



DIAGNÓSTICO 2012

LA GESTIÓN DE LA VIVIENDA
PÚBLICA DE **ALQUILER**



promotores
públicos



DIAGNÓSTICO 2012

LA GESTIÓN DE LA VIVIENDA
PÚBLICA DE **ALQUILER**

© De la presente edición: Asociación Española
de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS)

© De los textos: sus autores

© De las fotografías: sus autores

Autor y coordinador del trabajo:

Ángel Sanz Cintora, Sociólogo y Profesor Emérito
del Departamento de Psicología y Sociología de
la Universidad de Zaragoza

Equipo de trabajo:

Pilar Aguerri Sánchez, Jefa del área de gestión social de
alquileres de Zaragoza Vivienda y Coordinadora del Grupo
de trabajo Social de AVS

José María Escolástico Sánchez, Subdirector Jurídico
Administrativo de Viviendas Municipales de Bilbao

Aser Hernández Toral, becario y doctorando del Departamento
de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza

Diseño y maquetación:

PeiPe s.l.

Impresión:

Ediciones Digitales, s.l.

Impreso en papel reciclado

Edición no venal

ÍNDICE

7	PRESENTACIÓN
9	INTRODUCCIÓN
15	METODOLOGÍA
23	ESTADO DE LA CUESTIÓN: SITUACIÓN DEL ALQUILER EN ESPAÑA Y EUROPA
33	LA ACTIVIDAD DE LOS PROMOTORES PÚBLICOS DE VIVIENDA Y SUELO EN EL CAMPO DEL ALQUILER
47	EL PARQUE DE VIVIENDA EN ALQUILER DE AVS
59	NUESTROS INQUILINOS E INQUILINAS
83	LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL PARQUE DE VIVIENDAS
127	USO Y MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE VIVIENDAS
155	GESTIÓN SOCIAL DEL PARQUE DE VIVIENDAS
187	SÍNTESIS Y CONCLUSIONES
205	BIBLIOGRAFÍA
209	ANEXO

PRESENTACIÓN

LOS integrantes de la Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo gestionan el mayor parque de viviendas en alquiler de nuestro país. Nuestras ciento treinta empresas pertenecientes a las Administraciones locales, provinciales y autonómicas, afrontan el día a día de 140.000 viviendas en este régimen, con todo lo que ello conlleva de *know how*, pero también de problemas sin resolver.

Una de las principales funciones de AVS es compartir experiencias entre sus asociados, acumular y transferir el conocimiento derivado de la realidad diaria de la gestión y, como consecuencia, articular o promover los mecanismos que permitan mejorarla, dando a los ciudadanos la posibilidad de acceso a una vivienda adecuada, asequible y sostenible.

Quisiera agradecer su colaboración a todas las empresas que han participado en este estudio, aportando todo ese saber acumulado para que sirva como una radiografía cualitativa y cuantitativa de la situación del parque público de vivienda en alquiler en España.

Somos conscientes de que esta modalidad de vivienda es aún una asignatura pendiente en nuestro país y, precisamente por ello, nos pareció importante conocer mejor y con más pormenores diversos aspectos de esa experiencia, desde una perspectiva amplia y buscando las soluciones más innovadoras que se están aplicando.

Confiamos en que este estudio sea la base de una gestión más adecuada, aportando datos y perspectivas interesantes, que nos permitan tener una visión detallada y global de la realidad de nuestro parque de vivienda en alquiler.

Pablo Olangua
Presidente de AVS

INTRODUCCIÓN

EL Grupo de Trabajo Social de AVS aglutina a profesionales y gestores de la Administración del Patrimonio Público de Viviendas donde tiene especial relevancia el trabajo social.

La iniciativa de elaborar una encuesta que posibilitara la realización de un estudio documentado sobre la gestión del parque de vivienda en alquiler público nació de ese Grupo y fue trasladada a la Comisión Ejecutiva de la Asociación que lo apoyó decididamente desde su inicio, conscientes de que hoy más que nunca la vivienda pública en alquiler es un elemento indispensable para cubrir la necesidad básica y el derecho del ciudadano a acceder a una vivienda digna.

Con esta encuesta se quiere dar a conocer mejor las condiciones en que desarrollan su actividad las empresas y organismos públicos de vivienda, compartiendo entre todas ese conocimiento para mejorar su gestión, particularmente en lo que atañe al alquiler social. Con ello, además, se pone de manifiesto la importante labor social que se desarrolla desde estas entidades

Los resultados obtenidos permiten ofrecer una radiografía cuantitativa y cualitativa de la gestión cotidiana, las estrategias, orientaciones de nuestras empresas o entidades en sus actividades relacionadas con el alquiler.

En este trabajo existe una filosofía valorada, sopesada y que aspira a ser reconocida en todos los ámbitos, esa doctrina del grupo social refrendada por toda AVS se resume en el siguiente decálogo:

DECÁLOGO SOBRE LA VIVIENDA PÚBLICA EN ALQUILER

1. EL ALQUILER PÚBLICO: RECURSO NECESARIO

El Sector Público, por mandato constitucional, debe atender a la necesidad de vivienda de la ciudadanía. La vivienda pública ofrece un alojamiento digno a precio limitado para amplios sectores de la población, con especial reconocimiento a los más necesitados. Es, por tanto, una alternativa y la respuesta a una necesidad.

2. UN PARQUE PÚBLICO AMPLIO Y DIVERSO

Atender a las necesidades de alojamiento requiere de un parque público amplio y diversificado, que ofrezca distintas modalidades de vivienda con un diseño arquitectónico adecuado a las necesidades de sus destinatarios, así como una distribución espacial equilibrada dentro de las ciudades.

3. ACCESO A LA VIVIENDA PÚBLICA DE ALQUILER

Los requisitos y procedimientos de acceso a las viviendas deben contemplar las distintas situaciones, estableciendo criterios equitativos que prioricen las necesidades tanto de las personas como del entorno, de manera que se garantice la diversidad social y la convivencia, la regeneración de los barrios y la atención a las personas más necesitadas.

4. LEGALIDAD Y OBJETIVIDAD

Las autoridades públicas deben apoyar un modelo de actuación basado en la legalidad y objetividad, dando garantías frente a cualquier situación arbitraria. Esta legalidad y objetividad implica tanto a la empresa pública gestora como a los usuarios/as de las viviendas.

5. GESTIÓN EFICAZ

La gestión del parque público de viviendas en alquiler debe apoyarse en los siguientes pilares:

Participación interna: transversalidad

La gestión participativa y la toma de decisiones transversal, realizándose de manera colegiada en la que se impliquen técnicos de diferentes áreas (desde el punto de vista legal, social, económico, técnico...) y tomando en cuenta todos los datos disponibles supone una visión multidisciplinar a la hora de aplicar la solución a un problema y es la mejor manera de afrontar problemáticas en relación a los arrendamientos o la convivencia vecinal.

Protocolos de actuación y criterios de gestión claros

La incorporación de protocolos de actuación pautados y el establecimiento de criterios que sistematicen las respuestas, faciliten la gestión y den garantías a la ciudadanía, a la

vez que permitan obtener indicadores y soluciones prácticas de buen gobierno de los patrimonios en alquiler.

Compromiso social común: verticalidad y corresponsabilidad

Fomentar el paso de la responsabilidad pública a la corresponsabilidad. Esto requiere la implicación de los usuarios y la articulación de fórmulas de intervención social y participación que permitan prevenir problemas, mejorar la satisfacción de los residentes y la gestión de la vivienda en alquiler.

Ello pasa por mantener una comunicación fluida por el inquilino a nivel colectivo, con la presencia habitual del gestor público en las promociones y en las reuniones de vecinos y a nivel individual, en el caso de que sea necesario, con procesos de acompañamiento familiar, estableciendo itinerarios donde el usuario va asumiendo compromisos y formándose gradualmente.

Instrumentos informáticos y tecnologías de la información

La necesidad de disponer de instrumentos informáticos eficaces de apoyo tanto para la gestión como para el mantenimiento desde el conjunto de los ámbitos como los económicos, técnicos, jurídicos y de administración del patrimonio.

Asimismo, cada vez es más importante incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como forma de relación entre la administración y los ciudadanos.

6. EL EQUILIBRIO PRESUPUESTARIO

Para que las empresas públicas puedan proporcionar una amplia oferta de vivienda que pueda satisfacer a la demanda e incida en la regulación del mercado del alquiler, posibilitando que en todos los ciclos inmobiliarios pueda cubrir las necesidades de un amplio espectro de población, deben tener una gestión empresarial que conlleve un equilibrio presupuestario.

Las rentas deben cubrir los costes y deben cobrarse puntualmente. El apoyo económico a las familias debe llegar a través de ayudas al alquiler o bien a través de los servicios sociales. De esta forma, cada organismo asume y desarrolla aquello que le es propio.

7. PILARES BÁSICOS: LA RENTA, LA CONVIVENCIA Y EL MANTENIMIENTO

Existen tres aspectos críticos para conseguir una actuación eficiente y eficaz de la vivienda de alquiler y que suponen deberes y obligaciones para las partes. Estos son el cobro de las rentas, el mantenimiento de las viviendas y la adecuada convivencia comunitaria a partir del respeto entre los vecinos.

Renta y convivencia

Los incumplimientos por parte del arrendatario, especialmente los relativos a la conflictividad vecinal, vandalismo e impagos de las rentas, deben abordarse de manera inmediata y severa llegando al desahucio en el caso de que no hayan sido posibles otras opciones para la resolución de los problemas.

El tratamiento efectivo de los incumplimientos supone la legitimación del sistema público de vivienda en alquiler como un modelo válido para satisfacer la necesidad de vivienda de la ciudadanía.

Mantenimiento

La intervención física sobre los inmuebles (de forma preventiva o paliativa) es un factor dinamizador en la vida de las comunidades de vecinos.

La empresa debe tener criterios claros y protocolos que permitan un control sobre el estado del inmueble y su mantenimiento, los arreglos de las viviendas en las segundas y posteriores adjudicaciones, y en el qué, cómo y cuándo se transfiere el coste del mantenimiento al inquilino. Se deberán introducir criterios de ahorro energético y desarrollo sostenible en el mantenimiento de los grupos de viviendas.

8. ESTRATEGIAS INTEGRALES EN EL TRATAMIENTO DE LA VIVIENDA PROTEGIDA

Integración en las políticas urbanísticas de renovación urbana

El diseño urbano debe comprender aquellos espacios donde realizar la vivienda protegida, garantizando la diversidad social, los transportes y el acceso a los servicios, integrando estas viviendas en la ciudad, tanto en los nuevos desarrollos como en la renovación y revitalización de los barrios existentes.

Integración en el sistema de bienestar social

La vivienda pública de alquiler es un instrumento más dentro de las políticas sociales, siendo por tanto imprescindible la cooperación entre los gestores de vivienda pública, las instituciones y entidades sociales, sanitarias, formativas..., si se pretende asegurar una adecuada solución a los problemas de las familias.

9. MODIFICACIONES NORMATIVAS

Las distintas normas existentes (LAU, Código Civil, Ley 30/92 Reguladora de las Administraciones Públicas, Ley de Patrimonio, LPH, normativa de las CC.AA. etc.) no están planteadas para abordar problemáticas tan singulares y complejas como las que se producen en la administración del parque público de viviendas.

Especial mención requiere la Disposición Adicional 1ª de la LAU donde se atisba el inicio de un tratamiento específico sin llegar a abordarlo con seriedad.

Se requiere, por tanto, una armonización de las distintas legislaciones y fijación de bases comunes, a las que se dé rango de Ley, que permitan actuaciones razonables ante situaciones únicas.

10. TRABAJO EN RED

AVS puede canalizar una red de cooperación entre los operadores públicos de vivienda, ayudando a perfilar un modelo común de gestión pública del alquiler (tanto en aspectos contractuales como de desarrollo social preventivo y tratamiento de la convivencia comunitaria). Este modelo debe incluir un protocolo de actuación, unos indicadores de gestión y una oferta permanente de buenas prácticas y respuestas más adecuadas.

Los gestores públicos de vivienda protegida de alquiler debemos esforzarnos en comunicar nuestros conocimientos y las necesidades que detectamos tanto a las administraciones responsables como a la sociedad en general, aunando esfuerzos para su reconocimiento como un servicio de interés general.

*Responder a la necesidad de vivienda de la ciudadanía
con responsabilidad es posible desde una gestión eficaz
de los parques públicos de vivienda*

METODOLOGÍA

ESTE trabajo es el resultado de un prolongado y laborioso esfuerzo colectivo. En todo momento se ha contado con el apoyo del Grupo de Trabajo Social de AVS, cuyas aportaciones han sido imprescindibles.

Nace del interés de AVS por profundizar en el conocimiento sobre la forma de gestionar el alquiler social de sus entidades y mejorar sus resultados de gestión. Especialmente de la gestión social del alquiler público, tanto si era alquiler propiamente dicho como si era alquiler de acceso diferido a la propiedad o con opción a compra. Pero expresamente se excluía la gestión de las Bolsas de alquiler, actividad más propia de la intermediación entre el propietario y el inquilino que de gestión propiamente dicha de vivienda pública en alquiler.

El primer paso fue una consulta prospectiva a todas las organizaciones del grupo que se realizó a finales de 2009. Un amplio cuestionario de preguntas abiertas, más bien de temas a desarrollar, es el estímulo que facilita a las entidades exponer los distintos aspectos, problemática y soluciones que encuentran en la gestión de sus parques de alquiler. Todo este material sirvió de base para elaborar un primer borrador de temas a plantear en un cuestionario de preguntas cerradas y codificadas en la mayor parte de los casos.

Las dificultades del abordaje eran múltiples:

- a) La extensión y diversidad de cuestiones a plantear: adjudicación de viviendas, acceso, mantenimiento, conflictos, etc. Además de la información básica mínima imprescindible sobre cada una de las entidades.
- b) Las diferencias entre las entidades a consultar: por tamaño, por ámbito de actuación, tipo de actividades, etc.
- c) Centrando la información únicamente en la vivienda de alquiler social “tradicional”, sin contar con las actividades de intermediación, típicas de las “bolsas de alquiler”, alquiler de locales, promoción de vivienda protegida, etc.

En el encuentro de noviembre de 2010 del Grupo de Trabajo Social de AVS en Alicante y en una reunión posterior en diciembre con motivo de un Seminario celebrado en Bilbao, un Equipo de Trabajo reducido hace la primera lectura del borrador del cuestionario. Con las aportaciones del Equipo se decide la estructura del cuestionario, se revisan todas y cada una de las preguntas y sus derivadas y se diseña el cuestionario piloto que será probado en cinco entidades de distinto tamaño y categoría.

El cuestionario resulta largo y complejo. Son más de 100 preguntas, algunas de ellas múltiples. Se valora la posibilidad de dividirlo en dos partes y lanzarlas en momentos sucesivos, pero finalmente se opta por mantener el diseño. No se trata de una encuesta de mercado. Es la propia organización la que consulta a las entidades que componen el grupo y se espera la comprensión y la dedicación del conjunto de las organizaciones para hacer el esfuerzo que se les exige.

Para tener un período completo y unánime de referencia se decidió que los datos solicitados se corresponderían siempre al ejercicio del año 2010.

Finalmente el cuestionario resultante quedó organizado con 136 preguntas divididas en los siguientes 12 apartados:

- **Los dos primeros (0 y 1)** recogen información sobre la propia entidad y su actividad relacionada con el alquiler (0), así como sobre algunas características del parque de alquiler y sus inquilinos/as (1).
- **El apartado 2** solicita unos datos mínimos sobre la composición de la entidad y su organización, siempre y únicamente referidos a lo que concierne al alquiler.
- **En los apartados 3 al 6** se abordan los procesos de acceso de los inquilinos/as a las viviendas: cómo se adjudican (3) y en qué cantidad salen los inquilinos/as para dar entrada a otros, es decir, la tasa de rotación de los inquilinos/as (4); cómo acceden los inquilinos/as a la vivienda tanto nueva como usada (5) y si la entidad tiene un programa de seguimiento de los inquilinos/as una vez se han instalado en la vivienda (6).
- **Los apartados 7 al 10** se centran en una serie de cuestiones especialmente sensibles en relación con la gestión de las viviendas de alquiler: la cuantía de la renta de

alquiler, los impagados y desahucios y la forma de abordarlos (7), el mantenimiento de las viviendas y las instalaciones comunes (8), la gestión de la comunidad de vecinos (9) y la convivencia y los conflictos entre los inquilinos/as (10).

- **El último apartado (11)** tiene una configuración abierta para que se puedan exponer los programas sociales propios que desarrolla la entidad más allá de la gestión “técnica” de las viviendas de alquiler.

Una última cuestión a resolver tuvo que ver con el formato y el soporte del cuestionario. Se desestima el formato Adobe Reader profesional y se reestructura para un diseño y formato on line que se lanza definitivamente a todas las organizaciones a finales de mayo de 2011, después de una reunión de presentación del cuestionario en el encuentro del Grupo de Trabajo Social de AVS que se celebra en Madrid a mediados de mayo de 2011.

Durante los meses de junio y julio se recibieron la mayor parte de las encuestas. Una vez recibida cada una de ellas era revisada con todo detalle y contrastadas sus respuestas, mediante entrevista telefónica, con los responsables de las entidades que habían cumplimentado las respuestas para resolver dudas, corregir algunos errores o contradicciones detectadas o, incluso, completar preguntas no respondidas. Hay que advertir que la diversidad y complejidad de los asuntos a tratar obligó a enviar el cuestionario también en formato pdf para ser distribuido entre los responsables de los distintos departamentos (gestión económica, mantenimiento, gestión social, etc.) para que aportaran los datos más específicos que posteriormente eran vaciados en el cuestionario on line.

En algunos casos hubo que anularlas porque no procedía admitirlas en el estudio (en dos casos porque no tenían alquiler, en otro porque sólo gestionaban Bolsa de Alquiler y esta actividad de intermediación no se consideraba parte de la gestión del alquiler público dentro de este estudio).

En el mes de septiembre se volvió a enviar un recordatorio a las entidades que no habían respondido a la encuesta y aún se mantuvo abierto el tiempo de recepción hasta finales de 2011.

Agradecemos sinceramente a todas las entidades del grupo que han respondido a la encuesta por su disponibilidad, su paciencia y su rigor al responder y al atender todas

nuestras consultas, dudas y cuestiones que les hemos planteado a lo largo de todo este proceso.

Se diseñó una base de datos con el programa estadístico SPSS para la introducción de la información que las diferentes entidades fueron volcando en las encuestas, lo que sirvió para el posterior tratamiento de los datos. Es preciso puntualizar que, dado el tamaño de la muestra, las principales operaciones realizadas consistieron en la explotación de las frecuencias de cada una de las variables, así como el cruce de las variables fundamentales del estudio (como tamaño y categoría y, en algunos casos, el número de viviendas gestionadas por cada grupo de entidades) con el resto de variables.

Es oportuno explicar dos tipos de operaciones que se han realizado en la explotación de los datos.

- a) En ocasiones se habla de número de viviendas gestionadas por las entidades y se trata del dato de viviendas que han dado las entidades en sus respuestas. Cuando se habla de “número de inquilinos/as” de estas viviendas, obviamente no se está hablando del número total, pues es un dato que se ignora. Ni se ha pretendido conocerlo. Sólo se ha preguntado a las entidades, en algunas ocasiones, por el porcentaje de población que pertenece a un determinado colectivo o al que se atribuye alguna de las variables analizadas. En tales casos, hemos “traducido” el porcentaje de inquilinos/as a partir del número de viviendas correspondiente, tomando una licencia que nos permita hablar de inquilinos/as y no de viviendas. Pero ni se ha preguntado por el número de personas que viven en cada vivienda, ni siempre todas las viviendas del parque de cada empresa están ocupadas: hay algo de movilidad, como se verá, y, por lo tanto, tampoco el número de viviendas es exactamente el número de viviendas ocupadas. En algunos casos sería más correcto hablar de unidades de convivencia, pero se ha optado por hablar de inquilinos/as por simplificar y para utilizar una expresión más sencilla y directa.
- b) Para valorar la importancia que las entidades encuestadas atribuyen a determinados problemas o causas de esos problemas o situaciones indicadas, etc., se ha pedido que valoraran los ítems de respuesta que se ofrecían en 1, 2, 3, 4 ó 5, etc. por orden de importancia. En esos casos, para obtener los resultados, se han multiplicado por 5, 4, 3, 2 ó 1 las respuestas valoradas como 1, 2, 3, 4 ó 5. De esta manera, la suma de los puntos acumulados por cada ítem nos da la frecuencia ponderada de

cada uno de ellos y, por lo tanto, la importancia relativa de cada uno de los ítems de respuesta. Se recordará esta explicación con una nota a pie de página cuando se dé el caso.

Con los primeros resultados provisionales se elaboró un primer informe que fue presentado y analizado en la reunión anual del Grupo de Trabajo Social de AVS, celebrado en Zaragoza, los días 26 y 27 de octubre de 2011.

Un primer borrador de resultados completos fue presentado al Equipo de Trabajo en una reunión celebrada en Zaragoza, el 29 de febrero de 2012, que dio pie a sucesivas elaboraciones y reelaboraciones siempre de la mano de la Gerencia y el Grupo de Trabajo Social de AVS con los resultados que ahora se presentan.

El tamaño de la consulta

En el momento de lanzar la encuesta (mayo de 2011), AVS cuenta con 70 entidades que trabajan con alquiler público. En conjunto gestionan 137.694 viviendas.

La consulta ha sido respondida por 26 entidades que gestionan un total de 77.779 viviendas de alquiler, sin contar con las viviendas de la Bolsa de alquiler que se excluyeron porque las organizaciones de AVS no gestionan tales viviendas. Únicamente realizan actividades de intermediación que no analizamos en este estudio.

Eso significa que, aunque sólo han respondido poco más de un tercio de las entidades (37%), se ha obtenido información de las entidades más importantes en tamaño, pues son las que gestionan el 56,5% de las viviendas de alquiler público del parque de AVS.

Efectivamente, no es una muestra estadísticamente representativa porque no se ha hecho una selección aleatoria. Pero, “cualitativamente”, es muy importante contar con la información de más de un tercio de las entidades que gestionan más de la mitad del parque.

Según datos de AVS, de las 70 entidades asociadas y con alquiler, 9 tienen un ámbito de actuación que abarca toda la Comunidad Autónoma en cuestión, 1 es de ámbito provincial y el resto, 60, son de ámbito municipal. En la muestra están bien representadas las entidades de ámbito autonómico (55%) y no tanto las de

ámbito municipal, aunque, en ambos casos, como se ha dicho, están las de mayor tamaño.

Número de entidades de AVS con parque de vivienda en alquiler y de entidades de AVS con parque de vivienda en alquiler de la muestra

Ámbito de actuación	Nº entidades AVS	%	Entidades AVS con parque de vivienda en alquiler	%	Entidades muestra	%
Municipal	139	83,7	60	85,7	21	80,8
Autonómico	17	10,2	9	12,8	5	19,2
Otro	10	6,0	1	1,4	0	0,0
Total	166	100,0	70	100,0	26	100,0

Representación de las entidades de AVS de alquiler en la muestra, por ámbito de actuación

Ámbito de actuación	Entidades AVS con Alquiler	Entidades muestra	% muestra / AVS con alquiler
Municipal	60	21	35,0
Autonómico	9	5	55,0
Otro	1	0	0,0
Total	70	26	

En ningún caso se trata de una muestra representativa del alquiler en España. No era ese el objetivo. Ni tampoco del alquiler social, pues no todo él está gestionado por AVS. Pero hablar de casi una sexta parte del alquiler “social” de España puede ser enormemente representativo de la importante gestión que se realiza desde AVS con este tipo de viviendas “sociales” en España.

En efecto, si partimos de los datos de la *Encuesta de condiciones de vida 2010* y aceptamos que un 2,8% del parque de vivienda principal es vivienda en alquiler inferior al

precio de mercado y que la vivienda principal en 2010 alcanzaba la cifra de 17.762.862, la vivienda de alquiler a precio inferior al mercado sería de 497.360 en 2010. En tal caso, la vivienda en alquiler gestionada por las entidades de AVS, 137.694, supondría 27,7% de la vivienda en alquiler inferior al precio de mercado. Y en este informe estaríamos hablando del 15,6% de la vivienda de alquiler inferior al precio de mercado en España en 2010.

ESTADO DE LA CUESTIÓN: SITUACIÓN DEL ALQUILER EN ESPAÑA Y EUROPA

LA mayor parte de las entidades de AVS estudiadas tienen, en general, una dedicación limitada al alquiler, así que el parque que gestionan no puede ser más que reducido, en la mayor parte de los casos. Por otro lado, para ver lo que sucede en España con la vivienda de alquiler y, particularmente, con el alquiler público, será ilustrativo observar nuestra enorme diferencia con Europa.

Es evidente que el alquiler en Europa, y particularmente el alquiler social, está en retroceso. El enorme impulso que recibió después de la II Guerra Mundial para satisfacer las necesidades de vivienda en general y de vivienda de la clase trabajadora en particular, se frenó a partir de los años 80 en la mayor parte de los países. Aunque fuera considerado como “el pilar débil del Estado de Bienestar” (Pareja-Eastaway y Sánchez Martínez, 2011), en algunos países llegó a suponer y aún supone un importante porcentaje del parque de vivienda.

Carme Trilla (2001, pp. 67 y ss.), siguiendo la categorización de los Estados de bienestar que realizara Esping-Andersen y los propósitos de Barlow y Duncan de establecer nexos de unión entre las orientaciones sociopolíticas de los sistemas de bienestar y los regímenes de tenencia de las viviendas, lo hace así. Por una parte, relaciona las políticas socialdemócratas de los países escandinavos con la promoción de sistemas de alquiler público o cooperativo, “concebidos como fórmulas de vivienda más asequibles para todos y con una perspectiva de larga duración”. Por otra, las políticas corporativas de los países centroeuropeos se identificarían con “el grupo de países con fuerte presencia del alquiler social, pero también del alquiler privado fomentado y estimulado desde el Estado”. El sistema liberal en el ámbito de la vivienda es el que se plantea como objetivo “conseguir que la propiedad sea el sector dominante y la intervención del Estado en vivienda adopte la mínima expresión [...] de cara a una población residual que no es capaz de acceder al mercado adecuadamente”. Por último estaría el modelo familista de los países mediterráneos que “asignan un papel clave a la familia en la provisión de bienestar: ayudas a la compra (y al alquiler), cesiones de viviendas familiares, cohabitación con personas mayores, etc. son unas fórmulas profundamente enraizadas en la cultura del alojamiento de los países meridionales”.

Hace tiempo que los modelos más comprometidos con la vivienda social, tanto el socialdemócrata como el corporativo, están en revisión. Una serie de circunstancias han contribuido a ello. Desde luego, la mejora general de las condiciones de vida de la población,

pero también la pérdida de protagonismo de las políticas públicas en la vida contemporánea, de manera que, incluso en aquellos países en los que el sector del alquiler social ha sido dominante en el pasado, como por ejemplo Holanda, Suecia o el Reino Unido, presentan también un cambio de signo orientado por la reducción del papel del sector público a favor de un sistema de vivienda mucho más orientado al mercado (Pareja Eastaway, 2010, pp. 102 y 111).

Así y todo, todavía hay un número considerable de países de la Unión Europea, especialmente los más desarrollados económicamente, que conservan unos considerables parques de alquiler tanto privado como social. Con datos de 2008, en un documento del Observatorio Vasco de vivienda (2009) se elabora una tipología de países europeos en función de su estructura de tenencia de la vivienda donde, por una parte, España está entre los países de “fuerte predominio de la vivienda en propiedad” junto con todos los países del Este europeo recién incorporados a la Unión Europea, “donde se han producido grandes privatizaciones de vivienda pública” (Aguerri, 2012) y, por otra parte, se sitúa entre los países con “moderada presencia del alquiler privado y bajo alquiler social”, muy cerca de los mismos países del Este europeo con bajo alquiler tanto social como privado.

Tipología de los países europeos en función de la estructura de tenencia de la vivienda

Fuerte predominio de la vivienda en propiedad (>75%)		Predominio vivienda en propiedad (51% - 75%) + alquiler privado > alquiler social	Predominio vivienda en propiedad (51% - 75%) + alquiler social > alquiler privado	Predominio vivienda en alquiler
Bulgaria	Eslovenia	Bélgica	Austria	Alemania
Chipre	Eslovaquia	Dinamarca	República Checa	
Estonia	España	Francia	Finlandia	
Hungría		Grecia	Países Bajos	
Irlanda		Italia	Reino Unido	
Polonia		Luxemburgo		
Lituania		Malta		
Letonia		Portugal		
Rumanía		Suecia		

Fuente: “The development of Social Housing”, CECODHAS-USH-Dexia, 2008, tomado del Observatorio Vasco de la vivienda (2009).

Tipología de los países europeos según el nivel de presencia de la vivienda de alquiler social y privado

		Alquiler social		
		Alto > 19%	Medio 10 – 19%	Bajo < 10%
Alquiler privado	Alquiler Alto > 19%	Dinamarca	Suecia Francia	Alemania Bélgica Luxemburgo Grecia Letonia Malta
	Alquiler Medio 10 – 19%	Países Bajos Austria Reino Unido Rep. Checa	Finlandia Polonia	Portugal Irlanda Chipre Italia
	Alquiler Bajo < 10%			España Estonia Eslovenia Hungría Eslovaquia Bulgaria Rumania Lituania

Fuente: "The development of Social Housing", CECODHAS-USH-Dexia, 2008, tomado del Observatorio Vasco de la vivienda (2009).

Está clara la situación de la vivienda de alquiler español, tanto privado como social, en el contexto europeo. Otra cosa es establecer con exactitud el tamaño de nuestro parque de alquiler. Para hablar del mercado de alquiler en España, como factor previo, es necesario remarcar su opacidad y la escasa información que hay del mismo, estando a la espera de la publicación por parte del Instituto Nacional de Estadística de los resultados del censo del año 2011.

Según los datos de Eurostat para 2009, España tendría un 16,8% de vivienda en alquiler (incluidas las viviendas cedidas y otras), muy alejado del 28% de la zona euro e incluso del 26,5% de la UE-27, situándose España en torno al 60 y 63% del parque de alquiler europeo respectivamente. En alquiler a precio reducido o gratis, con un 8,6% estaría en el 70% de la media de la zona euro y en el 63,7% de la Europa de los 27.

Población por régimen de tenencia de la vivienda, 2009

	Alquiler a precio de mercado	Alquiler a precio reducido o gratis	Propiedad con hipoteca o préstamo	Propiedad sin cargas
UE-27 (1)	13,0	13,5	27,1	46,5
Área Euro (1)	15,8	12,2	27,9	44,1
Rumanía	0,8	2,7	1,2	95,3
Eslovaquia	8,8	1,7	7,2	82,3
Lituania	2,1	6,9	9,0	82,0
Letonia	6,3	6,6	9,0	78,1
Bulgaria	2,0	11,2	9,3	77,5
Eslovenia	4,1	14,5	6,9	74,4
Hungría	2,2	8,0	18,5	71,3
Estonia	2,5	10,4	16,0	71,1
Malta	1,4	19,4	15,2	64,0
Rep. Checa	5,4	17,9	13,4	63,2
Polonia	2,2	29,1	5,7	63,0
Grecia	17,9	5,7	15,4	61,1
Italia	13,3	14,2	15,4	57,0
Chipre	10,3	15,9	16,9	56,9
España	8,2	8,6	34,5	48,7
Portugal	10,9	14,5	29,9	44,7
Irlanda	11,3	15,0	32,9	40,8

Francia	19,7	17,3	27,4	35,6
Bélgica	18,5	8,8	40,2	32,5
Austria	27,7	14,8	27,0	30,5
Finlandia	10,4	15,4	43,7	30,4
Luxemburgo	22,3	7,2	40,4	30,0
Reino Unido	12,5	17,7	44,5	25,4
Dinamarca	33,7	0,0	52,8	13,5
Suecia	29,8	0,5	56,8	12,9
Países Bajos	31,1	0,5	59,2	9,2
Noruega	10,7	3,9	61,3	24,1
Islandia	7,8	8,0	70,6	13,6

Alemania no está disponible. (1) Estimaciones. Fuente: Eurostat: Housing conditions in Europe in 2009 - Issue number 4/2011 (código de datos on line: ilc_lvho02)

Una consideración a tener en cuenta es que la evolución del parque de viviendas en alquiler en España sigue un camino que ha sido trazado por condiciones que legislativamente se han venido estableciendo a lo largo del tiempo.

Como inicio remarcar las consecuencias desastrosas de la LAU del 64, excesivamente proteccionista con el arrendatario y perjudicando de manera injusta al arrendador, que fue la causa de que el parque de viviendas en alquiler descendiera en el período de tiempo de 30 años, que va de los años 50 a los años 80, de un 51,4% a un 18,8%.

Si se observan los datos de las autoridades españolas, la Información estadística del Ministerio de Fomento en sus *Estudios sobre demanda de vivienda de 2003*, reflejaba la continuación de un descenso, ya que el número de viviendas principales en alquiler en España era 1.104.300, lo que suponía para la fecha un 7,7% de viviendas de alquiler, con enormes diferencias territoriales. Desde el 4,8% de Castilla-La Mancha hasta más del 10% de Cataluña, Canarias, Baleares o las ciudades de Ceuta y Melilla.

La siguiente fuente de información es la Encuesta sobre la vivienda en alquiler de los hogares en España 2006. Según esta fuente, las viviendas en alquiler en España eran entonces 1.791.475. Se trata de viviendas principales como se especifica en la nota metodológica. El número total de viviendas principales que había en España en 2006, según datos del mismo Ministerio en su estimación del parque de viviendas, era 16.508.248. Las viviendas en alquiler supondrían así un 10,85% del parque de viviendas principales, con un aumento de poco más de 3 puntos en estos tres años.

Por fin, según la *Encuesta de condiciones de vida 2010*, el parque de alquiler español estaría en 2010 en 11,8% del parque de viviendas y el alquiler inferior al precio de mercado no llegaría el 3%, aparentemente alejado del 8,6% de Eurostat para 2009, pero no tanto si se le restan en torno a ese 6,2 de vivienda cedida gratuita que aparece aquí desagregada, lo que daría 2,4% de vivienda de alquiler inferior al precio de mercado.

Encuesta de condiciones de vida 2010. Resultados definitivos **Hogares por régimen de tenencia de la vivienda y edad y sexo de la persona de referencia**

Porcentajes horizontales	Propiedad	Alquiler a precio de mercado	Alquiler inferior al precio de mercado	Cesión gratuita
Total	82	9	2,8	6,2

Fuente: INE: Encuesta de condiciones de vida 2010.

Como señalan Pareja y Sánchez (2011, p. 100) “hasta el momento se puede señalar que la alta representatividad del sector de la propiedad entronca con las políticas de estímulo abierto a la adquisición de la vivienda junto con una regulación histórica muy rígida del mercado de alquiler hasta mitad de los años 80, que ha contribuido a la estrechez de este sector. Durante décadas, el alquiler ha sido el sector más desatendido de la política de vivienda en España, contribuyendo a un sistema de tenencia desequilibrado y sin alternativas reales a la vivienda en propiedad”.

Factores a considerar que han contribuido a ese desequilibrio son:

- Inestabilidad de un mercado cuya titularidad mayoritaria pertenece a personas físicas (86% según la encuesta en alquiler de 2003 del Ministerio de Fomento) que ofrecen o no la vivienda en alquiler en función de sus circunstancias personales.
- Marco legislativo inadecuado para el desarrollo de un sector empresarial de vivienda en alquiler (titularidad del sector empresarial es: 6,7% sociedades privadas y 7,2% administraciones y sociedades públicas según la encuesta antes citada).
- La discriminación fiscal negativa de la vivienda en alquiler en relación con la vivienda en compraventa tanto para el arrendador como para el arrendatario.
- Dificultad en la obtención de financiación para la promoción de la vivienda en alquiler, tanto por parte de las entidades de crédito como desde la propia Administración, debido al control y acumulación del endeudamiento y también al sistema de valoración de la vivienda en función del cual se establece el crédito.
- Porcentaje muy importante de autofinanciación durante un período prolongado de tiempo que requiere que las empresas tengan un nivel alto de tesorería.
- Número bajo de viviendas en alquiler contemplado en los Planes de Vivienda, por lo que la producción necesariamente ha sido escasa como podemos ver en el cuadro siguiente.

Producción de vivienda protegida en España

Año	Total VPO	Alquiler protegido	% de alquiler
2010	60.526,00	7.397,00	12,22
2009	79.056,00	15.280,00	19,33
2008	90.531,00	16.390,00	18,10
2007	83.859,00	19.368,00	23,10
2006	95.255,00	18.648,00	19,58
2005	80.427,00	18.226,00	22,66

Fuente: INE: Encuesta de condiciones de vida 2010.

Es verdad que existe en Europa un fuerte debate sobre el papel de la vivienda dentro del Estado de bienestar. Las mismas autoras (Pareja y Sánchez, 2011, pp. 80) recogen las consideraciones de un gran número de expertos que “analizan las implicaciones de la residualización de la vivienda social y la idea del sistema de bienestar basado en la vivienda en propiedad”. Estos expertos consideran que “el aumento de la propiedad no sólo está promoviendo el declive de la vivienda social sino que se puede convertir en un caballo de Troya dentro del conjunto del Estado de bienestar. Altos niveles de propiedad posibilitan que los gobiernos recorten el gasto público y redistribuyan la responsabilidad del bienestar hacia el individuo y la familia. Esto sugiere que si se prosigue con este proceso se observarán graves implicaciones en la vivienda social en el futuro”.

Los motivos para esta tendencia son muy variados, tanto sociales como económicos y políticos. Pero no es el menor de ellos la forma cómo se ha construido la Unión Europea, sometida, al menos desde el Tratado de Maastrich, al principio de la “sacrosanta competitividad”, consagrada en el Tratado para una Constitución Europea (Sanz Cintora, 2005). Ahí está para confirmarlo la Directiva sobre Servicios y sus implicaciones para la vivienda pública. Si hasta el momento cabía un modelo de vivienda pública “generalista”, “orientada a todo tipo de familias, independientemente de la renta o del grupo social” (Pareja, 2010, p. 108), ese modelo está hoy en entredicho. Se trata, como mínimo, de un modelo contestado en Europa, como analizan Claire Lévy-Vroelant y Christian Tutin (2010)¹.

Europa ha jugado un papel limitado o más bien un papel limitante en el campo de la vivienda social, como señala EZA (Centro Europeo para los Asuntos de los Trabajadores/as). Se refiere, en este caso, a la nueva concepción de vivienda social que se deriva de la aplicación de la Directiva de Servicios de la UE (Directiva 123/2006/CE), conocida como Directiva Bolkestein, que trata de garantizar la libertad de movimientos de los servicios, es decir, la libre competencia. La aplicación de tal Directiva obligaría a interpretar la vivienda social como aquella “dirigida a ciudadanos/as desfavorecidos y a los grupos socialmente menos favorecidos para los que es imposible el acceso a la vivienda en condiciones de mercado por sus limitados recursos financieros” (VCWV-TER MUNK, 2008). Una vivienda sólo para gente necesitada. Se acabó la política de vivienda pública “generalista”.

¹ Christoph Reinprecht (2010, p. 111) titula el capítulo V “El adiós a la clase obrera” y señala cómo los grandes inmuebles de la “Viena roja” hace tiempo que se han convertido en testimonios arquitectónicos vacíos del espíritu de la época para preguntarse si no habrá que constatar igualmente el adiós a la concepción generalista del período de posguerra.

La cuestión es si las ayudas estatales a la vivienda social están realmente distorsionando el mercado interior y ocasionando problemas de competencia desleal. La resolución de las quejas planteadas ante la Comisión Europea contra Holanda y Suecia han venido a confirmar la sospecha. AVS (2011), en su Boletín nº 96, analiza las respuestas dadas por la Comisión Europea y se plantea “¿Qué podemos concluir? Básicamente que las actuaciones de las políticas que incentivan la vivienda social no encajan en las actuales reglas de competencia de la UE. Este es el problema básico en Suecia y en Holanda”. Es necesario, dice AVS en su Boletín, “que se cambien las reglas actuales que restringen las subvenciones dirigiéndolas exclusivamente a las viviendas para las familias más vulnerables o con menos ingresos, lo que impide una política de integración social más amplia, especialmente en situaciones de revitalización urbana y políticas energéticas verdes” (AVS, 2011, p. 6). Y es la esperanza que se mantiene en las conclusiones de este Boletín.

En cualquier caso, España tan alejada de la media europea en la oferta de alquiler público, tiene un largo camino que recorrer en este campo, tal como sugieren la mayor parte de los expertos². No sólo hay poca oferta de vivienda en alquiler, sino que, además, la que existe “no responde a las necesidades de los posibles destinatarios ni a los estándares que pide la sociedad actual” (Aguerri, 2012). Y, como saben muy bien las entidades de AVS que trabajan en el campo del alquiler, y se verá más adelante, las viviendas públicas de alquiler, tan necesarias para atender las necesidades de la población más desfavorecida, no se pueden convertir en parques públicos “sólo para pobres” cuando uno de los objetivos de estas entidades es no sólo garantizar el derecho de vivienda, reconocido en la Constitución (Olea, 2012), sino también promover la cohesión social.

Las aportaciones de las entidades de AVS en esa dirección son fundamentales, dada la enorme importancia de su parque de alquiler en España.

² Puede verse Leal Maldonado (2010, pp. 15-50) o Inurrieta (2010, p. 302) que, entre otros objetivos, para lograr una más rápida y temprana emancipación de los jóvenes, propone aumentar la oferta de vivienda social en España, y, en primer lugar, construir o subvencionar un parque de entre 2 y 3,5 millones de viviendas sociales de alquiler, en línea con lo planteado por él en un trabajo anterior (Inurrieta, 2007).

LA ACTIVIDAD DE LOS PROMOTORES PÚBLICOS DE VIVIENDA Y SUELO EN EL CAMPO DEL ALQUILER

- I. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y TAMAÑO DE LAS ENTIDADES
- II. TIPOLOGÍA DEL ALQUILER
- III. NUESTRA ACTIVIDAD DE ALQUILER
- IV. ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES

RESUMEN

EN este apartado se hace una presentación de las entidades de AVS que trabajan en el alquiler público, de sus características y de su actividad en este campo.

