial que se ofrece noche tras noche y a diario desde el despacho. Hay que tener en cuenta que la mayoría de los usuarios a los que se atiende desde este proyecto están solos, no cuentan con apoyo socio familiar informal. A la hora de ofrecer estos acompañamientos se tienen en cuenta el nivel de motivación y autonomía de los usuarios, y la disponibilidad de los voluntarios.

En cada una de las atenciones psicosociales e intervenciones diurnas que se han llevado a cabo con usuarios durante el 2011 ha influido la coordinación con otros recursos (servicios sociales municipales, servicio público sanitario, otras organizaciones no gubernamentales, servicio público de empleo,...). Así como, en horario nocturno se ha mantenido contacto en ocasiones con la policía y con la red de emergencia.

CAP. 7 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS

A continuación exponemos los datos que hemos obtenido de las fuentes consultadas.

7.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RECURSOS

En Zaragoza hay 165 plazas de *alojamiento* temporal repartidas en cuatro recursos residenciales colectivos y unas 25 viviendas tuteladas o semituteladas.

El Albergue municipal es el recurso de alojamiento por excelencia ya que cuenta con la mayoría de plazas residenciales, 72 para hombres y 13 para mujeres, le sigue El Refugio con 82 plazas.

Durante el año 2011, en el Albergue las plazas de alojamiento no han sido suficientes, habiendo saturación 91 días, quedándose sin alojamiento más de 500 personas que lo solicitaron.

En relación con el alojamiento de las personas sin hogar el sábado 25 de mayo de 2013 se publicó una noticia en el Heraldo de Aragón en la que se informaba de más de un centenar de personas viviendo en cuatro asentamientos chabolistas situados en el kilómetro 7 de la Carretera Logroño, en la Estación Delicias, en los alrededores de la MAZ y por último en la desembocadura del río Huerva.

Además de estos dos grandes recursos de alojamiento, en Zaragoza existen 3 viviendas tuteladas, 4 apartamentos familiares, 6 plazas para mujeres en situación de exclusión (casa Juan Bonal), una comunidad terapéutica para personas con problemas de alcoholismo con 12 plazas (La Encina), una casa de acogida que ocupan principalmente mujeres que salen del centro penitenciario de Zuera (Siquen) y por último el "alojamiento alternativo puente y puente II" de las Hijas de la Caridad que cuenta con 40 plazas.

Las plazas que ofertan los recursos destinados exclusivamente a prestar el *servicio de comedor* son 258.

En 2012, El Refugio repartió 22.497 comidas. El comedor social de San Antonio 9.234, doblando el número de las mismas en los dos últimos años, ya que anteriormente la ocupación del comedor era de un 50%. La Parroquia del Carmen repartió en 2012, 37.404 comidas, 3.642 más que el año anterior.

Además de estos recursos, también contamos con una *red de recursos especializados* en colectivos más específicos, como son: la guardería (53 plazas) y el consultorio médico (en 2011 atendieron a 1273 pacientes) de El Refugio. El centro de día El Encuentro atiende a personas sin hogar con problemas de salud mental, y desde Cruz Roja Zaragoza y Misión Evangélica Urbana se realiza atención en calle nocturna.

También contamos con recursos destinados al mantenimiento de la *higiene personal*, como son servicios de duchas, lavadoras y ropero cuyo uso ha aumentado considerablemente en el último año, tal y como se apunta en datos anteriores.

El servicio de *información y acogida* de Cáritas atendió a 702 personas diferentes durante el 2011, de los cuales sólo intervino con 191.

Finalmente, respecto al uso de los recursos sociales, en el *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza en el año 2010* realizado por Cruz Roja Española se habla de que los comedores son el recurso más utilizado (61%), seguido por los centros de acogida (52%), los roperos (32%) y los baños públicos (30%). Sin embargo hay un 15% que dice no usar ninguno de ellos.

7.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN Y LAS ENTREVISTAS.

Esta sección del trabajo se centra en la presentación de datos obtenidos por medio de los instrumentos utilizados y diseñados para la investigación. Los resultados arrojan una información valiosa para conocer la opinión de los técnicos acerca de los recursos en los que trabajan y las perspectivas de futuro en cuanto a intervención.

Sobre el perfil actual de las personas sin hogar, destacan un aumento del número de usuarios relacionándolo con la crisis económica por la que atraviesa el país estos últimos años. Hacen referencia al aumento de población española, tanto en la Parroquia del Carmen como en la intervención en calle desde las UMES y un rejuvenecimiento de esta población. Al contrario ocurre desde la residencia del albergue para extranjeros donde se ha notado una disminución de personas que llegan en primera acogida, ha aumentado la edad de los extranjeros y suelen ser personas que llevan mucho tiempo en España, han perdido trabajo y/o vivienda y está esperando cobrar alguna prestación. En esta población no se ha notado rejuvenecimiento, sino al revés, cada vez es gente más mayor.