Estas entidades actúan tanto en el ámbito autonómico como en el municipal. La mayor parte de ellas gestionan menos de 1.000 viviendas de alquiler y su parque, por lo tanto, es muy reducido, incluso en el caso de las entidades autonómicas, en relación con el tamaño del territorio y la población a la que tratan de servir.

No se dedican únicamente al alquiler. La mayor parte de ellas solo tienen una dedicación limitada, a veces residual, al alquiler, al menos desde el punto de vista de los ingresos y los gastos en su cuenta de resultados y de la cantidad de su personal que está vinculado a esta actividad, de una u otra manera.

Estas entidades suelen ser titulares del parque que gestionan, pero también se hacen cargo de viviendas en encomienda cuyo titular suele ser la Comunidad Autónoma o el Ayuntamiento correspondiente. Esto pone en

evidencia la capacidad de buena gestión de estas entidades y la confianza que depositan en ellas las respectivas Administraciones públicas.

La mayor parte de las viviendas suelen ser de alquiler que llamaremos puro y sólo una parte reducida es vivienda de alquiler con opción a compra o de acceso diferido a la propiedad, figura que está en franca decadencia.

Prácticamente todas las entidades tienen una organización formal con Departamentos especializados en distintos ámbitos de la gestión y desarrollan una forma de trabajo altamente participativa y cooperativa, tanto entre áreas y departamentos como entre los profesionales de los mismos.

I. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y TAMAÑO DE LAS ENTIDADES

En el estudio se habla de dos tipos de entidades de gestión de vivienda pública de alquiler: unas actúan en el ámbito municipal exclusivamente y otras intervienen con su parque en todo el territorio de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Las entidades de la muestra que intervienen en todo el territorio de su comunidad, suponiendo únicamente poco menos del 20%, gestionan más de dos terceras partes del conjunto de las viviendas del parque. Las entidades de ámbito municipal, que son el 80% de estas entidades, apenas gestionan algo menos del otro tercio de este parque.

Ámbito de actuación

Ámbito de actuación	% entidades	Total viviendas	% viviendas
Municipal	80,8	24.082	31,0
Autonómico	19,2	53.967	69,0
N: 26	100,0	78.049	100,0

Esto quiere decir, entre otras cosas, que estamos en presencia de entidades de muy distinto tamaño.

Indicadores:

- Las entidades autonómicas son todas de tamaño que llamaremos grande: gestionan más de 1.000 viviendas.
 - Sólo una de ellas gestiona menos de 2.000 viviendas y las otras cuatro, entre 6.000 y 24.000.
 - En conjunto gestionan dos terceras partes del parque total analizado.
- Otro grupo de seis entidades gestionan parques con un número de viviendas entre 1.001 y 6.000.
 - Todas ellas son entidades municipales.
 - En conjunto suponen algo más de una cuarta parte de las viviendas de la muestra.
- El resto de entidades, casi el 58%, son municipales y apenas gestionan el 5% de las viviendas de este parque.

Tamaño de las entidades de alquiler por el número de viviendas

Tamaño del parque de alquiler por nº de viviendas	% entidades	Total viviendas	% viviendas
Entre 20 y 200 viviendas	23,1	615	0,8
Entre 201 y 1.000 viviendas	34,6	3.499	4,5
Entre 1.001 y 6.000 viviendas	26,9	21.236	27,3
Entre 6.001 y 24.000 viviendas	15,4	52.429	67,4
N: 26	100,0	77.779	100,0

Indicadores:

- Se evidencia, pues, un enorme minifundismo de los parques de alquiler:
 - Casi una cuarta parte de las entidades gestionan menos de 200 viviendas.
 - Sólo el 15% gestionan un parque con más de 6.000 viviendas.
 - Las cuatro entidades de mayor tamaño son autonómicas, lo cual reduce la importancia del tamaño de su parque.

De acuerdo con estos datos, en adelante se hablará de estas cuatro categorías de entidades, en función del ámbito de actuación y del tamaño del parque de viviendas de alquiler que gestionan, incluyendo a la entidad de ámbito autonómico más pequeña entre éstas:

- a) Entidades autonómicas, todas ellas con un parque de más de 1.000 viviendas, y también se les puede categorizar como entidades grandes.
- b) Entidades municipales grandes, que gestionan entre 1.001 y 6.000 viviendas.
- c) Entidades municipales medianas, que gestionan entre 200 y 1.000 viviendas.
- d) Entidades municipales pequeñas, que gestionan menos de 200 viviendas.

II. TIPOLOGÍA DEL ALQUILER

Analizaremos el parque de alquiler de estas entidades desde dos puntos de vista: según el tipo de alquiler y según la titularidad del parque.

En cuanto al tipo de alquiler, la mayor parte es un parque destinado al alquiler puro, es decir, al alquiler propiamente dicho. La mitad de las entidades gestionan únicamente viviendas de este tipo de alquiler y la otra mitad gestionan, además, otro tipo de alquileres, bien sea con opción a compra, bien sea de acceso diferido a la propiedad. En ambos casos, sin embargo, se trata de opciones muy reducidas cuantitativamente. Sólo en un caso esta modalidad de alquiler es significativa para una entidad, alcanzando el 71% de su parque. En el resto de las entidades ninguna de estas modalidades está por encima del 23% de su parque.

El alquiler con opción a compra es una figura reciente que se recoge en el Plan de Vivienda 2009-2012³. Han empezado a ofrecerlo las entidades, pero todavía es una oferta muy reducida.

³ Aparece en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. Se puede decir que consiste en que los inquilinos/as de una vivienda pueden transformar parte de la cantidad destinada al pago del alquiler en la cuota mensual para el pago de la compra de su casa, tal como se recoge en el art. 26: “*Las viviendas protegidas*”

Indicadores:

- El alquiler con opción a compra es ofrecido por casi un tercio de las entidades (30,8%), pero sólo supone un 2,5% del conjunto del parque analizado.
 - La mitad de las entidades pequeñas (en un caso con el 23% de su parque) y la mitad de las grandes tienen esta opción, que solo es mayoritaria para una de las medianas (71% de su parque).

La modalidad de alquiler con acceso diferido a la propiedad es una figura que viene de lejos⁴ y hoy está en franca decadencia. Es una modalidad residual. Sólo es ofrecido por 4 entidades (15,4%) aunque supone casi el doble del porcentaje de viviendas de la modalidad anterior, 4,5%.

Indicadores:

- El alquiler con acceso diferido a la propiedad sólo es ofrecido por un 15,4% de entidades aunque supone casi el doble del porcentaje de viviendas de la modalidad anterior, 4,5%.
 - Se trata de entidades grandes y de ahí que el volumen de las viviendas sea mayor, aunque siempre por debajo del 18% del respectivo parque.

En resumen, el 93% del parque que gestionan estas entidades es un parque de alquiler propiamente dicho.

para arrendamiento a 10 años podrán ser objeto de un contrato de arrendamiento con opción de compra, en cuyo caso el inquilino podrá adquirirla a un precio de hasta 1,7 veces el precio máximo de referencia establecido en la calificación provisional. Del precio de venta se deducirá, en concepto de pagos parciales adelantados, al menos el 30 por ciento de la suma de los alquileres satisfechos por el inquilino, en las condiciones que establezcan las Comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla”.

⁴ Por el contrato de acceso diferido a la propiedad de las viviendas de protección oficial se transfiere al cesionario la posesión de la vivienda, conservando el cedente su dominio hasta tanto aquél le haya satisfecho la totalidad de las cantidades a que esté obligado, de conformidad con lo regulado en el presente artículo. (art. 132. Decreto 2114/1968 de 24 de julio).

Tipología de vivienda en alquiler y porcentaje de entidades que lo gestionan

Alquiler propiamente dicho	100,0	72.160	92,8
Alquiler de acceso diferido a la propiedad	15,4	3.495	4,5
Alquiler con opción de compra	30,8	1.983	2,5
Alquiler otro tipo	7,8	141	0,2
N: 26		77.779	100,0

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades (88%) gestionan un parque propio del que son las titulares.
- Solo unas pocas entidades (15%) no son titulares del parque que gestionan.
 - Pero buena parte, el 57,7%, gestionan parque propio y en encomienda, o solo encomienda u otra figura contractual de gestión.
- Casi dos tercios del parque de viviendas (61,5%) es de titularidad propia y algo más del otro tercio (38,0%) es en encomienda.

Por este medio, las Administraciones públicas realizan su objetivo de ofrecer vivienda pública en alquiler, confiando su gestión a estas entidades. Deben tener bien acreditada su capacidad como gestores cuando se les confía la responsabilidad de otros parques.

Entidades y titularidad del parque gestionado

Titularidad parque	N ° entidades	% entidades	Total viviendas	% viviendas
Parque propio	22	88,0	47.901	61,6
Encomienda	15	57,7	29.564	38,0
Otra modalidad	1	3,8	314	0,4
N: 26			77.779	100,0

Los/as titulares de este parque en encomienda son, sobre todo, Ayuntamientos (60%), pero son las CC.AA. (20%) las que tienen una mayor cantidad de vivienda en encomienda (56,6%) que es gestionada por sus entidades autonómicas.

Titularidad del parque en encomienda

Viviendas en encomienda	% entidades	Total viviendas	% viviendas
Sólo CC.AA.	20,0	16.710	56,6
Sólo Ayuntamiento	60,0	1.756	5,9
Compartida	13,3	1.080	3,6
Otro titular	6,7	10.018	33,9
N: 15	100,0	29.564	100,0

III. NUESTRA ACTIVIDAD DE ALQUILER

Todas estas entidades se dedican a la gestión de vivienda pública de alquiler. Pero no todas tienen ésta como su principal tarea, como se puede apreciar de acuerdo con el volumen de negocio que supone el alquiler en su cuenta de resultados y con la cantidad de su personal vinculado al alquiler.

Indicadores:

- Sólo 2 entidades tienen el 100% de sus ingresos por el alquiler y sólo 3 tienen ese mismo porcentaje en gastos.
 - En conjunto gestionan menos del 7% del parque total de viviendas.
- Todas las demás entidades que responden (84%) sólo reconocen un 40% o menos, tanto de ingresos (65% en un caso) como de gastos, derivados del alquiler.

Parece, pues, evidente que para una buena parte de estas entidades, la gestión de la vivienda pública de alquiler no es la única de sus actividades, ni siquiera la principal, en relación con su objetivo de trabajar en pro de garantizar el cumplimiento constitucional de ofrecer una vivienda digna a los ciudadanos/as.

Porcentaje de ingresos en la cuenta de resultados, derivados del alquiler

% ingresos	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
Menos del 10%	38,4	13.305	17,1
Entre el 10 y el 20%	27,0	22.059	28,3
Entre el 21 y el 65%	19,2	30.379	39,1
El 100%	7,7	4.902	6,3
NC	7,7	7.134	9,2
N: 26	100,0	77.779	100,0

Porcentaje de gastos en la cuenta de resultados, derivados del alquiler

% gastos	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
Menos del 10%	34,6	3.724	4,8
Entre el 10 y el 20%	30,8	20.076	25,8
Entre el 21 y el 40%	15,4	41.611	53,5
El 100%	11,5	5.234	6,7
NC	7,7	7.134	9,2
N: 26	100,0	77.779	100,0

Lo mismo se aprecia atendiendo al porcentaje de sus trabajadores/as relacionados con el alquiler de una u otra manera. La cantidad de personal de estas entidades es muy variable, como se verá en detalle más adelante. Pero, en cualquier caso, bastante reducido el que está implicado en el alquiler.

Indicadores:

- Únicamente el 23% de las entidades tienen a todo su personal implicado en el alquiler.
 - Todas ellas son entidades grandes o medianas y gestionan el 27% del parque.
 - No siempre es una dedicación en exclusiva, pues solo dos de ellas, dos de las grandes, tienen toda su actividad centrada en el alquiler.
- El 57% de las entidades, que gestionan el 52% del parque, únicamente tienen la mitad de su personal o menos relacionado con el alquiler.

Esto hace pensar que más de la mitad de la dedicación de la entidad se centra en otras actividades ajenas al alquiler. Incluso más de la mitad de las entidades autonómicas y alguna de las grandes se incluyen en esta categoría con menos de la mitad de su personal implicado en el alquiler.

Porcentaje del personal de la entidad, implicado en el alquiler

% trabajadores/as implicados en el alquiler sobre el total	% entidades	Nº de viviendas	% de viviendas
Menos del 20%	19,2	2.353	3,0
Entre el 21 y el 50%	38,5	38.379	49,3
Entre el 51 y el 90%	19,2	15.784	20,3
El 100%	23,1	21.263	27,4
N: 26	100,0	77.779	100,0

IV. ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES

Prácticamente todas las entidades manifiestan tener organización por áreas o departamentos.

Entidades y áreas o departamentos

Sí			
Aéreas/departamentos	Nº entidades	% entidades	N
Económico contable	25	96,2	26
Gerencia	24	92,3	26
Técnico	24	92,3	26
Jurídico	22	84,6	26
Social	9	34,6	26
Calidad	8	30,8	26
Otras	16	61,5	26

Indicadores:

- Casi todas las entidades tienen un Departamento económico-contable.
- La mayoría posee una Gerencia y un Departamento técnico (92,3%), y un Departamento jurídico (84,6%).
- Sólo el 34,6% de las entidades posee un Departamento social.
- Sólo el 30,8% tiene Departamento de calidad.
- Sólo en un 19,2% de las entidades aparecen a la vez ambos departamentos: se trata de entidades grandes y una autónoma.

- El Departamento Social lo tienen dos quintas partes de las autonómicas, la mitad de las entidades grandes, un tercio de las medianas y una de las pequeñas.
- El Departamento de Calidad lo tienen sólo una de las entidades autonómicas, dos terceras partes de las grandes, un tercio de las medianas y ninguna de las pequeñas.

Muchas entidades han optado por señalar la respuesta “otras” donde dan cabida a departamentos o áreas que bien se podían haber incluido en algunas de las anteriores. Así se señalan áreas o departamentos como administrativo, comercial, gestión del patrimonio, comunicación y atención al público, vivienda, alquiler de viviendas vacías, recursos humanos, mantenimiento o rehabilitación.

En cualquier caso, más importante que tener o no un Departamento de calidad es tener en la organización procedimientos de gestión y evaluación típicos de los sistemas de calidad. De hecho, no llega a una cuarta parte las entidades que responden afirmativamente a cada una de las tres cuestiones planteadas: tienen Departamento de calidad, además procedimientos reglados para su organización y funcionamiento en el ámbito del alquiler, típicos de los sistemas de calidad y sistemas de evaluación de tales procedimientos. Son la mayor parte de las entidades grandes, pero solo una autonómica y una mediana. Sin embargo, la mayor parte de las entidades autonómicas tienen estos sistemas sin tener el correspondiente departamento de calidad.

Indicadores:

- Un 30,8% de las entidades tienen Departamento de calidad, pero el 73% tienen procedimientos de gestión típicos de los sistemas de calidad y un 50% tienen, además, sistemas de evaluación de tales procedimientos.
- Un 23% de entidades no tienen nada de esto o no responden a tales cuestiones.
 - Se encuentran entre ellas entidades pequeñas, pero también grandes y medianas.
- La mayor parte de las entidades realizan reuniones formales habitualmente (69,2%).
 - Lo hacen así casi todas las autonómicas y las entidades grandes y buena parte de las medianas y pequeñas.

- En el 28% no se hacen habitualmente reuniones formales o, directamente, no se hacen en ningún momento porque hay entre las áreas o departamentos una relación informal, fluida y constante.
 - En la mayor parte de los casos se trata de entidades muy pequeñas o con muy poco personal implicado en el alquiler.

Reuniones formales entre las distintas áreas o departamentos (o sus responsables)

	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
No se hacen reuniones formales porque hay una relación informal, fluida y constante entre las áreas o departamentos	7,7	681	0,9
No se hacen reuniones formales, habitualmente, porque hay una relación informal, fluida y constante entre las áreas o departamentos	19,2	7.538	9,7
Se celebran reuniones formales frecuentes	69,2	69.440	89,2
NC	3,8	120	0,2
N: 26	100,0	77.779	100,0

En la mayor parte de estas entidades el ritmo de reuniones es muy alto. En más del 55% los departamentos se reúnen una vez por semana o más. En el resto de las entidades también hay un alta frecuencia de reuniones salvo en una de ellas que hace reuniones trimestrales.

Parecen más habituales las reuniones entre las áreas o sus responsables que entre los profesionales de cada área. En poco más de un tercio de las entidades sí que se producen estas reuniones formales, especialmente en la mayor parte de las autonómicas y en la mitad de las grandes. En el 31% sólo lo hacen esporádicamente porque la relación entre ellos es fluida y constante. Efectivamente, se trata de entidades medianas y pequeñas.

Aún más ocurre cuando se trata del personal implicado en el alquiler. Ya se ha visto como, en la mayor parte de las entidades, el número de este personal implicado en el alquiler es reducido y, por lo tanto, la relación entre ellos debe ser fluida y constante, lo que no hace necesaria la celebración de reuniones formales entre ellos.

EL PARQUE DE VIVIENDA EN ALQUILER DE AVS

I. DIMENSIONES DEL PARQUE

II. ANTIGÜEDAD

III. UBICACIÓN TERRITORIAL

RESUMEN

PARA poder analizar la gestión de estas empresas en el campo del alquiler es importante tener alguna información sobre las características del parque que gestionan.

La dimensión del parque suele ser reducida, sobre todo, si se tiene en cuenta el territorio y la población a la que dirigen sus actividades de alquiler. El tamaño medio del parque está en torno a las 3.000 viviendas, pero en muchos casos está por debajo de las 400 viviendas.

Sin embargo se trata de un parque construido, en general, después de 1985. Un parque joven y de construcción muy reciente.

La mayor parte de las entidades tienen un parque en el que predomina la vivienda en alquiler, aunque también se encuentran situaciones de parques mixtos con vivienda de alquiler y de propietarios particulares, con ventajas e inconvenientes a la hora de gestionar estos parques.

Por último, nos ocuparemos de la distribución territorial de las viviendas. En general, las entidades consideran que su parque de viviendas está aceptablemente distribuido por todo el territorio del que se ocupan, con un grado de cobertura que es considerado aceptable. Por otra parte, no se detectan situaciones de alta concentración de este tipo de viviendas en ningún espacio particular del territorio. No se dan los problemas de formación de guetos, tantas veces denunciados en este tipo de viviendas sociales, especialmente en diversos países europeos.

I. DIMENSIONES DEL PARQUE

Algo menos de la mitad de estas entidades (42%) gestionan el 95% del parque analizado. Se trata de las entidades autonómicas y las que hemos llamado grandes.

El resto de las entidades, el 57,7%, únicamente gestionan el 5% de este parque de alquiler. Se podría hablar, pues, de minifundismo de estos parques de alquiler.

Tamaño del parque de alquiler por el número de viviendas de las entidades

Nº de viviendas	% entidades	Total viviendas	% viviendas
Entre 20 – 200	23,1	615	0,8
Entre 201 – 1.000	34,6	3.499	4,5
Entre 1001 – 6000	26,9	21.236	27,3
Entre 6001 – 24000	15,4	52.429	67,4
N: 26	100,0	77.779	100,0

Indicadores:

- El tamaño medio del parque de estas entidades es de 2.992 viviendas.
 - Las entidades autonómicas tienen un tamaño considerable (unas 10.793 viviendas de media) de acuerdo, lógicamente, con el territorio que deben atender.
 - Las entidades grandes tienen un parque medio de unas 3.300 viviendas.
 - El resto de entidades gestionan un parque mucho más pequeño: en torno a 400 o a 100 viviendas cada una las entidades medianas y pequeñas, respectivamente.

Se trata de parques muy reducidos, sobre todo si se tiene en cuenta que ninguna de estas entidades opera en ciudades de menos de 28.000 habitantes⁵.

Tamaño medio del parque por categoría de entidades

Categoría de entidades	% de entidades	Tamaño medio del parque
Autonómicas	19,2	10.793
Grandes	23,1	3.283
Medianas	34,6	389
Pequeñas	23,1	102
N: 26	100,0	2.992

Un tamaño de parque tan relativamente pequeño no parece resultado de que se hayan producido importantes procesos de venta en los últimos años. De hecho, poco más de una cuarta parte de las entidades (26,9%) han realizado ventas de viviendas de su parque de alquiler.

Venta del parque público por categoría de entidades

Categoría de entidades	% entidades que han realizado venta	N:
Autonómicas	40,0	5
Grandes	50,0	6
Medianas	22,2	9
Pequeñas	0,0	6
Todas las entidades	26,9	26

⁵ Según los datos del Censo de habitantes de 2011, las entidades pequeñas actúan en ciudades que tienen entre 28.000 y 90.000 habitantes, aunque una de ellas alcanza los 300.000. Las entidades medianas actúan en ciudades que tienen entre 80.000 y 400.000 habitantes. Las grandes lo hacen en ciudades que tienen más de 180.000 habitantes. Y las autonómicas pertenecen a Comunidades Autónomas con más de 1.000.000 de habitantes cada una de ellas.

Ninguna de las entidades pequeñas ha vendido viviendas. Apenas un 22,2% de las medianas y la mitad o menos entre las entidades grandes y las autonómicas. Todas ellas han vendido a sus propios inquilinos/as, salvo una entidad grande que lo ha hecho a fondos de inversión inmobiliaria.

De todas formas, estos procesos de venta de los parques públicos pueden ser un fenómeno creciente como consecuencia de la crisis económica y de las reformas legislativas en marcha (Tejedor, 2011, pp. 163 y 164).

Aunque no sabemos la cantidad de parque vendido ni sus características, todas las entidades que han vendido tienen parque antiguo, aunque reducido (menos del 15 ó 20%), salvo una de ellas que lo tiene más importante.

II. ANTIGÜEDAD

El concepto de antigüedad para un parque de viviendas, para unas viviendas en particular, es completamente relativo. En este estudio hemos establecido el corte temporal en 1985 porque entonces se aprobó el llamado decreto Boyer (Real Decreto-ley 2/1985, de 30 de abril, sobre Medidas de Política Económica) que liberaliza la regulación de los alquileres y supone un cambio cualitativo en el ámbito del alquiler en España. Que se califique de antiguo el parque de viviendas construidas antes de esa fecha es una valoración puramente operativa. No se puede decir que una vivienda con 25 años sea antigua y, sin embargo, lo vamos a utilizar provisionalmente.

Indicadores:

- El parque antiguo no supone más que un 17,3% de las viviendas de alquiler que gestionan todas las entidades.
 - El 76,92% de las entidades tienen un 20% o menos de parque antiguo.
 - El 26,9% no tienen ninguna vivienda construida antes de 1985.
 - Sólo en el 7,7% de entidades (una autonómica y otra mediana) el parque es prácticamente todo él anterior a 1985.

Antigüedad del parque de viviendas

Importancia de la vivienda construida antes del 85	% entidades	Nº de viviendas antiguas	% de viviendas antiguas sobre su parque
Ninguna vivienda anterior al 85	26,9	0	0,0
Menos del 10% de las viviendas	26,9	1.474	3,5
Entre el 10 y el 20% de las viviendas	23,1	2.995	16,3
Entre el 21 y el 45% de las viviendas	15,4	1.797	21,8
Más del 90% de las viviendas	7,7	7.228	99,8
N: 26	100,0	13.494	17,3

De acuerdo con los datos de la Encuesta de demanda de alquiler del Ministerio de Fomento (2003), la vivienda en alquiler construida antes de 1980 supone el 48,6% de la muestra analizada por el Ministerio. Que el parque de alquiler de nuestras entidades esté en torno al 17% por término medio quiere decir que se trata de un parque joven y de construcción muy reciente.

III. UBICACIÓN TERRITORIAL

Interesa analizar tres cuestiones en relación con la distribución del parque en el territorio. De enorme interés las tres de cara a la gestión de este tipo de parques:

- En primer lugar, si las viviendas de alquiler forman bloques homogéneos (todas las viviendas son de alquiler) o están integradas en mayor o menor medida con viviendas de propiedad de particulares, sometidas a la LPH.
- En segundo lugar, si el parque está mejor o peor distribuido en el territorio de actuación de la entidad. Es decir, el grado de cobertura de este tipo de viviendas de servicio público en todo el territorio de su competencia.

- Por último, si se producen fenómenos de concentración de este tipo de vivienda social en alguna zona particular del área de actuación de estas entidades de vivienda pública.

PREDOMINIO DE LAS VIVIENDAS EN CONJUNTOS DE ALQUILER.

No hay una opinión unánime sobre las ventajas o los inconvenientes de gestionar bloques de vivienda de alquiler en exclusiva o mixtos, donde haya tanto viviendas de alquiler como de propietarios particulares. En principio las mayores ventajas de los bloques o conjuntos de alquiler son la unificación de la gestión y administración y las economías de escala en el mantenimiento de las viviendas. Las desventajas claves, la falta de mixtura y el riesgo de creación de guetos. Los procesos que conducen a la situación mixta de combinación de viviendas en alquiler público y de propietarios particulares son muy variados como se verá más adelante.

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades (73%) tienen un parque de viviendas en el que predomina la vivienda en alquiler,
 - bien en exclusiva (11,5% de las entidades, aunque sólo el 1,1% de las viviendas),
 - bien con predominio del alquiler y alguna vivienda de propietarios particulares (61,5% de las entidades que gestionan el 83,5% del parque).
 - En esta situación se encuentran los parques de todas las entidades autonómicas menos una y de todas las entidades grandes menos una.
- La situación mixta, de equilibrio entre viviendas de alquiler y en propiedad, es reducida en cuanto a número de entidades,
 - sin embargo, se encuentran entre ellas una entidad autonómica y una de las grandes, lo que hace que el parque en esta situación alcance casi el 15% de las viviendas analizadas.

- La situación de viviendas de alquiler en conjuntos con predominio de vivienda en propiedad es prácticamente simbólica.
- Únicamente la señalan dos entidades, una mediana y otra pequeña, y sólo gestionan apenas 500 viviendas en total.

Forma de tenencia de las viviendas en relación con el entorno

Composición del parque de alquiler	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
Todas las viviendas de nuestro parque de alquiler están en conjuntos de viviendas de alquiler	11,5	875	1,1
La mayoría de las viviendas de nuestros parques están en conjuntos de alquiler, pero hay alguna en propiedad	61,5	64.922	83,5
Nuestro parque está en conjuntos donde hay tanta vivienda en propiedad como en alquiler	19,3	11.466	14,7
La mayoría de las viviendas de nuestro parque están en conjuntos de vivienda en propiedad	7,7	516	0,7
N: 26	100,0	77.779	100,0

Puede tener algún interés señalar que ninguna de las entidades que tienen sus viviendas exclusivamente en conjuntos de alquiler tiene viviendas antiguas. Sin embargo, las entidades que tienen sus viviendas en conjuntos mixtos, tienen todo o casi todo el parque antiguo o en torno al 20-30%. Seguramente, la mayor parte de las promociones más recientes son de conjuntos de alquiler y sólo con el tiempo se van produciendo la mixtura como resultado de las ventas o de los accesos diferidos a la propiedad, ya que todavía no ha podido darse el acceso a la propiedad por la opción de compra.

DISTRIBUCIÓN DE LAS VIVIENDAS EN EL TERRITORIO.

Valorar si un parque de viviendas está bien o mal distribuido en todo el territorio de referencia es un juicio cargado de enorme subjetividad. Se propuso en el cuestionario una escala de 1 a 5 para que cada entidad se situara en un punto de la escala: 1 significa que las viviendas del parque de alquiler están muy bien distribuidas en la mayor parte del territorio de intervención de la entidad (sea un municipio o sea una Comunidad Autónoma) y 5 significa que las viviendas están únicamente en una reducida parte del territorio.

Entraría dentro de lo esperado que las entidades con un parque de viviendas reducido y con una población a atender no inferior a 28.000 habitantes, como se ha señalado, consideraran que no pueden cubrir todo su territorio de referencia y que las grandes, en principio, estarían en mejores condiciones de hacerlo y lo valoraran en tal sentido. Sin embargo, atendiendo a las respuestas recogidas se pueden observar valoraciones en todas las direcciones.

Indicadores:

- El 46% valoran como aceptable la distribución de su parque por su territorio. Gestionan algo más de un tercio de las viviendas.
 - Son el 40% de las autonómicas, el 66% de las grandes, algunas medianas e incluso un tercio de las pequeñas.
- El 23,1% consideran buena su distribución. Gestionan el 52% de las viviendas analizadas.
 - Son tres autonómicas, dos medianas, pero también una pequeña.
- Un 15,4% de entidades consideran que sus viviendas están muy bien distribuidas por el territorio.
 - Es una entidad autonómica y dos medianas, pero también una de las más pequeñas.
- En la posición opuesta, la de menor cobertura de su territorio, hay dos entidades, una mediana y otra pequeña.

Distribución de las viviendas en el territorio

Distribución de las viviendas en el territorio	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
1 Muy bien distribuidas por el territorio	15,4	7.742	9,9
2 Bien distribuidas por el territorio	23,1	40.346	51,9
3 Aceptablemente distribuidas	46,1	27.240	35,0
4 Están mal distribuidas en el territorio	7,7	2.144	2,8
5 Están en una reducida parte del territorio	7,7	307	0,4
N: 26	100,0	77.779	100,0

CONCENTRACIÓN DE LAS VIVIENDAS EN EL TERRITORIO.

Una de las circunstancias tradicionales más negativas para la imagen pública de la vivienda social de alquiler ha sido las grandes aglomeraciones de tales viviendas en barrios, incluso en barrios enteros, generando problemas de formación de guetos, con procesos de marginalización y exclusión social, urbana y urbanística. Ha sido un fenómeno ampliamente reconocido en Europa, quizás no tanto en España y menos en tiempos recientes, salvo quizás en alguna ciudad concreta, pero nunca como un fenómeno generalizable. Entre otras cosas, el alquiler en España es ahora mismo muy reducido, como se ha visto, y el alquiler público prácticamente simbólico en la mayor parte de las ciudades españolas. Desde luego, en los últimos años, ya no se han hecho barrios enteros de promoción pública, precisamente por la experiencia nacional y, sobre todo, internacional acumulada. Esto no quiere decir que no subsistan áreas urbanas más o menos degradadas donde no necesariamente predomine la vivienda pública de alquiler.

En cualquier caso, se ha querido medir la percepción que tienen las entidades en relación con este fenómeno. Se ha ofrecido para esto una escala Likert en la que la posición 1 significa que no se produce concentración de las viviendas del parque de alquiler en ningún lugar y 5 significa que existe alta concentración de viviendas de alquiler en varias zonas del territorio.

Indicadores:

- En relación con el grado de concentración de sus viviendas de alquiler en el territorio, la mayor parte de las entidades están razonablemente satisfechas:
 - Para un 23% no se produce concentración.
 - Para otro 42% la situación es aceptable.
 - Suman el 65% de entidades y gestionan el 60% de la vivienda social analizada.
- Sólo otro 23% de entidades señalan cierto grado de concentración y únicamente 11,5% consideran que hay una alta concentración de viviendas sociales de su parque en su territorio.
 - Una entidad autonómica con un parque importante y bien distribuido, considera que hay zonas de alta concentración de vivienda social.
 - Dos entidades pequeñas con un parque muy pequeño perciben que lo tienen mal distribuido en su territorio y concentrado.

No parece en cualquier caso que se trate, ni mucho menos, de problemas de masificación y, menos, de formación de guetos, aunque sólo fuera porque el tamaño de ese parque no permite considerarlo como tal.

Concentración de viviendas sociales en el entorno urbano concreto

Escala de concentración de las viviendas	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
1 No se produce concentración de viviendas	11,5	734	0,9
2	11,5	5.898	7,6
3	42,3	40.237	51,7
4	23,1	23.505	30,3
5 Existe alta concentración de viviendas en varias zonas del territorio	11,5	7.405	9,5
N: 26	100,0	77.779	100,0



NUESTROS INQUILINOS E INQUILINAS

I. PERFIL DE NUESTROS INQUILINOS/AS

II. TAMAÑO DE LAS VIVIENDAS Y ADECUACIÓN A LOS HOGARES

III. EL ACCESO A LA VIVIENDA

IV. ADJUDICACIÓN DE LA VIVIENDA

V. ROTACIÓN

RESUMEN

¿QUIÉNES ocupan en este momento nuestras viviendas? ¿Todo tipo de población, sólo determinados colectivos o se produce una mezcla social que permite una mejor y mayor integración social?

Aunque la mayor parte de las entidades indican la presencia significativa de determinados colectivos entre sus inquilinos/as, en conjunto hay que decir que la mayor parte de los ocupantes son lo que llamamos población general, es decir, aquella que no tiene ninguna otra característica especial para estar en las viviendas públicas de alquiler que la de cumplir la condición de la limitación de renta establecida por la normativa específica. Cuando se hace referencia a la presencia significativa de determinados colectivos, se trata, sobre todo, de colectivos en riesgo de exclusión o de mayores y jóvenes.

Aunque el tamaño de los hogares españoles está disminuyendo, no se detectan problemas importantes de adecuación entre el tamaño de los hogares y el tamaño de las viviendas.

Quiénes tienen derecho de acceso a estas viviendas públicas de alquiler, viene determinado por la legislación correspondiente en cada momento.

Pero, además, se deben seguir determinados procesos no sólo para garantizar el derecho de acceso sino, también, el de adjudicación de las viviendas, tanto en primera ocupación como en segunda ocupación, resultado de los movimientos de rotación de los inquilinos/as. Lo más habitual es utilizar el sorteo o los baremos con distintos criterios de valoración.

Los movimientos de rotación en las viviendas de alquiler son muy reducidos y más frecuentes en las entidades pequeñas que en las mayores.

I. PERFIL DE NUESTROS INQUILINOS/AS

La vivienda de alquiler social, la vivienda protegida de alquiler, siempre ha estado dirigida a un sector de población definido fundamentalmente por la cuantía de sus ingresos que ha variado en el tiempo y siempre ha estado referida a indicadores como el Salario Mínimo Interprofesional (SMI) o, más recientemente, desde 2004, el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Además de esa característica, las políticas de vivienda han pretendido proteger de manera especial a determinados colectivos en riesgo de exclusión o susceptibles de sufrir determinadas limitaciones en su acceso al mercado de la vivienda. Por otra parte, las distintas Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos han podido tener líneas de actuación preferentes en sus políticas de vivienda.

La heterogeneidad de personas y grupos que ha podido acceder a estas viviendas a lo largo de la vida de estas entidades puede conformar colectivos de inquilinos/as con especiales dificultades de inclusión social y, en ocasiones, ha podido aumentar la complejidad de gestión de las propias viviendas por la fragilidad de buena parte de sus inquilinos/as.

Por otra parte, el reducido parque de viviendas que tiene la mayor parte de estas entidades y la importante demanda de alquiler social entre los sectores más desfavorecidos, somete a estas entidades a permanentes tensiones en su objetivo de garantizar el derecho a una vivienda digna a esos colectivos. Tensiones entre satisfacer las demandas de los más desfavorecidos y garantizar que las viviendas sociales no se conviertan en guetos de marginación y exclusión social.

Para valorar de alguna manera el grado de equilibrio que han logrado estas entidades entre estos dos objetivos se ha preguntado por las características de los inquilinos/as de las viviendas en el momento de realizar este estudio. Si se trata de lo que llamamos “población general”, es decir, aquella que no tiene ninguna característica diferenciadora para estar en estas viviendas, salvo la limitación en la renta que se establece oficialmente en cada momento. O predomina entre sus inquilinos población perteneciente a colectivos con características específicas sea la edad, ser joven o mayor, u otras como el riesgo de exclusión, la discapacidad, etc. Esto no querrá decir, en cualquier caso, que cuando se afirma que predomina la población general no haya en esas viviendas también población joven o mayor o en riesgo de exclusión. Sólo quiere decir que su presencia no es porcentualmente relevante en el conjunto o que no están en las viviendas por tener esas características particulares.

Indicadores:

- En el 30,8% de las entidades sus inquilinos/as son lo que hemos llamado población general.
 - Entre ellas están el 40% de las entidades autonómicas y la mitad de las grandes.
 - En conjunto supone casi una cuarta parte de la población de todas las viviendas.
- Por contra, el 69,2% de las entidades señalan entre sus inquilinos/as la presencia significativa, en mayor o menor medida, de determinados colectivos:
 - Jóvenes o mayores o ambos.
 - Otros colectivos que se caracterizan por su especial necesidad o vulnerabilidad.
 - En conjunto suponen el 76,2% de los inquilinos/as de estas entidades en las que predomina determinados colectivos y no población general.

Inquilinos/as de las viviendas de alquiler

Inquilinos/as de las viviendas	% entidades	Nº Viviendas/ inquilinos/as	% viviendas/ inquilinos/as
Toda la población de manera general	30,8	18.470	23,7
Toda la población, pero sobresalen determinados colectivos	57,7	52.229	67,1
Sobresalen, de manera especial, algunos colectivos	11,5	7.080	9,1
N: 26	100,0	77.779	100,0

De acuerdo con el porcentaje de entidades que señalan la presencia significativa de colectivos, esos son los resultados:

Indicadores:

- En aproximadamente tres cuartas partes de las entidades sobresalen los colectivos de jóvenes (78,5%) y mayores (71,4%).
- En un 50% sobresalen tanto los colectivos de personas en riesgo de exclusión como las personas discapacitadas.
- En porcentajes menores están las entidades que señalan como grupos significativos las familias monoparentales & monomarentales, las de víctimas de la violencia de género, etc.
- El colectivo que aparece en menos entidades (21,4%) es el referido a colectivos derivados de rehabilitaciones urbanísticas.

Colectivos de inquilinos/as por entidades

Colectivos de Inquilinos/as	% entidades	N:
Jóvenes	78,5	14
Mayores de 65 años	71,4	14
Riesgo de exclusión	50,0	14
Discapacitados/as	50,0	14
Familias monoparentales & monomarentales	42,8	14
Erradicación del chabolismo/realojo	35,7	14
Inmigrantes	35,7	14
Víctimas de la violencia de género	35,7	14
Minorías étnicas	28,5	14
Familias numerosas	28,5	14
Emergencia social	28,5	14
Rehabilitaciones urbanísticas	21,4	14

Sin embargo, si se analiza de acuerdo con la importancia que tienen dichos colectivos en esas entidades que los señalan con presencia significativa⁶, los resultados son bien distintos. Hay un vuelco total en los resultados. Pero hay que tener en cuenta dos advertencias. Una la explicada en el apartado metodológico inicial, y recordada en la nota a pie de página: estamos hablando de inquilinos pertenecientes a esos colectivos cuando debería hablarse de unidades de convivencia porque no se han contado las personas que viven en ellas. Otra advertencia es que estos colectivos son predominantes únicamente en las entidades que lo han señalado así y no en todo el conjunto de residentes en estas viviendas.

⁶ Aquí, como en otras preguntas en las que se pide el porcentaje de población de cada entidad de la que se habla, hemos hecho esta operación: hallar el número total de “inquilinos/as” que supone ese porcentaje sobre el total de viviendas, pero tomando como “universo” el número de viviendas de cada entidad y no el de inquilinos/as porque no lo conocemos en cada momento. A pesar de la falta de rigor cuantitativo, puede servir de aproximación para conocer estimativamente el volumen (en absoluto y en porcentaje) de población (viviendas = inquilinos/as) de la que estamos hablando.

Indicadores:

- El porcentaje de inquilinos/as más numeroso (39,2%) es el del colectivo en riesgo de exclusión.
 - Sólo lo indican la mitad de las entidades con un peso significativo.
 - Especialmente en dos entidades tienen más del 70% de estos inquilinos.
- Los colectivos de mayores y jóvenes, señalados por un alto porcentaje de entidades, sólo suponen entre el 16,4 y el 14,8% de los inquilinos/as de las viviendas.
 - Sólo una de las entidades grandes tiene un porcentaje significativo de estos grupos (entre el 20 y el 30%).
 - El resto de entidades que señalan a estos colectivos o son pequeñas o medianas y sus porcentajes no pasan del 50%.
- El resto de colectivos, aunque sean señalados por cierto número de entidades, no llegan a representar un volumen significativo. Son colectivos muy minoritarios en el conjunto de este parque de viviendas.

Colectivos de inquilinos/as por entidades y viviendas

Colectivos de Inquilinos/as	% entidades	Nº Viviendas = inquilinos/as	% viviendas = inquilinos/as
Riesgo de exclusión	50,0	9.128	39,2
Mayores de 65 años	71,4	3.819	16,4
Jóvenes	78,5	3.449	14,8
Minorías étnicas	28,5	2.340	10,1
Erradicación del chabolismo/realojo	35,7	1.490	6,4
Inmigrantes	35,7	1.137	4,9
Rehabilitaciones urbanísticas	21,4	784	3,4
Discapacitados/as	50,0	402	1,7

Familias monoparentales & monomarentales	42,8	244	1,0
Familias numerosas	28,5	219	0,9
Emergencia social	28,5	202	0,9
Víctimas de la violencia de género	35,7	45	0,2
N: 14		23.259	100,0

Una nota en relación con el concepto de “colectivo en riesgo de exclusión”. Evidentemente, no se ha pedido a las entidades una respuesta estadística medida técnicamente. Se trata simplemente de la valoración que hacen sobre la situación de sus inquilinos/as que consideran en riesgo de exclusión⁷.

La última Encuesta sobre condiciones de vida del INE, ofrece una tasa de pobreza para España del 20,7 o del 17,1 en nuestro caso⁸. Aquí aparece un porcentaje muy superior pero sólo es referido al conjunto de inquilinos/as pertenecientes a colectivos específicos y no se tiene en cuenta el conjunto de residentes en estas viviendas.

Una de las condiciones de las políticas de vivienda, por otra parte, para poder acceder a estas viviendas es la de disponer de una renta limitada y, como colectivo preferente, según el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, tener una renta por debajo del 1,5 del IPREM que, en 2010 era de 532,5 euros mensuales, es decir, 798,75 euros al mes como máximo.

⁷ Con frecuencia, en la literatura sociológica, se utiliza este término como equivalente al de pobreza (Laparra y Pérez Eransus, 2010). Así, se puede entender por “colectivos en riesgo de exclusión” aquellas personas o familias en situación de pobreza tal que, asociada a otras circunstancias, puede conducirles a procesos de exclusión social, es decir, a tener dificultades para acceder a los bienes y servicios de nuestra sociedad en igualdad de condiciones. En la Unión Europea se entiende por umbral de pobreza la situación de aquellas personas o familias cuyos ingresos anuales por unidad de consumo están por debajo del 60% de la renta mediana de un país o comunidad.

⁸ En 2010 la tasa de riesgo de pobreza era de 20,7% o de 17,1% con el alquiler imputado. El alquiler imputado se aplica a los hogares que no pagan un alquiler completo por ser propietarios o por ocupar una vivienda alquilada a un precio inferior al de mercado o a título gratuito. El valor que se imputa es el equivalente al alquiler que se pagaría en el mercado por una vivienda similar a la ocupada, menos cualquier alquiler realmente abonado. Asimismo se deducen de los ingresos totales del hogar los intereses de los préstamos solicitados para la compra de la vivienda principal. (INE, 2011)

II. TAMAÑO DE LAS VIVIENDAS Y ADECUACIÓN A LOS HOGARES

El tamaño de la familia española está en franco retroceso y, cada vez son más frecuentes las unidades familiares más pequeñas, de una sola persona o de dos. Mientras en 1900 el tamaño medio de la familia española era de 3,87 miembros y en 1960 era de 4, en 2001 era de sólo 3,07 miembros (Campo y Rodríguez-Brioso, 2002).

Una serie de fenómenos sociales impulsan en esta dirección y deberán considerarse por parte de los promotores de la vivienda pública en alquiler, pues el tamaño de la familia repercute directamente en el tamaño de los hogares que demandarán distintos tamaños de vivienda. Así, el tamaño medio de los hogares españoles ha pasado de 4 personas/hogar en 1945 a 3,6 en 1980 y a 3 en 2000 (Trilla, 2001, p. 25).

El tamaño medio de los hogares en Europa se ha reducido extraordinariamente. Según los datos de Eurostat (2010), el porcentaje de hogares de dos personas ha aumentado desde 1981. En cuatro países, el porcentaje de hogares de una o de dos personas ha pasado de en torno a un 60% a más del 70%. En España todavía estamos lejos de tales porcentajes, pero también se ha pasado de un 32% de ese tamaño de hogares en 1981 al 47% en 2008⁹.

Así que el número medio de personas por hogar se ha reducido lógicamente. Alemania y Dinamarca presentan el tamaño medio más bajo (2 personas por vivienda), mientras España tiene 2,7 en 2008 cuando tenía 3,6 en 1980.

Fenómenos como el envejecimiento de la población y el aumento de hogares de personas mayores viviendo solas o en pareja únicamente¹⁰ y los necesarios procesos de emancipación juvenil, las demandas de mayor movilidad de la mano de obra o, simplemente, el aumento de rupturas de pareja, ponen de manifiesto la necesidad de tener disponibles cada vez más viviendas o apartamentos de tamaño reducido (Jurado, 2006 e Inurrieta, 2010).

⁹ Según la *Encuesta sobre la vivienda en alquiler de los hogares en España 2006* (Ministerio de Fomento, 2006), en el 49,6% de estos hogares viven una o dos personas.

¹⁰ Según la Encuesta Mayores, 2010 del IMSERSO, el 16% de las personas mayores viven en hogares de una sola persona y el 47% en hogares de dos personas. Se trata de un fenómeno valorado como positivo y en alza, como señala Juan López Doblas (2005).

Como se verá más adelante, una parte de la oferta de estas viviendas va dirigida, precisamente a población mayor y joven que requeriría viviendas de tamaño reducido. Población mayor y joven que ya supone, al menos, el 31,5% de los actuales inquilinos/as.

Por otra parte, el reciente fenómeno de la inmigración impulsa demandas de vivienda en otra dirección. Las estadísticas muestran que el tamaño del hogar de los extranjeros es superior a la media del total de los residentes y que las viviendas que ocupan tienen una dimensión inferior a la media. Pero tanto sus estrategias de alojamiento a la llegada como las de mejora, una vez que se han asentado económicamente, les conduce a la demanda y ocupación de viviendas de tamaño superior. Como señala Jesús Leal (2010, p. 42) “el hecho de que en una parte elevada de los hogares de extranjeros convivan más de una familia y que estos hogares tengan una dimensión media bastante superior a los españoles, nos plantea que además de la demanda directa puede existir una demanda latente que se haga efectiva a medida que mejoren sus condiciones residenciales, al punto de suprimir esa convivencia con otras familias en la propia casa y a mitigar la elevada proporción de situaciones de hacinamiento existentes en la actualidad”.

En un reciente estudio llevado a cabo por Zaragoza Vivienda en una parte de su parque de alquiler (Sanz Cintora, 2007, p. 119), se reconoce que “la distribución de hogares por el tamaño de las viviendas parece la más adecuada posible”. Para añadir inmediatamente: “es tan escasa la diversidad de tamaños que necesariamente se producen situaciones que pueden resultar inadecuadas. Por una parte, hay un considerable número de hogares de cuatro miembros y más en viviendas de tamaño intermedio (entre 55 y 69 metros cuadrados); por otra parte hay hogares unipersonales y de dos miembros ocupando viviendas de unos 80 metros, lo que parece excesivo y de ahí las quejas de algunos de estos hogares (que desearían tener unas viviendas más pequeñas)” (Sanz Cintora, 2007, p. 119).

De acuerdo con estos datos que ponen de manifiesto cierta problemática en relación con el tamaño de las viviendas, se propuso en la encuesta esta pregunta: ¿considera adecuado el tamaño de sus viviendas a las necesidades de sus inquilinos/as? Pues bien, contrariamente a los supuestos sociológicos que se han apuntado, ninguna entidad necesita únicamente viviendas más pequeñas y, en general, no se manifiestan problemas importantes de adecuación entre el tamaño de las unidades de convivencia y el de las viviendas.

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades (69% con el 74% de las viviendas) no plantean problemas en relación con el tamaño de sus viviendas.
 - En este grupo están todas las entidades autonómicas, tres de las entidades grandes, y casi todas las medianas y pequeñas.
- Sólo dos entidades medianas echan en falta viviendas más grandes.
- Sólo un 19,2% necesitaría diversificar su oferta con más viviendas grandes y pequeñas.
 - En tal situación se encuentran dos entidades grandes, pero también una mediana y dos pequeñas que, en conjunto, suponen únicamente el 8% de las viviendas.
 - La mayoría de estas entidades tiene entre un 20 y un 40% de viviendas anteriores a 1985 y en torno a un 30 - 40% de personas jóvenes y mayores.

Adecuación del tamaño de las viviendas al tamaño de los hogares de los inquilinos/as

Adecuación del tamaño de las viviendas	% entidades	Nº viviendas	% viviendas
En general, hay buena adecuación	69,2	57.634	74,1
Nos faltan viviendas más pequeñas	0,0	0	0,0
Faltan viviendas más grandes	7,7	1.541	2,0
Necesitamos más viviendas tanto más grandes como más pequeñas	19,2	6.338	8,1
NS/NC	3,8	12.266	15,8
N: 26	100,0	77.779	100,0

III. EL ACCESO A LA VIVIENDA

No puede decirse que exista un régimen jurídico común que articule el derecho a la vivienda reconocido en la Constitución ni tampoco para tener derecho a este tipo de viviendas de alquiler a precio reducido. Como reconoce José María Escolástico (2011, p. 49) “el margen de diversificación de rangos normativos y de administraciones con capacidad jurídica de incidir en los procesos de adjudicación (demandantes de vivienda y criterios de adjudicación) es sustancialmente diverso. La cuestión previa que gravita sobre el régimen jurídico del alquiler de vivienda protegida –en sentido amplio por adscribirse a un parque inmobiliario calificado como de protección oficial o como bien patrimonial– es determinar que no existe una regulación específica que contemple el alquiler público”.

Hay que atender a la normativa genérica en relación con la vivienda de protección oficial y, en particular, en este momento al Plan de Vivienda 2009-2012 que establece, entre otras cosas (Tejedor, 2011, p. 175), la necesidad de estar inscrito en un Registro Público de demandantes de vivienda.

Indicadores:

- Todas las entidades tienen o están sometidas a un Registro de Viviendas,
 - bien sea general en el 70% de las entidades,
 - bien específico para el alquiler en el resto de los casos.
- En algo más de la mitad de los casos son Registros autonómicos.
 - En todas las entidades autonómicas.
 - En la mayor parte de las más pequeñas.
- En el resto son Registros municipales, especialmente en las entidades grandes y medianas.

Precisamente uno de los objetivos de estos Registros Públicos es garantizar la transparencia y la igualdad de oportunidades de acceso a la vivienda de protección oficial en

general y a la vivienda pública de alquiler en particular. Como complemento a estas políticas de transparencia van asociadas las políticas de publicidad y comunicación.

Por eso, estas entidades anuncian sus promociones por los medios habituales de información pública y, en algunos casos (en el 46%), además, anuncian sus promociones mediante campañas especiales de información en los medios de comunicación.

Solo una entidad municipal no lo hace porque se ocupa únicamente de la gestión de la vivienda de alquiler mientras que su Ayuntamiento se hace cargo de la promoción y adjudicación y, por lo tanto, de su publicidad.

Otra de las condiciones generales establecidas por el actual Plan de Vivienda 2009-2012 es, además de no tener vivienda, disponer de unos ingresos mínimos, que establecen las CC.AA., y no superar unos ingresos familiares máximos, que van a ser muy amplios, dependiendo del régimen de vivienda de alquiler al que se quiera acceder (art. 3,1).

Además, establece lo que llama colectivos preferentes y, por primera vez, se incluyen colectivos por criterios sociales y no sólo económicos (Aguerri, 2012) y que son los siguientes (art. 1,2):

- a) Unidades familiares con ingresos que no excedan de 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en adelante IPREM), a efectos del acceso en alquiler a la vivienda, y de 2,5 veces el mismo indicador, a efectos del acceso en propiedad a la vivienda.
- b) Personas que acceden por primera vez a la vivienda.
- c) Jóvenes, menores de 35 años.
- d) Personas mayores de 65 años.
- e) Mujeres víctimas de la violencia de género.
- f) Víctimas del terrorismo.
- g) Afectados por situaciones catastróficas.

- h) Familias numerosas.
- i) Familias monoparentales & monomarentales con hijos/as.
- j) Personas dependientes o con discapacidad oficialmente reconocida, y las familias que las tengan a su cargo.
- k) Personas separadas o divorciadas, al corriente del pago de pensiones alimenticias y compensatorias, en su caso.
- l) Personas sin hogar o procedentes de operaciones de erradicación del chabolismo.
- m) Otros colectivos en situación o riesgo de exclusión social determinados por las CC.AA.

En el caso de las entidades de nuestro estudio, casi un tercio habla de la población general como destinataria, siempre entendida la que tiene este derecho de acuerdo únicamente con las limitaciones de renta del Plan de vivienda 2009-2012 y las correspondientes normativas de las distintas CC.AA. El resto de las entidades señalan, además, a determinados colectivos como destinatarios preferentes de sus promociones y de sus viviendas. Tres entidades pequeñas solo ofrecen viviendas a determinados colectivos, mientras que la mayor parte de las entidades, sobre todo las grandes y las medianas, además de dirigirse a la población general, tienen distintas políticas de atención preferente a determinados colectivos, en general, mayores o jóvenes, personas en situación o en riesgo de exclusión.

IV. ADJUDICACIÓN DE LA VIVIENDA

Una vez definido quiénes tienen derecho y son candidatos para acceder, se debe establecer un procedimiento objetivo y transparente para adjudicar las viviendas disponibles, siempre escasas, para los demandantes legitimados, siempre mucho más numerosos.

Se pueden distinguir dos procedimientos, que pueden ser distintos o no, uno para el acceso a las viviendas nuevas, otro para el acceso a las viviendas ya usadas, en segunda o sucesivas ocupaciones.

Siguiendo las indicaciones de José María Escolástico (2011, pp. 55 y ss.), para las viviendas nuevas existen tres sistemas básicos de adjudicación, sin perjuicio de la mixtura de sistemas o la proposición de criterios de adjudicación por causas especiales o atípicas fruto de la potestad reglamentaria de las administraciones públicas:

- **Sorteo:** Son adjudicatarios los demandantes de vivienda censados a los que el sorteo (aleatoriamente) de una determinada promoción, o grupo de viviendas, les da el derecho de acceso.
- **Baremación:** Sobre unos criterios ponderados previamente, la suma de puntos de cada solicitante, una vez contrastadas sus circunstancias personales con los criterios objetivos previamente establecidos, determina el orden de acceso a la promoción.
- **Accesos extraordinarios:** Con el fin de remediar situaciones de especial necesidad de vivienda y los efectos que una carencia sobrevenida de hogar pueden originar en la unidad convivencial o el solicitante. Lanzamientos de vivienda, catástrofes, víctimas de la violencia de género, actos terroristas, etc. Se trata de dar respuesta a una situación urgente y perentoria.

Vamos a ver cómo se realiza en nuestras entidades el procedimiento de adjudicación. En primer lugar, en el **acceso a la vivienda nueva:**

Indicadores:

- Casi todas las entidades utilizan el sorteo como sistema fundamental de adjudicación de la vivienda nueva.
 - Algo más de un tercio de las entidades utilizan únicamente el sorteo.
 - Se trata, normalmente, de las mismas entidades que han señalado a la población general como destinataria de sus viviendas.
- El 38% utiliza el sorteo, con reserva de plazas para determinados colectivos.

- En unas pocas entidades se utilizan diversos modelos mixtos entre el baremo y el sorteo.
- Sólo una entidad de tamaño mediano utiliza el baremo como sistema exclusivo de adjudicación.

Cómo se realiza la adjudicación en promoción nueva o a estrenar

	% entidades
Mediante sorteo	34,6
Mediante sorteo con reserva de plazas para cupos de preferencia	38,5
Sólo mediante baremo	3,8
Sistemas mixtos entre baremo y sorteo	11,5
Tres posibilidades a elegir, preferentemente baremo	3,8
No se da el caso	7,7
N: 26	100,0

Cuando se utilizan baremos, es necesario determinar los criterios que se incorporan y la importancia relativa de cada uno de ellos.

El criterio de ingresos económicos es el que aparece en mayor número de entidades y el que tiene más valoración en conjunto. Los tres criterios siguientes tienen la misma valoración en conjunto, sin embargo es distinto el número de entidades que los señalan, lo cual quiere decir que, aunque la discapacidad y la dependencia aparezcan como criterio en más entidades, la importancia que le dan es menor. Sin embargo, la necesidad objetiva de vivienda es utilizada en menos entidades pero en conjunto le dan más importancia, aparece como más prioritario en esas entidades. El tamaño de la unidad familiar también es señalado por cuatro entidades y, sin embargo, tiene mucho menos peso que el anterior.

Criterios de preferencia utilizados en los baremos e importancia relativa

Tipo de criterios utilizados	% entidades	Frecuencias ponderadas ¹¹	% importancia relativa
Ingresos económicos	72,7	20	29,8
Necesidad objetiva de vivienda	36,4	11	16,4
Antigüedad en la ciudad o barrio	41,6	11	16,4
Discapacidad o dependencia	54,5	11	16,4
Nº de personas en la unidad de convivencia	36,4	7	10,4
Víctimas de Víctimas de la Violencia de Género	9,0	3	4,5
Edad	9,0	1	1,5
Antigüedad de la solicitud	9,0	1	1,5
Otras	18,0	2	3,0
N: 11			100,0

Además de estas formas ordinarias de adjudicación de las viviendas, la mayor parte de las entidades (77%) contemplan distintas situaciones de acceso extraordinario a la vivienda:

- Algunas hacen referencia expresa a la demanda o derivación desde las Alcaldías o las Concejalías de Servicios Sociales o, directamente, de los Servicios Sociales, en general. Incluso una entidad autonómica hace referencia a un convenio entre la entidad y la CC.AA. para atender determinados casos contemplados en dicho convenio.

¹¹ Las frecuencias ponderadas, aquí como en el resto de las tablas en las que aparecerá este concepto, es el resultado de multiplicar el número de veces que se señala un ítem por la inversa del orden de importancia que se le atribuye: si se pide señalar hasta cinco ítems por orden de importancia, se multiplica por 5 el señalado en primer lugar, por 4 el segundo, etc. Si se pide señalar hasta tres, el señalado en primer lugar se multiplica por tres y así sucesivamente. A los resultados les llamaremos importancia relativa.

- Otras entidades señalan situaciones de urgente necesidad, emergencia social o lo que alguna llaman carencia sobrevenida, por ejemplo, en casos de catástrofe natural, supuestos de víctimas de la violencia de género o terrorismo o desahucio judicial siempre que no sea por falta de pago.
- En un tercer apartado las entidades que aluden a necesidades derivadas de intervenciones urbanísticas municipales o, expresamente, a programas de realojo.
- Una entidad autonómica, en fin, se remite a la legislación autonómica que faculta a la Administración para adjudicar vivienda en caso de necesidad a determinados colectivos aunque no estén en el registro de solicitantes.

En cuanto a las **viviendas de segunda ocupación**, es decir, las que se encuentran en rotación, los sistemas de adjudicación pueden ser los mismos analizados con anterioridad, aún cuando existen también otros sistemas.

La mayor parte de las entidades (65,4%) utilizan los mismos criterios y sistemas de adjudicación que para la vivienda nueva. Solo, pues, un tercio utiliza otros criterios, en general, de urgencia social o especial necesidad para lo que la intervención de los trabajadores/as sociales es importante, incluyendo un informe social y considerando las situaciones de menores ingresos económicos.

En otros casos, previamente, se hace un proceso de casación o análisis de la adecuación de la vivienda vacía con los solicitantes o la lista de espera y se elige a la familia más adecuada para cada vivienda disponible.

V. ROTACIÓN

Hay que advertir, no obstante, que no es demasiado frecuente el acceso a estas viviendas de segunda ocupación o en rotación. Es un asunto que preocupa a los administradores de vivienda protegida, como señala José María Escolástico (2011, pp. 66 y 67), que tratan de implantar mecanismos para favorecer la rotación, a pesar de las actuales dificultades para lograrlo. Como señala el autor, la rotación “hace referencia a una cuestión que ocupa a los gestores de vivienda y que parte de la aspiración de satisfacer la necesidad de vivienda cuando dos variables influyen en el

resultado, gran demanda y oferta limitada. En este contexto se trata de que la oferta del alquiler protegido sirva para cubrir la demanda. La rotación en las viviendas, o sustitución del ocupante al agotamiento del ciclo contractual, no es sino un instrumento para favorecer y elevar las opciones de los demandantes en espera frente a la ciudadanía que ya ha podido disfrutar durante un quinquenio (o varios) de un recurso público de vivienda. Favorecer la rotación significa arbitrar un mecanismo, que siquiera en algunos supuestos, redirija el alquiler protegido a un proceso de itinerario vital, transitorio, hacia otros productos de vivienda (compraventa por ejemplo), eludiendo la consideración de la vivienda pública como un derecho vitalicio”.

En todas las entidades existe algún grado de rotación o sustitución de inquilinos/as. Otra cosa es la tasa o grado de rotación. En cualquier caso afecta siempre a menos del 20% de sus viviendas. En realidad está, casi siempre, por debajo del 10%.

Indicadores:

- Sólo dos entidades tienen el 15% o el 20% de sus viviendas en rotación.
- Casi una cuarta parte de las entidades tienen entre el 8 y el 5%.
- Algo más de dos tercios de las entidades tienen menos de 5%.

La rotación media que se da en estas entidades es considerablemente reducida. Apenas entran en este proceso el 2,3% de todas las viviendas del parque estudiado y en un porcentaje casi inversamente proporcional al tamaño del parque de las entidades.

Indicadores:

- El 8% de las entidades (las más pequeñas) que gestionan únicamente el 0,2% del parque estudiado tienen el 16% de su parque en rotación.
- El 16% de las entidades que gestiona el 60% del parque, solo tienen un 0,8% de su parque en rotación.

Tasa de rotación de las viviendas por entidades y por tamaño

Tasa de rotación	% de entidades	Nº viviendas	% viviendas	Viviendas rotación	% rotación
Entre el 20 y el 15 %	8,0	146	0,2	24	16,4
Entre el 8 y el 5%	24,0	7.490	9,8	587	7,8
Entre el 4,9 y el 3%	32,0	13.960	18,2	556	4,0
Entre el 2,9 y el 2%	20,0	9.319	12,2	258	2,8
Menos del 2%	16,0	45.698	59,6	372	0,8
N: 25	100,0	76.613	100,0	1.797	2,3

Si se analiza por categorías de entidades, las autonómicas son claramente las que menos viviendas ofrecen en rotación: 1,1% de su parque; y las más pequeñas las que ofrecen mayor porcentaje de sus viviendas en esta modalidad: 7,2%; las entidades grandes y medianas ocupan una situación intermedia, pero siempre con una tasa de rotación muy reducida.

Tasa de rotación de las viviendas por categoría de las entidades

Categoría entidades	Nº viviendas	% viviendas	Nº viviendas en rotación	% de viviendas en rotación
Entidades autonómicas	53.967	70,4	607	1,1
Entidades grandes	18.532	24,2	1.010	5,4
Entidades medianas	3.499	4,6	146	4,2
Entidades pequeñas	615	0,8	44	7,2
Total	76.613	100.0	1.797	2,3

Indicadores:

- Las autonómicas suman el 70% del parque pero sólo el 33,7% del parque en rotación.
 - Su participación en el parque se multiplica por 0,5 en su participación en la rotación total.
 - Sin embargo, las entidades pequeñas multiplican por 3 su importancia en el conjunto del parque en rotación.

CAUSAS MÁS FRECUENTES DE LA ROTACIÓN.

El 80% de las entidades señalan la salida voluntaria como la causa más frecuente y más importante. Sólo algunas entidades medianas y una pequeña no señalan esta causa de rotación. Para algunos inquilinos/as pues, la vivienda de alquiler público es un recurso temporal que abandonan una vez que son capaces de acceder a otro tipo de vivienda por sus propios medios.

Sin embargo, la segunda causa de salida de estas viviendas, señalada por menos entidades que la anterior pero con una importancia tan alta son los procedimientos de desahucio. Como se verá más adelante, no se trata de un problema grave en estas entidades, pero es significativo que sea considerado como causa de rotación para el 72% de las entidades y suponga el 28,3 de las razones aludidas por orden de importancia. Además, algo más de la mitad de las entidades indica la finalización del contrato sin renovación, aunque sólo supone el 19,1% en el orden de la importancia que le atribuyen las entidades. No se pidió que especificaran las causas pero debe ser, bien porque ya no cumplen los requisitos y se tienen que ir, bien porque es la entidad la que no les renueva por distintas causas que deben tener relación con incumplimientos de la normativa de la entidad. El momento de final del contrato se aprovecha para solucionar situaciones que no se pueden resolver social ni jurídicamente. En este caso, se trataría de otra causa no voluntaria y forzada de salida y de rotación.

Causas más habituales de rotación e importancia relativa

Causas rotación	% entidades	Frecuencias ponderadas	% importancia relativa
Salida voluntaria	80,0	44	28,9
Por desahucios	72,0	43	28,3
Finalización contrato sin renovación	60,0	29	19,1
Fallecimiento del inquilino	48,0	20	13,2
Inadecuación de la vivienda	24,0	9	5,9
Realojo	12,0	5	3,3
Otros	4,0	2	1,3
N: 25			100,0

Casi la mitad de las entidades señalan el fallecimiento del inquilino, aunque le den menos importancia que a otras causas. Puede añadirse a esta causa la señalada por una entidad entre otras: el mutuo acuerdo para ser trasladado a una residencia de la tercera edad como la segunda causa de rotación. Una y otra causa pondría de manifiesto el envejecimiento de los inquilinos/as de este parque, aun no siendo las entidades que tienen el colectivo de mayores entre sus colectivos predominantes, las que señalen ahora esta circunstancia entre las causas del movimiento de sus inquilinos/as.

La inadecuación de la vivienda que señala una cuarta parte de las entidades, aunque con un nivel bajo de importancia, tampoco es señalada especialmente por aquellas entidades que manifestaron anteriormente que necesitaban viviendas de otro tamaño en su parque, más adaptado a las necesidades de sus inquilinos/as.

Quizás una de las formas de mejorar y estimular la rotación en estas viviendas sería mediante revisiones periódicas de las condiciones o requisitos que deben acreditar los Inquilinos/as de las viviendas. Efectivamente es lo que hacen la mayor parte de estas entidades.

Más de las tres cuartas partes de las entidades realizan revisiones periódicas a todos los inquilinos/as. En muy pocos casos lo hacen anualmente pero de manera aleatoria a un porcentaje de inquilinos/as, por el tamaño del parque. Otra entidad grande solo lo hace en los casos de realojo para los que tiene un programa de seguimiento social y, por fin, otra entidad grande no tiene esa competencia que ejerce en su ámbito una entidad superior.

Sólo, pues, dos entidades pequeñas no tienen estas revisiones quizás porque su parque es tan reducido que no sea necesario este programa de revisiones.

Revisiones periódicas sobre los criterios para ocupar la vivienda en alquiler

	% entidades
Sí, con carácter general e individualmente a todos los inquilinos/as	77,0
Sí, pero con carácter aleatorio a un porcentaje cada año	7,7
No	7,7
Otra respuesta	7,6
N: 26	100,0

La mayor parte de estas entidades realizan las revisiones, como mínimo, cada cinco años, tal como establece la LAU (29/94, 9). Pero hay algunas entidades que lo hacen más frecuentemente, incluso anualmente o a los vencimientos de las prórrogas.

El objetivo de estas revisiones es, en primer y principal lugar, la renovación y prórroga del contrato (62%) y, en segundo lugar, ajustar la renta de alquiler (33%). Son los objetivos señalados por más entidades y a los que dan más importancia. La rescisión del contrato, a pesar de ser señalado por un 42% de las entidades, le dan muy poca importancia todas ellas.

De acuerdo con el número de entidades que señalan cada objetivo y la importancia que le dan:

Indicadores:

- el primer motivo u objetivo de las revisiones periódicas es la renovación y prórroga del contrato supone el 62%,
- el segundo, ajustar la renta de alquiler, el 33%,
- el tercero, la rescisión del contrato, un 5%.

— 42% de entidades señalan este motivo pero le dan muy poca importancia.

Otras respuestas hacen referencia a valorar el adecuado mantenimiento de la vivienda, hacer el seguimiento social de los vecinos/as o a la detección de situaciones irregulares, y algunas entidades utilizan la revisión para la actualización del censo de inquilinos/as.

LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL PARQUE DE VIVIENDAS

I. INTRODUCCIÓN

II. LAS RENTAS DE ALQUILER

III. LOS IMPAGOS Y SUS CAUSAS

IV. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS CONTRA EL IMPAGO

V. LOS DESAHUCIOS COMO ÚLTIMO RECURSO

RESUMEN

LA gestión económica de un parque público de alquiler está siempre sometida a una tensión entre dos objetivos irrenunciables: la necesidad de garantizar una vivienda digna a los/as inquilinos/as en condiciones asequibles a su capacidad económica, en general limitada, y la obligación de presentar una cuenta de resultados equilibrada que garantice la continuidad de la actividad económica de la empresa o entidad.

En este capítulo se analizan los problemas relativos a esta gestión económica, especialmente los relacionados con los impagos y con los desahucios.

Para realizar una aproximación a las rentas de alquiler que se pagan, se ha preguntado por el rango de rentas más bajas y más altas que afectan siempre a muy pocos inquilinos/as. Ambos son muy amplios por la diversidad de circunstancias presentes en estas entidades. Los datos obtenidos no reflejan la realidad de las rentas que perciben las empresas públicas que oscila entre 150 y 400 € para el 70% de las empresas, dependiendo del tamaño y la ciudad donde se ubican las viviendas.

Los impagos son un fenómeno presente en todas estas entidades. Aunque ni el volumen ni los porcentajes de la mayor parte de las entidades son considerables, el aumento detectado en los últimos años puede conducir a situaciones delicadas en algunas de estas entidades. Todas las entidades tienen distintas estrategias y toman medidas tanto de largo alcance como de gestión ordinaria con notables resultados.

Como última medida, si es necesario, se llega a los desahucios. Pero ni todos los impagados concluyen en desahucios porque la mayor parte terminan siendo pagados, ni todos los desahucios iniciados se ejecutan porque la mayor parte de ellos se suspenden, generalmente cuando el moroso paga o se marcha de la vivienda.

La gestión de todos estos procesos suele estar rigurosamente pautada y la decisión final se toma, en general, de forma colectiva entre las áreas o responsables económicos y sociales, aunque la decisión final esté reservada al correspondiente órgano directivo.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio comparado de las políticas de los parques públicos de viviendas sociales en alquiler de los Estados miembros de la Unión Europea ha permitido identificar dos lógicas opuestas en cuanto a las modalidades con las que se fijan los niveles de renta y se orientan las políticas de gestión económica de estos parques, tal como recogía AVS en su Boletín 51 (AVS, 1998, p. 2)¹²:

- **Una lógica económica:** que establece las rentas en función de que su cuantía debe permitir equilibrar la explotación del parque de viviendas de un modo duradero, es decir que debe ser fijado en función de parámetros económicos según las cargas financieras (reembolso de los préstamos, gastos de gestión diaria, mantenimiento, asignaciones para reparaciones de gran envergadura,

¹² Se puede ver un análisis similar en Carme Trilla (2001, pp. 74 y ss.).

etc.). Esta lógica, que hoy en día es la dominante, se basa en el principio de que las entidades (públicas o privadas) para ser independientes tienen la obligación de equilibrar sus cuentas de explotación y, en principio, cualquier minoración del alquiler debe ser compensada con una minoración de los costes o con una ayuda pública a la inversión, que bien puede establecerse mediante una ayuda otorgada directamente al inquilino (prestaciones para la vivienda), o bien subvencionando una parte del alquiler facturado por el organismo según múltiples criterios.

- **Una lógica política:** esta lógica preconiza el efecto político a corto plazo de ofrecer viviendas sociales con rentas bajas, cuyo nivel depende de los ingresos del adjudicatario, relegando a un segundo plano las consideraciones económicas (equilibrio general del sistema) y su permanencia, es decir, la capacidad de que esta acción pueda realizarse durante mucho tiempo. Esta lógica, que hoy por hoy es propia del sector público en un sentido estricto, está en vías de desaparición, puesto que ya no responde a los actuales criterios de utilización de los fondos públicos y conduce a un callejón sin salida en lo referente a una gestión duradera del parque de viviendas (carencias en el mantenimiento y la rehabilitación debido a la insuficiencia de ingresos). Esta lógica se apoya en actores públicos o privados cuyo déficit de explotación crónico se ve compensado, por lo general, mediante subvenciones puntuales de las autoridades públicas que los controlan, sin que dichas subvenciones revistan un carácter sistemático, lo que lleva a eximir de responsabilidades a los órganos de gestión de este parque estructuralmente deficitario.

Esta dualidad en la práctica no es tan radical pero es real. Hoy día se puede observar un proceso general de reforma de los parques públicos de viviendas en alquiler, que tiende a establecer puentes entre la lógica política y la lógica económica.

En este capítulo nos vamos a ocupar de analizar la gestión económica del parque de alquiler de estas entidades. También ellas sufren la tensión entre la necesidad de garantizar una vivienda digna a sus inquilinos/as en condiciones asequibles a su capacidad económica, en general limitada, y la obligación de presentar una cuenta de resultados equilibrada que garantice la continuidad, la sostenibilidad económica y financiera de la propia entidad, en línea con la lógica económica señalada.

II. LAS RENTAS DE ALQUILER

Como se ha visto, la mayor parte de estas entidades no tiene el alquiler como su actividad principal. Sin embargo, la gestión del alquiler público debe ser equilibrada para hacerla sostenible y cumplir mejor la función pública de ofrecer vivienda digna y asequible a la población.

De acuerdo con los datos que han facilitado las entidades, la situación es aceptable en general.

Indicadores:

- Sólo un 31% de entidades ofrecen un saldo negativo entre sus ingresos y gastos vinculados al alquiler.
- Para el 58% los resultados son buenos, es decir, equilibrados (27% de las entidades) o positivos (31%).

Saldo de resultados entre ingresos y gastos en la gestión económica del alquiler

Saldo	% entidades
Positivo	31,0
Equilibrado	27,0
Negativo	34,0
NC	8,0
N: 26	100,0

Aparentemente, los resultados de la gestión económica del alquiler son más positivos en las empresas medianas y pequeñas.

Indicadores:

- El 44% de las entidades medianas y el 49% de las pequeñas tienen saldos positivos.
- El 67% de las entidades grandes tienen resultados equilibrados, pero en ningún caso positivos.
- Las entidades autonómicas son las que ofrecen unos resultados más negativos.
 - La antigüedad de su parque, heredado en algunos casos, y la dispersión territorial de sus viviendas contribuyen sin duda a una gestión más complicada.

La cuenta de resultados del alquiler por categoría de entidades

Categoría entidad / Saldo	Autonómica %	Grande %	Mediana %	Pequeña %	Total %
Positivo	20,0		44,3	49,0	31,0
Equilibrado		67,0	22,3	17,0	27,0
Negativo	60,0	33,0	33,4	17,0	34,0
NC	20,0			17,0	8,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En cualquier caso, los saldos registrados no son de tamaños importantes, salvo excepciones, y no se ha encontrado relación significativa con ninguna de las variables consideradas.

Indicadores:

- Tanto los saldos positivos como los negativos son muy reducidos: por debajo del 4% en dos terceras partes de las entidades.
 - pero hay un 25% de estas entidades con saldos positivos de en torno al 10%.
 - y un 22% de estas entidades con saldos negativos que pueden estar por encima del 25%.

- La mayoría de las entidades que tienen resultados equilibrados dedican al alquiler menos del 15% de sus ingresos y de sus gastos.
- Aunque casi un 29% de ellas sólo se dedican al alquiler.

LAS RENTAS DE ALQUILER: CUANTÍAS MÍNIMAS Y MÁXIMAS E INQUILINOS/AS AFECTADOS.

Las rentas de alquiler, la cantidad que pagan los inquilinos/as por disfrutar del uso de esta vivienda pública, son una de las bases de la buena gestión económica del parque de alquiler de estas entidades. Sin ignorar la propia gestión e incluso el comportamiento y la responsabilidad de los inquilinos/as, como se verá.

Las rentas de alquiler público siempre han sido definidas normativamente, en función de una serie de parámetros, entre otros el régimen de vivienda (Especial, General o Concertado), el tamaño de la misma, su antigüedad o las políticas de precios mínimos que pueden establecer las Comunidades Autónomas y de máximos en las normas generales.

Ante la dificultad de conocer exactamente las cantidades que abonaban cada uno de los inquilinos/as, se optó por conocer entre qué márgenes de rentas de alquiler mínimas y máximas se movían las entidades.

Se ha preguntado cuál era el alquiler más bajo y el más alto de cada entidad y qué porcentaje aproximado de inquilinos/as pagaba tales alquileres mínimos y máximos.

Con los datos aportados por las entidades, se ha calculado la cantidad total de inquilinos/as que supone el porcentaje que nos han dado en cada caso.

Partimos para ello del número total de viviendas que tiene cada entidad y hemos operado con él aunque somos conscientes de que nunca todo el parque está ocupado. No obstante, el análisis ofrece una cierta aproximación sobre las cuantías máximas y mínimas que perciben estas entidades de esos inquilinos/as y sobre la cantidad de inquilinos/as, aproximadamente, que se ven afectados por tales rentas de alquiler.

Las **rentas más bajas de alquiler** que tienen estas entidades pueden llegar a ser muy reducidas, prácticamente simbólicas. No hay que olvidar el tipo de población a la que van dirigidas. Una población que no tiene acceso al mercado de la vivienda y que debe ser protegida por los sistemas públicos sin poner en riesgo por ello la sostenibilidad y viabilidad económica de estas entidades. Las rentas más bajas van desde 0,5 hasta 278 euros al mes.

Indicadores:

- Sólo una entidad tiene esa renta mínima de 0,5 y afecta a muy pocos de sus inquilinos/as.
- Sólo otra entidad tiene una renta mínima de 278 euros, aunque en este caso afecta al 80% de sus inquilinos/as.
- En conjunto, las rentas de alquiler más bajas (entre 0,50 y 278 euros al mes) afecta únicamente al 13,8% del conjunto de inquilinos/as.
- Sólo un 13,5% de los inquilinos/as pagan rentas por debajo de 100 euros al mes.

Si se observa con detalle, las cuantías más altas y más bajas de estas rentas “mínimas” de alquiler afectan a muy pocas viviendas y la mayor parte de ellas se agrupan en las cuantías que van de 11 a 100 euros mensuales.

Indicadores:

- Un 30,7% de entidades tienen rentas de 10 euros o menos.
 - Afectan únicamente al 0,7% de las viviendas del conjunto del parque.
- Un 15,4% de entidades tienen rentas mínimas relativamente altas, entre 200 y 300 euros.
 - Afectan únicamente a 105 inquilinos/as, apenas 0,1% de todo el parque de viviendas.

- La mayor parte de los inquilinos/as que pagan rentas mínimas, abonan entre 11 y 50 euros al mes.
 - Ocurre en el 27% de las entidades.
 - Afecta al 9,8% del total de inquilinos/as de las entidades.

Rentas de alquiler mensual más bajas y porcentaje de inquilinos/as que las abonan

Renta mensual mínima	% entidades	Nº de viviendas = inquilinos/as que pagan esa renta ¹³	% viviendas = inquilinos/as que pagan esa renta mínima
Entre 0,50 y 10	30,8	473	0,6
Entre 11 y 50	26,9	7.631	9,8
Entre 51 y 100	11,5	2.369	3,1
Entre 101 y 200	11,5	159	0,2
Entre 201 y 300	15,4	105	0,1
NC	3,8		
N: 26	100,0	10.737 / 77.620	13,8

Nota: se ha descontado del total de viviendas las de la entidad que no responde.

No se encuentra ninguna relación entre la renta mínima y ninguna otra variable controlada. Se dan cuantías mínimas, bajas o altas, igual en entidades autonómicas que en grandes o pequeñas. En concreto, algunas de las más bajas se dan en entidades grandes y autonómicas y algunas de las más altas (de estas rentas de alquiler más bajas) en entidades pequeñas de ciudades intermedias o pequeñas.

¹³ Aquí, como en otras preguntas en las que se pide el porcentaje de población de cada entidad afectado por cada cuestión en concreto, hemos hecho esta operación: hallar el número total de inquilinos/as que supone ese porcentaje sobre el total, como señalan las entidades, pero tomando como universo el número de viviendas que da cada entidad y no el de inquilinos/as porque no lo conocemos en cada momento. Pero puede servir de aproximación para conocer con más exactitud el volumen (en absoluto y en porcentaje) de población (viviendas/inquilinos/as) de la que estamos hablando.

Tener más o menos parque antiguo no añade información relevante. Entre las entidades que tienen las rentas más bajas aparecen algunas con importantes porcentajes de parque antiguo, incluso con todo el parque antiguo; pero también hay entidades con el 15% de parque antiguo en el tramo de rentas mínimas más altas.

Como se ha señalado, hay multitud de variables que influyen en la cuantía de las rentas de alquiler, desde el régimen de vivienda hasta la antigüedad o el tamaño. Pero, finalmente, son las orientaciones de política de bienestar social de las administraciones las que determinan los márgenes de actuación dentro de garantizar la sostenibilidad económica de la entidad.

Las **rentas de alquiler más altas** van desde los 200 euros hasta los 728. Todas ellas afectan a muy pocos inquilinos/as.

Indicadores:

- Únicamente el 4% del conjunto de los inquilinos/as pagan estas rentas más altas.
- El porcentaje más alto corresponde a 2,1% de los inquilinos/as que pagan unas rentas entre 501 y 600 euros y afecta al 19,5% de entidades.

Rentas de alquiler mensual más altas y porcentaje de inquilinos/as que las abonan

Renta mensual máxima	% entidades	Nº viviendas = inquilinos/as que pagan esa renta	% viviendas = inquilinos/as que pagan esa renta máxima
Entre 200 y 350	19,2	49	0,07
Entre 351 y 400	15,4	661	1,00
Entre 401 y 500	23,1	489	0,71
Entre 501 y 600	19,2	1.385	2,10
Entre 601 y 750	15,4	36	0,05
NC	7,7		
N: 26	100,0	2.620 /66.063	3,93

Nota: se ha descontado del total de viviendas las de las entidades que no responden.

Tampoco aquí se puede encontrar ninguna relación explicativa: las dos rentas más altas se encuentran en una entidad grande y en otra de las más pequeñas. Las más bajas de estas rentas altas las encontramos en entidades autonómicas y en entidades pequeñas de ciudades pequeñas. Las entidades que tienen más porcentaje de parque antiguo son las que tienen las rentas de alquiler en los tramos más bajos. Pero hay entidades con el 15 y el 20% de parque antiguo en los tramos más altos de estas rentas.

Es importante remarcar que al preguntar solo cuáles eran las rentas mínimas y máximas y no por las rentas medias, la información obtenida no refleja la realidad de las rentas que perciben las empresas públicas. El 70% están en una franja que oscila entre 150 y 400 € dependiendo del tamaño y la ciudad donde se ubica la vivienda.

III. LOS IMPAGOS Y SUS CAUSAS

Si las cuantías que se cobran es un tema importante en la gestión del alquiler, no lo es menos la estrategia elegida para lograr la máxima eficacia en su cobro.

Todas las entidades menos una utilizan la domiciliación bancaria como sistema de cobro del alquiler: la mayor parte de ellas (70%) como único sistema; el resto utilizan este sistema de forma generalizada, pero, además, una parte de los cobros los realizan mediante cobrador o, en menor medida, de otras formas no especificadas.

Sea como sea el cobro del alquiler, se producen impagos, es decir, retrasos en el cobro mensual del alquiler. Es algo que han padecido todas las entidades, en concreto durante el ejercicio de 2010 sobre el que se pregunta. No parece un problema importante con carácter general, pero puede serlo para un grupo de entidades a las que debe consumir muchas energías la gestión.

Indicadores:

- Un 11,6% de impagados en el conjunto del parque,
- que puede llegar al 30 o el 50% en algunas entidades.

En la mayor parte de los casos los impagados han sido muy pocos en números absolutos. Incluso cuando aparecen más de 120 impagados en el 23% de las entidades, se trata siempre de entidades grandes y, por lo tanto, representan porcentajes bajos para el conjunto de su parque.