Respecto a ocupación, desde el comedor del Centro Social San Antonio se ha notado el aumento de la demanda en los últimos dos años, llegando actualmente a una ocupación del 100%. Sobre perfil se ha notado rejuvenecimiento, siguen siendo más hombres que mujeres pero ha habido un aumento de población femenina.

Desde el albergue refieren que las cifras totales no han variado mucho porque se ha compensado la falta de personas de primera acogida con inmigrantes que se han quedado en calle. Lo que destacan es que las oportunidades de trabajo y formación que existían antes no existen. Antes se tenía una media de 30 personas trabajando y actualmente esas posibilidades son nulas, solamente tienen una persona desarrollando una labor fuera del albergue. Refieren que las posibilidades de salida han disminuido y no hay alternativa para esta población. Hay un aumento de población esperando el IAI, prestación de salario social que pierde vivienda, es residente en Zaragoza y se queda en calle y se prevé que el número aumente, ya que, como refieren los técnicos del albergue, *“de momento ha habido mucha gente con “pinzas”, con relaciones familiares, manteniendo alquileres como han podido”*.

Desde el programa alternativo Piso Puente de las Hijas de la Caridad refieren que han notado el aumento de la población infantil, puesto que han pasado del adulto individual a las familias con hijos que están esperando

alguna prestación. El piso puente tiene una duración a la espera de una prestación pero se están generando casos que están a la espera de recibirla pero se desconoce cuándo será concedida.

En cuanto a si hay suficientes recursos para personas sin hogar y si haría falta la creación de un nuevo y/o diferente recurso, los técnicos coinciden en que *"nunca hay suficientes"*. Han detectado que en Zaragoza no hay un recurso para el invierno. En esta época y a temperaturas bajas el único recurso es el albergue y está siendo superado por la demanda. Se están poniendo en marcha nuevas propuestas, de hecho informan que el Ayuntamiento para el año que viene va a poner en marcha una propuesta de barracones para que puedan tener acceso a dormir en cama.

Lo que también han detectado en la Coordinadora es el tema de convalecencia, para personas con problemas sociosanitarios. Refieren que *"ahí hay una laguna que el SALUD la vive como un problema social y nosotros lo vivimos como un problema de salud, pero en el fondo es un problema sociosanitario que nos afecta a los dos ámbitos y no hay recurso posible y mucho menos para gente tan deteriorada como la nuestra"*. Por ejemplo desde Cruz Roja solo se abarca una franja horaria limitada en un horario nocturno. Sí que existe a través de Casa Abierta con personas voluntarias seguimiento de determinados casos aunque son muy puntuales.

Señalan también la exclusión que sufre este colectivo respecto a la formación: *"Cada vez las entidades están exigiendo más de lo que esta población está pudiendo obtener, en cuanto a formación, a certificados de profesionales, en cuanto a estudios. Con lo cual se están quedando excluidos de los procesos formativos y por lo tanto en consecuencia se quedaran en un futuro excluidos de un proceso de incorporación laboral"*.

Por otra parte también han detectado carencias en el tema del ocio y tiempo libre, en cuanto a que no hay nada que ofertar, no hay cursos de formación, actividades en las que ocupar el tiempo libre, etc. y la gente pasa mucho tiempo desocupado, lo cual influye negativamente en la persona. En

esta línea, el 2 de mayo de 2013, el Heraldo de Aragón publicó una nueva experiencia del Ayuntamiento de Zaragoza llamada "Cultura y exclusión", mediante la cual algunos residentes del Albergue podrán disfrutar de espectáculos culturales.

Lo que actualmente están percibiendo los técnicos en todas las entidades es el acceso a la vivienda: *"en estos momentos la mayoría de nuestra población con suerte vive de prestación, bien de subsidios, bien de IAI, y el acceso a una vivienda desde nuestros recursos no existe. Con el IAI no se puede acceder porque no te aceptan como una nómina, como aval para acceder a un alquiler"*. Argumentan que el acceso a una vivienda protegida de Zaragoza está siendo limitado para población con pocos recursos, algo incoherente y que por lo cual hay que promover salidas de alquiler social, *"pagar un alquiler de 400 euros una familia que cobra 600, es algo irreal"*.

Actualmente desde el Albergue están dando alternativa al espacio del IAI, alojando a casi todas las personas que están en la calle con IAI, puesto que no hay recursos para ese tiempo de espera.