Número de recibos impagados de la entidad

Cantidad de recibos impagados	% entidades
Entre 0 y 30	38,5
Entre 31 y 70	15,4
Entre 71 y 120	19,2
Más de 120	23,1
NC	3,8
N: 26	100,0

Efectivamente, si se suman todos los impagados que reconocen las entidades, alcanzan la cantidad de 6.299, es decir, el 8% de todo el parque. Teniendo en cuenta que una de las entidades no aporta los datos sobre este tema, el porcentaje en relación con el total del parque del que se ha obtenido información sería algo superior, el 11,6% de impagados del total del parque registrado. Pero en un reducido número de entidades la media de impagados alcanza un 35,4%, lo que parece un porcentaje importante con las consecuencias negativas que debe tener para la buena gestión del parque.

Porcentaje de impagos sobre el total de contratos existentes en 2010

% de impagados	% entidades	% viviendas gestionadas por esas entidades	Nº inquilinos/as impagos	% inquilinos/as impagos
Entre 0 y 10%	57,7	67,6	2.400	6,5
Entre 11 y 20%	19,2	25,5	2.575	18,5
Entre 30 y 50%	19,2	6,9	1.324	35,4
NC	3,8			
N: 26	100,0	100	6.299	11,6

Indicadores:

- En el 57,7% de las entidades, los impagados no han ido más allá del 10% del total de inquilinos/as.
 - Gestionan algo más de dos terceras partes de todo el parque.
 - Son entidades tanto grandes como medianas o pequeñas.
 - Tienen, por término medio, 6,5% de impagados.
- Hay un grupo de entidades en el que el porcentaje de impagados es ligeramente más alto, entre el 11 y el 20%.
 - Gestionan el 25% del parque.
 - Sus impagados alcanzan el 18,5%, por término medio.
- Sólo en otro 19% de entidades los impagados son más importantes, entre el 30 y el 50%.
 - Gestionan sólo el 7% del conjunto del parque.
 - Están representadas todas las categorías: autonómicas, grandes, medianas y pequeñas.
 - Como media tienen un 35,4% de impagados.

Es importante ver si los impagados se producen entre determinados grupos de inquilinos/as para poder establecer estrategias específicas y más eficaces. Sin embargo, no parece que sea ese el caso.

Se ha preguntado a las entidades que indiquen entre qué sectores de población se suelen producir con más frecuencia los impagados y que dieran el porcentaje aproximado de estos impagados para cada grupo. Con los datos aportados por las entidades, se ha calculado el número de viviendas/inquilinos/as que supone en cada grupo y en cada entidad para deducir los datos absolutos y relativos en cada grupo de población.

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades (52%) señalan que los impagados se producen en “cualquier grupo de población”.
 - 28% de entidades marcan únicamente este grupo y, por lo tanto, el 100% de sus impagados lo atribuyen a cualquier grupo de población.
 - 12% de entidades lo señalan únicamente entre el 60 y 70% de los casos.
 - En conjunto, el 38,5% de los impagados de todas las entidades se producen entre “cualquier grupo de población”.

Sectores de población e Impagos de las Rentas

Sectores de inquilinos/as impagos	% entidades	Nº inquilinos/as	% inquilinos/as
Cualquier grupo de población	52,0	2.427	38,5
Unidades familiares de rentas bajas	36,0	2.062	32,7
Unidades de convivencia con problemas de desempleo	20,0	410	6,5
Procedentes de erradicación del chabolismo o de realojo	12,0	144	2,2
Jóvenes	20,0	69	1,0
Familias monoparentales & monomarentales	8,0	67	1,0
Emergencia social	8,0	48	0,7
Procedentes de rehabilitaciones urbanísticas	4,0	47	0,7
Minorías étnicas	4,0	20	0,3
Inmigrantes	8,0	12	0,2
Mayores de 65 años	4,0	5	0,1

Unidades de convivencia numerosas	4,0	4	0,1
Discapacitados/as o con movilidad reducida	0,0	0	0,0
Víctimas de la violencia de género	0,0	0	0,0
NC	12,0	984	16,0
N: 25		6.299	100,0

Indicadores:

- El primer grupo específico de población es el de “unidades de convivencia de rentas bajas”, señalado por el 36% de entidades:
 - En una tercera parte de ellas se trata del 100% de sus impagos, en otro tercio entre el 75 y el 80%; el tercio restante señala este colectivo en porcentajes por debajo del 35%.
 - En conjunto, este colectivo de unidades familiares de rentas bajas supone casi un tercio de todos los impagos.
- El siguiente grupo citado más veces es el de “unidades de convivencia con problemas de desempleo”: es señalado por el 20% de entidades:
 - en dos para el 100 de los casos, en el resto tiene menor peso, el 40% en un caso, el resto con el 25% o menos,
 - en conjunto este sector de población supone únicamente el 6,5% de los impagados.
- Otro 20% de entidades señalan a los jóvenes:
 - entre el 70 y el 100% de los casos en el 40% de esas entidades; en el resto para menos del 25%,
 - se trata de entidades pequeñas por lo que el porcentaje final del conjunto únicamente es de 1%.

- Un grupo más reducido de entidades (12%) señalan entre sus morosos a los procedentes de erradicación del chabolismo o de realojo.
 - Sin embargo, suponen un porcentaje de impagados (2,2%) superior al que se produce entre los jóvenes, señalado por más entidades.
- El resto de grupos es señalado por muy pocas entidades y con unos porcentajes de incidencia muy bajos en general, salvo:
 - mayores (30% en una entidad pequeña),
 - familias monoparentales & monomarentales (10 y 20% en una entidad autónoma y otra grande).

Ninguna entidad ha señalado impagados ni entre discapacitados/as ni entre víctimas de la violencia de género; colectivos, por otra parte, escasamente presentes en el conjunto de inquilinos/as.

Se produce coincidencia en una cosa: todas las entidades reconocen que se trata de reincidentes. Más que su pertenencia a cualquier grupo específico de población, lo que caracteriza a los impagos es que se trata de reincidentes en la mayor parte de los casos.

Indicadores:

- En más de la mitad de las entidades, entre el 80 y el 100% de los impagados son reincidentes.
 - Ocurre así en todo tipo de entidades, pero especialmente en las medianas y en la mitad de las grandes y las pequeñas.
- En un 30,7% de entidades los impagados reincidentes van del 40 al 79%.
- Solo en un 7,7% de entidades los reincidentes están por debajo del 10%.
- El porcentaje de impagos reincidentes es, pues, muy alto en conjunto, 79%, y especialmente alto para la mayor parte de las entidades.

Porcentaje de impagos reincidentes

% reincidentes	% entidades	Nº inquilinos/as impagos	Nº inquilinos/as reincidentes	% inquilinos/as Reincidentes / impagos
Entre 80 y 100%	53,8	1.828	1.629	89,0
Entre 40 y 79%	30,8	4.363	2.843	65,2
Entre 4 y 7%	7,7	40	2	5,0
NC	7,7			
N: 26	100,0	6.231	4.474	79,0

Partiendo del supuesto de que en 2007 todavía no se habían manifestado los aspectos más cotidianos de la crisis económica, sobre todo el desempleo, con una tasa media anual de 8,5% de parados, se quería medir el impacto de la crisis económica en el aumento de impagos en estas entidades en el año 2010, cuando la tasa de paro alcanza el 20%. Pues bien, poco más de la mitad de las entidades ha registrado aumento de impagos. Entre las que han constatado estos aumentos se encuentran casi todas las autonómicas y casi todas las grandes entidades y gestionan, en conjunto, el 71% de las viviendas del parque. El resto o no responden o no han constatado aumentos, sobre todo las más pequeñas.

Aumento de impagos en 2010 en comparación con 2007

Aumento de impagos	% entidades	Nº viviendas = inquilinos/as	% viviendas = inquilinos/as
Sí	53,8	55.434	71,3
No	26,9	14.644	18,8
NC	19,2	7.701	9,9
N: 26	100,0	77.779	100,0

No se puede decir que estos aumentos hayan sido significativos en la mayor parte de estas entidades. Pero en algunas han aumentado el 50% y en otras incluso se han doblado.

Indicadores:

- En el 42,8% de las entidades los aumentos no han pasado del 5%.
 - Son algunas autonómicas y entidades grandes y gestionan el 88% del parque afectado por los aumentos de impagados.
- En 26,8% de entidades los aumentos han sido más importantes.

Como se ha visto anteriormente, la cantidad de impagados no llega a ser importante en valores absolutos, pero algunos de estos crecimientos han situado a ciertas entidades con niveles de impagados en torno al 30 y 50%, valores muy importantes cuando se trata de una gestión pública de recursos escasos.

Porcentaje de aumento de impagados en 2010 sobre 2007

% aumento impagados	% entidades	Nº viviendas = inquilinos/as	% viviendas = inquilinos/as
Entre 1 y 5%	42,8	48.799	88,0
Entre 10 y 30%	21,4	4.048	7,3
Entre 50 y más%	28,6	2.461	4,4
NC	7,1	126	0,3
N: 14	100,0	55.434	100,0

Para abordar este problema de los impagados, es necesario conocer las razones de fondo, las causas que generan estas situaciones para analizarlas y buscar estrategias de solución.

¿POR QUÉ NO PAGAN LOS HOGARES QUE NO LO HACEN?

En algunos casos, la solución o parte de ella, puede ser abordada por las propias entidades directamente. En otros casos sólo se podrá actuar de manera indirecta. De todas las maneras, hay que conocer el punto de partida.

Los impagos se producen, sobre todo, por falta de recursos económicos. Es la explicación que se da en casi todas las entidades y se da, en casi todos los casos, como motivo principal. Le sigue la mala gestión económica tanto en número de entidades que lo señalan como en la importancia que le dan. En este caso, el problema no sería tanto la falta de medios sino la falta de control sobre el uso de esos recursos, siempre escasos, es decir, lo que llamamos mala gestión económica. Los otros motivos vienen señalados por menos entidades y, además, les dan una importancia menor.

Causas de los impagos por orden de importancia

	% entidades	frecuencias ponderadas ¹⁴	% importancia relativa
Por falta de recursos económicos	92,3	106	31,4
Mala gestión económica	84,6	80	23,7
Falta de cultura de pago	65,4	50	14,8
Percepción de que si no pagan no pasa nada	50,0	36	10,7
Patologías psíquicas o psicodependencias	38,5	30	8,9
Conocen las dificultades para que el desahucio se haga	30,8	19	5,6
Saben que con menores en el hogar no les va a pasar nada	19,2	14	4,2
Otras (especificar)	7,7	2	0,6
N: 26			100,0

Puede ser interesante agrupar estos motivos en categorías más amplias.

Habría unos motivos **objetivos**, como es la falta de recursos. Incluso la mala gestión económica que podría derivar de múltiples causas o situaciones objetivas, no directamente queridas por los inquilinos/as. Los dos grupos suman el 55% de los motivos.

- En el primer caso, poco pueden hacer las entidades directamente, aunque se verá más adelante cómo algunas entidades del grupo promueven iniciativas junto con las Administraciones públicas para generar políticas activas de empleo entre sus inquilinos/as, asociadas o no a las rentas mínimas de inserción, otra de las políticas a implementar en la misma dirección.
- Otro tanto se puede decir de las razones asociadas con la mala gestión económica.
- Los procesos de seguimiento social, de apoyos socioeducativos, por qué no los de inspección, etc., pueden promover una cultura cívica y ciudadana entre los inquilinos/as que les ayude, en este caso, a mejorar su gestión económica.

Casi el resto de motivos se podrían agrupar en falta de voluntad de pago, o **motivos subjetivos**, bien por falta de hábito, quizás por la dependencia de políticas asistenciales entre alguno de estos sectores de población, bien por la convicción de que no pasa nada si no se paga, menos aún si hay menores en la unidad de convivencia¹⁵ y si se conocen las dificultades técnicas y políticas para llevar a cabo un desahucio.

Todos esos motivos agrupados darían un 35% de los motivos de los impagos señalados por muchas entidades. Incluso se puede añadir aquí la explicación que da una gran entidad que dice que algunos no pagan porque creen que habrá otros que pagarán, aludiendo a entidades sociales de caridad o solidaridad.

¹⁴ En esta pregunta se ofrecía que indicaran hasta 5 causas por orden de importancia, de manera que la ponderación se ha realizado multiplicando por 5 las causas que aparecían en primer lugar, por cuatro las segundas y así sucesivamente.

¹⁵ La existencia de menores no protege de manera absoluta al inquilino, pero el interés superior del menor puede condicionar las posibilidades de actuación de la entidad.

En todos estos casos la responsabilidad de las entidades es muy directa y su capacidad de actuación muy importante, tanto mediante procesos educativos como mediante recursos de presión y de coacción. La vivienda pública se debe convertir en algo más que un puro recurso de alojamiento. Puede ser también un medio de educación, socialización e inserción social y ciudadana, como plantean Pilar Aguerri y sus colaboradores (2009).

Otro asunto es el motivo señalado por un 38,5% de entidades. Aunque en conjunto sólo suponga el 9% de los motivos aludidos por orden de importancia, las patologías psíquicas o dependencias no debería ser un motivo asumido por estas entidades, ya que deriva de un problema de salud que no pueden abordar, lógicamente. Ni es su competencia ni están preparadas para ello. Distinta cosa son los programas que tienen algunas entidades de cesión de viviendas a entidades u organizaciones que trabajan con estos colectivos.

Indicadores:

- Los motivos o causas que explicarían los impagos se pueden agrupar así:
 - Motivos objetivos, como la falta de recursos: 55%.
 - Motivos subjetivos, como la falta de hábito de pago o de conciencia de su obligación: 35%.
 - Motivos de salud, como patologías psíquicas: 9%.

IV. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS CONTRA EL IMPAGO

El problema empieza, pues, cuando se retrasan los cobros y es necesario tomar otras iniciativas. Aunque no se trate de un asunto importante desde el punto de vista cuantitativo, como se ha visto, un 11,6% de impagados en el conjunto del parque, que puede llegar al 30 o el 50% en algunas entidades, es una situación a considerar.

Así que todas ellas se ven obligadas a reaccionar y tomar medidas.

¿CUÁNDO Y CÓMO REACCIONAN LAS ENTIDADES?

Se puede hablar de dos grupos de actuaciones distintas. Llamaremos a unas estrategias de largo alcance, otras serían de gestión ordinaria del cobro del alquiler.

Consideramos como **estratégicas de largo alcance** las siguientes:

- a) Dotar a la entidad de un riguroso sistema de control de calidad, en concreto sobre el control de impagados.

Se ha visto cómo apenas un tercio de entidades tienen departamento o área de calidad, aunque casi tres cuartas partes de las entidades están dotadas de procedimientos de gestión típicos de los sistemas de calidad. Ahora nos hemos interesado específicamente por el control de impagados y encontramos que el 80% de las entidades tiene distintos sistemas de indicadores de impagados, es decir, algún registro sistemático de impagados en su contabilidad.

Indicadores:

- El 80% de las entidades tienen sistemas de indicadores de impagados.
- Solo hay un 19,2% de entidades que no los tienen.
 - La mayor parte de estas entidades tampoco tienen lo que hemos llamado procedimientos de gestión típicos de los sistemas de calidad.

Estos mecanismos por sí solos no garantizan mejores resultados en impago pero, curiosamente, algunas de las que no tienen estos indicadores de control de impagos tienen un impago en torno al 30% de sus inquilinos/as. Es cierto que también se dan altos niveles de impago en entidades que están dotadas de todos estos sistemas de control, pero se trata, sin duda, de instrumentos que pueden ayudar a mejorar los resultados.

- b) Incluimos entre las estrategias de largo alcance la disponibilidad de ayudas al pago del alquiler.

Indicadores:

- El 64,4% de las entidades tienen ayudas al pago del alquiler.
- Sólo el 34,6% no tienen o no responden.

Tampoco la disponibilidad de ayudas garantiza un mejor cobro del alquiler. Pero, por una parte, se ha visto que la principal causa de los impagos señalada por las entidades era la falta de recursos económicos de los inquilinos/as. Pues bien, entre las entidades cuyos inquilinos/as no disponen de estas ayudas hay un tercio (se encuentran en todas las categorías, salvo entre las pequeñas) cuyo porcentaje de impagados se sitúa en los niveles más altos, entre el 30 y el 40%. De nuevo aquí hay que constatar que no puede ser esta la única ni la principal razón, pero se trata de un elemento que se debería considerar. Hay una entidad pequeña con un 40% de impagados que sí tiene estas ayudas a sus inquilinos/as, pero entre el resto de entidades que las tienen sólo en unas pocas encontramos entre un 15 y un 20% de impagados, pero en el resto, los impagos están por debajo del 10%.

No estamos hablando de una relación estadística a la que se pueda atribuir causalidad, pero se trata de una cierta evidencia a tener en cuenta. Aún más si se observa quiénes son los colectivos mayoritariamente destinatarios de tales ayudas al alquiler, las personas de bajos ingresos, para la mayor parte de las entidades. Otros colectivos señalados por un porcentaje importante de estas entidades son inmigrantes y familias monoparentales & monomarentales.

Colectivos receptores de las ayudas al alquiler

	% entidades
Personas de bajos ingresos	88,2
Inmigrantes	47,1
Familias monoparentales & monomarentales	35,3
Menores de 35 años	29,4
Mayores de 65 años	29,4

Discapitados/as / movilidad reducida	29,4
Víctimas de la violencia de género	29,4
Unidades de convivencia numerosas	23,5
Emergencia social	23,5
Erradicación del chabolismo	11,8
Minorías étnicas	5,9
Rehabilitaciones urbanísticas	5,9
Otras	11,8
Nº total de entidades que disponen de estas ayudas	17

Hay entidades que tienen ayudas pero no pueden especificar los colectivos porque o se gestionan por programas o son las Administraciones públicas las competentes en la materia. Lo importante, desde el punto de vista de nuestro análisis, es que la disponibilidad de tales ayudas puede ser un recurso importante en la gestión económica del parque y, en particular, del cobro de los alquileres y que las entidades pueden desarrollar estrategias de este tipo ante las Administraciones públicas fundamentalmente.

Entre las estrategias que hemos llamado de gestión ordinaria del cobro del **alquiler**, se pueden considerar éstas sobre las que se ha consultado en la encuesta.

a) La primera es el tiempo de reacción. El tiempo que va desde que se detecta el impago hasta que la entidad toma iniciativas formales para reclamarlo.

El margen oscila entre un mes que conceden al inquilino/a en algunas entidades (19%), hasta cuatro en una entidad o seis meses en otra.

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades (casi tres cuartas partes) reaccionan formalmente ante el impago cuando han transcurrido dos o tres meses.

b) La segunda es la toma de medidas para lograr efectivamente el cobro de los impagos.

Todas las entidades han tomado algunas de las iniciativas que hemos ofrecido para las respuestas.

b1) Por una parte están las que hemos llamado medidas preventivas.

En este apartado de medidas preventivas es en el que se dan menos respuestas positivas. Hay un 34,6% de entidades que no tienen ninguna de estas medidas preventivas o no señalan ninguna. Sobre todo, se trata de entidades medianas y pequeñas, pero también alguna grande.

Es cierto que la domiciliación bancaria como forma de cobro del alquiler aparece en prácticamente todas las entidades, como se ha visto; pero aquí se ha propuesto como una *domiciliación reforzada*, es decir, acordada con las entidades donde deben tener domiciliados los ingresos para las fechas de cobro para garantizar el cobro en las fechas en las que se conoce que van a ser realizados ingresos económicos suficientes. Es la medida más señalada por las entidades, pero únicamente la marca el 42,3% de ellas.

Indicadores:

- El 42% de las entidades utilizan la domiciliación bancaria “acordada” como medida preventiva contra los impagos.

Sólo un 27% de entidades utilizan avales para garantizar el cobro de la renta en caso de impago. La mayoría junto con otras medidas, el resto en exclusiva.

Los contratos de seguros de impagos sólo lo marcan 7,7% de entidades, en exclusiva o junto con otras medidas.

En otros casos las entidades explican que no tienen este tipo de medidas preventivas, pero desarrollan distintos tipos de actividades, sobre todo de inspección en relación con el tema, de acuerdos con los servicios sociales públicos o, en general, hacen referencia a protocolos de impago.

Medidas preventivas ante los impagos

Medidas preventivas	SÍ	NO	NC	
	% entidades	% entidades	% entidades	N:
Domiciliación bancaria negociada ...	42,3	53,8	7,7	26
Avales o depósitos	26,9	61,5	11,5	26
Contratos de seguros e impagos	7,7	73,1	19,2	26
Otras	11,5	34,6	50	26

b2) Por otra parte estarían las medidas que hemos llamado facilitadoras.

Todas las entidades señalan alguna de estas medidas facilitadoras. Algunas señalan todas y la mayor parte varias de éstas.

Entre las medidas facilitadoras, las más habituales son el aplazamiento de pagos y los seguimientos individualizados, en algunos casos a cargo de los trabajadores/as sociales, en otros incluso en coordinación con los servicios sociales y otras entidades que puedan trabajar con los inquilinos/as afectados por los impagos.

Un número importante de entidades (81%) utilizan la negociación y los acuerdos con los impagados.

En menor medida se utiliza la flexibilización en la emisión de recibos y aún menos la revisión de cuotas y algunas lo señalan como algo que se hace sólo con el realojo social.

Otras medidas que toma alguna entidad es subvencionar el alquiler, ayudas de las indicadas anteriormente de las que disponen una buena parte de las entidades como se ha analizado anteriormente.

Indicadores:

- El 84,6% de las entidades utilizan el aplazamiento de los pagos y los seguimientos individualizados como medidas facilitadoras contra los impagos.

Medidas facilitadoras ante los impagos

Medidas facilitadoras	SÍ	NO	NC	Total
	% entidades	% entidades	% entidades	N:
Aplazamientos de pago	84,6	11,5	3,8	26
Seguimientos individualizados	84,6	7,7	7,7	26
Negociación y acuerdos con los impagados	80,8	11,5	7,7	26
Flexibilización de emisiones de recibos	30,8	61,5	7,7	26
Revisiones de cuotas	23,1	61,5	15,4	26
Otras	3,8	42,3	53,8	26

b3) Por fin, se han propuesto una serie de medidas que hemos llamado persuasivas. También aquí todas las entidades, menos una de las más pequeñas, señalan algunas de ellas.

Indicadores:

- El 69,2% de las entidades utilizan los requerimientos mediante abogado/a como medida persuasiva contra los impagos.

La mayor parte de estas entidades utilizan los requerimientos como única medida, otras en combinación con alguna de las señaladas, sobre todo, la demanda de conciliación u otras alternativas, por ejemplo, la mediación de los servicios sociales municipales, especialmente cuando hay referente de los servicios sociales, como señala una entidad con un sistema de cooperación con los servicios municipales de su

Ayuntamiento que incluye el apoyo de un trabajador/a social como referente o la reclamación mediante una entidad especializada de recobro.

Otras entidades (27%) exponen directamente sus distintas alternativas sin señalar ninguna de las anteriores. Normalmente hacen referencia a llamadas telefónicas, cartas, citaciones, requerimientos de pago, burofax, acuerdo del Consejo Rector o demanda de desahucio.

Medidas persuasivas ante los impagos

Medidas persuasivas	SÍ	NO	NC	Total
	% entidades	% entidades	% entidades	N:
Requerimientos mediante abogado/a	69,2	30,8		26
Demandas de conciliación	23,1	50,0	26,9	26
Recurrir a arbitraje	7,7	61,5	30,8	26
Otras	42,3	11,5	46,2	26

V. LOS DESAHUCIOS COMO ÚLTIMO RECURSO

Agotadas todas las medidas señaladas u otras, en ocasiones se termina en los Juzgados, medida inevitable aunque cause malestar, se dé por supuesto que crea mala imagen para una entidad pública y social y, en muchas ocasiones, sea vivida por los trabajadores/as y los responsables de estas entidades como un fracaso. Desahuciar a una persona, aún más a una familia, expulsándola mediante una resolución judicial de su vivienda habitual, es siempre una decisión difícil y dolorosa y, la mayor parte de las veces, resultado del impago de la renta de alquiler.

Pero en realidad, detectar y luchar contra el fraude en el uso y ocupación de las viviendas públicas de alquiler, como dice José María Escolástico, “refuerza la confianza ciudadana en la vivienda protegida” (2011, p. 79).

No son las cuestiones técnicas lo más problemático en relación con los desahucios. Lo problemático es ejercer acciones judiciales para privar a cualquier ciudadano de su vivienda, un recurso vital y un derecho ciudadano reconocido en la Constitución. El problema deriva de que los derechos a la salud y la educación, también reconocidos constitucionalmente, están garantizados por leyes orgánicas, reconociendo su carácter universal, y alcanzan a todos los ciudadanos/as independientemente de su condición personal o su situación social o económica. Sin embargo, en el caso de la vivienda no se trata de un derecho universal y subjetivo garantizado por una legislación específica. Nuestro modelo de sistema de bienestar sólo considera el derecho a la vivienda como asistencial, bajo demostración de pobreza u otro tipo de carencias expresamente reconocidas. Es decir, siempre que se cumplan unas determinadas condiciones y haya recursos disponibles¹⁶.

A partir de esta constatación hay dos circunstancias que provocan este tipo de resistencia a admitir el desahucio como un acto legítimo y socialmente necesario:

- Cuando los Inquilinos/as de las viviendas públicas de alquiler pueden ser ciudadanos/as especialmente vulnerables por distintas razones pero también por su situación económica, se hace más complicado explicar, justificar y hacer socialmente aceptable estas intervenciones.
- A eso se añade “algunas prácticas en la gestión de la vivienda pública de alquiler, arraigadas en el tiempo”, como señala José María Escolástico (2011, pp. 83 y 84).
 - La sobreprotección o concepción de la actuación de la Administración pública como ente corrector y suplantador de las necesidades de la ciudadanía. Subyace la idea de que la Administración pública debe cubrir todas las necesidades de la ciudadanía, renunciando a la idea de contraprestación.
 - La desregulación de la gestión de los parques públicos de vivienda. En algunos supuestos, a falta de norma legal vinculante, la actuación se rige por el principio de oportunidad, igualmente lícito. De forma que ha quedado en manos del orden jerárquico superior, en dialéctica o conflicto con el técnico, la decisión del ejercicio de acciones judiciales.

¹⁶ Los programas asistenciales en las políticas sociales son aquellos que obligan a los beneficiarios a pasar una prueba de necesidad, o test de pobreza, y que la Administración sólo está obligada a garantizar en la medida de los recursos disponibles. (Sanz Cintora, 2010)

- El exceso de consumo y desgaste de recursos (humanos y técnicos) en el conflicto de la ejecución de resoluciones judiciales. Las organizaciones públicas gestoras de vivienda se encuentran sometidas a tensiones de cercanía en la ejecución de resoluciones judiciales (presiones vecinales, prensa, etc.), lo que dificulta este tipo de decisiones.

Dadas, pues, las limitaciones de nuestro sistema de bienestar en relación con el derecho a la vivienda, para el que hay tantos demandantes y tan escasos recursos, el inicio de actuaciones que pueden conducir al desahucio de las viviendas de alquiler público, no sólo son acciones legítimas sino que son, además, socialmente responsables. Precisamente la limitación de esos recursos, de vivienda digna y pública disponible, hace más exigente para el administrador el cumplimiento de la norma y la obligación de exigirla con todo rigor y con el debido respeto a los derechos de la ciudadanía, tanto de la que se ve beneficiada por esa vivienda pública como, sobre todo, de la que necesitándola igualmente está esperando disfrutar de su derecho y está en lista de espera.

Con todos los condicionantes legales establecidos y con todos los apoyos legales, económicos y sociales disponibles, pero con todo rigor y responsabilidad, los inquilinos/as deben cumplir con sus obligaciones, especialmente el pago del alquiler. Cualquier incumplimiento en este sentido supone un quebranto del principio de igualdad con la ciudadanía que no ha tenido la opción de cumplir y está en lista de espera¹⁷.

Establecidos estos principios, pasamos a analizar la situación de nuestras entidades en relación con el tema de los desahucios.

LOS DESAHUCIOS INICIADOS

Todas las entidades, menos dos de las más pequeñas, admiten esta situación de puesta en marcha de expedientes judiciales o administrativos de desahucio, es decir, expedientes en la jurisdicción civil o contenciosa-administrativa. Y lo hacen con relativa celeridad.

¹⁷ Tanto las citas literales como las ideas principales de estos párrafos están tomadas de José María Escolástico (2011), Subdirector Jurídico-Administrativo de Viviendas Municipales de Bilbao.

La mayor parte de las entidades (83%) suelen dejar transcurrir menos de 6 meses desde que inician las actuaciones por impago hasta que inician los expedientes de desahucio y un 37% los inician a los tres meses o menos. Pero también hay un 11,5% de entidades que dejan transcurrir entre 8 y 12 meses.

Meses transcurridos entre el inicio de actuaciones por impago y el inicio de los expedientes de desahucio

Tiempo transcurrido para iniciar expedientes de ahucio	% entidades
3 meses o menos	37,5
4 y 6	45,8
7 y 12	12,5
NC	4,2
N: 24	100,0

Si se toman en conjunto los tiempos de reacción ante el impago y hasta el inicio de los expedientes de desahucio (es decir, desde que un retraso en el pago del alquiler se considera impago y se inician actuaciones hasta que se decide iniciar el expediente de desahucio), estos son los resultados:

Indicadores:

- Ninguna entidad deja pasar más de 12 meses desde que se detecta el impago hasta que se inicia el expediente de desahucio.
- Un 38,4% suman entre 8 y 12 meses en el tiempo de respuesta.
 - Entre ellas, la mitad de las autonómicas y la mitad de las entidades grandes.
 - El tamaño de la entidad puede ser una de las razones de estos retrasos.

- Pero también hay dos entidades (una autonómica y otra grande) cuyos tiempos de respuesta no van más allá de cinco meses.

Tiempo conjunto desde que se deja de pagar un recibo hasta el inicio del expediente de desahucio

Tiempo conjunto hasta iniciar expedientes de desahucio	% entidades
4 meses o menos	19,2
5 y 7	26,9
8 y 12	38,5
NC	15,4
N: 26	100,0

De la misma manera que nos hemos interesado por el volumen de los impagados, lo hacemos ahora por los desahucios. Como se trata de procesos largos y complicados, con sus diferentes etapas, hemos diferenciado entre el comienzo del proceso, preguntando por los desahucios iniciados, pero también por sus resultados, es decir, por los suspendidos y los ejecutados finalmente, todos ellos referidos a un ejercicio, el año 2010.

En relación con los desahucios iniciados, hay que constatar que no se trata de un fenómeno cuantitativamente importante: 2.744 desahucios entre el 88% de las entidades que aportan esta información suponen un 3,5% de desahucios para el conjunto del parque. Algo menos de un tercio del porcentaje de impagados señalados anteriormente, 11,6%.

Indicadores:

- 46% de entidades no tienen más de 20 desahucios iniciados.
- Están las entidades más pequeñas, pero también todas las intermedias y una de las grandes que tiene el porcentaje más bajo de desahucios (0,35).

- La entidad con el porcentaje más alto de este grupo llega a 4%.
- 19,2% de entidades han iniciado entre 21 y 100 expedientes.
 - Una de ellas, siendo entidad mediana, alcanza el segundo porcentaje más alto de desahucios, el 9%.
 - El resto de este grupo, entidades autonómicas y grandes, se sitúa entre el 1,04 y el 4,24% de desahucios iniciados.
- 23,1% de las entidades tienen un volumen superior a 100 desahucios iniciados.
 - Son entidades grandes o autonómicas y gestionan más del 70% del parque del que se tiene esta información.
 - El porcentaje de esos desahucios sobre el conjunto de sus inquilinos/as se sitúa en todos los casos entre el 1,43 y el 5,24 de sus inquilinos/as.
 - Sólo una de estas entidades se desvía por completo de esta pauta y tiene un 19% de desahucios iniciados.

Refiriéndonos únicamente a los porcentajes de desahucios iniciados en estas empresas, esta problemática parece perfectamente asumible en la mayor parte de los casos.

Indicadores:

- La mayor parte de las entidades presentan unos porcentajes de desahucios por debajo del 2%. En esa situación se encuentran:
 - el 80% de las entidades autonómicas,
 - el 33% de las grandes, y
 - el 78% de las medianas.

Porcentaje de desahucios iniciados sobre el total de contratos existentes en 2010

% de desahucios iniciados	% entidades	% viviendas gestionadas por esas entidades
Menos de 2%	50,0	68,1
Entre 2,01% y 5%	26,9	15,5
Entre 5,01% y 20%	11,5	16,3
NC	11,5	0,1
N: 26	100,0	100,0

Se ha preguntado anteriormente por el aumento en el número de impagados y ahora procede averiguar otro tanto en relación con los desahucios.

Si hemos visto cómo habían aumentado los impagos desde 2007 hasta 2010, era previsible que también aumentaran los desahucios, como efectivamente reconocen casi la mitad de las entidades. Sólo una que tuvo un pequeño aumento de impagados, ahora no registra aumento en el número de desahucios. Todas las demás tuvieron aumento de impagados y tienen ahora aumento de desahucios iniciados.

Indicadores:

- Reconocen aumento de desahucios un 46,2% de entidades que gestionan el 70,7% del parque analizado, lo que supone que esa escasa mitad de las entidades son las más importantes por tamaño:
 - el 80% de las autonómicas,
 - el 50% de las grandes,
 - el 55,5% de las entidades medianas.

Señalado que ni el número absoluto de desahucios ni los porcentajes en la mayor parte de las entidades son significativos, los aumentos son considerables. Los resultados no parecen todavía alarmantes en la mayor parte de los casos, salvo quizás en la entidad que tiene ya un 19% del parque afectado por desahucios. Pero si continuara este ritmo de crecimiento, aumentos que doblan el número de desahucios o que multiplican por dos o más su número de desahucios iniciados, puede conducir a situaciones muy

complicadas para las entidades y, sobre todo, para los ciudadanos/as que sufran estas situaciones tan dolorosas.

Porcentaje de aumento de desahucios en 2010 en relación con 2007

% aumento desahucio	% entidades	% viviendas que gestionan
Entre el 35 y 60%	50,0	59,6
Entre el 95 y el 100%	25,0	4,4
Entre el 300 y el 400%	16,7	23,2
NC	8,3	12,8
N: 12	100,0	55.014/100,0

¿POR QUÉ SE PRODUCEN FINALMENTE LOS DESAHUCIOS?

La falta de pago la indican todas las entidades y la mayor parte de ellas (79%) atribuyen este motivo a la mayor parte de los casos, entre el 75 y el 100%. Se convierte, pues, en la razón más importante para los desahucios. Todos los demás son señalados por menos entidades y con menor grado de importancia.

La finalización del contrato únicamente lo señalan un 38,5% de entidades y casi todas ellas (80%) le dan menos de un 10% de importancia. No se trata de una finalización del contrato simplemente. Se puede hablar, más bien, de una no renovación del contrato contra la voluntad del inquilino por diversas razones ligadas a pérdida de derecho o a incumplimientos del contrato, etc. En ese sentido se incluye como desahucio esta finalización que, en otro caso, se podría convertir en renovación.

Le sigue en importancia la ocupación irregular. La señalan el 34,6% de las entidades y algunas de ellas le dan un alto porcentaje de importancia (hasta el 75% en un caso) o hasta el 36% de los motivos en otro.

Indicadores:

- La falta de pago es señalada por todas las entidades como la causa más importante para iniciar un proceso de desahucio.

- Un 38,5% señalan la finalización del contrato como causa del desahucio.
- Un 34,6% aluden a la ocupación irregular.

Las actividades molestas son menos importantes, sólo un 15,4% de entidades señalan las actividades molestas como motivo y, en todos los casos, les dan menos de un 5% de importancia.

El incumplimiento contractual sólo es señalado por un 7,7% de entidades y sin peso porcentual, menos del 3%. Pero aquí cabría incluir otros motivos, señalados por otras entidades, como disponer de otra vivienda, falta de pagos comunes, falta de ocupación o defunción del titular, etc., es decir, todas ellas relacionadas con el incumplimiento de los criterios para ser titular de la vivienda en alquiler.

Sólo otro 7,7% señala los problemas de convivencia y con escasa importancia, menos del 5%.

El mal uso de la vivienda es señalado por otro 7,7% de entidades, aunque en un caso se le atribuye un 20% de los motivos de desahucio.

Motivos por los que se producen los desahucios

	% entidades	N:
Falta de pago	100,0	26
Finalización del contrato	38,5	26
Ocupación irregular	34,6	26
Actividades molestas	15,4	26
Incumplimiento contractual	7,7	26
Problemas de convivencia	7,7	26
Mal uso de la vivienda	7,7	26
Otros	11,4	26

También en este capítulo se puede hacer alguna agrupación de estos motivos.

Unos serían **los motivos externos**, no atribuibles absolutamente a los inquilinos/as ni a las entidades, pues la falta de pago puede ser resultado de situaciones económicas ajenas como el desempleo.

El resto de motivos, que podríamos llamar **internos**, tienen que ver, en cierta medida, con las estrategias de abordaje de estos asuntos por parte de las entidades, y, en otra, con las conductas y el comportamiento de los inquilinos/as.

Por una parte, la finalización del contrato (se supone que contra la voluntad del inquilino/a), la ocupación irregular o el incumplimiento del contrato pueden tener relación con las estrategias de las entidades y la gestión diaria de inspección y seguimiento de los inquilinos/as.

Por otra, las actividades molestas, los problemas de convivencia o el mal uso de la vivienda puede tener que ver con las políticas educativas y de promoción social, políticas preventivas que convertirían la vivienda no sólo en un recurso de alojamiento sino, además, en un instrumento de promoción social y de ciudadanía, como se ha señalado (Aguerri y colaboradores, 2009).

También el desahucio es un recurso educativo aunque sea de última instancia, tanto para los que se ven desalojados de su vivienda, como para los inquilinos/as que continúan, como para los ciudadanos/as que quieren ver un buen uso y una buena gestión de los bienes públicos. Ciertamente son mejor las políticas preventivas, pero no se deben olvidar las coactivas de última instancia, garantía del respeto a la legalidad y a la igualdad de oportunidades contra los oportunistas y los gorriones que pretenden exhibir sus derechos sin contrapartida de obligaciones.

Hasta tal punto la buena gestión de las entidades de alquiler es positiva en este sentido que no todos los desahucios iniciados llegan a ser ejecutados. Ni mucho menos los impagados se convierten en procedimientos de desahucio.

LOS DESAHUCIOS SUSPENDIDOS

Al solicitar los datos de estas incidencias separadamente y para un solo año, no es posible establecer relaciones estadísticas entre ellos, pero si en 2010 hay 6.299 impagados,

2.744 desahucios iniciados, 1.216 suspendidos y sólo 805 ejecutados, se puede afirmar que la mayor parte de los impagados se resuelven positivamente, como se ha visto, y no terminan en desahucio; que muchos desahucios iniciados acaban siendo suspendidos y que sólo unos pocos terminan siendo ejecutados.

Síntesis de incidencias en la gestión del cobro de alquileres por entidades y viviendas afectadas

	% entidades con información	Nº incidencias	Nº viviendas del parque afectado	% de incidencias sobre el parque afectado
Impagados	96,0	6.299	54.434	11,6
Desahucios iniciados	88,5	2.744	77.548	3,5
Desahucios suspendidos	88,5	1.216	77.548	1,6
Desahucios ejecutados	88,5	805	77.548	1,0

N: 26

Muchos de los desahucios iniciados son suspendidos por distintos motivos como veremos. En términos absolutos:

Indicadores:

- El 75% de las entidades ha suspendido menos de 10 desahucios o ninguno.
 - Algunas son entidades grandes o autonómicas.
- Las que han suspendido más son siempre entidades grandes o autonómicas.

Nº de desahucios suspendidos por entidades

	% entidades
Ninguno	29,2
Entre 1 y 10	45,8
Entre 11 y 50	20,8
Más de 1.000	4,2
N: 24	100,0

Ya se ha advertido cómo los datos están referidos al año 2010 y los procesos de desahucio no comienzan y terminan necesariamente dentro de un año natural. Pero se puede hacer un ejercicio de relación entre los desahucios iniciados y el resto.

Si se toman en conjunto los datos disponibles de 2010, los desahucios suspendidos suponen el 44% de los iniciados con diferencias notables entre las entidades:

Indicadores:

- 16,7% de entidades suspenden el 75% o más de los desahucios iniciados;
- otro 16,7% de entidades suspenden entre el 40 y el 74%.
- En total, el 33,4 de las entidades suspenden el 40% o más de los desahucios iniciados.
 - Son siempre entidades autonómicas, grandes o medianas.

Porcentaje de desahucios suspendidos por las entidades sobre los iniciados el 2010

% desahucios suspendidos	% entidades
Entre 75% y 100%	16,7
Entre 40% y 74%	16,7
Entre 20% y 39%	25,0
Menos de 19%	41,9
N: 24	100,0

Se suspenden los desahucios, sobre todo, porque los inquilinos/as terminan pagando sus deudas, negocian el pago o se marchan voluntariamente.

La mayor parte de las entidades señalan el pago de las deudas como el principal motivo para no ejecutar los desahucios. El segundo motivo más importante, aunque lo señale una entidad menos, es que el inquilino acepta negociar el pago de la deuda. La tercera razón es que el inquilino abandona voluntariamente la vivienda. En cualquiera de estos casos, o se paga el alquiler o la vivienda se queda vacía y disponible para nuevos inquilinos/as.

Hay un cuarto motivo que sólo señalan el 8% de las entidades, aunque en un caso se expone como el motivo principal en su caso, la existencia de menores. No existe limitación legal para ello, pero el interés superior del menor condiciona a las entidades a buscar otras soluciones.

Por último, es importante señalar cómo no ha habido ninguna entidad que haya señalado una decisión política como causa para suspender un desahucio. Contrariamente a la idea de que los políticos interfieren y evitan el escándalo que supone el desahucio, no parece ser el caso en estas entidades de AVS.

Motivos para suspender los desahucios

	% entidades	Frecuencias ponderadas	% importancia relativa
El inquilino paga sus deudas	91,7	61	46,9
El inquilino abandona la vivienda voluntariamente	79,2	28	21,5
El inquilino acuerda negociar	75,0	36	27,7
La existencia de menores	8,3	4	3,1
Por decisión política	0,0	0	0,0
Otras	4,2	1	0,8
N: 24			100,0

LOS DESAHUCIOS EJECUTADOS

Finalmente, una parte de los desahucios iniciados terminan siendo ejecutados efectivamente, es decir, concluyen con el lanzamiento o expulsión del inquilino de la vivienda que estaba ocupando.

Indicadores:

- 61% de entidades han ejecutado 10 desahucios o menos.
- 13% de entidades han ejecutado 100 o más desahucios.
 - Todas estas son entidades autonómicas y grandes.

En términos relativos, los desahucios ejecutados en conjunto suponen únicamente el 1,03% de todo el parque sobre el que tenemos información. Afectan a 805 inquilinos/as de un 88,5% de entidades que gestionan 77.548 viviendas, el 99,7% del parque estudiado. El rango se mueve entre cero desahucios que acreditan 2 entidades medianas, hasta 4,28% del parque de una entidad autonómica.

Porcentaje de desahucios ejecutados

	% entidades
Entre 0 y 1%	60,9
Entre 1,01 y 2%	13,0
Entre 2,01 y 4,3	26,1
N: 23	100,0

En estos tiempos en los que tanta preocupación suscitan las ejecuciones hipotecarias y los lanzamientos¹⁸, referidos fundamentalmente a los desahucios de viviendas en propiedad por incapacidad de pago de las hipotecas contratadas, ni el volumen ni la proporción de los desahucios ejecutados de las viviendas de alquiler público en estas entidades del grupo AVS parecen comparables. En todo caso, ponen de manifiesto:

- por una parte la agudización de la crisis económica que se ha visto reflejada en el aumento de los impagados y los desahucios iniciados en los últimos años, y
- por otra, la responsabilidad de estas entidades en la gestión del parque ya que:
 - a) el volumen detectado de impagos no se traduce en desahucios iniciados en la mayor parte de los casos y, cuando estos se inician, se suspenden en gran medida porque los inquilinos/as pagan o se marchan voluntariamente;
 - b) pero también se ejecutan cuando no se logra alcanzar otra alternativa menos traumática para el inquilino afectado.

En cualquier caso, para concluir, la mayor parte de estas entidades, el 77%, tienen establecido un protocolo de intervención para estos casos.

Las decisiones sobre impagos y desahucios se suelen tomar de forma colegiada en una tercera parte de las entidades, bien con la implicación de todas las áreas afectadas de mutuo acuerdo, en distintos órganos colegiados o en el área de gestión social. Aunque la decisión formal final la tome el máximo responsable, sea Gerente, Presidente de la entidad o Comisión Ejecutiva, Junta General, etc.

Algunas entidades han señalado el área jurídica o el abogado/a participando en estos procesos. En algunos casos, como indica una gran entidad, la intervención del servicio jurídico es siempre a instancia del servicio económico (impago de rentas o cantidades asimiladas) o de los servicios sociales (inquilinos/as ilegales, precarios, actividades molestas, no uso, cesión no consentida, etc.).

¹⁸ Ver los datos del Consejo General <http://www.poderjudicial.es/cgpj/> donde se da cuenta, entre otras cuestiones, de la evolución trimestral de las ejecuciones hipotecarias y de los lanzamientos con unos aumentos que van desde el 12,4% en el segundo trimestre de 2009 hasta el 51,9% en el primer trimestre del mismo año; con crecimientos anuales de 126% en 2008, 59% en 2009 y 0,3% en 2010; o la página de Stop desahucios <http://www.stopdesahucios.es/> en la que se da cuenta de esta evolución y de los movimientos de protesta que generan.

Toma de decisión de interponer las acciones judiciales relativas a la demanda de desahucio

	% entidades
El/La Gerente	3,8
El área de gestión social	3,8
El área jurídica o abogado/a	19,2
Todas la áreas (profesionales) implicadas de mutuo acuerdo	38,5
Distintos órganos colegiados	23,1
Otra respuesta	3,8
NC	7,7
N: 26	100,0



USO Y MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE VIVIENDAS

I. LA GESTIÓN INMOBILIARIA DEL PARQUE DE VIVIENDAS

II. LA ANTIGÜEDAD COMO FACTOR CLAVE

III. LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL MANTENIMIENTO

IV. GESTIÓN DE LAS COMUNIDADES DE INQUILINOS/AS

RESUMEN

EL mantenimiento y la rehabilitación de los parques públicos de viviendas en alquiler es un aspecto esencial de su gestión. Tan importante es el mantenimiento como la rehabilitación. No obstante, en relación con este último tema, únicamente hemos consultado si estas entidades realizaban rehabilitación total o parcial de sus viviendas y la mayor parte de ellas lo hacen.

Este apartado se ocupa, pues, del mantenimiento del parque de viviendas.

Se analiza cómo se realiza, si lo hace directamente la entidad titular o se externaliza de una u otra manera, mediante la transferencia de gestión más o menos integral, que es lo más habitual.

También nos hemos ocupado de los contenidos del mantenimiento. Para ello se ha diferenciado entre las viviendas anteriores a 1985 y las posteriores.

Los problemas de mantenimiento tanto en el interior como en el exterior de las viviendas son muy similares en uno y otro caso, siendo los principales los estructurales y los relacionados con la fontanería y los equipamientos sanitarios, tanto por el número de entidades que los señalan como por la importancia relativa que les conceden.

La diferencia de problemas entre las viviendas “antiguas” y las más nuevas son más de orden e intensidad de los asuntos señalados que de contenido.

Se ha incluido en este capítulo lo relativo a la gestión de las comunidades de estas viviendas, tanto si forman parte de bloques homogéneos en los que la entidad es propietaria y titular del inmueble, como si las viviendas forman parte de bloques sometidos a la Ley de Propiedad Horizontal y la entidad titular participa como un propietario más. En ambos casos encontraremos tanto la gestión directa como la delegación de la misma bien a empresas externas bien a los inquilinos/as mediante su organización en Comunidades de vecinos/as.

I. LA GESTIÓN INMOBILIARIA DEL PARQUE DE VIVIENDAS

El mantenimiento y la rehabilitación de los parques públicos de viviendas en alquiler es un aspecto esencial de su gestión. Tan importante para la conservación del parque de viviendas es el mantenimiento como la rehabilitación. No obstante, en relación con este último tema, únicamente hemos consultado si estas entidades realizaban rehabilitación total o parcial de sus viviendas, con estos resultados:

La mayor parte de ellas (80%) realizan esta actividad. Desde luego la realizan todas las entidades grandes y todas las autonómicas menos una, a pesar de que ésta tiene una parte de viviendas antiguas. También lo hacen casi todas las entidades medianas a pesar de no tener viviendas anteriores a 1985 algunas de ellas. Sólo un 19% de entidades no tiene este servicio de rehabilitación, casi todas ellas entidades pequeñas (menos la autonómica señalada) y sin viviendas anteriores a 1985.

Este apartado lo vamos a dedicar a analizar cómo se realiza el mantenimiento del parque de viviendas de las entidades.

Entre los principios que deben orientar la gestión del mantenimiento y rehabilitación del parque vamos a resaltar los de:

- **Corresponsabilidad** con el que trata de subrayar que el mantenimiento y uso del parque público de vivienda municipal es responsabilidad del propietario y de los

usuarios. No se trata de una cuestión estrictamente legal, sino que además el uso de un recurso público, en este caso, una vivienda, impone a su vez la obligación de buen uso a los inquilinos/as de la misma.

- **Transferencia de gestión y simplificación de procesos**, con el que defiende la externalización de estos servicios mediante concursos públicos sometidos a publicidad y concurrencia para lograr la eficiencia y la mejora continua. Además, señala, estas contrataciones deben asumir, no sólo la ejecución material sino la transferencia de la gestión administrativa de las incidencias de mantenimiento, contribuyendo a la mejora continua de los procesos internos, orientándolos y asesorándolos, mediante los indicadores que se establezcan, y participando en la corresponsabilidad de la gestión.
- **Prevención e intervención integral**, en el sentido de que las actuaciones de mantenimiento del parque público no son responsabilidad técnica ni social, sino que deben quedar integradas en un conjunto de medidas planificadas y dirigidas a la consecución de objetivos de uso y disfrute en condiciones de dignidad, en las que los usuarios de las viviendas deben participar activamente.

Lograr el éxito en esta tarea, entre otras, es una de las bases de la legitimación de los sistemas públicos de vivienda, uno de los parámetros por los que se medirá su rentabilidad social. Para valorar este objetivo, vamos a analizar cómo realizan estos servicios de mantenimiento las entidades de nuestro estudio.

Todas las entidades de la encuesta, menos una muy pequeña, realizan servicios de mantenimiento en su parque de viviendas de alquiler. En la mayor parte de las entidades (56%) este mantenimiento parte de un informe del personal propio de la entidad pero la ejecución está externalizada. En un 28% el mantenimiento se realiza directamente mediante contrataciones con una o varias entidades o con distintos profesionales, según los casos. Y sólo en un 12% de entidades se realiza, en la mayor parte de los casos, con personal propio de la entidad, aunque en ocasiones puedan recurrir a servicios externos.

Indicadores:

- El 88% de las entidades realizan el mantenimiento mediante alguna forma de externalización, de transferencia de gestión.
 - En el 56% de las entidades a partir del informe del personal propio.

Forma de realizar el mantenimiento

	% entidades
Con nuestro personal propio	12,0
Nuestro personal hace el informe, pero la ejecución se hace de forma indirecta	56,0
Mediante una contrata con servicio de mantenimiento	4,0
Mediante contratas con diferentes entidades de mantenimiento	24,0
Mediante contratos con diferentes profesionales de distintos oficios	4,0
N: 25	100,0

Hemos diferenciado este parque de alquiler por su antigüedad, tomando como año de corte 1985, tal como se ha explicado. Se trata de un criterio operativo que no necesariamente hace antiguas las viviendas construidas con anterioridad a esa fecha y aún menos si no tenemos otras referencias temporales. No obstante, hemos partido de la hipótesis de que los problemas de mantenimiento del parque deben ser distintos en función de este criterio de antigüedad. Por eso se ha preguntado separadamente por el mantenimiento en unas y otras viviendas y éstos son los resultados obtenidos.

II. LA ANTIGÜEDAD COMO FACTOR CLAVE

EL MANTENIMIENTO EN LAS VIVIENDAS ANTERIORES A 1985.

Como se ha visto anteriormente, el 73% de las entidades tiene viviendas construidas con anterioridad a 1985, aunque en algunas de ellas la cantidad de vivienda antigua sea muy reducida.

Se han diferenciado los problemas de mantenimiento más frecuentes en el interior y el exterior de las viviendas. En ambos casos, se ha preguntado que indicaran el orden de importancia que tenía cada uno de ellos.

En relación con los problemas de mantenimiento **en el interior de las viviendas y los edificios**, el que señalan más entidades es el de fontanería, pero el que adquiere más importancia es el de los problemas estructurales (grietas en las paredes, humedades,

suelos defectuosos, pintura, saneamiento, etc.). Sin duda por las dificultades técnicas para afrontarlos y por su mayor coste económico.

El tercer problema, tanto por número de entidades que lo señalan como por la importancia que le dan, es el relativo a los sanitarios (azulejos, platos de ducha, fregaderos, etc., es decir, instalaciones de baños y cocina, en general). El resto de problemas, entre ellos los suministros de agua, luz, gas, TV, etc. o la limpieza, es señalado por menos entidades y como menos importantes. Una entidad señala, en otros, los problemas de condensaciones y falta de aislamiento.

Indicadores:

- Los problemas de mantenimiento en el interior de las viviendas más importantes y señalados por más entidades son:
 - Los estructurales con el 26,6% de importancia relativa.
 - Los de fontanería con el 20,3% de importancia relativa.
 - Los de equipamientos sanitarios con el 15,2% de importancia.

Quizá deba resaltarse que los problemas de carpintería (puertas, marcos, cercos, etc.) son señalados como más importantes por el 40% de las entidades autonómicas y algunas de las entidades grandes y medianas de ciudades, todas ellas costeras. Aunque también es señalado en segundo lugar por otra entidad de interior.

Problemas de mantenimiento más frecuentes en el interior y su importancia

Problemas de mantenimiento	% entidades	Frecuencias ponderadas ¹⁹	% importancia relativa
Fontanería	68,42	32	20,3
Estructurales	63,16	42	26,6
Sanitarios	52,63	24	15,2
Carpintería	36,84	15	9,5
Electricidad, alumbrado...	31,58	12	7,6

Suministros	26,32	14	8,8
Limpieza	10,53	5	3,1
Ascensores	5,26	2	1,3
Porteros automáticos	5,26	2	1,3
Calderas, radiadores...	5,26	4	2,5
Puesta en marcha	5,26	4	2,5
Otros (especificar)	5,26	2	1,3
N: 19			100,0

En el exterior de las viviendas, los problemas más importantes vuelven a ser los estructurales (grietas en las paredes, humedades, suelos defectuosos, pintura, saneamiento, etc.), pero ahora son más las entidades que los señalan y les dan más importancia. Suponen el 40% de los problemas señalados. A mucha distancia, tanto en número de entidades que los señalan como, sobre todo, en importancia que se les concede, aparecen los problemas derivados de acometida de suministros (agua, luz, TV, etc.).

Indicadores:

- Los problemas de mantenimiento en el exterior de las viviendas más importantes y señalados por más entidades son:
 - Los estructurales con el 40,7% de importancia relativa.
 - Los de acometida de suministros con el 26,0% de importancia.
 - Los relativos a las zonas ajardinadas con el 13% de importancia.

Un 15,8% de entidades dice que no realizan mantenimiento exterior. Una de ellas, porque sus viviendas anteriores al 85 están todas en conjuntos de viviendas de propietarios particulares y son esas comunidades las que se hacen cargo del mantenimiento.

¹⁹ Para valorar cuáles son los problemas más comunes por orden de importancia, se ha multiplicado por 4, 3, 2 y por 1 el número de veces que aparecía señalado en primer lugar, en segundo, tercero o cuarto lugar cada uno de los problemas propuestos. Y así en todos los supuestos similares que aparecen en adelante.

Otro 10,5% señala otros problemas, entre ellos, las carpinterías exteriores como su principal problema de mantenimiento en una ciudad costera.

Problemas de mantenimiento más frecuentes en el exterior y su importancia

	% de entidades	Frecuencias ponderadas	% de importancia relativa
Estructurales de la vivienda o urbanización	78,95	50	40,7
Acometida de suministros	63,16	32	26,0
Zonas ajardinadas	31,58	16	13,0
Puesta en marcha	21,05	10	8,1
No se realiza mantenimiento exterior	15,79	9	7,3
Otros	10,53	6	4,9
N: 19			100,0

¿A QUÉ CAUSAS ATRIBUYEN LAS ENTIDADES ESTOS PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO EN SUS VIVIENDAS ANTERIORES A 1985?

Llama la atención que sean los problemas estructurales los que señalan más entidades y los que parecen más importantes para ellos y, sin embargo, cuando se les pide que señalen las causas de estos problemas de mantenimiento, aparezca como más importante, tanto por el número de entidades que lo señalan como por la importancia que le dan, el mal uso, la actuación negligente de los inquilinos/as en la utilización y disfrute de los elementos de la vivienda.

En efecto, la mayor parte de las entidades señalan el mal uso como la causa principal de sus problemas de mantenimiento. Se hace referencia con ello al uso negligente de la vivienda en general y de sus instalaciones. Dos terceras partes de las entidades grandes lo señalan en primer lugar y la mitad asociado con el vandalismo, entendido en términos jurídicos en referencia a las conductas inadecuadas; el otro tercio de las grandes lo señala en segundo lugar, a veces asociado con el vandalismo. Nadie señala el vandalismo en primer lugar. Pero todas las que lo señalan son grandes entidades o autonómicas.

Indicadores:

- Las principales causas de estos problemas de mantenimiento señaladas por las entidades son éstas:
 - El mal uso de las viviendas y sus elementos tiene un 28,4% de importancia relativa.
 - La antigüedad de las viviendas tiene un 25,3% de importancia.
 - Las instalaciones y los materiales originales tienen un 18,9% y 14,8% de importancia, respectivamente.

El 58% de las entidades señalan la antigüedad como causa de sus problemas de mantenimiento: el 80% de las entidades autonómicas y la mitad de las grandes. Algo más de la mitad de las entidades que se refieren a la antigüedad señalan, además, los materiales originales o las instalaciones originales o ambas.

El 47,4% señalan las instalaciones originales: un tercio como causa principal de sus problemas; otro tercio en segundo lugar, y en tercer lugar el otro tercio.

Un 42% señala los materiales originales: el 75% de estas entidades señalan, además, las instalaciones originales.

Sólo poco más de una cuarta parte de las entidades señalan el vandalismo. Todas ellas son grandes entidades, el 60% de las autonómicas y la tercera parte de las entidades grandes, pero ninguna lo sitúa en primer lugar.

Causas que generan esos problemas y su importancia

	% de entidades	Frecuencias ponderadas	% de importancia relativa
Mal uso	68,42	27	28,4
Antigüedad	57,89	24	25,3
Instalaciones originales	47,37	18	18,9

Materiales originales	42,11	14	14,8
Vandalismo	26,32	8	8,4
Otras	10,53	4	4,2
N: 19			100,0

Una posible explicación a la supuesta contradicción señalada anteriormente entre los problemas señalados y las causas a las que se atribuyen se encuentra haciendo un pequeño juego de agrupación de causas.

Si a la antigüedad de las viviendas se une las instalaciones originales y los materiales originales, este grupo de problemas no atribuibles a los inquilinos/as, y que pueden considerarse estructurales, supondría el 59% de los problemas señalados por importancia y sobrepasarían con mucho los derivados del mal uso, aunque se les sumaran los de vandalismo y que sumarían poco más de una tercera parte de los motivos por importancia (36,84%).

Ahí puede estar la explicación a la duda planteada anteriormente si muchas entidades han tomado por estructurales ese conjunto de problemas relativos a la antigüedad, las instalaciones y los materiales originales. Por otra parte, las dificultades técnicas para abordar los problemas estructurales y su mayor coste económico pueden influir en una valoración más alta de este tipo de problemas.

EL MANTENIMIENTO EN LAS VIVIENDAS POSTERIORES A 1985.

Todas las entidades tienen vivienda construida después de 1985 y, por la tanto, responden a esta parte de la encuesta, salvo una que no realiza ningún tipo de mantenimiento, como hemos señalado.

En relación con los problemas de **mantenimiento en el interior**, el que señalan más entidades es el de los sanitarios (azulejos, platos de ducha, fregaderos, etc., es decir, instalaciones de baños y cocina, en general). Pero en importancia pasa a primer lugar el de los problemas estructurales (grietas en las paredes, humedades, suelos defectuosos, pintura, saneamiento, etc.). Como en las viviendas antiguas, también aquí sobrepasan los problemas estructurales.

Los relacionados con la fontanería aparecen en tercer lugar, tanto por número de entidades como por importancia. Mientras que carpintería (puertas, marcos, cercos, etc.) y los relativos a la calefacción (calderas, radiadores, etc.) son nombrados por el 44% de las entidades, pero este segundo de los elementos asociados a la calefacción tiene algo más de importancia para las entidades.

El resto de temas tienen una importancia menor, tanto por el número de entidades como por la importancia que le dan.

Indicadores:

- Los problemas de mantenimiento en el interior de las viviendas más importantes y señalados por más entidades son:
 - Los estructurales con el 18,5% de importancia relativa.
 - Los de equipamientos sanitarios con el 16,2% de importancia.
 - Los de fontanería con el 15,3% de importancia relativa.
 - Los relativos a los sistemas de calefacción con el 13,1% de importancia.

Problemas de mantenimiento más frecuentes en el interior y su importancia

	% de entidades	Frecuencias ponderadas	% importancia relativa
Sanitarios	52,0	36	16,2
Estructurales	48,0	41	18,5
Fontanería	48,0	34	15,3
Carpintería	44,0	23	10,4
Calderas, radiadores...	44,0	29	13,1

Suministros	36,0	21	9,5
Porteros automáticos	24,0	10	4,5
Electricidad, alumbrado...	20,0	8	3,6
Puesta en marcha	20,0	11	4,9
Limpieza	16,0	7	3,1
Ascensores	8,0	2	0,9
N: 22			100,0

Los problemas de **mantenimiento en el exterior** más importantes vuelven a ser los estructurales.

La acometida de suministros es señalado por una entidad más, pero los problemas estructurales aparecen con bastante más importancia. Las zonas ajardinadas, que es señalado por el mismo número de entidades que los estructurales, sin embargo, no alcanzan ni mucho menos la importancia de los anteriores. Incluso la puesta en marcha (tanto inicial como de segundas o posteriores ocupaciones), que sólo señalan el 44% de las entidades, es un problema de mantenimiento mayor que el de las zonas ajardinadas, señalado por casi tres cuartas partes de las entidades.

Indicadores:

- Los problemas de mantenimiento en el exterior de las viviendas más importantes y señalados por más entidades son:
 - Los estructurales con el 36,8% de importancia relativa.
 - Los de acometida de suministros con el 29,2% de importancia.
 - Los relativos a la puesta en marcha de las viviendas con el 19,3% de importancia.

Problemas de mantenimiento más frecuentes en el exterior y su importancia

	% de entidades	Frecuencias ponderadas	% de importancia relativa
Acometida de suministros	76,0	50	29,2
Estructurales de la vivienda o urbanización	72,0	63	36,8
Zonas ajardinadas	72,0	21	12,3
Puesta en marcha	44,0	33	19,3
Otros	4,0	4	2,3
No se realiza mantenimiento exterior	4,0		
N: 25			100,0

¿A QUÉ CAUSAS ATRIBUYEN AHORA LAS ENTIDADES ESTOS PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO EN SUS VIVIENDAS POSTERIORES A 1985?

De nuevo aparece el mal uso como la causa más importante de los problemas de mantenimiento. Lo señalan el 88% de las entidades y supone el 38,6% de los motivos señalados por orden de importancia. La mitad de las entidades grandes señalan a la vez el mal uso y el vandalismo, en primer lugar y en segundo lugar. Si añadimos aquí el mal uso y el vandalismo, como se ha hecho anteriormente, sumaría la mitad de los problemas en orden de importancia (50,7%).

Las instalaciones originales y los materiales originales son señalados por menos entidades y suman menos importancia.

Indicadores:

- Las principales causas de estos problemas de mantenimiento señaladas por las entidades son éstas:
 - El mal uso de las viviendas y sus elementos con un 38,6% de importancia relativa.

- Las instalaciones y los materiales originales con un 19,7% y un 17,4% de importancia, respectivamente.
- El vandalismo con un 12,1% de importancia relativa.

Llama la atención que, tratándose de viviendas posteriores al 85, un 28% de entidades señalen la antigüedad como una de las causas de los problemas de mantenimiento. Incluso un 44% de entidades medianas la señalan en primer lugar unas y en segundo lugar otras.

Si se suma a la antigüedad los problemas de instalaciones y materiales originales, como se ha hecho en las viviendas anteriores al 85, casi suponen la otra mitad de los problemas (47%), aunque doce puntos menos que en las viviendas más antiguas.

Sin embargo, en las viviendas nuevas (posteriores al 85), los problemas atribuibles a los inquilinos/as han aumentado notablemente.

Causas que generan esos problemas y su importancia

	% de entidades	Frecuencias ponderadas	% de importancia relativa
Mal uso	88,0	51	38,6
Instalaciones originales	52,0	26	19,7
Materiales originales	44,0	23	17,4
Vandalismo	36,0	16	12,1
Antigüedad	28,0	13	9,8
Otras	12,0	3	2,3
N: 25			100,0

¿SON DISTINTOS LOS PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO EN LAS VIVIENDAS NUEVAS Y ANTIGUAS?

Comparando los problemas de mantenimiento entre las viviendas anteriores y posteriores a 1985, se puede subrayar lo siguiente:

1. En relación con los problemas de mantenimiento en el interior de las viviendas, los problemas principales son los mismos: estructurales, carpintería, sanitarios y fontanería, pero cambia el grado de importancia relativa o la intensidad que le atribuyen las entidades.

Indicadores:

- Los cuatro problemas principales (estructurales, carpintería, sanitarios y fontanería) suman el 71.6% de importancia relativa en las viviendas anteriores a 1985,
- y sólo alcanzan el 60,4% de importancia en las posteriores al 85.
 - En particular, los problemas estructurales suman 8 puntos más en las viviendas “antiguas”.
 - Los de fontanería 5 puntos más en las viviendas “antiguas”.
 - Sin embargo, los problemas asociados a la calefacción suman 10 puntos más en las viviendas posteriores al 85.

Problemas de mantenimiento INTERIOR de las viviendas y su importancia

Problemas de mantenimiento	Viviendas anteriores a 1985	Viviendas posteriores a 1985
	% Importancia relativa	% Importancia relativa
Estructurales	26,6	18,5
Carpintería	9,5	10,4
Sanitarios	15,2	16,2
Fontanería	20,3	15,3
Suministros	8,8	9,5
Electricidad, alumbrado..	7,6	3,6
Limpieza	3,2	3,1
Ascensores	1,3	0,9

Porteros automáticos	1,3	4,5
Calderas, radiadores	2,5	13,1
Puesta en marcha	2,5	4,9
Otros	1,3	0,0
Total	100,0	100,0

2. En relación con los problemas de mantenimiento en el exterior de las viviendas, los dos problemas más importantes son los mismos: los estructurales y las acometidas de suministros, pero

Indicadores:

- Los problemas estructurales en las viviendas anteriores al 85 suponen 3,9 puntos más que en las viviendas posteriores.
- Sin embargo, la puesta en marcha supone 11,2 puntos más en las viviendas nuevas.
- La acometida de suministros es algo más problemática en las viviendas posteriores al 85: 29,2% frente a 26% de importancia relativa.

Problemas de mantenimiento EXTERIOR de las viviendas y su importancia

	Viviendas anteriores al 85	Viviendas posteriores al 85
	% importancia relativa	% importancia relativa
Estructurales	40,7	36,8
Acometida suministros	26,0	29,2
Zonas ajardinadas	13,0	12,3
Puesta en marcha	8,1	19,3
Otros	4,9	2,3
No se realiza	7,3	0,0
Total	100,0	100,0

3. En cuanto a las causas de los problemas de mantenimiento en las viviendas, la más importante es en ambos casos el mal uso de las viviendas, pero

Indicadores:

- El mal uso de las viviendas y sus elementos suma casi 10 puntos más en las viviendas nuevas.
- Si se añade el vandalismo, en las viviendas nuevas suma el 50,7% de la importancia relativa, 14 puntos más que en las viviendas antiguas.
- La antigüedad es más importante como causa de los problemas en las viviendas anteriores al 85.
- Pero los materiales originales son casi 3 puntos más importantes como causa de los problemas en las viviendas nuevas.

Causas de los problemas de mantenimiento

	Viviendas anteriores al 85	Viviendas posteriores al 85
	% importancia relativa	% importancia relativa
Materiales originales	14,7	17,4
Instalaciones originales	18,9	19,7
Antigüedad	25,3	9,8
Mal uso	28,4	38,6
Vandalismo	8,4	12,1
Otras	4,3	2,3
Total	100,0	100,0

III. LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL MANTENIMIENTO

¿QUIÉN ASUME LOS GASTOS DE MANTENIMIENTO?

En la mayor parte de las entidades, este gasto se repercute al inquilino siempre que se pueda legalmente, de acuerdo con los arts. 21 y 22 de la LAU (Ley 29/94). No obstante, un tercio de las entidades establecen criterios en función de tres aspectos a valorar: a) el concepto de la reparación, b) la responsabilidad del inquilino en el deterioro que se ha debido reparar, es decir, si se puede atribuir al mal uso, a la falta de responsabilidad, y c) a la valoración social de la situación del inquilino o su familia.

Indicadores:

- El 52% de las entidades repercute los gastos de mantenimiento a los inquilinos/as.
- El 48% de las entidades establecen distintos criterios en función de diversos aspectos previamente establecidos.

Se dan otras situaciones, como aquellas en las que asumen esos gastos las administraciones públicas competentes, las entidades constructoras en el período de garantía, lógicamente, o como señala otra entidad, únicamente se repercute al inquilino el mantenimiento de las instalaciones comunitarias, como ascensores, energía, etc.

Se ha buscado establecer una relación entre la forma de repercutir los gastos de mantenimiento y los impagados en las entidades pero no se encuentra ninguna constante. Las entidades que tienen más de un 30% de impagados, el 60% repercuten los gastos según los criterios que se han señalado y el otro 40% lo hacen siempre que se puede legalmente. De la misma manera, entre las entidades que tienen menos porcentaje de impagados, la mitad repercute los gastos siempre que se puede legalmente y una tercera parte lo hacen según los criterios antedichos.

IV. GESTIÓN DE LAS COMUNIDADES DE INQUILINOS/AS

La gestión de las comunidades de vecinos/as, de inquilinos/as en este caso, no es gestión inmobiliaria tal como la descrita anteriormente, pero tiene una estrecha relación con ella. Por una parte por su relación con las políticas de mantenimiento interior y exterior de las viviendas y, por otra, por la importancia de implicar a los inquilinos/as en

la cultura del mantenimiento, del trato respetuoso y cívico al inmueble y sus elementos. Un buen aprendizaje de respeto a los vecinos/as, a los espacios comunes, a la propiedad pública, la limpieza y el propio mantenimiento redundarán en una mejor convivencia y mantenimiento de los inmuebles y las viviendas. En la línea de la corresponsabilidad entre la entidad pública, titular de las viviendas, y los/as inquilinos/as, en este caso.

Por ello incluimos aquí este apartado sobre la gestión de las comunidades de inquilinos/as o de propietarios/as y sus aspectos más relevantes. Tanto cuando se trata de comunidades de inquilinos/as de nuestras viviendas en exclusiva, es decir, cuando la entidad es propietaria íntegra de las viviendas y locales que componen un inmueble o edificio, como cuando se trata de la gestión de las comunidades de propietarios, donde estas entidades concurren como un propietario más y con los mismos derechos y obligaciones que establece la Ley de Propiedad Horizontal y que veremos más adelante.

Una parte de las entidades (34,6%) gestionan directamente sus comunidades de inquilinos/as. Y lo hacen así todo tipo de entidades, igual grandes que medianas o pequeñas. Otra forma de gestión de la comunidad es mediante la participación de los inquilinos/as, de manera autogestionaria, no como comunidad de propietarios, sino como comunidad de vecinos/as, tal como las denomina José María Escolástico (2011, p. 119)²⁰.

Indicadores:

- El 34.6% de las entidades gestionan directamente las comunidades.
- En el 23,1% de entidades los/as inquilinos/as participan de alguna manera en la gestión de las comunidades.
- En el 15,4% de entidades la gestión se externaliza.

²⁰ “El modelo de Comunidades de Vecinos/as se integra en la estrategia de participación de las entidades gestoras, y suponen la transferencia de parte de la gestión de los inmuebles, generalmente de forma voluntaria, a los ciudadanos/as directamente vinculados por un contrato de arrendamiento. Su valor añadido consiste en reforzar la pertenencia y la implicación de la ciudadanía en lo público, en alquiler, y la corresponsabilización en el adecuado mantenimiento del parque de vivienda, y en la vida comunitaria. Esta transferencia de gestión es una situación deseable, que en el supuesto de no provocarse espontánea o sistemáticamente, obliga a reforzar los sistemas de control de los inmuebles y prestar un servicio completo de mantenimiento de los mismos, atendiendo las contingencias de obras, limpieza y servicios básicos”. (J.M. Escolástico, 2011, pp. 119 y 120)

Con o sin supervisión directa de la entidad²¹ es una modalidad que se da en casi una cuarta parte de las entidades y, en concreto, en cuatro de las cinco entidades autonómicas. Algunas entidades optan por la contrata a una entidad o administrador de fincas urbanas, tal como lo hacen dos entidades medianas y otras dos pequeñas. Finalmente, algo más de una cuarta parte de las entidades operan según las circunstancias, de manera que en unas comunidades la gestión la hace directamente la entidad, en otras los propios inquilinos/as, o mediante contratas, etc. Es lo que se hace en una de las entidades autonómicas y la mitad de las grandes, entre otras.

Formas de gestión de la comunidad o comunidades de inquilinos/as

	% entidades
Directamente por nuestra entidad	34,6
Los propios inquilinos/as, con la supervisión de nuestra entidad	7,7
Los propios inquilinos/as, mediante su Comunidad de inquilinos/as	15,4
Por los inquilinos/as con o sin supervisión directa	23,1
Mediante una contrata o administrador de fincas urbanas	15,4
Unas comunidades son gestionadas por los inquilinos/as, otra por su Comunidad y otras mediante contratas / varias fórmulas	26,9
N: 26	

En las comunidades de inquilinos/as que se autogestionan es en las que menos porcentaje de conflictos de convivencia reconocen las entidades. Y son precisamente en las gestionadas directamente por las entidades donde más conflictos hay o son conocidos por las entidades y lo reflejan así en este cuestionario.

Una de las actividades que se realizan en las comunidades de vecinos/as es la limpieza de las áreas comunes.

²¹ El mismo autor distingue entre lo que llama “autoorganización” cuando la iniciativa parte de los propios usuarios que asumen, además, buena parte de los servicios de la comunidad, y la modalidad “estructurada” cuando esa forma de gestión es impulsada por la administración que organiza y atribuye responsabilidades.

Indicadores:

- En el 46,2% de las entidades la limpieza se externaliza.
- En el 11,5% de las entidades la realizan los propios inquilinos/as.
- En el resto de casos, bien lo deciden las propias comunidades (11,5%) o se toman distintas alternativas según las promociones (34,6%).

Lo más habitual es que una entidad de limpieza se haga cargo de estas tareas y sólo en un 11,5% de los casos es realizada de manera autogestionada. No son casos menores. Se trata del 40% de las entidades autonómicas y un 17% de las grandes.

En otra buena parte de las entidades (34,6%), la limpieza se hace de muy diversas maneras: o la asumen los propios inquilinos/as o lo hace una entidad externa, dependiendo de las comunidades. En otros casos, son cada una de las comunidades las que deciden cómo hacerlo.

Lo más frecuente es que si la gestión de la comunidad la realiza directamente la entidad, la limpieza se deje en manos de una entidad externa. Eso ocurre en el 66,6% de las entidades que gestionan directamente. También es así en todos los casos en los que la gestión de la comunidad se realiza mediante contrata.

Ahora bien, en todos los casos en los que la gestión de la comunidad es mediante contrata y la limpieza la lleva una entidad externa, los niveles de conflictividad están muy bajos, entre el 0,65 y el 3,85% de conflictos anuales por término medio. Y en aquellas en las que confluye gestión directa y limpieza externa es en las que se dan los niveles más altos de conflictividad. Por el contrario, en las entidades en las que la limpieza y la gestión de la comunidad es autogestionada no se da ningún nivel de conflictividad.

La limpieza y otros gastos ordinarios que generan las comunidades de inquilinos/as deben ser pagados.

Indicadores:

- Los gastos ordinarios de las comunidades son asumidos por los inquilinos en el 81% de las entidades.

- Sólo en un 3,8% de entidades los asume la entidad titular.
- En un 11,5% se reparten entre la entidad y los inquilinos en distintas proporciones.

Cuando se trata de gastos extraordinarios, en la mitad de las entidades son ellas las que asumen esos gastos, sólo en un 11,5% los asumen los inquilinos/as y en el resto de las entidades, unas veces se reparten los gastos (al 50% en unos casos, en porcentajes variables en otros), otras veces no hay criterios fijos y, dependiendo de las comunidades, se pueden dar todas las alternativas.

El pago de los gastos extraordinarios es asumido en mayor medida por las entidades titulares de las viviendas.

Indicadores:

- Los gastos extraordinarios de las comunidades son asumidos por la entidad titular en el 50% de las entidades.
- En un 19,2% de entidades se reparten entre la entidad y los inquilinos en distintas proporciones.
- Sólo en un 11,5% de entidades son asumidos por los inquilinos/as.
- En el resto de casos (19,2%) se pueden dar todas las alternativas, dependiendo de las distintas comunidades.

LOS CONFLICTOS Y LA GESTIÓN DE LA COMUNIDAD.

En todas las comunidades de vecinos/as se producen conflictos y tensiones en la convivencia diaria, como veremos más adelante. Ahora se pretende analizar aquellos problemas específicos que surgen en relación con la gestión de la comunidad, los servicios que se prestan y las obligaciones que se adquieren.

Sólo una de las entidades más pequeñas no detecta ningún tipo de problemas en este campo. Todas las demás anotan alguno o varios de los propuestos.

Indicadores:

- Los problemas de gestión de las comunidades más señalados por las entidades y con mayor grado de importancia relativa son:
 - Los relacionados con la limpieza con un 33,8% de importancia.
 - La rotura de mobiliario con un 29,5% de importancia.
 - Los impagos de los gastos comunes con un 19,5% de importancia.

El más señalado por las entidades y por su importancia es el relativo a la limpieza o falta de limpieza. Lo señalan el 81% de las entidades y muchas de ellas como primer problema, incluidas aquellas entidades en las que la limpieza la gestionan los propios inquilinos/as y que no han señalado otro tipo de conflictos de convivencia.

El segundo problema en importancia por el número de entidades que lo señalan y la importancia que le atribuyen es la rotura de mobiliario. En muchos casos viene asociado este problema con las causas a las que se atribuían los problemas generales de mantenimiento de las viviendas. En concreto, la mitad de las entidades que señalan la rotura de mobiliario en primer lugar y más de la mitad de las que lo señalan en segundo lugar, han señalado anteriormente, como causa de los problemas de mantenimiento, las conductas vandálicas y el mal uso de las zonas comunes. Aquí aparece de manera evidente la estrecha relación que se puede encontrar entre los temas de mantenimiento y los de gestión de la comunidad de inquilinos/as y cómo su abordaje no puede ser sino conjunto y asociado a la concienciación y participación de los inquilinos/as en la vida de las viviendas.

El impago de los gastos comunes es señalado por casi dos terceras partes de las entidades, pero tiene menor nivel de importancia y aún menor es el tema de los problemas de convivencia que, de manera particular, se analizará más adelante. No obstante, aquí, la mitad de las entidades que lo señalan son grandes o medianas y lo sitúan en primer lugar.

Problemas más comunes en la gestión de las comunidades

	% entidades	Frecuencias ponderadas	% importancia relativa
Limpieza o falta de la misma	80,77	71	33,9
Rotura de mobiliario	76,92	62	29,5
Impagos de los gastos comunes	61,54	41	19,5
Problemas de convivencia	30,76	30	14,3
No se genera ningún tipo de problemas	3,84	4	1,9
Incumplimiento de las normas de régimen interno	3,84	2	0,9
N: 26			100,0

LA GESTIÓN DE COMUNIDADES SOMETIDAS A LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL.

Los parques públicos de vivienda en alquiler no siempre se encuentran integrados en bloques o portales homogéneos en los que la propiedad de las diferentes viviendas, locales, garajes, etc. pertenecen íntegramente a la Administración o la entidad gestora.

En algunos supuestos, las propiedades de la Administración pública en un edificio coexisten con propietarios privados o particulares. Como señala José María Escolástico (2011, p. 117), a esta situación se puede llegar como consecuencia de:

- Procesos de venta a los inquilinos/as de las viviendas, cuando no todos los inquilinos/as han comprado las viviendas de un bloque.
- Regularización de contratos derivados de antiguas legislaciones de protección oficial (régimen de amortizables o poblados dirigidos, etc.), y no todos acceden a la propiedad.

- Realojo en propiedad derivado de actuaciones urbanísticas, que se solapan con fincas en arrendamiento.
- Por la propia estrategia de adquisición de viviendas con la finalidad de implantar el alquiler público en todos los barrios o zonas de una ciudad o municipio.

Es decir, en un bloque de viviendas la entidad gestora es propietaria de algunas, y las destina al alquiler, y otras son de propietarios privados. Este supuesto es el que origina el régimen de Propiedad Horizontal, que se encuentra regulado por la propia Ley 49/60 de Propiedad Horizontal.

Así, una parte de la gestión de las comunidades de vecinos/as debe hacerse en estos conjuntos de viviendas sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal.

Tal como se ha señalado anteriormente, unas pocas entidades solo tienen viviendas en bloques exclusivamente de alquiler o es tan reducido el número de las que tienen en otro tipo de bloques que no procede incluir sus casos.

La mayor parte de estas entidades (81%) tienen viviendas en estos conjuntos sometidos a la LPH. A éstas exclusivamente, se les ha planteado algunas cuestiones en relación con la gestión de las comunidades de estas viviendas. Fundamentalmente si participaran directamente en la gestión de la comunidad de vecinos/as como un propietario más y cuál es el grado de implicación en la misma.

Indicadores:

- Algo más de un tercio de las entidades (38,2%) participan directamente en la gestión de la comunidad de propietarios.
- Un 19% de entidades confían esta participación a sus propios inquilinos/as.
- Otro 19% externaliza esta participación.
- Casi una cuarta parte de entidades tiene distintas alternativas de participación en la gestión de la comunidad de propietarios, según las promociones y las comunidades.

Participación de su entidad en la gestión de sus viviendas de alquiler en comunidades sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal

	% entidades
Directamente por nuestra entidad	38,2
Unas comunidades son gestionadas por los inquilinos/as, otra por su Comunidad, otras por la entidad y otras mediante contratas	23,8
Los propios inquilinos/as, con la supervisión de nuestra entidad	19,0
Mediante una contrata o administrador de fincas urbanas	19,0
N: 21	100,0

Evidentemente no es igual la gestión de la comunidad de inquilinos/as en la que la entidad es la propietaria de todas las viviendas y debe asumir la responsabilidad de la gestión de la comunidad, aunque pueda hacerlo de distintas maneras como se ha visto anteriormente, que participar como un propietario más en la gestión de una comunidad de propietarios.

Si se compara una y otra, se observará que las principales modalidades son en ambos las mismas y en el mismo orden de importancia. Pero no siempre se utiliza la misma modalidad en uno y otro caso: sólo el 55,5% de las entidades que gestionaban directamente mantienen ahora esa modalidad. Solo una tercera parte de las que antes confiaban en sus inquilinos/as lo hacen ahora. Y solo una cuarta parte de las que confiaban el trabajo a una contrata lo hace ahora.