Manifiestan que en la situación actual, con el aumento de personas y la lista de espera para los recursos, solo pueden atender las necesidades más básicas, pero que hay muchas más necesidades, no solo la de dormir y comer, y al resto de los recursos de integración social no pueden acceder por el perfil, por lo cual sería necesario diseñar algo que cubriese estas carencias.

Refieren que se están viendo obligados a crear "recursos puente" para recursos normalizados, algo a lo que siempre se han negado porque entendían que la normalización iba en la integración de los recursos normalizados, sin embargo la exclusión que han hecho determinados recursos de esta población les ha obligado a tener que generar algo que sea "puente", por ejemplo *"porque si uno no tiene el nivel, no tiene acceso a informática y no puede hacer la preinscripción en el INEM, pues ya no accede al curso"*.

Los técnicos también destacan la importancia de trabajar con población sin hogar desde equipos interdisciplinares. Puntualizan que algunos recursos y

están muy orientados a un planteamiento de asistencia pero *“que la persona sin hogar no sólo requiere asistencia, requiere intervención, requiere objetivos de trabajo, requiere equipo multidisciplinar que en algunas entidades existe pero no en todas”*. Refieren que *“hay que cambiar la mentalidad de que el transeúnte o lo que es la persona sin hogar no solo necesita comer y dormir, necesita mucho más. Y eso los primeros que se tienen que concienciar son los que están en los recursos de transeúntes”*. Y sobre todo destacan la importancia de la prevención ya que cada día aumenta el número de personas sin hogar

CONCLUSIONES

Recordando los objetivos y las técnicas utilizadas en nuestro estudio extraemos las siguientes conclusiones:

El perfil de las personas sin hogar está cambiando: se está produciendo un rejuvenecimiento, las personas sin hogar son cada vez más jóvenes, entre 16 y 40 años, también ha aumentado el número de mujeres, hablándose incluso de una feminización de la pobreza.

También se ha producido un aumento del número de familias y de personas españolas. En los últimos años el número de extranjeros había aumentado de tal forma que incluso había superado al número de españoles, tendencia que se ha frenado en los dos últimos años.

Todos estos cambios han provocado que los recursos sociales existentes estén en proceso de adaptación al nuevo perfil de las personas sin hogar.

La demanda supera la oferta, no hay suficientes recursos de alojamiento para las personas sin hogar.

La intervención con personas sin hogar requiere ser abordada desde diversos ámbitos: asistencial, laboral, sanitario, relacional, educativo... Puesto que ningún recurso o servicio puede dar respuesta a todas estas necesidades, es importante crear redes que permitan actuar en aquellos ámbitos que sea necesario y ante las necesidades específicas de cada persona. El trabajo en red no debe limitarse a la intervención cotidiana, sino que debe partir de espacios de responsabilidad compartidos que tenga su reflejo en las estrategias y en las formas de organización de esa intervención.

En materia de salud o inserción laboral, los recursos y servicios de atención a personas sin hogar deberían poder utilizar las estructuras de los correspondientes sistemas públicos. También en materia de educación, cultura, y especialmente en lo relativo al ocio y tiempo libre, las actuaciones específicas con personas sin hogar no deben dificultar el objetivo de favorecer la integración de estas personas, siempre que sea posible, en ámbitos normalizados.

Es necesaria una mayor responsabilidad política y pública para prevenir las causas por las cuales una persona llega a encontrarse sin hogar (ya que no siempre son abordables desde los servicios sociales).

Es importante diferenciar las emergencias sociales de la atención y acogida a personas sin hogar. La falta de servicios específicos ha hecho que en varios casos se utilicen recursos de atención a personas sin hogar para atender emergencias sociales de personas y familias que por determinados motivos se ven privadas de su alojamiento habitual y necesitan de manera urgente un alojamiento alternativo. Es preciso evitar que tales personas y familias puedan incorporarse así a una red que atiende a personas sin hogar, disponiendo para ellas espacios diferenciados para su alojamiento y atención de la forma más normalizada posible. Los recursos de atención a personas sin hogar no pueden ni deben ser una alternativa para estas situaciones.