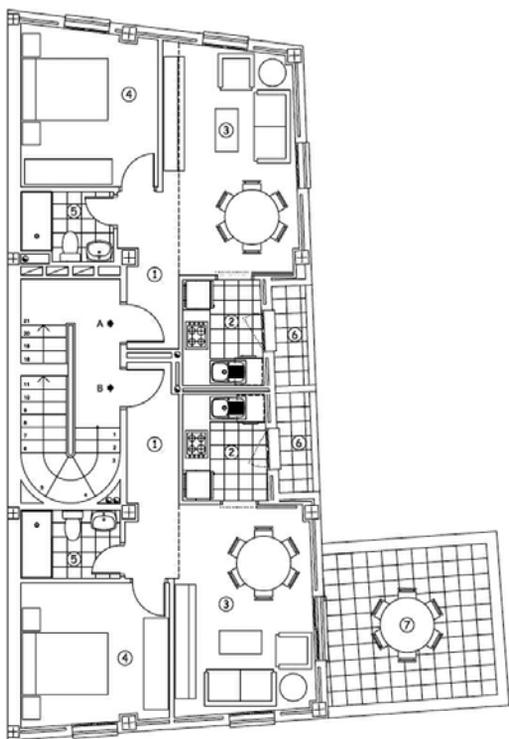
No llega a la mitad las entidades que asumen la condición de presidente o administrador de la comunidad de propietarios cuando le corresponde. Pero sí lo hacen la mitad de las entidades grandes y algunas medianas que participan directamente en la gestión de este tipo de comunidades de propietarios. La mayoría de las entidades (57%) no asumen tales responsabilidades de presidencia o administración.

Unas pocas entidades no acuden nunca a las reuniones de Juntas Ordinarias o Extraordinarias, seguramente porque lo hacen sus inquilinos/as como ocurre, al menos, en dos de estas entidades. No es que se desentiendan. En la mayor parte de los casos, las entidades participan y asisten, bien siempre (29%) bien ocasionalmente (57%).

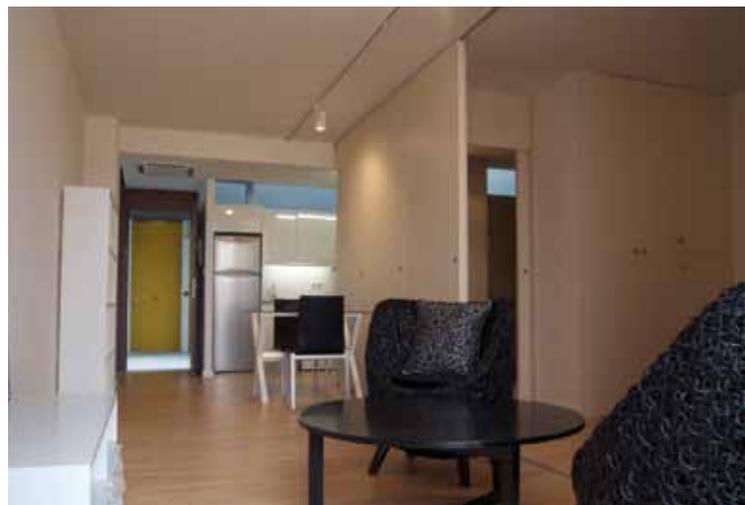
Sí asisten a las reuniones en las que se trata de obras extraordinarias, aprobación de cuentas, etc. Una de las entidades acude en todos estos casos. Otras razones señaladas para asistir son en ocasiones, si puede dañarse los intereses de la entidad o si hay un requerimiento expreso de la comunidad.

En qué casos acude a la Junta un representante o mandatario de su entidad (Respuesta múltiple)

Temas	% entidades	N:
Obras extraordinarias	75,0	12
Aprobación de cuentas	33,3	12
Instalación de Ascensores	25,0	12
Nombramientos de cargos	16,7	12
Problemas de convivencia	16,7	12
Otros	16,7	12



PLANTA PRIMERA



GESTIÓN SOCIAL DEL PARQUE DE VIVIENDAS

I. MODELOS DE GESTIÓN SOCIAL

II. ACOMPAÑAMIENTO EN EL ACCESO A LA VIVIENDA

III. SEGUIMIENTO DE LOS INQUILINOS/AS Y APOYO SOCIAL

IV. GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA

V. PROGRAMAS SOCIALES DE LAS ORGANIZACIONES

RESUMEN

UNA vez analizados los aspectos de la gestión económica y la gestión inmobiliaria del parque de viviendas, dedicamos este capítulo a la gestión social. Ésta no se limita a los aspectos que se van a tratar en este capítulo. Se puede decir, sin lugar a duda, que toda la gestión de la vivienda pública de alquiler es gestión social.

Aquí se van a analizar algunos aspectos de la gestión más específicamente sociales como:

- El acompañamiento en el acceso a la vivienda del que se ocupan especialmente profesionales de mantenimiento, a veces, acompañados de otros profesionales, especialmente de trabajadores/as sociales, más cuando se trata de acceso a las viviendas de realojo.
- El seguimiento y apoyo social a los inquilinos/as, especialmente aquellos que tienen mayores carencias de tipo económico, social, relacional, etc. En este caso asumen la mayor responsabilidad los/as trabajadores/as sociales, también apoyados por otros profesionales. No todas las entidades ofrecen este apoyo. A veces se deja en manos de las Administraciones públicas. Las que se ocupan de él, en todo caso,

no tratan de sustituir a las Administraciones públicas sino de apoyar a sus inquilinos/as con mayor o menor intensidad y derivarlos a esas Administraciones públicas.

- La convivencia entre los inquilinos y la resolución de los conflictos que surgen, especialmente, por el ruido y las molestias de los vecinos/as, el mal uso de las zonas comunes, etc. y que afrontan las entidades mediante intervenciones tanto individuales como colectivas.

Finalmente, se hace una breve referencia a los programas sociales propios de estas entidades. Muy habituales en determinadas modalidades de gestión de la vivienda social en Europa, como el llamado Sistema Housing Plus, también son conocidos y desarrollados por algunas de nuestras entidades: un 30,7% ofrece programas sociales propios a sus inquilinos e incluso a la población del entorno; un 53,8% ofrece algunas de sus viviendas a distintas entidades u organizaciones sociales para que puedan desarrollar en ellas actividades de convivencia y atención a los distintos colectivos. Es un modelo incipiente con la vivienda vinculada a objetivos transversales de inserción socio laboral o de atención preferente a colectivos de atención preferente.

I. MODELOS DE GESTIÓN SOCIAL

Una vez analizados los aspectos de la gestión económica y la gestión inmobiliaria del parque de viviendas de estas entidades, vamos a dedicar este capítulo a la gestión social. Esto no quiere decir que la gestión social se circunscriba a los aspectos que se van a tratar en este capítulo. Toda la gestión de un parque público de vivienda de alquiler tiene un componente social ineludible que, en todo caso, queda resaltado en los aspectos que ahora se van a analizar.

El propio objetivo de ofrecer un alojamiento a precios reducidos tiene ya en sí un alto componente social. Se trata de garantizar una vivienda digna, como derecho social fundamental, a la ciudadanía que no puede acceder a ella a precios de mercado. Tal componente social está incluido en toda la gestión. Haciendo un buen mantenimiento del parque se hace gestión social mucho más si, en el proceso, se logra comprometer a los inquilinos/as en el respeto a los bienes públicos de los que disfrutan. Haciendo una buena

gestión económica del parque se hace gestión social, aún más si los inquilinos/as interiorizan y participan del objetivo de colaborar activamente en su sostenibilidad económica en la medida real de sus posibilidades, cumpliendo con sus obligaciones de pago. La ciudadanía que accede a estas viviendas son seres humanos, sujetos de derechos que han de ser tratados con todo respeto y dignidad. Y también son corresponsables activos del derecho que ejercen y deben preservar para el resto de ciudadanos/as.

La dimensión social de la gestión de la vivienda pública de alquiler, en este sentido, tiene que ver con el acompañamiento, el seguimiento y el apoyo social y puede ser fundamental para lograr el mejor mantenimiento material de los edificios y de las viviendas y la convivencia entre los propios vecinos/as. Puede ir más allá evidenciando una forma de compromiso social `expansivo´ que intenta hacer de la vivienda social la satisfacción de un derecho ciudadano, pero también la oportunidad de una mejor inserción social de sus inquilinos/as y un impulso social a los entornos urbanos en los que se ubican las viviendas sociales (Aguerri y otros, 2009, p. 2). Esta es la dimensión social de la gestión que ahora se quiere resaltar y analizar y que tiene elementos muy importantes de las orientaciones y metodologías típicas del trabajo social, aunque no exclusivas del trabajo social y que recogemos en las páginas siguientes.

Para comprender mejor esta “dimensión social” de la gestión, lo que se puede llamar “intervención social” en sentido amplio, recogemos los planteamientos de José María Escolástico (2011, pp. 71 y ss.).

A la hora de determinar el modelo de intervención, un paso previo y necesario consiste en delimitar claramente **el ámbito de actuación del trabajo social** en la organización encargada de la gestión de la vivienda pública, lo que está directamente relacionado con el modelo de gestión de la entidad. Bajo este criterio se pueden destacar tres posibles modelos:

- **Modelo administrativo:** la gestión del parque de viviendas de alquiler se realiza únicamente desde la vertiente administrativa, realizándose las tareas propias de gestión de alquileres, sin programas de apoyo social. Se trata de un modelo de servicio público orientado a la sociedad en su conjunto. La necesidad de intervención social se deriva directamente a los servicios sociales de base, comunes a la ciudadanía.
- **Modelo mixto:** junto con la gestión administrativa del parque de alquiler, se incorpora la vertiente del trabajo social pero sólo en ciertas áreas de actividad consideradas de interés preferente.

- **Modelo social:** se mantiene una necesaria gestión administrativa, pero el servicio de vivienda en su conjunto se constituye en un servicio social más, pudiendo integrarse incluso en la propia estructura de los servicios sociales de base. La actividad de trabajo social abarca casi todas las actividades y se dirige de manera predominante, cuando no exclusiva, a los colectivos que ya son usuarios de los servicios sociales.

No cabe duda que la incorporación del trabajo social a la gestión de la vivienda pública de alquiler, aporta valor añadido a la gestión administrativa de los alquileres. La posibilidad de realizar intervención social con las personas y familias arrendatarias previene situaciones de conflictividad, minimiza los impagos de rentas y disminuye las situaciones irregulares, proporcionando en definitiva mayor bienestar a las personas arrendatarias de viviendas públicas en alquiler.

La planificación de la actividad social debe tener en cuenta evitar la duplicidad de servicios con aquellos que se ofertan al conjunto de la ciudadanía desde la propia Administración. Ello supone a su vez implantar como requisito necesario el trabajo en red con los servicios sociales, de manera que la cobertura social de las personas arrendatarias se realice de manera coordinada y eficiente entre todos ellos.

A partir de aquí, podemos distinguir **cuatro cuestiones clave** en las que puede desarrollarse la actividad de trabajo social en materia de vivienda de alquiler:

- La **adjudicación** de vivienda.
- Las situaciones de **impago** de rentas de alquiler.
- La gestión de la **convivencia** vecinal.
- Situaciones especiales de **desprotección social** de las personas arrendatarias.

Hasta aquí los planteamientos sobre la intervención social, propuestos por José María Escolástico, que servirán de orientación para analizar esta parte de los resultados de la encuesta.

Algunas cuestiones ya se han visto en los capítulos anteriores. Ahora nos vamos a ocupar de otras que se han considerado clave en estos aspectos de la intervención social en sentido amplio. Primero veremos el acceso a la vivienda como primer contacto de

las entidades con los nuevos inquilinos/as. Luego analizaremos cómo se lleva a cabo el seguimiento social, dirigido a situaciones de mayor desprotección social, aunque no únicamente. Finalmente, nos ocuparemos de los programas sociales que desarrollan algunas de las entidades dirigidos a determinados sectores de población.

II. ACOMPAÑAMIENTO EN EL ACCESO A LA VIVIENDA

En un apartado anterior se ha analizado quiénes tienen derecho a este tipo de viviendas y cómo se adjudican. Ahora se analiza el acceso a las mismas. El cambio de vivienda, la entrada a una vivienda nueva, siempre implica un conjunto de sentimientos y procesos vitales complejos y trascendentales en la vida de los seres humanos y de sus grupos de convivencia.

Como señala Luis Cortés (1998, p. 194), la vivienda constituye un espacio social en el que se desarrollan una gran variedad de funciones vitales para quienes la habitan. A través de ellas, cada persona consigue lo necesario para poder integrarse en la sociedad en la que vive. Por ello, puede construir un espacio personal, lleno de contenido íntimo, en el que transcurre una parte fundamental de su vida privada. Toda vivienda habitada se convierte en un complemento estructural del espacio público (exterior) y en una parcela en la que se conforman una gran parte de nuestros derechos individuales. En la vivienda formamos nuestro hogar, proceso vital mediante el cual se reproduce cada persona como individuo autónomo, creando su historia familiar, única y personal. La vivienda al transformarse en hogar se convierte en el espacio de la familia como institución, pero también de «tu» familia, constituyéndose, por ello, en el centro de nuestras vidas, de nuestros recorridos sociales y de nuestras referencias espaciales y temporales.

Acompañar a los inquilinos/as en este proceso de acceso a su nueva vivienda, a su nuevo hogar, se convierte en una parte central de la gestión de la vivienda pública de alquiler. De ahí que se trate de una actividad que la mayor parte de nuestras entidades realizan mediante determinados protocolos previstos con antelación. Y no sólo por estos motivos humanos y sociales sino porque también será de sumo interés como punto de partida para el mantenimiento de las viviendas y de la convivencia entre los nuevos vecinos/as.

Así, pues, todas las entidades que tienen vivienda nueva (una entidad autonómica sólo gestiona vivienda antigua) contemplan alguna forma de acompañamiento a los nuevos vecinos/as. En la mayor parte de los casos (69%), tienen un protocolo de acompañamiento

por parte de sus propios profesionales. En otros casos (15,3%), lo tienen confiado a entidades externas o es competencia de la Administración pública correspondiente, en cuyo caso mantienen una relación de información y coordinación con dichas entidades o con la Administración correspondiente.

Indicadores:

- Todas las entidades que tienen vivienda nueva contemplan alguna forma de acompañamiento a los nuevos vecinos/as.
 - El 69% tiene un protocolo de acompañamiento por parte de sus propios profesionales.
 - El 15,3% lo tiene confiado a entidades externas o es competencia de la Administración pública correspondiente y mantienen una relación de información y coordinación con dichas entidades o con la Administración correspondiente.

Las entidades autonómicas presentan una situación particular. Solo una de ellas tiene un protocolo de acompañamiento por parte de los profesionales de la entidad. El resto, quizás por la peculiar dispersión de sus viviendas en todo el territorio autonómico, ofrecen soluciones distintas. Una, como se ha dicho, no tiene vivienda nueva; dos tienen ese proceso de acompañamiento externalizado y otra únicamente convoca una reunión transcurrido un mes de la entrada de los inquilinos/as en las viviendas para establecer las líneas de actuación y de contacto con la entidad.

Proceso de instalación o acomodo de los nuevos inquilinos/as

	% entidades
Existe un protocolo de acompañamiento por parte de profesionales de la entidad	69,2
No es competencia de la entidad, sino de la Administración pública	3,8
Este proceso está externalizado a una entidad privada que lo gestiona	11,5
Otras alternativas (1)	15,4
N: 26	100,0

(1) *En un caso no hay vivienda nueva; en otros, se informa y orienta pero no se acompaña o sólo si hay deficiencias que resolver o se hace una reunión comunitaria al mes de entrar a las viviendas.*

La duración de este acompañamiento es variable, según las entidades. Desde más de dos meses en una entidad pequeña hasta sólo 15 días como máximo en una quinta parte de las entidades que llevan a cabo este acompañamiento. En el resto de las entidades oscila entre 15 y 30 días (26% de las entidades) y uno o dos meses (32%).

En otros casos, dependerá de “las características de las familias”, de la “problemática que se debe solucionar”. Como especifica una de las entidades: “el suficiente para subsanar los problemas técnicos y constituir la comunidad y posterior asesoramiento”.

Esto nos sitúa en disposición de entender lo fundamental de las tareas de acompañamiento y el tipo de profesionales que se van a ocupar de ello.

Fundamentalmente serán técnicos de mantenimiento: aparecen en el 79% de las entidades. Les siguen otros diversos profesionales en más de la mitad de las entidades y que pueden ser auxiliares administrativos, inspectores, gestores comerciales o posventa, como llaman en algunas entidades, o lo que otra entidad llama gestor de actividades o gestores de proximidad y que tienen como misión fundamental ser el canal directo de la organización con el ciudadano/cliente en el territorio. Por último están los trabajadores/as sociales que aparecen en el 27% de las entidades. Nunca actúan solos en estas tareas. Aparecen siempre acompañados de educadores u otros profesionales, pero, sobre todo, de técnicos de mantenimiento. Éstos, sin embargo, aunque están acompañados en el 42% de las entidades, en una tercera parte actúan solos.

En un 15,5% de entidades (pequeñas y medianas), los profesionales de acompañamiento son únicamente gestores comerciales o personal de gerencia.

Indicadores:

- Estos son los profesionales que se ocupan del acompañamiento en el acceso a la vivienda nueva:
 - En el 79% de las entidades, los técnicos de mantenimiento:
 - > En el 36,8% actúan solos.
 - > En el 42,2% actúan junto con otros profesionales.

- En el 27% de las entidades, los trabajadores/as sociales:
 - > En el 5,3% actúan solos.
 - > En el 21,7% actúan junto con otros profesionales.
- En el 15,5% de las entidades actúan otros profesionales como los gestores de comercialización o incluso personal de Gerencia.

Otra cosa es el acompañamiento de los nuevos inquilinos/as en las actuaciones de realojo, sean éstas resultado de actuaciones urbanísticas de regeneración urbana con intervención sobre inmuebles en ruina o fuera de ordenación, o de programas de erradicación del chabolismo.

En primer lugar, hay un 34,6% de entidades que no realizan este tipo de actividades. El resto de entidades (casi dos terceras partes) sí que tienen inquilinos/as como resultado de actuaciones de realojo aunque no siempre son ellas responsables de todo el proceso.

Una parte de estas entidades ofrecen y gestionan esas viviendas, pero el proceso de acompañamiento queda en manos de la Administración pública correspondiente (Comunidad Autónoma o Ayuntamiento) que se ocupa de ello. Otras tienen ese servicio externalizado, en una de ellas a una entidad social especializada en el tipo de población que es realojada.

Indicadores:

- Un 34,6% de entidades no realizan realojo.
- De las entidades que sí realizan programas de realojo (65,4%),
 - El 64,7% tienen un protocolo de acompañamiento por parte de profesionales de la entidad.
 - > Puede durar no más de un mes y hasta más de tres meses en dos entidades grandes y una autonómica.

- 17,7% externalizan este acompañamiento.
- En el 17,7% de estas entidades, las administraciones públicas asumen estos acompañamientos.

Hay que subrayar el hecho de que en estos procesos de realojo, en mayor medida que en el acceso ordinario a la vivienda nueva de alquiler, se observa una mayor participación de las Administraciones públicas y de entidades externas a la entidad gestora de las viviendas. Por otra parte, el tiempo de acompañamiento que exige esta población para instalarse en la nueva vivienda es más prolongado.

También en el realojo, los profesionales que tienen más protagonismo son los técnicos/as de mantenimiento. Aparecen en el 81,8% de las entidades. Los trabajadores/as sociales aparecen en algo menos de la mitad de las entidades, casi siempre acompañados. Y otros profesionales, administrativos sobre todo, pero también educadores, gestores de actividad o inspectores, están presentes en casi dos terceras partes de las entidades. Lo más habitual es que sean varios profesionales en torno a los técnicos de mantenimiento los que se ocupen de estas tareas, de manera parecida a como ocurre en el acceso normalizado a las nuevas viviendas habituales.

Sólo hemos encontrado dos diferencias: en una entidad hay un trabajador/a social acompañando en el realojo, cuando en las viviendas nuevas habituales había un técnico de mantenimiento, y en otra entidad está presente ahora un abogado/a, figura que no había aparecido con anterioridad.

Profesionales que se ocupan de este acompañamiento en el acceso a la vivienda en los casos de realojo

	% entidades
Técnico/a de mantenimiento y otros profesionales	63,6
Sólo técnico/a de mantenimiento	18,2
Sólo trabajador/a social	9,1
Sólo personal administrativo	9,1
N: 11	100,0

Cuando la responsabilidad del realojo está en manos de otras entidades sean públicas o privadas, las entidades tienen con ellas relaciones de coordinación, información y apoyo.

Está claro, en cualquier caso, que estos acompañamientos de acceso a la vivienda, sea nueva o sea de realojo, tienen un carácter más bien técnico e informativo, que se aprovecha en algunos casos para iniciar la organización de la comunidad de vecinos/as.

En alguna entidad existe lo que denominan asignación de vivienda con criterios sociales. Para la adjudicación de la vivienda en tales casos se tiene en cuenta no sólo el tamaño, el precio y otras consideraciones sino el entorno vecinal y comunitario para alojar a cada individuo o unidad familiar en el contexto más adecuado para ellos y sus vecinos/as. Se trata de lograr la mayor mixtura social y evitar acumulación de personas y familias con problemáticas especiales.

III. SEGUIMIENTO DE LOS INQUILINOS/AS Y APOYO SOCIAL

En la terminología del trabajo social se habla de seguimiento para una actividad profesional relativamente distinta a la del acompañamiento. Begoña Pérez Eransus (2004) lo explica así al hablar del gestor de casos: “La idea de seguimiento evoca una relación en la que la persona usuaria es objeto paciente, sometido a una observación periódica por parte de un profesional...”.

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

Las intervenciones de seguimiento social pueden ser de tipo individual o familiar, pero también se pueden realizar intervenciones de tipo comunitario.

De acuerdo con este planteamiento, no todas las entidades realizan este seguimiento personal y/o familiar con sus inquilinos/as.

Indicadores:

- 11,5% de las entidades no hacen este tipo de seguimiento social.
 - Pertenece al llamado modelo administrativo.
 - Son un tercio de las entidades más pequeñas, pero también de una de las grandes.
- 30,8% delegan esta competencia a las Administraciones públicas.
 - Pertenecen al modelo administrativo igualmente.
 - Pero, como tienen relaciones de coordinación, información y apoyo con las Administraciones públicas en relación con estos temas, se podría considerar modelo mixto.
- 57,7% consideran estas actividades como una de las políticas habituales de sus entidades.
 - Se trata claramente del modelo social y supone la mayoría de estas entidades.
 - En la mayor parte de los casos se realiza con personal propio.
 - En menor medida se confía a entidades externas con dirección y supervisión desde la propia entidad.

Aún más, en todas estas entidades realizan también intervenciones de carácter grupal o comunitario, incluso en una de las que sólo hacen seguimiento técnico de mantenimiento, lo que pone de manifiesto la potencia de esta técnica de intervención social de tipo colectivo. No se trata de una actividad que se desarrolle todos los días, pero sí, desde luego, en caso de necesidad o de conflicto, como señalan el 60% de las entidades, o dos o tres veces al año o, incluso, una vez por trimestre, como señalan el resto de las entidades.

Así como las actividades de acompañamiento en el acceso a la vivienda nueva o de realojo pivotaban en torno a la figura de los técnicos de mantenimiento, ahora el profesional clave es el trabajador/a social. En casi tres cuartas partes de las entidades

está presente el trabajador/a social, a veces sólo, a veces con otros profesionales, educadores familiares o educadores de calle u otros sin especificar. En el resto de las entidades en las que se habla de otros profesionales y no se especifica, se trata de entidades que o coordinan estas actividades con los servicios sociales públicos o tienen encomendada esta tarea a entidades externas o atribuyen este tipo de actividades a figuras como los inspectores o los gestores de actividades o de proximidad. No figura en sus plantillas ningún profesional de trabajo social pero son conscientes de la tarea que se debe desarrollar en este campo y, con otro tipo de profesionales y normalmente apoyándose en los sistemas de servicios sociales públicos o en profesionales de entidades sociales, desarrollan, de una u otra manera, ofrecen y garantizan este tipo de actividades de apoyo social a sus inquilinos/as.

Profesionales que se ocupan de este seguimiento e intervenciones

Profesionales que se ocupan del seguimiento social	% entidades
Trabajador/a social sólo	33,3
Trabajador /a social y otros/as profesionales (1)	40,0
Otros/as profesionales sin especificar	26,7
N: 15	100,0

(1) Se trata de educadores/as familiares o de calle u otros sin especificar.

En términos generales, si estas entidades realizan directamente este tipo de seguimiento social individual y/o familiar o colectivo, debe ser para mejorar la gestión global de su parque de vivienda de alquiler. Pero específicamente, de manera inmediata, interesaba conocer el objetivo social propiamente dicho para valorar, indirectamente, el grado de implicación de estas entidades en el compromiso social directo con sus inquilinos/as. Para ello se pidió a cada entidad que se situara en un continuum entre la mínima y la máxima implicación con los inquilinos/as. La mínima supone únicamente conocer su situación y orientarlos hacia los servicios sociales para que allí atiendan sus necesidades; la máxima implica un compromiso total que supondría, en la práctica, la sustitución de tales servicios sociales públicos.

Se pueden presentar como una escala de objetivos del 1 al 4:

- **Objetivo 1:** conocer, orientar y derivar a los Servicios Sociales.
- **Objetivo 2:** conocer, orientar, atender mínimamente y derivar.
- **Objetivo 3:** conocer, orientar, atender en coordinación con los Servicios Sociales.
- **Objetivo 4:** conocer, orientar y atender en todo lo que necesiten.

Ninguna entidad llega al extremo de ofrecerse a sus inquilinos/as como una especie de servicio social alternativo. Todas ellas tienen claro que existe un sistema público de servicios sociales del que, incluso, pueden sentirse parte en la medida que ofrecen un recurso social valiosísimo como es la vivienda. Pero a partir de ahí su misión no es sustituir sino orientar únicamente, como hace una de las entidades, o algo más como hacen el resto.

Indicadores:

- Casi la mitad de las entidades no sólo orienta a sus inquilinos/as sino que también atiende mínimamente sus necesidades:
 - lo hacen así más de la mitad de las entidades autonómicas a partir de los trabajadores/as sociales con los que cuentan,
 - el 16,6% de las grandes y
 - un tercio de las medianas, aunque una de ellas lo haga directamente en coordinación con los servicios sociales pues no tiene trabajadores/as sociales en su plantilla.
- El 40% de las entidades que realizan este seguimiento se implican algo más allá:
 - no sólo orientan hacia los servicios sociales sino que atienden las necesidades sociales de sus inquilinos/as en coordinación con tales servicios sociales.
 - Todas estas entidades tienen trabajadores/as sociales en sus plantillas menos una.

- La mitad son entidades grandes y una autonómica y el resto son entidades medianas y una de las pequeñas.

Especialmente este último grupo, pero incluso las anteriores entidades, es decir, el 57,7% del conjunto de estas entidades de AVS, podrían ser incluidas en el modelo de gestión que hemos llamado modelo social, aunque con distintas intensidades.

¿Cuál es el objetivo general de este tipo de seguimiento social continuado?

Objetivos del seguimiento social	% entidades
1. Únicamente conocer y orientar a los inquilinos/as que necesiten ayuda y derivarlos a los Servicios sociales	6,7
2. Conocer, orientar, pero también atenderlos mínimamente y luego derivarlos	46,6
3. Conocer, orientar, también ofrecer atención a sus necesidades en coordinación con los otros agentes	40,0
4. Conocer, orientar y atender en todo lo que necesiten	0,0
NC	6,7
N: 14	100,0

Además de conocer la implicación de las entidades con las necesidades de tipo social que puedan tener sus inquilinos/as más allá del alojamiento, interesaba conocer igualmente el grado de atención que exigen estos inquilinos/as.

Existe una cierta idea, más o menos generalizada entre ciertos sectores de la sociedad, pero también incluso entre los profesionales que trabajan en el sector tanto de la vivienda de alquiler público como de los servicios sociales en general, de que los inquilinos/as de las viviendas sociales exigen una enorme dedicación de los gestores de vivienda pública de alquiler. Supuestamente se trataría de una población conflictiva o, como mínimo, enormemente dependiente de los sistemas públicos y con escasa autonomía para resolver sus necesidades sociales con sus propios medios.

Se ha preguntado, pues, a estas entidades por el grado de dedicación que exigen sus inquilinos/as. La valoración no podía ser sino subjetiva y aproximada y se ha distinguido entre:

- Una atención **mínima**, es decir, cuando algunos individuos y/o familias sólo necesitan un seguimiento mínimo, fundamentalmente a la entrada a la vivienda, a la salida y poco más.
- Una atención **mediana**, cuando algunos necesitan una atención más continuada que incluye varios contactos al año (visitas, entrevistas...).
- Una atención **máxima**, cuando algunos necesitan una atención más intensa que incluye intervención directa del trabajador/a social y de otros profesionales con la familia.

Indicadores:

- El 66,7% de las entidades sólo necesitan dedicar una atención mínima a la mayor parte de sus inquilinos/as, a más del 60%.
 - El 53% de las entidades dedican esa atención mínima a más del 70% de sus inquilinos/as.
 - Se trata, sobre todo, de entidades autonómicas o grandes.

Porcentaje aproximado de inquilinos/as que requiere una atención mínima

Atención mínima a los inquilinos/as	% entidades
Nadie, ningún inquilino	6,6
Entre el 10 y 35% de los inquilinos/as	26,7
Más del 60% de los inquilinos/as	66,7
N: 15	100,0

Indicadores:

- Un 60% de las entidades necesita tener una atención mediana con menos del 30% de sus inquilinos/as.

Porcentaje aproximado de inquilinos/as que requiere una atención mediana

Atención mediana los inquilinos/as	% entidades
Nadie, ningún inquilino	13,3
Entre el 8 y 29% de los inquilinos/as	46,7
Entre el 30 y el 70%	40,0
N: 15	100,0

Indicadores:

- Un 40% de entidades tiene que dedicar una atención máxima a un porcentaje de inquilinos/as que va entre el 20 y el 30%.

Porcentaje aproximado de inquilinos/as que requiere una atención máxima

Atención máxima los inquilinos/as	% entidades
Nadie, ningún inquilino	13,3
Entre el 3 y 10% de los inquilinos/as	46,7
Entre el 20 y el 30%	40,0
N: 15	100,0

Se puede observar de otra manera lo que supone de atención y dedicación este modelo social de gestión y seguimiento de los inquilinos/as. Si sintetizamos y traducimos estos datos al número total de inquilinos/as que requieren los distintos grados de atención, estos son los resultados:

Indicadores:

- La mayor parte de los inquilinos/as de estas viviendas (77%) pertenecen a entidades que tienen este modelo de seguimiento y apoyo social, el modelo social.
- El 72% de esta población de inquilinos/as únicamente requiere una atención mínima, un tipo de seguimiento muy reducido, pues su problemática y sus necesidades no van más allá de la necesidad de alojamiento.
- Algo menos de una quinta parte de estos inquilinos/as requiere una atención mediana, es decir, que pueden necesitar varios encuentros o visitas y entrevistas al año para llevar a cabo un adecuado seguimiento y apoyo social.
- Finalmente, apenas un 10% del conjunto de estos inquilinos/as que requiere una atención más intensa que puede incluir la intervención continuada del trabajador/a social y de otros profesionales.
- En ningún caso, en ninguna entidad, esta atención máxima afecta a más del 30% de sus inquilinos/as.

Intensidades de atención requerida por los inquilinos/as

	Total de inquilinos/as	% de inquilinos/as
Atención mínima	43.296	71,8
Atención mediana	11.466	19,0
Atención máxima	5.416	9,0
Otras intensidades de intervención	115	0,2
Total	60.293	100,0

Evidentemente, un 30% de población tan exigente desde el punto de vista de la atención requerida es sin duda importante para esas entidades, pero no es una cuestión

significativa desde el punto de vista de la gestión general de los parques de estas entidades, contrariamente a la opinión general establecida al respecto. Sin duda que esas entidades deberán analizar su situación y valorar estrategias alternativas de atención a sus inquilinos/as para lograr una mayor autonomía y/o una mayor implicación de los servicios sociales en la atención a sus inquilinos/as. Pero no es algo que deba ser predicado de todos ni siquiera de una buena parte de los inquilinos/as de las viviendas públicas de alquiler.

Las entidades que se han marcado unos objetivos más altos en las políticas de seguimiento social a sus inquilinos/as, tal como se ha visto en este mismo apartado, no son las que se ven obligadas a prestar más atención, más tiempo de dedicación, a sus inquilinos/as.

Por una parte, todas las entidades que se han marcado el **objetivo 2** en su política de seguimiento social (*Conocer y orientar a los inquilinos/as en sus necesidades sociales, pero también atenderlos mínimamente y luego derivarlos a los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades*), solo tienen que ofrecer una atención mínima a la mayor parte de sus inquilinos/as; siempre es más del 60% y hasta un 90% los que sólo exigen esa atención mínima.

Por otra, de las entidades que se han marcado el **objetivo 3** en su política de seguimiento social a sus inquilinos/as (*No sólo conocer y orientar a los inquilinos/as, sino también ofrecer atención a sus necesidades sociales en coordinación con los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades sociales*), la mitad (una entidad autonómica y dos entidades grandes) únicamente necesitan dedicar una atención mínima a más del 60% de sus inquilinos/as. Hay que reconocer, sin embargo, que la otra mitad tienen que dedicar una atención entre mediana y máxima a porcentajes más altos de inquilinos/as, entre un 50 y un 30% respectivamente, concentrando estas entidades (dos medianas y una pequeña) las mayores intensidades de atención a los mayores.

Podría afirmarse que una mayor atención a los inquilinos/as en términos de acompañamiento y seguimiento social consigue mejores resultados en la gestión del parque. Aunque parezca un juego de palabras, una contradicción, a mayor atención, menor necesidad de dedicación y seguimiento. Dicho más propiamente, a mayor atención preventiva menor necesidad de dedicación curativa.

IV. GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA

En ocasiones se producen conflictos en las viviendas que perturban la convivencia de los inquilinos/as hasta el punto de hacerse necesaria la intervención de la entidad, aunque sin llegar a actuaciones judiciales. Vamos a ocuparnos brevemente de dichos conflictos.

En casi todas las entidades se producen conflictos que perturban la convivencia. Sólo dos entidades dicen no tenerlos (dos de las más pequeñas) y una grande no responde.

Se ha preguntado a las entidades cuáles son los motivos de tales conflictos y que los señalen por orden de importancia. Como en cualquier comunidad de vecinos/as²², el ruido y las molestias de los vecinos/as es el motivo señalado por más entidades y con un mayor grado de importancia, suponiendo casi una cuarta parte de los problemas señalados por orden de importancia.

Indicadores:

- El ruido y las molestias de los vecinos/as, el mal uso de zonas comunes, los enfrentamientos entre vecinos/as y las conductas vandálicas²³ son los motivos de conflicto más señalados, cada uno por más del 70% de las entidades.
 - Tienen un 14,5% o más de importancia relativa.
 - En particular el ruido y las molestias de los vecinos/as alcanza el 23%.

²² Ver reciente estudio del Grupo CPP sobre las principales causas de conflictos entre vecinos/as. El primero señalado es el ruido tal como señala el responsable de Comunicación del Grupo CPP, Eduardo Gil, que afirma: el exceso de ruido es un problema específico de nuestra cultura. Hicimos el mismo estudio en Reino Unido y causa la mitad de conflictos que en España, <http://www.yaencontre.com/noticias/noticias/vivienda/el-exceso-de-ruido-y-los-impagos-principales-causas-de-conflictos-entre-vecinos/as-en-espana> Por otra parte, según la Encuesta de condiciones de vida 2010 del INE (2011), el 18,8% de los hogares españoles sufre problemas de ruidos producidos por vecinos/as o del exterior: 18% de los hogares en propiedad, 22,3% de los hogares de alquiler a precio de mercado y 30,5% de los hogares de alquiler inferior al precio de mercado. Esta misma encuesta a nivel europeo registra incluso porcentajes más altos para la media europea (Eurostat, 2011: ilc_mddw01).

²³ La misma Encuesta de condiciones de vida 2010 recoge cómo la delincuencia o vandalismo es un problema que sufren en sus viviendas el 13,2 de los hogares españoles: 13,4 los de propiedad, 10,8 los de alquiler a precios de mercado y 22,7 los de alquiler inferior al precio de mercado. (INE, 2011)

- La falta de limpieza es señalado por el 60,9% de las entidades pero sólo supone el 12,4% de importancia.
- El resto de motivos es señalado por muy pocas entidades y no tienen un peso de relieve en el conjunto.
- Las conductas delictivas y las ocupaciones ilegales únicamente son señalados por dos entidades, pero no dejan de ser dos problemas graves al menos para tales entidades.

¿Cuáles son los principales motivos que causan esos conflictos?

	% entidades que señalan este motivo	Frecuencias ponderadas	% de importancia relativa
Ruidos y molestias de los vecinos/as	95,6	76	23,0
Mal uso de las zonas comunes	82,6	63	19,1
Enfrentamientos entre vecinos/as	78,3	44	13,3
Conductas vandálicas	73,9	48	14,5
Limpieza o falta de la misma	60,9	41	12,4
Molestias provocadas por animales de compañía	30,4	15	4,5
Cuestiones raciales o étnicas	26,1	15	4,5
Impagos de comunidad	26,1	14	4,2
Conductas delictivas	4,3	4	1,2
Otras: ocupaciones ilegales	4,3	3	0,9

N: 23

Los lugares de encuentro son los espacios más favorables al conflicto. Sobre todo los patios y rellanos, señalados por casi el 80% de las entidades pero con el 28% de importancia. También los ascensores, las zonas ajardinadas o los garajes y aparcamientos, son señalados por unos dos tercios de las entidades y con casi un 20% de importancia en el caso de las zonas ajardinadas.

El segundo motivo por importancia, aunque sólo sea señalado por un 65% de entidades, se refiere al interior de las viviendas.

Zonas donde se producen mayoritariamente los conflictos

	% entidades que señalan esas zonas	Frecuencias ponderadas	%
Patios, rellanos o zaguanes	78,3	74	28,2
Ascensores	73,9	39	14,9
En el interior de las viviendas	65,2	57	21,8
Plazas o zonas ajardinadas	65,2	50	19,1
Garajes o aparcamientos	60,9	41	15,6
Otras (sin especificar)	4,3	1	0,4
Total 23			100,0

Se ha preguntado si las entidades tenían promociones concretas o zonas que fueran más facilitadoras de conflictos y las respuestas afirmativas que han dado la mitad de ellas, merecen una reflexión.

Las respuestas se pueden ordenar en torno a **tres temas**:

- a) **Los espacios urbanísticos** cuando se hace referencia a viviendas aisladas, cinturones metropolitanos o grupos de viviendas de realojo. Precisamente las entidades que señalan estas cuestiones para explicar la mayor conflictividad que se produce en esas promociones habían hecho alusión a cierto grado de concentración de algunas de sus viviendas en determinadas zonas de su territorio de incidencia al tratar este tema. Como se ha expuesto anteriormente, no es que sean guetos, pero son zonas o promociones más propensas a que en ellas se generen conflictos.
- b) **Las condiciones estructurales de los edificios** cuando se refieren a promociones con espacios, patios comunes o jardines compartidos, a los que también se

ha hecho referencia en las respuestas generales. Precisamente la política constructiva que buscaba reforzar lazos comunitarios y de convivencia puede terminar generando más perjuicios que beneficios si la población que ocupa esas viviendas con esos espacios no es la más adecuada o no se trabajan otras condiciones y dinámicas de convivencia que se apoyen en dichos espacios de convivencia que se van a compartir.

- c) **Las características de la población** de las viviendas cuando se hace referencia a conflictos derivados de enfermedad mental o discapacidad, población especialmente marginada y con escasas habilidades sociales o problemática por otras causas.

¿SON TANTOS LOS CONFLICTOS QUE PADECEN LOS INQUILINOS/AS DE ESTAS ENTIDADES?

Se ha solicitado el número medio de conflictos al año, teniendo en cuenta lo sucedido estos últimos años, entre 2007 y 2010, por definir un límite temporal.

La información recogida se refiere a las dos terceras partes de las entidades que responden a este asunto. El tercio restante o no responde o, cuando lo hace afirmando la existencia de conflictos, no los cuantifica. Precisamente, la mayor parte de estas entidades no tienen una política de seguimiento social de los inquilinos/as o la fían a las Administraciones públicas.

Así pues, con la información aportada por el 65,4% de las entidades encontramos la siguiente situación:

Indicadores:

- La mitad de las entidades grandes detectan entre 100 y 300 conflictos anuales por término medio; el resto de las entidades no tienen, en ningún caso, más de 30 conflictos anuales.

Si estas cantidades se ponen en relación con el número de viviendas = inquilinos/as de estas entidades, el porcentaje de conflictos tiene dimensiones más reducidas.

Indicadores:

- Sólo un 17,6% de las entidades tienen entre un 10 y un 25% de conflictos anuales por término medio.
 - Todas tienen trabajadores/as sociales en sus equipos y tienen entre sus políticas el seguimiento y apoyo social a sus inquilinos/as.
 - Se trata, sin duda, de entidades que tienen un mayor conocimiento y más proximidad a la vida de sus inquilinos/as.
- El 82% de las entidades sólo tienen menos de un 6% de conflictos anuales en relación con su población.

La proximidad de los profesionales a los inquilinos/as se convierte en más demandas por parte de los inquilinos/as que saben que el recurso, la entidad y sus profesionales, está ahí para intervenir y ofrecer apoyo.

Porcentaje medio anual de conflictos en los tres últimos años, 2007-2010, en relación con la población de las entidades

Porcentaje medio de conflictos anuales	% entidades
Menos de 2% de conflictos	35,3
Entre 2,05 y 6%	47,1
Entre 10 y 25%	17,6
N: 17	100,0

¿CÓMO RESPONDEN LAS ENTIDADES ANTE ESTOS ACONTECIMIENTOS CONFLICTIVOS?

Casi todas ellas mediante notificaciones escritas, cartas o circulares. Debe quedar constancia de que la entidad toma nota del conflicto y advierte. Actúan así el 78% de las entidades y el 52% utiliza este recurso como primera medida. El siguiente

recurso en importancia son las intervenciones individuales (reuniones o entrevistas personales con los inquilinos/as) y las comunitarias (reuniones o actividades conjuntas con la comunidad o dirigidas a un grupo o a todos los inquilinos/as). Así actúan el 69,5% de las entidades aunque dan más importancia a las intervenciones individuales.

Indicadores:

- Los recursos empleados en la resolución de conflictos utilizados por más entidades y con mayor importancia relativa son:
 - Distintas formas de notificación escrita con un 25% de importancia relativa.
 - Las intervenciones individuales con casi un 20% de importancia.
 - Las intervenciones colectivas con un 17% de importancia.
 - La derivación a los servicios sociales con casi un 16% de importancia.

Tanto la intervención individual como la comunitaria y la mediación social que aparece en cuarto lugar, son técnicas típicas del trabajo social, sin embargo, también son utilizadas por entidades que carecen de estos profesionales seguramente con buenos resultados. En cualquier caso, podemos ver aquí un grupo de entidades que utilizan consecutivamente y por este orden de importancia las intervenciones individuales, las comunitarias y la mediación, que conforman un pequeño conjunto, expresión de una cierta forma de intervención social más profesionalizada.

La derivación a los servicios sociales es utilizada por el 43% de las entidades. Casi la mitad si le sumamos la derivación a otras entidades sociales. En conjunto sería incluso una medida más utilizada que la mediación. El trabajo en red con los servicios sociales que es un tema al que se ha hecho relación y que, de una u otra manera, practican la mayor parte de estas entidades, juega un papel fundamental en la gestión de las viviendas públicas de alquiler.

Las denuncias, las medidas judiciales o los requerimientos a través del administrador de la comunidad, también son utilizadas por algunas entidades pero apenas tienen importancia como recurso.

Recursos empleados para la resolución de los conflictos

	% entidades	Frecuencias ponderadas	% importancia relativa
Circulares, cartas o notificaciones	78,3	57	25,1
Intervenciones individuales	69,5	45	19,8
Intervenciones comunitarias	69,5	39	17,2
Mediación	52,2	29	12,8
Derivación a los servicios sociales	43,5	36	15,9
Denuncias (medidas judiciales)	39,1	15	6,6
Derivación a otras entidades sociales	4,3	2	0,9
Otras	8,7	4	1,7
N: 23			100,0

La mayor parte de las entidades no tienen un protocolo específico de intervención en relación con los conflictos de convivencia. Sólo un 39% de las entidades que informan en este apartado lo tienen. Situación que contrasta notablemente con la gestión de los desahucios donde la mayor parte de las entidades lo tenían y daban cuenta de la secuencia de intervención perfectamente establecida y normada.

Protocolos de intervención en desahucios y en conflictos de convivencia

	% entidades	N
Sí tienen protocolo de intervención en caso de desahucios	83,3	24
Sí existe un protocolo en caso de conflictos de convivencia	39,1	23

En este caso sólo unas pocas entidades explican su procedimiento de intervención. De acuerdo con la información aportada y con los recursos utilizados en la resolución de los conflictos que hemos visto y los profesionales intervinientes que se verá más adelante, se pueden establecer dos modelos de intervención que, sin ser puros ni excluyentes, se podrían sintetizar en estos momentos:

- a) En el primer modelo inicia la intervención el/la trabajador/a social y, según sea el conflicto, solicita la intervención del/de la mediador/a y elaboran un programa individualizado de intervención.
- b) En el segundo modelo se recibe la información, a veces del presidente de la comunidad o de cualquier vecino, se envía una carta de advertencia, un burofax si procede y, en su caso, se envía el expediente a la asesoría jurídica para demanda judicial.

En este sentido, estos dos modelos quedarían subrayados a la vista de los profesionales que intervienen en este tipo de conflictos de convivencia.

La figura central es el abogado/a. Los/as trabajadores/as sociales aparecen en el 39% de las entidades, 13 puntos menos que la figura del abogado/a. Los/as mediadores/as sociales sólo están presentes en un 13% de entidades.

Indicadores:

- En el 52% de las entidades aparece el abogado/a interviniendo en la resolución de conflictos.
 - En ocasiones solo; frecuentemente con otros profesionales.
- En el 39,1% de las entidades aparece el trabajador/a social interviniendo en la resolución de conflictos.
 - En ocasiones solo/a; más frecuentemente con otros profesionales.
- En el 43% de las entidades aparecen otros profesionales como inspectores o gestores de proximidad, personal de Gerencia o, simplemente, administrativos.

El psicólogo/a no aparece en ninguna entidad actuando como tal en estas situaciones. Es difícil que haya una buena gestión sin una aplicación rigurosa de la norma. Pero puede que se lograra mejor con una gestión que pusiera más énfasis en el apoyo social y psicológico, en la educación social y el acompañamiento social. Aún más tratándose de un servicio social en el que buena parte de la población atendida es especialmente frágil y está sometida a tensiones sociales y económicas especialmente complejas.

En cualquier caso, hay que subrayar que no se abandona la dimensión social de los conflictos como se ve al observar la red de apoyos de la que gozan las entidades a la hora de afrontarlos. Algo más de un tercio de las entidades son autónomas en este sentido y no cuentan con ayudas externas. Sobre todo son las más pequeñas y las medianas. Pero la mayor parte de las entidades autonómicas (el 80%) y la mayor parte de las grandes (83,3%) cuentan con redes de colaboración, sobre todo, de profesionales de entidades sociales, pero también de profesionales de servicios de mediación o, incluso, de los profesionales de los servicios sociales municipales correspondientes.

V. PROGRAMAS SOCIALES DE LAS ORGANIZACIONES

PROGRAMAS PROPIOS DE LA ENTIDAD

El servicio que ofrecen a sus inquilinos las entidades de vivienda pública de alquiler puede ir, y va con mucha frecuencia, más allá de la oferta simple de un alojamiento como hemos visto. La gestión social que realizan no sólo trata de garantizar el mejor mantenimiento de los edificios, el cobro de las rentas de los alquileres y la convivencia entre los vecinos/as. Con sus programas de seguimiento y apoyo social a los inquilinos/as también intentan realizar una labor social de acompañamiento, orientación y, como mínimo, derivación a los servicios sociales.

Algunas entidades van más allá, dan un paso más y ofrecen programas específicos de promoción y dinamización social a sus propios inquilinos/as o a la población del entorno. Programas que pueden ser propios de la entidad o los pueden ofrecer en colaboración con entidades sociales o Administraciones públicas.

En otros casos, ofrecen algunas de sus viviendas a colectivos, entidades sociales o a los propios servicios sociales públicos para que pueden desarrollar sus actividades y programas dirigidos a distintos grupos o sectores de población.

Como señalamos en un estudio anterior (Aguerri y otros, 2009) sintetizando el estudio de AVS (1998) sobre los servicios de los inquilinos/as en algunos países europeos, de acuerdo con los distintos modelos de política social, se puede decir lo siguiente:

- a) en los países con sistemas universales, las entidades públicas de vivienda garantizan alojamientos en alquiler y dejan la atención del resto de necesidades sociales de los inquilinos/as a las autoridades municipales;
- b) en países típicos del modelo continental, además de la vivienda pueden ofrecer multitud de servicios de apoyo;
- c) los países del modelo mediterráneo apenas ofrecen servicios a sus inquilinos/as más allá de los estrictamente típicos de la provisión de vivienda, su cobro y mantenimiento.

Los servicios “extra”, ofrecidos más allá del alojamiento, pueden incluir asesoría jurídica, asistencia social, apoyo en el pago de alquiler, ayuda en las disputas vecinales, apoyo a la movilidad laboral, participación en la gestión del parque o iniciativas de integración laboral para los inquilinos/as desempleados con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo, etc. En el llamado *Sistema Housing Plus*, las asociaciones gestoras de vivienda en alquiler público toman iniciativas en campos sin relación directa con los asuntos estrictos del alojamiento pero que pueden afectar a sus inquilinos/as como el desempleo, la pobreza, etc. Pueden incluir acompañamiento social con un importante papel del trabajo social, el desarrollo de actividades de inserción, centros socioeducativos, servicios de proximidad en los mismos bloques de las viviendas; servicios y actividades culturales y lúdicas, infantiles y juveniles; cesión de locales a entidades ciudadanas, etc.

Las entidades de AVS no responden a ninguno de estos modelos en concreto y podemos encontrar de todo. Hay un grupo de las entidades que no tienen este tipo de servicios o no responden a la cuestión, pero alguna más de la mitad (53,8%) responde positivamente a estas preguntas.

Se ha distinguido entre “programas propios” que ofrecen las entidades por sí mismas o en cooperación con entidades sociales o administraciones públicas y “programas en viviendas cedidas” y que gestionan siempre distintas entidades sociales, administraciones públicas o colectivos en esas viviendas cedidas por las entidades de AVS.

Indicadores:

- 30,7% de las entidades ofrecen programas propios a sus inquilinos y/o también a la población del entorno.

- Pueden ser de formación e inserción laboral, de convivencia y ecosostenibilidad, viviendas intergeneracionales, pisos compartidos para jóvenes, programa de inclusión social intergeneracional, red de viviendas de inclusión, etc.
- Sobre todo son entidades autonómicas y grandes entidades, pero también alguna mediana y pequeña.
- 53,8% de entidades ofrecen viviendas a distintas entidades o colectivos para la convivencia y la atención a grupos específicos de población.
 - Suelen ser enfermos mentales, inmigrantes, jóvenes, víctimas de malos tratos, discapacitados físicos, menores saharauis que necesitan atenciones médicas, etc.
 - Sobre todo, son entidades medianas y pequeñas, pero también hay dos autonómicas y una entidad grande.

Los colectivos a los que van dirigidos estos programas o las viviendas cedidas son, sobre todo, población general, víctimas de la violencia de género y discapacitados/as tanto psíquicos como físicos. Le siguen los colectivos de jóvenes, menores e inmigrantes y, en menor medida, personas mayores (en ocasiones en programas intergeneracionales de jóvenes y mayores), presos y expresos, etc.

Programas sociales propios y externos de las entidades por colectivos de destino

Programas sociales de las entidades			
Colectivos destinatarios	Propios o en cooperación	Externos, en viviendas cedidas	Total de programas a colectivos
Población general	5	3	8
Víctimas de la Violencia de Género	3	5	8
Discapacitados/as	0	8	8
Jóvenes	2	4	6
Menores	0	4	4

Inmigrantes	0	4	4
Mayores	1	1	2
Presos y expresos	0	2	2
Personas en riesgo de exclusión	0	2	2
Transeúntes	0	2	2
Refugiados	0	1	1
Minorías étnicas	1	0	1
Total de programas propios y externos	12	36	48

Los programas propios son gestionados, en ocasiones, por las propias entidades, pero sobre todo los realizan entidades sociales públicas o privadas en colaboración con la entidad. Las actividades que se desarrollan en las viviendas cedidas son gestionadas, naturalmente por las entidades o colectivos a las que se ha cedido esas viviendas.

- Los objetivos, en general, tienen que ver con:
 - la promoción, la inserción social y laboral, a través de programas de formación, apoyo social, etc.;
 - la dinamización y la convivencia en general y la convivencia intergeneracional en particular, mediante programas como “comparte vida” o intergeneracionales;
 - la promoción de la autonomía personal mediante alojamiento temporal autorizado o supervisado para determinados colectivos.

Es un modelo incipiente en que la vivienda aparece vinculada a objetivos transversales de inserción sociolaboral o de atención preferente a colectivos de atención preferente. En el futuro parece apropiado pensar que la vivienda, asociada al itinerario vital de las personas y la inclusión social, abre paso a un nuevo modelo de actuación administrativa o pública sobre la vivienda.



SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

LA ACTIVIDAD DE LOS PROMOTORES PÚBLICOS DE VIVIENDA Y SUELO EN EL CAMPO DEL ALQUILER.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

- La mayor parte de las entidades (80,8%) actúan en su ámbito municipal, pero gestionan únicamente el 31% del parque analizado. El 19,2% restante trabaja en todo su territorio autonómico y supone el 69% del parque restante.

EL TAMAÑO DE LAS ENTIDADES

- La mayor parte de estas entidades son de tamaño reducido y muy reducido en relación con la población a la que atienden (aún admitiendo que puede haber otras entidades o empresas de alquiler social que actúen en el mismo territorio). Las hemos agrupado en estas categorías:
 - El 20% son entidades grandes y autonómicas y gestionan parques de alquiler de más de 1.000 viviendas, sobre todo entre 6.000 y 24.000.
 - El 23% son entidades grandes y gestionan parques de alquiler de entre 1.000 y 6.000 viviendas.
 - El 34% son entidades medianas y gestionan entre 200 y 1.000 viviendas.
 - Otro 23% son entidades pequeñas y gestionan menos de 200 viviendas cada una.

DEDICACIÓN AL ALQUILER

- La mayor parte de estas entidades tienen una dedicación limitada a las actividades del alquiler:
 - más de dos terceras parte de estas entidades tienen menos de un 20% de sus ingresos y de sus gastos vinculados al alquiler;

- solo un reducido porcentaje de entidades, un 11,5% o menos, tienen todos sus ingresos y gastos vinculados al alquiler;
- el 57,6% de las entidades tiene la mitad de su plantilla o menos vinculada de una u otra manera al alquiler.
- El 92,8% de estas entidades ofrecen viviendas de alquiler propiamente dicho. El resto de modalidades de alquiler es muy minoritario, tanto el de acceso diferido a la propiedad (4,5%) como el de opción a compra (2,5%).
- La vivienda en encomienda supone el 38% de todas las viviendas del parque y su titularidad corresponde, sobre todo, a las distintas CC.AA.

ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES

- Casi todas las entidades tienen en su organización áreas o departamentos económico-contables, Gerencia y departamentos técnicos.
 - Apenas una tercera parte tiene departamentos o áreas “sociales” y/o de “calidad”. Las entidades grandes son las que mejor dotadas están en estos campos.
 - No obstante, el 73% de las entidades tienen “procedimientos de gestión típicos de los sistemas de calidad”.
- En la gestión diaria del alquiler se detecta un entorno de trabajo cooperativo y participativo, tanto entre las áreas o sus responsables como entre los empleados de las áreas cuando existe tal organización.

EL PARQUE DE VIVIENDA EN ALQUILER

DIMENSIONES DEL PARQUE

- El parque de alquiler en España es muy reducido en comparación con la media de la Unión Europea y aún más el parque de alquiler social.

- Aunque en ocasiones hay otras organizaciones y empresas que pueden ofrecer viviendas de alquiler público en el mismo territorio, estas entidades de AVS gestionan pocas viviendas de alquiler para la población a la que se dirigen:
 - El 57,7% de las entidades sólo pueden ofrecer una media de 274 viviendas en ciudades de entre 30.000 y 400.000 habitantes.
 - Las entidades autonómicas tienen un parque medio de 10.793 viviendas de alquiler para territorios con más de 1.000.000 de habitantes.

CARACTERÍSTICAS DEL PARQUE

- El parque de viviendas de estas empresas es relativamente nuevo: el 82,7% de las viviendas han sido construidas a partir de 1985.
- Las viviendas se encuentran en conjuntos que son total o mayoritariamente de alquiler, aunque pueda haber viviendas de titularidad privada, particular.
- La distribución de las viviendas en el territorio es buena o muy buena para el 38,5% de las entidades. Y “aceptable” para otro 46%.
- Sólo un 11,5% de entidades señala que se da una alta concentración de sus viviendas de alquiler en algunas partes de su territorio. Pero sólo afecta al 9,5% de todo el parque en estudio.
- En la mayor parte de los casos no se detectan problemas en relación con el tamaño de las viviendas, pero un pequeño grupo de entidades señala la necesidad de disponer de más viviendas tanto de mayor como de menor tamaño, de acuerdo con los cambios que se están produciendo en la composición de los hogares españoles.

NUESTROS INQUILINOS E INQUILINAS

- El acceso a la vivienda pública de alquiler siempre ha estado condicionado al cumplimiento por parte de los candidatos de determinados requisitos, sobre todo de tipo económico, aunque bastante amplios para lograr cierta mixtura social. Últimamente también se consideran distintos aspectos personales o sociales como criterio de acceso.

- La mezcla social entre los inquilinos/as de estas viviendas es mayor de lo que la opinión pública suele considerar:
 - En el 23,7% de las viviendas predominan los inquilinos/as que llamamos “población general”, es decir, no cumplen otro requisito que su renta limitada.
 - En el resto de las viviendas, además de “población general” pueden predominar inquilinos/as con algunas características diferenciadoras:
 - > 39% son personas en situación o riesgo de pobreza,
 - > 31% son personas jóvenes (14,8%) o mayores de 65 años (16,4%),
 - > 20% son personas pertenecientes a minorías étnicas, extranjeros o procedentes de actuaciones de erradicación de chabolismo.

ADJUDICACIÓN Y PERMANENCIA EN LAS VIVIENDAS

- La adjudicación de las viviendas se realiza siempre mediante procedimientos públicos y transparentes:
 - En las viviendas nuevas, a estrenar, mediante sorteo, la aplicación de un baremo o la combinación de ambos, a veces, con reserva de plazas para cupos preferentes.
 - En las viviendas usadas, de segunda o sucesivas ocupaciones, se suelen utilizar los mismos procedimientos o, en ocasiones, procedimientos específicos de “casación” u otros en los que se busca la mejor adaptación de los candidatos a las viviendas disponibles y al entorno social.
 - Es muy frecuente reservar alguna vivienda para casos especiales o de urgente necesidad, en coordinación con los servicios sociales municipales o autonómicos.
- La movilidad de las viviendas, la rotación, es muy escasa: afecta únicamente al 2,3% de todo el parque analizado.

- Se podría afirmar que el grado de rotación está en orden inverso al tamaño del parque: ofrecen más viviendas en rotación las entidades con el parque más reducido y ofrecen muchas menos las entidades autonómicas, que son las que tienen parques más grandes.
- Las rotaciones se producen, en primer lugar, por la salida voluntaria de los inquilinos/as (29% de importancia) y, en segundo lugar, por desahucios (28% de importancia).
- La mayor parte de las entidades realizan revisiones periódicas a los inquilinos/as, sobre todo, para renovar o no los contratos de alquiler y/o para ajustar la renta a las condiciones económicas de los inquilinos/as.

LA GESTIÓN ECONÓMICA DEL PARQUE DE VIVIENDAS

Aunque las entidades que gestionan vivienda pública de alquiler tengan como objetivo garantizar el derecho a una vivienda digna a precios asequibles para los inquilinos/as, la gestión económica de los parques de alquiler debe seguir una “lógica económica” que garantice la sostenibilidad económica de estos parques públicos de alquiler.

LA CUENTA DE RESULTADOS Y LAS CUANTÍAS DE LAS RENTAS DE ALQUILER

- La mayor parte de las entidades consiguen resultados económicos equilibrados de sus actividades de alquiler, muy esporádicamente positivos o negativos, ya que se parte de la necesidad de equilibrar las cuentas y por tanto la minoración en el alquiler se ha compensado con minoraciones de los costes, ayudas públicas a la inversión o subvenciones al alquiler.
- Las rentas de alquiler más bajas que se pagan se mueven en un rango que va desde 0,50 euros hasta 278, pero sólo afecta al 13,8% de los inquilinos/as del parque en estudio.
 - La renta más baja más frecuente está entre 11 y 50 euros y afecta al 9,8% de los inquilinos/as del parque en estudio.
- Las rentas de alquiler más altas se mueven en un rango que va de 200 a 750 euros y sólo afecta al 3,96% de inquilinos/as del parque en estudio.
 - La cuantía más alta más frecuente se mueve entre 501 y 600 euros y es pagada por el 2,10% de los inquilinos/as del parque en estudio.

- No obstante, la información obtenida no refleja la realidad de las rentas que perciben las empresas públicas por sus actividades relacionadas con el alquiler. El 70% están en una franja que oscila entre 150 y 400 € dependiendo del tamaño y la ciudad donde se ubica la vivienda.
- Casi todas las empresas utilizan la domiciliación bancaria como método único de cobro del alquiler, pero algunas también recurren a cobradores u otras alternativas.

IMPAGADOS, MOROSIDAD Y ESTRATEGIAS DE ABORDAJE

- Todas las entidades reconocen tener recibos impagados:
 - Es un fenómeno que afecta únicamente a un 11,6% de viviendas/inquilinos/as de todo el parque estudiado.
 - Pero hay algunas entidades (19%) que tienen entre un 30 y un 50% de morosidad.
- Los impagados se producen habitualmente entre “cualquier grupo de población”. Algunas entidades señalan, además, aunque en menor medida, a unidades familiares de rentas bajas o con problemas de desempleo.
- La mayor parte de los morosos (79%) son reincidentes. En más de la mitad de las entidades, prácticamente todos los morosos son reincidentes.
- Más de la mitad de las entidades (54%) que gestionan el 71,3% del parque en estudio han detectado aumento de morosidad desde 2007 hasta 2010.
 - En general, estos aumentos han sido muy reducidos: menos del 5% en el 88% del parque.
 - Pero en una parte de las entidades (28,6%) que gestionan el 4,4% del parque, el aumento de la morosidad está en el 50% y más.
- La mayor parte de los impagos (55% de las causas por orden de importancia) se pueden atribuir a causas que hemos llamado “objetivas”: falta de recursos económicos o mala gestión económica de los inquilinos/as.

- Pero otra parte importante de los motivos de impago (35% de las causas por orden de importancia) se pueden considerar subjetivas, sintetizadas en la “falta de voluntad de pagar”.
- Para unas y otras las entidades elaboran otras tantas estrategias contra la morosidad, con notables resultados positivos.
- Unas de largo alcance como:
 - Dotarse de sistemas de indicadores de impagados (80% de las entidades).
 - Disponer de ayudas al pago del alquiler (64,4% de las entidades), especialmente para colectivos de personas con bajos ingresos, pero también para otros colectivos.
- Otras de gestión ordinaria del cobro como:
 - Reaccionar en el menor período de tiempo posible: muchas entidades toman nota al mes de detectar el impago; pero la mayoría no dejan pasar más de dos o tres meses sin reaccionar.
 - Tomar una serie de medidas preventivas (hasta un 42% de las entidades), facilitadoras (hasta un 84,6%) o persuasivas (hasta el 69%) y, evidentemente, el desahucio si llega a ser necesario.

LOS DESAHUCIOS COMO ÚLTIMO RECURSO

- A pesar de la mala prensa, de la opinión negativa que existe sobre el desahucio y más en un entorno de viviendas públicas de alquiler social, el desahucio es una realidad para casi todas estas entidades de gestión de vivienda pública de alquiler:
 - Todas las entidades del estudio, menos dos de las más pequeñas, admiten haber iniciado expedientes de desahucio en 2010.
 - En el 83% de las entidades se toma esta decisión antes de que pasen 6 meses desde que se iniciaron sin éxito los procedimientos establecidos para recuperar el recibo impagado.
 - Ninguna entidad deja pasar más de un año desde que se detecta un impagado hasta que se inician los procedimientos de desahucio si es el caso.

DESAHUCIOS INICIADOS

- En 2010 se iniciaron 2.744 expedientes de desahucio en todo el parque estudiado:
 - Afecta al 3,5% de las viviendas de todo el parque.
 - Aunque en algunas entidades (11,5% que gestionan el 16,3% del parque) el porcentaje de desahucios iniciados está entre el 5 y el 20%.
 - Suponen el 43,5% de los impagados detectados en el mismo año 2010.
- Entre 2007 y 2010 se ha producido aumento de los desahucios iniciados, al menos en el 46% de las entidades, que gestionan el 71% del parque.
 - En la mitad de estas entidades el aumento ha sido inferior al 60%.
 - Pero en un pequeño grupo de entidades (16,7% de las que reconocen este aumento de desahucios) el aumento de tales desahucios está por encima del 300%.
- Para todas las entidades, la mayor parte de los desahucios se producen por falta de pago; en un segundo lugar se sitúa la “finalización del contrato” y su no renovación decidida por la entidad.

DESAHUCIOS SUSPENDIDOS

- No todos los desahucios iniciados se ejecutan. En 2010 se suspendieron 1.216 expedientes de desahucio, es decir, un 44,3% de los iniciados ese año.
 - Encontramos entidades que no suspenden ninguno.
 - Pero algo más de un tercio de las empresas suspenden más del 40%.
- El 91,7% de las entidades suspenden los desahucios, sobre todo, porque pagan los inquilinos/as; pero también porque el inquilino abandona la vivienda o porque acuerda negociar la forma de pago.

DESAHUCIOS EJECUTADOS

- Finalmente algunos desahucios son ejecutados: 805 en 2010 en todo el parque estudiado, es decir, el 29,3% en relación con los iniciados ese año. Eso afecta al 1% de todas las viviendas del parque estudiado.
 - En el 61% de las entidades los desahucios ejecutados en relación con su número de viviendas está por debajo del 1%.
 - En el 26% de las entidades ese porcentaje alcanza el 4%.
- En la mayor parte de las entidades la decisión final sobre la ejecución de los desahucios se toma de manera colectiva, aunque formalmente sea responsabilidad del Gerente o su equivalente.

USO Y MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE VIVIENDAS

Tan importante para la conservación del parque de viviendas es el mantenimiento como la rehabilitación. No obstante, en relación con este último tema, hemos constatado que el 80% de las entidades realizan esta actividad de rehabilitación y no hemos profundizado más en el tema.

GESTIÓN INMOBILIARIA DEL PARQUE

- Todas las entidades menos una muy pequeña realizan servicios de mantenimiento.
 - El 12% con su propio personal.
 - El resto de las entidades mediante distintas fórmulas de externalización total o previa evaluación e informe del personal de la empresa.
- Tanto en las viviendas “antiguas” (anteriores al 85) como en las “nuevas”, la mayor parte de las entidades localizan sus problemas de mantenimiento, tanto interior como exterior, en factores estructurales.

- En mantenimiento interior:
 - Los problemas estructurales son más importantes en las viviendas “antiguas”.
 - Otro tanto ocurre con los problemas de fontanería.
 - Sin embargo, los problemas relativos a los sanitarios y la calefacción (calderas y radiadores) son más importantes en las viviendas posteriores al 85.
- En mantenimiento exterior:
 - Los problemas estructurales también son más importantes en las viviendas “antiguas”.
 - Sin embargo, los problemas relacionados con la acometida de suministros son más importantes en las viviendas posteriores al 85.
- Las causas de estos problemas son atribuidas por la mayor parte de las entidades al mal uso de las viviendas, con especial importancia en las viviendas posteriores al 85.
- Los materiales originales y las instalaciones originales también son señaladas por un buen número de entidades y con un alto grado de importancia en unas y otras viviendas, algo más en las nuevas.

LA GESTIÓN DE LAS COMUNIDADES DE INQUILINOS/AS

- La gestión de las comunidades de inquilinos/as toma distintas modalidades en las viviendas de alquiler:
 - El 34,6% de las entidades gestionan sus comunidades directamente.
 - El 23,1% lo hacen mediante la organización de sus inquilinos/as en comunidades de vecinos, con mayor o menor participación de la entidad titular de las viviendas.
 - El 15,4% de las entidades gestionan sus comunidades mediante contratas o administradores de fincas urbanas.

- Los gastos ordinarios de estas comunidades son asumidos por los inquilinos/as en el 81% de las entidades; los extraordinarios los asumen un 50% de las entidades. Sólo en un 11,5% se repercuten en los inquilinos/as.
- Los problemas señalados por más entidades y de mayor importancia en la gestión de estas comunidades son los relacionados con la limpieza (o la falta de limpieza) y con la rotura de mobiliario.
- Cuando las comunidades están sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal, la participación de las entidades titulares de las viviendas de alquiler toma también distintas modalidades: desde la participación directa hasta la representación a través de los propios inquilinos/as o administradores de fincas urbanas.
- Solo una minoría de entidades asume la condición de presidente o administrador de estas comunidades LPH cuando les corresponde. Pero la mayoría asisten a sus Juntas cuando se tratan asuntos sensibles, como la aprobación de las cuentas o las obras extraordinarias.

GESTIÓN SOCIAL DEL PARQUE DE VIVIENDAS

Todas las actividades relacionadas con la gestión de la vivienda pública de alquiler tienen un alto componente social, desde su diseño y construcción hasta su mantenimiento y gestión económica, pero hay un parte específica de gestión social, la que se ocupa del conocimiento, acompañamiento y apoyo a los inquilinos/as en las necesidades o problemas individuales o familiares que puedan plantear.

Este apartado se centra en dos momentos de esta actividad: el momento de acceso a las viviendas y el del seguimiento general en cualquier momento de su estancia en las mismas.

EL ACCESO A LA VIVIENDA NUEVA Y DE REALOJO

- El cambio de vivienda, el acceso a una vivienda nueva, siempre implica un conjunto de sentimientos y procesos vitales complejos y trascendentales en la vida de los seres humanos y de sus grupos de convivencia.

- El 69% de las entidades tienen un protocolo de acompañamiento a los nuevos inquilinos/as por parte de los profesionales de la empresa.
- El 15% lo hacen sólo cuando es necesario.
- El resto lo tienen externalizado o es competencia de las Administraciones públicas correspondientes.
 - Este acompañamiento lo realizan fundamentalmente los técnicos de mantenimiento, bien solos (36,8% de las entidades), bien sea acompañados por otros profesionales (42%).
 - En el caso de acceso a vivienda como resultado de procesos de realojo, se da una mayor implicación de las Administraciones públicas (17,6% de las entidades) y de los trabajadores/as sociales (9%), aunque los profesionales que más intervinieron continúan siendo los técnicos de mantenimiento.

SEGUIMIENTO DE LOS INQUILINOS/AS Y APOYO SOCIAL

- Ninguna de estas entidades pretende sustituir a las Administraciones públicas en la obligación de ofrecer el apoyo que es responsabilidad de los servicios sociales en general (educación, salud, pensiones, etc.) y de los servicios sociales personales en particular. Pero casi todas ellas son conscientes de las necesidades que pueden tener sus inquilinos/as:
 - El 57,7% de las entidades asumen el seguimiento de sus inquilinos/as como una de sus “políticas habituales” y la ejecutan bien directamente con su personal (50%), bien a través de una empresa externa (7,7%).
 - 30,8% saben que es competencia de la Administración pública y mantienen con ella relaciones de coordinación y apoyo.
 - sólo un 11,5% de las entidades no hacen este tipo de seguimiento.
- En las entidades donde se realiza directamente este seguimiento, su objetivo no es sustituir a los servicios sociales, sino

- Atender mínimamente a los inquilinos/as que lo necesiten y luego derivarlos a los servicios sociales (46,6%).
- Atender sus necesidades en coordinación con los servicios sociales y otras entidades (40%).
- En ningún caso supone que tengan que estar todo el tiempo centrados en la vida de sus inquilinos/as:
 - El 71,8% de los inquilinos/as sólo requieren una “atención mínima”, fundamentalmente a la entrada a la vivienda, a la salida y poco más.
 - El 19% de los inquilinos/as requieren una “atención mediana” que incluye varios contactos al año (visitas, entrevistas, etc.).
 - Sólo el 8,9% de los inquilinos/as requiere una “atención máxima” que incluye intervención directa del trabajador/a social y de otros profesionales con la familia.
 - Aunque hay alguna entidad donde llega al 30% la cantidad de inquilinos/as que requiere esta “atención máxima”.

LA CONVIVENCIA EN LAS VIVIENDAS

En ocasiones se producen conflictos en las viviendas que perturban la convivencia de los inquilinos/as hasta el punto de hacerse necesaria la intervención de la empresa, aunque sin llegar a actuaciones judiciales.

- Todas las empresas, menos dos de las más pequeñas, reconocen la existencia de estos conflictos.
 - En la mayor parte de los casos se atribuyen a ruidos y molestias de los vecinos, como motivo principal (23%).
 - En menor medida, se atribuyen al mal uso de las zonas comunes (19%), a conductas vandálicas (14,5%), a enfrentamientos entre vecinos (13,3%) o a cuestiones relacionadas con la limpieza (12,4%).

- Todas las empresas localizan zonas, espacios o condiciones que facilitan la aparición de estos conflictos de convivencia. Se podría sintetizar en estas cuestiones:
 - Determinados espacios urbanísticos, como viviendas aisladas, cinturones metropolitanos o grupos de viviendas de realojo.
 - Condiciones estructurales de los edificios, como espacios o patios comunes, jardines compartidos, etc.
 - Características de la población, como población marginada con escasas habilidades sociales, enfermos mentales o población problemática para la convivencia por otras causas.
- No obstante, en ningún caso se trata de problemas generalizados, según las dos terceras partes de las entidades que han ofrecido sus datos:
 - En el 82% de las entidades sólo se ha dado una media anual de menos de 6 conflictos por cada 100 inquilinos/as entre 2007 y 2010.
 - En el 17,6% de las entidades el porcentaje medio de conflictos al año ha estado entre el 10 y el 25%.
- Los recursos empleados para abordar estos conflictos son muy diversos. Pero fundamentalmente y por orden de importancia:
 - Circulares, cartas o notificaciones en el 78% de las entidades, con un 25% de importancia.
 - Intervenciones individuales o grupales en el 69% de las empresas con un 20 ó 17% de importancia.
- Sólo un 39% de entidades tienen un protocolo de intervención en caso de conflictos de convivencia, mientras el 83% lo tienen para los casos de desahucio.

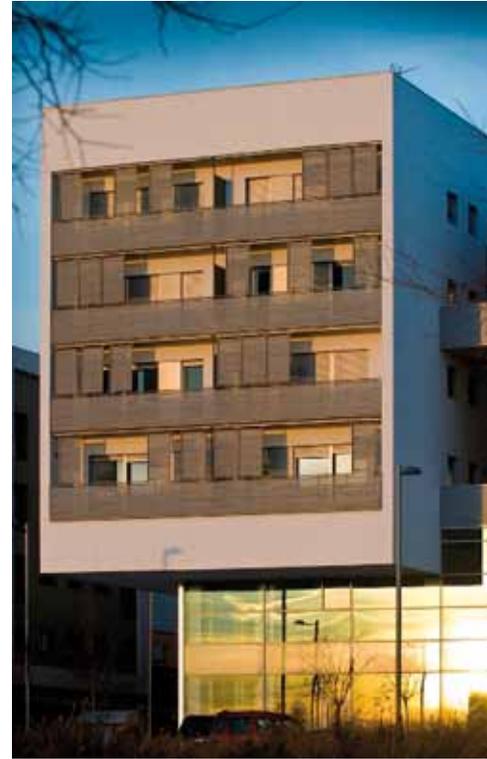
- Las figuras profesionales que aparecen en las entidades para atender estos problemas son:
 - En el 52% existen abogados/as.
 - En el 39% existen trabajadores/as sociales.
 - En el 13% existen mediadores sociales.

PROGRAMAS SOCIALES PROPIOS DE LAS EMPRESAS

El servicio de alquiler de las entidades de vivienda pública de alquiler puede ir, y con mucha frecuencia va, más allá de la oferta de un alojamiento. Algunas entidades ofrecen programas específicos de promoción y dinamización social a sus propios inquilinos/as o a la población del entorno. Programas que pueden ser propios de la empresa o los pueden ofrecer en colaboración con entidades sociales o Administraciones públicas.

- 30,7% de las entidades ofrecen programas propios a sus inquilinos/as y/o también a la población del entorno. Pueden ser de formación e inserción laboral, de convivencia y ecosostenibilidad, viviendas intergeneracionales, pisos compartidos para jóvenes, programa de inclusión social intergeneracional, red de viviendas de inclusión, etc.
- 53,8% de entidades ofrecen viviendas a distintas entidades o colectivos para la convivencia y la atención a grupos específicos de población: enfermos mentales, inmigrantes, jóvenes, víctimas de malos tratos, discapacitados físicos, menores saharauis que necesitan atenciones médicas, etc.
- Los programas propios son gestionados, en ocasiones, por las propias empresas, pero sobre todo los realizan entidades sociales públicas o privadas en colaboración con la empresa.
- Las actividades que se desarrollan en las viviendas cedidas son gestionadas, naturalmente, por las entidades o colectivos a las que se ha cedido esas viviendas.

- Los objetivos, en general, tienen que ver con:
 - la promoción, la inserción social y laboral, a través de programas de formación, apoyo social, etc.,
 - la dinamización y la convivencia en general y la convivencia intergeneracional en particular, mediante programas como “comparte vida” o intergeneracionales,
 - la promoción de la autonomía personal mediante alojamiento temporal autorizado o supervisado para determinados colectivos.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguerri, Pilar (2012). "Nuevas alternativas de vivienda social", en Servicios sociales y Política social, nº 97: *Vivienda social*.
- Aguerri, Pilar y otros (2009). "La vivienda pública de alquiler, una oportunidad para la inserción social. El trabajo social en el modelo de gestión de Zaragoza Vivienda". Comunicación presentada en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Zaragoza, mayo de 2009.
- AVS (2011). *Las políticas Europeas y la vivienda en el 2010. Nuevas perspectivas*. Boletín informativo nº 96. Junio 2011.
- AVS (1998). *Políticas de arrendamiento y servicios a los inquilinos/as en Europa*. Boletín informativo nº 51. Septiembre 1998.
- Campo, Salustiano del y Rodríguez-Brioso, M^a del Mar (2002). "La gran transformación de la familia española durante la segunda mitad del siglo XX". REIS, nº 100, p. 103-165.
- Diario oficial de la Unión Europea 27.12.2006. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Escolástico, José María (2011). "Administración del parque de vivienda" Módulo V del Máster en Dirección y Gestión pública de vivienda y suelo. *Especialidad: Administración y gestión pública del suelo y la vivienda*. AVS y UIMP.
- Eurostat (2010). *Housing Statistics in the European Union, 2010*.
- Eurostat (2011). *Housing conditions in Europe in 2009 - Issue number 4/2011*.
- IMSERSO y Ministerio de Sanidad y Política Social (2010). *Encuesta Mayores 2010*.
- INE (2011). *Encuesta de condiciones de vida 2010. Resultados definitivos*. Disponible en <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p453&file=inebase>
- Inurrieta, Alejandro (2010). "Emancipación y políticas de vivienda dinamizadoras en España" en Mulas-Granados, Carlos (coord.). *El Estado dinamizador. Nuevos riesgos, nuevas políticas y reforma del Estado de Bienestar en Europa*. Madrid. FILAPP. Universidad Complutense de Madrid.
- Inurrieta, Alejandro (2007). "Mercado de vivienda en alquiler en España: más vivienda social y más mercado profesional". Fundación Alternativas. Documento de trabajo 113/2007.
- Jurado, Teresa (2006). "El creciente dinamismo familiar frente a la inflexibilidad del modelo de vivienda español". Cuadernos de información Económica, 193 (pp. 117-126).

- Laparra, Miguel y Pérez Eransus, Begoña (2010). *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. Madrid. FOESSA. Cáritas.
- Leal Maldonado, Jesús (2010). “La formación de las necesidades de vivienda en la España actual” en Leal Maldonado, Jesús (coordinador). *La política de vivienda en España*. Madrid. Editorial Pablo Iglesias.
- Leal Maldonado, Jesús (Coordinador) (2010). *La política de vivienda en España*. Madrid. Editorial Pablo Iglesias.
- Lévy-Vroelant, Claire et Tutin, Christian (2010). *Le logement social en Europe au début du XXI siècle. La révision générale*. Rennes. Presses Universitaires de Rennes.
- López Doblas, Juan (2005). *Personas mayores viviendo solas. La autonomía como valor en alza*. Colección Estudios, nº 11001. IMSERSO.
- Ministerio de Fomento (2003). *Estudios sobre demanda de vivienda*. Disponible en <http://www.fomento.gob.es/BE2/?nivel=2&orden=38000000>
- Ministerio de Fomento (2007). *Encuesta sobre la vivienda en alquiler de los hogares en España 2006*. Disponible en:
http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/ESTADISTICAS_Y_PUBLICACIONES/INFORMACION_ESTADISTICA/Vivienda/Encuestas/default.htm
- Ministerio de Fomento (2010). *Estimación del parque de viviendas*. Disponible en: <http://www.fomento.gob.es/BE2/?nivel=2&orden=33000000>
- Observatorio Vasco de la Vivienda (2009). *Políticas de fomento de la vivienda en alquiler en Europa*. Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.
- Olea, Sonia (2012). “Vivienda: ¿derecho o regalo? Notas sobre la realidad en el acceso al derecho a una vivienda digna y adecuada en nuestro Estado” en FOESSA (2012). *Análisis y perspectivas 2012: Exclusión y desarrollo social*. Madrid. FOESSA.
- Pareja-Eastaway, Monserrat (2010). “El régimen de tenencia de la vivienda en España” en Leal Maldonado, Jesús (coordinador). *La política de vivienda en España*. Madrid. Editorial Pablo Iglesias.
- Pareja-Eastaway, Monserrat y Sánchez Martínez, M. Teresa (2011). “Una reflexión sobre la vivienda en alquiler” en Maguregui, Íñigo y otros. *Reflexiones jurídicas sobre el problema de la vivienda*. Grupo de Estudios EKITEN-Thinkong Ikasketa Taldea – UPV/EHU 6/2011.
- Pérez Eransus, Begoña (2004). “El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión” en Documentación social nº 135, pp. 89-108.

- Reinprecht, Christoph (2010). "Autriche: l' adieu à la classe ouvrière" en Lévy-Vroelant, Claire et Tutin, Christian (2010). *Le logement social en Europe au début du XXI siècle. La révision générale*. Rennes. Presses Universitaires de Rennes.
- Sanz Cintora, Angel (2010). *Política Social y Estado de Bienestar*. Anillo Digital Docente. Universidad de Zaragoza.
- Sanz Cintora, Angel (2007). *Vida, convivencia y empleo. Los vecinos/as de las viviendas sociales de alquiler de ZV en la Margen Izquierda. Estudio sociológico*. Zaragoza Vivienda.
- Sanz Cintora, Angel (2005). "El Tratado para la Constitución Europea y la sacrosanta competitividad: limitaciones para las políticas sociales nacionales" en Acciones e investigaciones sociales, 21. Zaragoza. Pp. 109-136.
- Tejedor Bielsa, Julio (2011). "La prestación del servicio público de alojamiento" en Maguregui, Íñigo y otros. *Reflexiones jurídicas sobre el problema de la vivienda*. Grupo de Estudios EKITEN-Thinkong Ikasketa Taldea – UPV/EHU 6/2011 (pp. 141-197).
- Trilla, Carme (2001). *La política de vivienda en una perspectiva europea comparada*. Barcelona. Fundación La Caixa.
- VCWV-TER MUNK (2008). *Social housing chalenges Racing Europe Forum for a democratic, social and solidarity Europe*. Gdansk. Poland.