La estancia en los centros de acogida no debería tener un tiempo de estancia preestablecido, sino que debería adecuarse a la específica situación de cada persona, a partir de una valoración profesional y de un itinerario de inserción personalizado. Además debería contemplar situaciones y protocolos para prolongar la estancia el tiempo necesario en el caso de que la salida de una persona ponga en riesgo su proceso de inserción.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación ProHabitatge. (2006). *Informe anual salud y sinhogarismo*. FEANTSA.
- Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire: sociología de las personas sin hogar*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Cabrera, P., & Rubio, M. (2008). Las personas sin hogar hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, nº75, 51-78.
- Cabrera, P., Rubio, M., & Blasco, J. (2008). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana sobre las personas sin techo*. Colección Herramientas para la Inclusión. Caixa Catalunya. Obra Social 4.
- Cáritas. (1997). *Las acciones de Cáritas con los transeúntes. Programas de transeúntes y colectivos "sin techo"*. Madrid: Cáritas Española.
- Cáritas Diocesana de Zaragoza. Dpto. Gestión del Conocimiento. (2012). *Memoria Cáritas Diocesana de Zaragoza*. Zaragoza: Cáritas Diocesana de Zaragoza.
- Castel, R. (1995). *La metamorfosis de la cuestión social*. Barcelona: Paidós.
- Castells, M. (1997). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. Madrid: Alianza.
- Cruz Roja Zaragoza. (2010). *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza*. Zaragoza: Cruz Roja Española.
- Instituto Nacional de Estadística. (2005). *INE. Encuesta a las personas sin hogar*. Obtenido de <http://www.ine.es>
- Instituto Nacional de Estadística. (2012). *INE. Encuesta a las personas sin hogar*. Obtenido de <http://www.ine.es>
- Kaen, C. (2009). Pobreza, producción y circulación de sentido en el campo de las ciencias sociales. *Margen: Revista de trabajo social y ciencias sociales*. 54, 1-11.
- Kaen, C. (2012). Discurso de la pobreza en el campo académico y estigmas contruidos. *Margen: Revista de trabajo social y ciencias sociales*. 65, 1-16.
- Khan, M. H. (2000). Pobreza rural. Finanzas y Desarrollo. *Publicación trimestral del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial*.
- Krueger, R. (1988). *Focus Groups. A practical guide for applied research*. Sage Publications.
- López, M., Vázquez Valverde, C., & Cruzado Rodríguez, J. (1995). *Personas sin hogar en Madrid. Informe psicosocial y epidemiológico*. Madrid: Consejería de Integración Social.

- Marco Fabre, M. (1999). *De transeuntes, vagabundos y mendigos. Un estudio sociológico de la indigencia en Zaragoza en el tránsito de siglo*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Departamento de Psicología y Sociología.
- Monreal, P. (1996). *Antropología y pobreza urbana*. Madrid: los libros de la catarata.
- Piola, M. (1999). La exclusión social en Argentina: novedades y perspectivas. *Scripta Nova*, 25.
- Sánchez, M. D. (1999). *La población "sin techo" en España: Un caso extremo de exclusión social*. Madrid.: Sistema.
- Spicker, P., Álvarez, S., & Gordon, D. (2009). *Pobreza: Un glosario internacional*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Subdirección General E. D. (2000). *El informe 2000 del Banco Mundial sobre la pobreza en el mundo*. España.: Boletín económico del ICE nº2663.
- Tejero, E., & Torrabadella, L. (2010). *Vidas al descubierto. Los mundos vividos del fenómeno sin techo*. Barcelona: Icaria Exposed Lives.
- Uña Juárez, O., & Hernández Sánchez, A. (2004). *Diccionario de Sociología*. Madrid: ESIC.

WEBGRAFIA

- www.socialhcp.es
- www.caritas.es
- www.cdencuentro.org
- www.centrosocial.santuariosanantonio.com
- www.cruzroja.es
- www.feantsa.org
- www.hermandadrefugio.es
- www.meuz.org
- www.noticiaspsh.org
- www.parroquiadelcarmen.es
- www.un.org
- www.zaragoza.es
- www.heraldo.es

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURAS

PÁG.

Figura 1: Los tres grandes ejes de la integración social	20
Figura 2: Pirámide poblacional	42
Figura 3: Motivos que le llevaron a la calle	50
Figura 4 : Con quién pasa la mayor parte del día.....	51
Figura 5: Personas sin hogar según fuentes de ingresos (%)	56
Figura 6: Lugar en el que preferirían vivir. Personas sin hogar. 2010.....	57

TABLAS

PÁG.

Tabla 1: Tipología europea de personas sin hogar y exclusión residencial.....	22
Tabla 2: Categorías conceptuales y relación con ámbitos o dominios.....	24
Tabla 3: Personas sin hogar por sexo y edad.....	47
Tabla 4: Comparativa de datos: perfil sociodemográfico.....	49
Tabla 5: Número de personas afectadas por enfermedades crónicas o graves.	52
Tabla 6: ¿De cuál de las siguientes fuentes obtiene UD. sus ingresos?.....	55