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE VIVIENDA PÚBLICA DE ALQUILER DE AVS

Estimado/a amigo/a:

Gracias por participar en este trabajo.

Objetivo

Este cuestionario sobre la vivienda pública de alquiler es un instrumento técnico de recogida de información sobre las empresas de AVS en relación con su actividad en el ámbito del alquiler. Con él se recogerá la información que se considera relevante para conocer mejor las condiciones en que desarrollan su actividad estas empresas y compartir ese conocimiento para mejorar la gestión de las empresas públicas de vivienda, particularmente, en lo que atañe a la gestión del alquiler social. Con ello, además, se pondrá de manifiesto la importante labor social que se desarrolla desde estas empresas.

Con los datos recogidos en el cuestionario está previsto realizar una publicación que sea de utilidad para las empresas que administran patrimonio de viviendas en alquiler.

Los datos sólo serán utilizados de manera global preservando en todo caso la confidencialidad de la información facilitada, salvo, si la empresa lo desea, cuando se describan las buenas prácticas que contempla el cuestionario.

Composición del cuestionario y extensión.

El cuestionario se compone de 136 preguntas divididas en 12 apartados:

- **Los dos primeros apartados (0 y 1)** recogen información sobre la propia empresa y su actividad relacionada con el alquiler (0) y sobre algunas características de su parque de alquiler y sus inquilinos (1).
- **El apartado 2** solicita unos datos mínimos sobre la composición de la empresa y su organización siempre y únicamente en la parte que concierne al alquiler.
- **En los apartados 3 al 6** se abordan los procesos de acceso de los inquilinos a las viviendas: cómo se adjudican (3) y en qué cantidad salen los inquilinos para dar entrada a otros, es decir, la tasa de rotación de los inquilinos (4); cómo acceden los inquilinos a la vivienda tanto nueva como usada (5) y si la empresa tiene un programa de seguimiento de los inquilinos una vez se han instalado en la vivienda (6).

- **Los apartados 7 al 10** se centran en una serie de cuestiones especialmente sensibles en relación con la gestión de las viviendas de alquiler: la cuantía de la renta de alquiler, los impagos y desahucios y la forma de abordarlos (7), el mantenimiento de las viviendas y las instalaciones comunes (8), la gestión de la comunidad de vecinos (9) y la convivencia y los conflictos entre los inquilinos (10).
- **El último apartado (11)** tiene una configuración abierta para que se puedan exponer los programas específicos que desarrolla la empresa más allá de la gestión “técnica” de las viviendas.

Instrucciones para cumplimentar el cuestionario

- Una vez ha empezado a introducir información puede cerrar el cuestionario desde el botón que aparece al final de cada página y seguir rellenándolo en otro momento, **siempre desde el mismo equipo informático**.
- Las preguntas que solicitan información numérica sólo admiten números. Para señalar decimales puede usar el punto.
- Las mayor parte de las preguntas son cerradas y permiten únicamente una de las opciones de respuesta, marcando en el espacio reservado para ello. Cuando ninguna de las respuestas se ajusta a la situación de su empresa, se ofrece un espacio para explicar su situación.
- En contadas ocasiones la respuesta podrá ser múltiple, pero señalando siempre las opciones de respuesta que se presentan.
- Al final de la mayor parte de las respuestas aparece un término, **reset**. Pinchando sobre él puede borrar las respuestas a esa pregunta y volver a empezar. Es para corregir.
- Hay preguntas en las que se piden porcentajes. Aunque no se especifique, se trata siempre de dar porcentajes aproximados. Se espera una información lo más aproximada posible pero sin necesidad de hacer cálculos si no se tienen.
- En algunos apartados se ofrece la posibilidad de exponer más ampliamente algún aspecto del tema abordado para lo que se reserva un espacio limitado en el cuestionario, incluso se acepta la posibilidad (siempre opcional) de enviar, en un documento adjunto, procesos ya estructurados como, por ejemplo, el flujograma de actuaciones en los desahucios para su análisis.
- Desde el apartado 2 hasta el 10, todos los apartados terminan con una propuesta de buenas prácticas para que se puedan exponer las actividades de la empresa que se consideren de interés para conocimiento del conjunto de empresas del grupo. Se ofrece un espacio limitado

para ello en el mismo cuestionario por lo que, si quiere enviar un documento explicando sus buenas prácticas puede enviarlo al correo avs@promotorespublicos.org, indicando el nombre de la empresa, la persona de contacto y el número de teléfono y titulando siempre con el número correspondiente al apartado del que se trate (Buenas prácticas 2; Buenas prácticas 3; etc.).

Para cualquier duda, puede contactar con nosotros a través del correo electrónico de AVS: avs@promotorespublicos.org o con Ángel Sanz en el teléfono 651 082 234.

Muchas gracias por su colaboración.

0. Información básica de la empresa y su parque de alquiler

1. Información básica de la empresa y su parque de alquiler

*Nombre de la empresa

Siglas

2. Ámbito de actuación: complete los datos según sea el ámbito de actuación de su empresa:

- Ciudad.
- Provincia.
- Comunidad Autónoma.
- Otros ámbitos de actuación distintos a los anteriores, por ejemplo, pluriprovinciales, comarcales, etc.

[Reset](#)

3. Número de viviendas en alquiler que gestiona la empresa en 2010.

Número de viviendas de alquiler

Número de viviendas de alquiler de acceso diferido a la propiedad

Número de viviendas de alquiler con opción a compra

Número de viviendas de alquiler de otro tipo

Total vivienda de alquiler

4. Titular de las viviendas del parque de alquiler gestionadas por la empresa. Díganos el número de viviendas que gestiona y en condición de qué lo hace.

En condición de parque propio

En condición de encomienda de gestión
de su administrador titular (pase a la pregunta 5)

Otra posibilidad (especificar)

Total vivienda de alquiler

5. Si gestiona un parque de alquiler en condición de encomienda de su administrador titular, ¿cuál es la Administración titular de ese parque?

Comunidad Autónoma.

Diputación Provincial.

Ayuntamiento.

[Reset](#)

Otra respuesta (especificar)

6. Queremos saber de qué época son sus viviendas: díganos el número de viviendas del parque de alquiler que gestiona, anteriores y posteriores a la fecha indicada.

Anteriores a 09/05/1985

Posteriores a 09/05/1985

Total

7. De la cuenta de explotación de su empresa ¿qué porcentaje supone la parte del parque de alquiler?

Indique el tanto por ciento correspondiente a los gastos

Indique el tanto por ciento correspondiente a los ingresos

8. Se han realizado en su empresa procesos de venta de vivienda de alquiler en los últimos 5 años y, en tal caso, en qué porcentaje a los distintos compradores.

Sí, a los propios inquilinos (indicar porcentaje de viviendas)

Sí, a otras empresas (indicar porcentaje de viviendas)

Sí, a fondos de inversión inmobiliarios (indicar porcentaje de viviendas)

No se han realizado procesos de venta de vivienda de alquiler.

En este caso, teclee 0 en el siguiente espacio

Sí, a otros (especificar e indicar porcentaje de viviendas)

1. Características del parque de viviendas

9. Forma de tenencia de las viviendas del entorno. Queremos conocer el grado de integración de la viviendas de alquiler de su parque con el resto de viviendas en propiedad. ¿En cuál de estas situaciones se encuentra su empresa?:

- Todas las viviendas de nuestro parque de alquiler están en conjuntos de viviendas de alquiler.
- La mayoría de las viviendas de nuestro parque de alquiler están en conjuntos de alquiler, pero también hay en ellos alguna vivienda en propiedad.
- Nuestro parque de vivienda en alquiler está en conjuntos donde hay tanta vivienda en propiedad como en alquiler.
- La mayoría de las viviendas de nuestro parque de alquiler están en conjuntos de vivienda en propiedad.
- Ns/nc.

[Reset](#)

10. Adecuación del tamaño de nuestras viviendas al tamaño de los hogares de nuestros inquilinos. Díganos en cuál de estas situaciones se encuentra su empresa:

- En general, hay una aceptable adecuación entre el tamaño de las viviendas y el de las unidades de convivencia de los inquilinos.

- Nos faltan viviendas más pequeñas.
- Nos faltan viviendas más grandes.
- Necesitamos tanto más viviendas más grandes como más pequeñas.
- Ns/NC.

[Reset](#)

11. Distribución de las viviendas en el territorio (sea municipal, provincial o de la Comunidad Autónoma, según el ámbito de intervención de la empresa). Valore de 1 a 5 la distribución de las viviendas en el territorio: 1 significa que las viviendas del parque de alquiler están muy bien distribuidas en la mayor parte del territorio que es su ámbito de intervención de la empresa y 5 significa que las viviendas están únicamente en una reducida parte del territorio. Por favor, señale el número de la escala en el que situaría a su empresa.

- 1 2 3 4 5

[Reset](#)

12. Densidad de viviendas sociales en el entorno urbano concreto.

En ocasiones, las viviendas públicas se concentran en un mismo entorno urbano cuando ciertas dificultades en el normal desarrollo de las dinámicas sociales. Independientemente del grado de distribución de las viviendas de su parque en el territorio, en una escala de 1 a 5, en la que 1 significa que no se produce concentración de las viviendas del parque de alquiler en ningún lugar y 5 significa que existe alta concentración de viviendas de alquiler en varias zonas del territorio, ¿puede estimar, según su parecer, en qué punto de la escala se situaría su empresa?

- 1 2 3 4 5

[Reset](#)

13. ¿Quiénes son los ocupantes de sus viviendas de alquiler en este momento?

Se entiende que la respuesta marcada con (1) se refiere la población que, cumpliendo los requisitos de ingresos económico, no tiene ninguna otra característica diferenciadora.

- Toda la población de manera general (1).
- Toda la población de manera general pero sobresalen determinados colectivos.
- Sobresalen de manera especial, algunos colectivos.

[Reset](#)

14. Responda sólo si ha respondido las opciones 2 ó 3 a la pregunta anterior.

Los colectivos a los que se refiere la respuesta anterior son
(señale los porcentajes aproximados, siempre de acuerdo
con la característica más relevante del colectivo)

Población en situación de o en riesgo de exclusión

Jóvenes (menores de 35 años o cualquier otra edad inferior)

Mayores de 65 años o cualquier otra edad

Familias monoparentales

Familias o unidades de convivencia numerosas

Discapacitados o con movilidad reducida

Víctimas de violencia de género

Minorías étnicas

Inmigrantes

Emergencia social

Procedente de erradicación del chabolismo o de realojos

Personas procedentes de rehabilitaciones urbanísticas

Otros (especificar)

2. Gestión del parque público de vivienda de alquiler

15. ¿Cuántos trabajadores o empleados se encuentran implicados, de alguna manera, en la vivienda de alquiler de su empresa? Por favor, indique el número:

16. ¿Qué porcentaje suponen sobre el total de trabajadores o empleados de su empresa? Por favor, indique el porcentaje:

17. ¿Cuántos de los trabajadores o empleados en la vivienda de alquiler son trabajadores sociales? Por favor, indique el número:

18. ¿Su empresa está organizada por áreas o departamentos?

- Sí.
- No (si responde “no” pase a la pregunta 23).

[Reset](#)

19. Si su empresa está organizada por áreas o departamentos ¿cuáles de estas áreas o departamentos existen en su empresa con esta denominación o equivalente?

	SI	NO
Gerencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico (arquitectos, aparejadores, delineantes, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Económico contable, financiero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jurídico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

20. ¿Existen reuniones formales entre las distintas áreas o departamentos (o sus responsables) que tienen relación con la vivienda de alquiler?

- No se hacen reuniones formales porque hay entre nosotros una relación informal, fluida y constante. (Pase a la pregunta 23)
- No se hacen, habitualmente, reuniones formales porque hay entre nosotros una relación informal, fluida y constante. (Pase a la pregunta 23)
- Sólo una o dos veces al año tenemos reuniones formales.

- Se celebran reuniones formales frecuentes.
- Ns/nc.
- Otra posibilidad (especificar).

[Reset](#)

21. Si ha respondido que sí se celebran reuniones ¿con qué frecuencia?

- Diaria.
- Varias veces a la semana.
- Semanal.
- Varias veces en quince días.
- Quincenal.
- Mensual.
- Otra frecuencia (indicar).

[Reset](#)

22. Independientemente de que se hagan o no reuniones entre unas áreas y otras, ¿existen reuniones formales entre los profesionales de cada una de las áreas?

- No se hacen reuniones formales, hay una relación informal, fluida y constante.
- Sólo 1 ó 2 veces al año hay reuniones formales. (Pase a la pregunta 25)
- Se celebran reuniones formales entre los profesionales de cada área con cierta frecuencia. (Pase a la pregunta 25)
- Ns/nc.
- Otra posibilidad (especificar). (Pase a la pregunta 25)

[Reset](#)

23. ¿Existen reuniones formales entre los profesionales de su empresa implicados en el alquiler?

- No se hacen reuniones formales porque hay entre nosotros una relación informal, fluida y constante.
- No se hacen reuniones formales habitualmente porque hay entre nosotros una relación informal, fluida y constante. Sólo una o dos veces al año tenemos reuniones formales.
- Se celebran reuniones formales entre los profesionales con cierta frecuencia.
- Ns/nc.
- Otra posibilidad (especificar).

[Reset](#)

24. ¿Con qué frecuencia se celebran esas reuniones?:

- Diaria.
- Varias veces a la semana.
- Semanal.
- Varias veces en quince días.
- Quincenal.
- Mensual.
- Otra frecuencia (indicar).

[Reset](#)

25. ¿Existen en su empresa procedimientos reglados para su organización y funcionamiento en el ámbito del alquiler, típicos de los sistemas de calidad?

- Sí.
- No.
- Ns/nc.

[Reset](#)

26. ¿Existe asimismo un sistema de evaluación sobre el cumplimiento de tales procedimientos reglados en el ámbito del alquiler?

- Sí.
 No.
 Ns/nc.

[Reset](#)

Buenas prácticas 2

27. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, por favor, expóngala brevemente.

3. Adjudicación

28. ¿Quiénes son, en este momento, los destinatarios de la vivienda de alquiler de su empresa?

- Se entiende que la respuesta marcada con (1) se refiere a la población que, cumpliendo los requisitos de ingresos económicos, no tiene ninguna característica diferenciadora.
 Toda la población (1). (Pase a la pregunta 30)
 Toda la población (1), con reservas para determinados colectivos. (Pase a la pregunta 29)
 Sólo para determinados colectivos. (Se especifican en la pregunta 29)
 Otra respuesta (especificar).

[Reset](#)

29. Los colectivos a los que se refiere la respuesta 2 y 3 de la pregunta anterior son (señalar todos los que proceda, si es posible en porcentaje aproximado; si no es posible dar los porcentajes, ponga una x en cada uno de los espacios correspondientes al colectivo que proceda marcar):

Personas en situación o riesgo de exclusión

Jóvenes (menores de 35 o cualquier otra edad inferior)

Mayores (de 65 años u otra edad)

Procedentes de erradicación del chabolismo/realojos

Mujeres solas con hijos o familias monoparentales

Familias numerosas

Procedentes de rehabilitación urbanística

Discapacitados o con movilidad reducida

Víctimas de la violencia de género

Emergencia social

Otros (especificar)

30. ¿Existe un registro de solicitantes de vivienda de alquiler?

- No hay registro. (Si responde esta opción pase a la pregunta 32)
- Existe un registro general.
- Existe un registro específico para vivienda de alquiler.
- Otras (especificar).

[Reset](#)

31. ¿Qué ámbito de cobertura tiene ese registro?

- Autonómico.
- Municipal.
- Otro (especificar).

[Reset](#)

32. ¿Existe algún procedimiento de información pública cuando su empresa ofrece una promoción de vivienda de alquiler?

- No existe ningún procedimiento de información pública.
- Se anuncia por los medios habituales de información pública.

- Se anuncia por los medios habituales y, además, se hacen campañas especiales de información en los medios de comunicación.
- Ns/nc.
- Otra respuesta (especificar).

[Reset](#)

33. Especificar cómo se realiza la adjudicación en promoción nueva o a estrenar:

- Mediante sorteo. (Pase a la pregunta 35)
- Mediante sorteo con reserva de plazas para cupos de preferencia (mediante baremo, se entiende).
- Sólo mediante baremo.
- Otras (especificar).

[Reset](#)

34. Cuando se utilizan baremos, indique en la siguiente tabla qué tipo de criterios son los que se siguen (señale los tres más importantes):

	1	2	3
Ingresos económicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de personas en la unidad de convivencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Necesidad objetiva de vivienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antigüedad de la solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antigüedad en la ciudad o barrio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discapacidad o dependencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Victimas de violencia de género	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

35. ¿Cómo se realiza la adjudicación en el caso de vivienda ya usada, es decir, para las viviendas que quedan vacías?

- Con los mismos criterios que en la adjudicación inicial.
- Otros criterios: especificar brevemente.

[Reset](#)

36. ¿Existe alguna forma de acceso extraordinario a la vivienda de alquiler para casos especiales?

- No.
- Sí (especificar).

[Reset](#)

Buenas prácticas 3

37. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

4. Salida voluntaria o rotación

38. Rotación media: número de viviendas que quedan vacías y vuelven a ser ocupadas en el año (dato medio de los últimos tres años).

- No hay rotación. (Pase a pregunta 40)
- Sí hay rotación y este es el número de viviendas como media de estos tres últimos años:

[Reset](#)

39. Cuando se da rotación, ¿cuáles son las causas más habituales? (señale todas las que proceda, indicando 1, 2 ó 3, por orden de importancia):

	1	2	3
Salida voluntaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finalización del contrato sin renovación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inadecuación de la vivienda (por tamaño u otras razones)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por desahucios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fallecimiento del inquilino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realojos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

40. ¿Se revisa periódicamente si los inquilinos cumplen los criterios para ocupar la vivienda en alquiler?

- Sí, con carácter general e individualmente a todos los inquilinos.
- Sí, pero con carácter aleatorio a un porcentaje cada año.
- No.
- Otra respuesta:

[Reset](#)

41. Si se ha señalado la respuesta “Sí, con carácter general e individualmente a todos los inquilinos”, indicar con qué periodicidad, con carácter general.

- Anualmente.
- Entre dos y cuatro años.
- Cada cinco años.
- A la finalización del contrato.

- Otros períodos.
- Otra respuesta; especificar:

Reset

42. Si se realizan revisiones, ¿con qué objetivos y qué consecuencias? (indique el porcentaje)

Renovación/prórroga

Ajustar la renta del alquiler

Rescisión

Ninguna

Otras (especificar)

Buenas prácticas 4:

43. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

5. Acceso a la vivienda

44. Acceso a la vivienda nueva: Cuando un grupo de inquilinos accede a unas viviendas nuevas, ¿cómo se realiza el proceso de instalación o acomodo de los nuevos inquilinos?

- Existe un protocolo de acompañamiento por parte de profesionales de la empresa.
- No es competencia de nuestra empresa, es responsabilidad de la Administración pública (Ayuntamiento o Gobierno Regional). (Pase a la pregunta 47)
- Ese proceso está externalizado a una empresa privada que lo gestiona. (Pase a la pregunta 47)

- Se ocupa de ello un administrador de fincas urbanas. (Pase a la pregunta 47)
- Se ocupa de ello una entidad social. (Pase a la pregunta 47)
- Otras alternativas (especificar).

[Reset](#)

45. ¿Durante cuánto tiempo se realiza este acompañamiento?

- Depende de promociones, pero como máximo, menos de 15 días.
- Depende de promociones, pero como máximo entre 15 y 30 días.
- Depende de promociones, pero como mínimo entre uno y dos meses.
- Depende de promociones pero siempre más de dos meses.
- Otra respuesta (especificar).

[Reset](#)

46. ¿Qué profesionales se ocupan de este seguimiento? (respuesta múltiple, si procede)

- Trabajador social. (Pase a la pregunta 48)
- Técnico de mantenimiento. (Pase a la pregunta 48)
- Otros profesionales (especificar). (Pase a la pregunta 48)

[Reset](#)

47. Cuando el acompañamiento de acceso lo realiza alguien de fuera de la empresa, ¿qué relación mantiene su empresa con los responsables de ese acompañamiento?

- Ninguna.
- De información y apoyo.
- De coordinación.
- Otra respuesta.

[Reset](#)

48. En los casos de realojos: cuando un grupo de inquilinos accede a unas viviendas como resultado de procesos de realojo, ¿cómo se realiza el proceso de instalación o acomodo de los nuevos inquilinos?

- No tenemos casos de realojo. (Pase a la pregunta 52)
- Existe un protocolo de acompañamiento por parte de profesionales de la empresa.
- No es competencia de nuestra empresa, es responsabilidad de la Administración pública (Ayuntamiento o Gobierno Regional). (Pase a la pregunta 51)
- Ese proceso está externalizado a una empresa privada que lo gestiona. (Pase a la pregunta 51)
- Se ocupa de ello un administrador de fincas urbanas. (Pase a la pregunta 51)
- Se ocupa de ello una entidad social. (Pase a la pregunta 51)

[Reset](#)

49. ¿Durante cuánto tiempo se realiza este acompañamiento personal y familiar?

- Como máximo, menos de un mes.
- Como mínimo entre uno y dos meses.
- Como mínimo entre dos y tres meses.
- Más de tres meses.

[Reset](#)

50. ¿Qué profesionales se ocupan de este seguimiento? (respuesta múltiple, si procede)

- Trabajador social. (Pase a la pregunta 52)
- Técnico de mantenimiento. (Pase a la pregunta 52)
- Otra respuesta (especificar). (Pase a la pregunta 52)

[Reset](#)

51. Cuando el acompañamiento lo realiza alguien de fuera de la empresa, ¿qué relación mantiene su empresa con los responsables del acompañamiento?

- Ninguna.
- De información y apoyo.
- De coordinación.
- Otra respuesta (especificar).

[Reset](#)

Buenas prácticas 5

52. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

6. Seguimiento de los inquilinos

53. Se trata de conocer si la empresa, con sus propios medios, realiza una atención individual y familiar a los inquilinos, al margen de (o además de) la relación que se tenga con ellos por razones de mantenimiento del inmueble, convivencia, cobros, etc.

¿Existe en la empresa una política de seguimiento personal y/o familiar de los inquilinos una vez que se han instalado en la vivienda, con carácter habitual?

- Sí, es una de las políticas habituales de nuestra empresa.
- No, eso no es competencia de nuestra empresa, es responsabilidad de la Administración pública (Ayuntamiento o Gobierno Regional). (Pase a la pregunta 58)
- No, eso está externalizado a una empresa privada que lo gestiona. (Pase a la pregunta 58)

- No, se ocupa de ello una entidad social. (Pase a la pregunta 58)
- Otras alternativas (especificar). (Pase a la pregunta 58)

[Reset](#)

54. (Responda sólo si ha respondido sí en la pregunta anterior). Es evidente que todas las familias o inquilinos no requieren el mismo tipo o intensidad de atención y de seguimiento. Por favor, indique el porcentaje aproximado de inquilinos que requiere una atención mínima, media o máxima de acuerdo con las frases que aparecen a continuación (responder a todos los ítems hasta completar 100%):

Atención mínima. Algunos individuos y/o familias sólo necesitan un seguimiento mínimo, fundamentalmente a la entrada a la vivienda, a la salida y poco más.

Atención mediana. Otros necesitan una atención más continuada que incluye varios contactos al año (visitas, entrevistas...).

Atención máxima. Otros necesitan una atención más intensa que incluye intervención directa del trabajador social y de otros profesionales con la familia.

Otras intensidades de intervención (especificar y señalar el porcentaje aproximado).

Ns/nc

55. ¿Realizan también intervenciones de carácter grupal o comunitario?

- Sí, al menos una vez al trimestre.
- Sí, pero sólo una o dos veces al año.
- Sí, pero sólo en caso de necesidad o conflicto en alguna comunidad.
- No, no realizamos ese tipo de actividades.

[Reset](#)

56. ¿Qué profesionales se ocupan de este seguimiento e intervenciones? (respuesta múltiple, si procede)

- Trabajador social.
- Educador familiar.
- Educador de calle.
- Otros profesionales.

[Reset](#)

57. ¿Cuál es el objetivo general de este tipo de seguimiento social continuado? (Con esta pregunta se trata de medir la intensidad de la relación de su empresa con los inquilinos, según los objetivos que se plantea la empresa con ellos más allá de las necesidades estrictas de alquiler, es decir, cobro, mantenimiento del inmueble, conflictos, etc.). Marque aquella respuesta que refleje mejor el objetivo general del seguimiento social que realiza su empresa con sus inquilinos:

- Únicamente conocer y orientar a los inquilinos que necesiten ayuda y luego derivarlos a los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades sociales.
- Conocer y orientar a los inquilinos en sus necesidades sociales, pero también atenderlos mínimamente y luego derivarlos a los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades.
- No sólo conocer y orientar a los inquilinos, sino también ofrecer atención a sus necesidades sociales en coordinación con los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades sociales.
- El objetivo es no sólo conocer y orientar a nuestros inquilinos sino también atenderlos en todo lo que necesiten incluso sin contar con los servicios sociales municipales, autonómicos o de entidades sociales.

[Reset](#)

58. ¿Cuando el seguimiento lo realiza alguien de fuera de la empresa, qué relación mantiene la empresa con los responsables del seguimiento?

- Ninguna.
- De información y apoyo.

De coordinación.

Otra respuesta.

[Reset](#)

Buenas prácticas 6

59. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

7. Renta del alquiler, impagados y desahucios

60. ¿Cuál es la renta mensual más baja que pagan los inquilinos de su empresa? Indique la cuantía, por favor:

61. ¿Qué porcentaje de sus inquilinos pagan esa renta más baja? Indique, por favor ese porcentaje sobre el total de sus inquilinos:

62. ¿Cuál es la renta mensual más alta que pagan los inquilinos de su empresa? Indique la cuantía, por favor:

63. ¿Qué porcentaje de sus inquilinos pagan esa renta más alta? Indique, por favor ese porcentaje sobre el total de sus inquilinos.

64. ¿Varían las rentas mensuales del alquiler por alguna razón, además de las normativas legales referidas a la categoría de la vivienda?

- Sí.
- No (pase a la pregunta 66).

[Reset](#)

65. Si las rentas mensuales del alquiler varían, lo hacen por alguna de las razones siguientes (respuesta múltiple, si procede):

- En función de las características de los inquilinos (niveles de renta, tamaño de la unidad de convivencia).
- Según la antigüedad del contrato de arrendamiento.
- Según el tamaño de la vivienda.
- Otras razones (especificar).

[Reset](#)

66. ¿Existen ayudas al pago del alquiler según categorías de usuarios?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 68)

[Reset](#)

67. Si hay ayudas, ¿para qué colectivos?

	SI	NO
Personas de bajos ingresos económicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jóvenes (menores de 35 u otra edad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mayores de 65 años o cualquier otra edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familias monoparentales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unidades de convivencia numerosas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Discapacitados o con movilidad reducida | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Víctimas de violencia de género | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minorías étnicas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Inmigrantes | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Emergencia social | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procedente de erradicación del chabolismo o de realojos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personas procedentes de rehabilitaciones urbanísticas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Otros (especificar) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[Reset](#)

68. ¿Recibe su empresa subvención para la administración de su parque de alquiler?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 71)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 71)

[Reset](#)

69. ¿Puede indicar en qué porcentaje sobre su presupuesto?

70. Si ha contestado a la pregunta anterior ¿puede indicar de qué Administración recibe esas subvenciones de capital y en qué porcentaje, respectivamente?

Administración Central

CCAA

Diputación provincial

Ayuntamiento

Otra respuesta

71. Forma de gestión del cobro del alquiler: ¿cómo se realiza en su empresa el cobro del alquiler? Por favor, indique el porcentaje en cada caso.

Gestión directa por la empresa mediante domiciliación bancaria.

Gestión directa por la empresa mediante cobrador.

Gestión indirecta.

Otras formas.

72. ¿Cuándo inicia su empresa actuaciones ante el impago de la renta de un inquilino?

- Cuando deja de pagar un mes.
- Cuando deja de pagar dos meses.
- Cuando deja de pagar tres meses.
- Otros (especificar).

[Reset](#)

73. ¿Su empresa ha tenido impagados en el año 2010?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 96)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 96)

[Reset](#)

74. Si su empresa ha tenido impagados, por favor, indique cuántos.

75. ¿Qué porcentaje supone ese número de inquilinos con impagos sobre el total de contratos existentes en 2010?

76. Entre qué sectores de población se suelen producir los impagados en su empresa (indicar el % aproximado).

Entre cualquier grupo de población

Unidades familiares de rentas bajas

Jóvenes (menores de 35 años o cualquier otra edad inferior)

Mayores de 65 años o cualquier otra edad

Familias monoparentales

Unidades de convivencia numerosas

Discapacitados o con movilidad reducida

Víctimas de violencia de género

Minorías étnicas

Inmigrantes

Emergencia social

Procedentes de erradicación del chabolismo o de realojos

Personas procedentes de rehabilitaciones urbanísticas

Unidades de convivencia con problemas de desempleo

Otros (especificar)

77. ¿Se trata de reincidentes?

No se trata de reincidentes. (Pase a la pregunta 79)

Sí se trata de reincidentes.

Ns/nc.

[Reset](#)

78. ¿En qué porcentaje se trata de reincidentes?

79. ¿Ha aumentado en 2010 el número de impagados en comparación con 2007?

- No.
- Ns/nc.
- Sí (por favor, indique el porcentaje).

[Reset](#)

80. ¿Por qué no pagan los hogares que no pagan? (indicar hasta cinco motivos por orden de importancia, si es necesario)

	1	2	3	4	5
Por falta de recursos económicos de la unidad de convivencia	<input type="radio"/>				
Mala gestión económica de la unidad de convivencia	<input type="radio"/>				
Falta de cultura de pago de la unidad de convivencia	<input type="radio"/>				
Conocen las dificultades para que el desahucio se haga efectivo	<input type="radio"/>				
Percepción de que si no pagan no pasa nada	<input type="radio"/>				
Saben que con menores en el hogar no les va a pasar nada	<input type="radio"/>				
Patologías psíquicas o psicodependencias (ludopatía, alcoholismo, etc.)	<input type="radio"/>				
Otras (especificar)	<input type="radio"/>				

[Reset](#)

81. ¿Tienen en su empresa un sistema de indicadores de los impagados, es decir, un registro sistemático de impagados en su contabilidad?

- Sí.
- No.

Ns/nc.

Si ha respondido sí, explique brevemente en qué consiste o envíe un adjunto si lo considera oportuno:

[Reset](#)

82. Medidas frente a impagos:

Ninguna. (Pase a la pregunta 86)

alguna de las que aparecen en las preguntas 83, 84 y 85.

[Reset](#)

83. Medidas preventivas frente a los impagos que se adoptan en la empresa:

	SI	NO	NS/NC
Domiciliación bancaria negociada con las entidades donde deben tener domiciliados los ingresos para las fechas de cobro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contratos de seguros para impagos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avales o depósitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

84. Medidas facilitadoras frente a los impagos que se adoptan en la empresa:

	SI	NO	NS/NC
Aplazamientos de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilización de emisiones de recibos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negociación y acuerdos con los impagados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguimientos individualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revisiones de cuotas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

85. Medidas persuasivas frente a los impagos que se adoptan en la empresa:

	SI	NO	NS/NC
Demandas de conciliación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recurrir a arbitraje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requerimientos mediante abogado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

86. ¿Se realizan expedientes judiciales o administrativos de desahucio?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 96)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 96)

[Reset](#)

87. ¿Cuánto tiempo suele transcurrir desde que se inician las actuaciones por impago hasta que se inician los expedientes por desahucio?

Indique el número de meses (sólo admite números):

Observaciones

88. Señale el número desahucios a lo largo de 2010:

Desahucios iniciados

Desahucios ejecutados

Desahucios suspendidos

89. ¿Ha aumentado este año el número de desahucios iniciados en comparación con los iniciados en 2007?

- Sí.
 No.
 Ns/nc.

[Reset](#)

90. Si ha aumentado el número de desahucios en 2010 en relación con 2007, ¿en qué porcentaje?

91. Principales motivos por los que se producen los desahucios. Señalar el porcentaje aproximado:

Falta de pago

Finalización del contrato (y otros motivos añadidos, como problemas de convivencia, etc.)

Actividades molestas

Ocupación irregular

Incumplimiento contractual

Problemas de convivencia

Mal uso de la vivienda

Otros (especificar)

92. Si existe un protocolo de intervención, ¿podría establecer la secuencia del proceso?

- No existe protocolo.
 El protocolo es el siguientes:

[Reset](#)

93. En todo caso, ¿quién toma la decisión de interponer las acciones judiciales relativas a la demanda de desahucio?

- El gerente.
- El área de gestión social/o el trabajador social.
- El área económico contable/o el economista responsable.
- El área jurídica/o el abogado.
- Todas las áreas implicadas de mutuo acuerdo / o todos los profesionales implicados.
- Otra respuesta (explicar brevemente).

[Reset](#)

94. ¿Por qué motivos no llegan a ejecutarse los desahucios? (indicar los tres principales por orden de importancia)

	1	2	3
El inquilino paga sus deudas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El inquilino acuerda negociar una salida a su situación y al pago de las deudas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La existencia de menores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El inquilino abandona la vivienda voluntariamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por decisión política de los responsables políticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

95. ¿Tiene la empresa alguna alternativa en el caso de no poder ejecutar el desahucio?

Explique brevemente:

Buenas prácticas 7

96. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

8. Mantenimiento

97. ¿Realiza su empresa servicios de mantenimiento en su parque de viviendas de alquiler?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 109)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 109)

[Reset](#)

98. Forma de realizar el mantenimiento. El mantenimiento se realiza:

- Con nuestro personal propio.
- Nuestro personal hace el informe correspondiente y la ejecución se realiza de forma indirecta, mediante una o varias contratas.
- Mediante una contrata con un servicio de mantenimiento.
- Mediante contratas con diferentes empresas de mantenimiento.
- Mediante contratos con diferentes profesionales de distintos oficios.
- Otra (especificar).

[Reset](#)

99. ¿Tienen ustedes viviendas anteriores a 1985?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 103)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 103)

[Reset](#)

100. ¿Cuáles son los problemas de mantenimiento más frecuentes en el interior de las viviendas y de los edificios anteriores a 1985? Indique hasta tres por orden de importancia.

En el caso de la respuesta marcada con (1) nos referimos a grietas en las paredes, humedades, suelos defectuosos, pintura, saneamiento, etc.

La respuesta marcada con (2) se refiere a puertas, marcos, cercos, etc.

La respuesta señalada con (3) hace referencia a azulejos, platos de ducha, fregaderos, etc., es decir, instalaciones de baños y cocina.

La respuesta marcada con (4) se refiere a suministros de agua, luz, TV, gas, etc.

	1	2	3	4
Estructurales (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carpintería (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitarios (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fontanería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suministros (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electricidad, alumbrado...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porteros automáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calderas, radiadores...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puesta en marcha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

101. ¿Cuáles son los problemas de mantenimiento más frecuentes en el exterior de las viviendas y de los edificios anteriores a 1985? Indique hasta cuatro por orden de importancia.

La respuesta marcada con (1) se refiere a grietas en las paredes, humedades, saneamiento, cubiertas, etc.

La respuesta marcada con (2) hace referencia a suministros de agua, luz, tv, gas, etc.

	1	2	3	4
Estructurales de la vivienda o urbanización (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acometida de suministros (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zonas ajardinadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puesta en marcha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se realiza mantenimiento exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

102. Causas que generan esos problemas en las viviendas y edificios anteriores a 1985: numerar hasta tres de mayor a menor importancia.

	1	2	3
Materiales originales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalaciones originales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antigüedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mal uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vandalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

103. Las siguientes preguntas se refieren a las viviendas y edificios posteriores a 1985.

¿Cuáles son los problemas de mantenimiento más frecuentes en el interior de las viviendas y de los edificios posteriores a 1985? Indique hasta cuatro por orden de importancia.

La respuesta marcada con (1) se refiere a grietas en las paredes, humedades, saneamiento, cubiertas, etc.

La respuesta marcada con (2) se refiere a puertas, marcos, cercos, etc.

La respuesta con un (3) señala azulejos, platos de ducha, fregaderos, etc., es decir, instalaciones de baños y cocina.

La respuesta marcada con (4) indica suministros de agua, luz, TV, gas, etc.

	1	2	3	4
Estructurales (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carpintería (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanitarios (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fontanería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suministros (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electricidad, alumbrado...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascensores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porteros automáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calderas, radiadores...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puesta en marcha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

104. ¿Cuáles son los problemas de mantenimiento más frecuentes en el exterior de las viviendas y de los edificios posteriores a 1985? Indique hasta cuatro por orden de importancia.

La respuesta marcada con (1) se refiere a a grietas en las paredes, humedades, saneamiento, cubiertas, etc.

La respuesta marcada con (2) se refiere a suministros de agua, luz, tv, gas, etc.

	1	2	3	4
Estructurales de la vivienda o urbanización (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acometida de suministros (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zonas ajardinadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puesta en marcha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se realiza mantenimiento exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

105. Causas que generan esos problemas en las viviendas y edificios posteriores a 1985: numerar hasta tres de mayor a menor importancia.

	1	2	3
Materiales originales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalaciones originales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antigüedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mal uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vandalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

106. ¿Quién asume los gastos de mantenimiento?

- Se repercute al inquilino siempre que se puede legalmente.
- Se establecen criterios en función del concepto de la reparación, el uso/utilización realizado por el inquilino y la valoración social.
- Otros criterios: especificar brevemente.

[Reset](#)

107. ¿Su empresa realiza rehabilitación parcial o total de las viviendas de alquiler de la empresa?

- Sí.
- No.
- Ns/nc.

[Reset](#)

Buenas prácticas 8**108. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:****9. Gestión de la comunidad****109. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de la comunidad o comunidades de inquilinos?**

- Directamente por nuestra empresa.
- Los propios inquilinos con la supervisión de nuestra empresa.
- Los propios inquilinos mediante su Comunidad de inquilinos.
- Mediante una contrata o administrador de fincas urbanas.

- Unas comunidades son gestionadas por los propios inquilinos, otras por su Comunidad de inquilinos y otras mediante contrata o administrador de fincas urbanas.
- Otra (especificar).

[Reset](#)

110. ¿Tiene su empresa viviendas de alquiler en conjuntos, en comunidades, sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal?

- Sí.
- No. (Pase a la pregunta 115)
- Ns/nc. (Pase a la pregunta 115)

[Reset](#)

Responda sólo si tiene la gestión de viviendas en comunidades sometidas a la LPH

111. ¿Cómo se lleva a cabo la participación de su empresa en la gestión de sus viviendas de alquiler en comunidades sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal?

- Directamente por nuestra empresa.
- Los propios inquilinos con la supervisión de nuestra empresa.
- Mediante una contrata o administrador de fincas urbanas.
- En unas comunidades participan los propios inquilinos, en otras lo hace la empresa y en otras mediante contrata o administrador de fincas urbanas.
- Otra (especificar brevemente).

[Reset](#)

112. ¿Asume su empresa la condición de presidente o administrador de esas comunidades?

- Sí.
- No.

Ns/nc.

[Reset](#)

113. ¿Acude a las Juntas Ordinarias y Extraordinarias una representación o mandatario de su empresa?

Sí, siempre. (Pase a la pregunta 115)

Sí, en determinados casos.

No, en ningún caso.

[Reset](#)

114. ¿Cuáles son esos casos en los que acude a la Junta un representante o mandatario de su empresa? (Respuesta múltiple)

Obras extraordinarias.

Instalación de Ascensores.

Aprobación de cuentas.

Nombramientos de cargos.

Otros.

[Reset](#)

Para todos.

115. ¿Quién realiza la limpieza de las áreas comunes en las viviendas de comunidades de alquiler?

Los propios inquilinos.

Una empresa de limpieza externa.

Depende de las promociones o conjuntos o comunidades: en unas los propios inquilinos, en otras una empresa de limpieza.

Otras (especificar).

[Reset](#)

116. ¿Por quién son asumidos los gastos ordinarios de las comunidades de vecinos?

- Por los inquilinos. (Pase a la pregunta 118)
- Por la empresa. (Pase a la pregunta 118)
- Una parte los inquilinos y otra la empresa.
- Dependiendo de las comunidades, se pueden dar todas esas alternativas.
(Pase a la pregunta 118)
- Otras (especificar). (Pase a la pregunta 118)

[Reset](#)

117. Si se ha elegido la opción 3 de la pregunta anterior (Una parte los inquilinos y otra la empresa), especificar qué porcentaje de los gastos asume, aproximadamente (la suma debe ser igual a 100):

La empresa

El inquilino

Otro

118. ¿Por quién son asumidos los gastos extraordinarios de las comunidades de vecinos?

- Por los inquilinos. (Pase a la pregunta 120)
- Por la empresa. (Pase a la pregunta 120)
- Una parte los inquilinos y otra la empresa.
- Dependiendo de las comunidades, se pueden dar todas esas alternativas.
(Pase a la pregunta 120)
- Otras (especificar).

[Reset](#)

119. Si se ha elegido la opción 3 de la pregunta anterior (Una parte los inquilinos y otra la empresa), especificar qué porcentaje de los gastos asume, aproximadamente (la suma debe ser igual a 100):

La empresa

El inquilino

Otro

120. ¿Qué problemas más comunes se generan en relación con la gestión de la comunidad? Señale las cuatro más importantes, si es necesario:

	1	2	3	4
Limpieza o falta de la misma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rotura de mobiliario (y los costes que luego se deben pagar entre todos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impagos de los gastos comunes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

Buenas prácticas 9

121. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

10. Convivencia en las viviendas

122. En ocasiones se producen conflictos en las viviendas que perturban la convivencia de los inquilinos hasta el punto de hacerse necesaria la intervención de la empresa, aunque sin llegar a actuaciones judiciales. Vamos a ocuparnos brevemente de dichos conflictos.

- ¿Se producen este tipo de conflicto en su empresa con alguna frecuencia?
- Sí.
- No. (Marque el botón de Siguiente y pase a la pregunta 132)
- Ns/nc. (Marque el botón de Siguiente y pase a la pregunta 132)

[Reset](#)

123. ¿Cuáles son los principales motivos que causan esos conflictos? Señale hasta cinco, si es necesario, los que considera más relevantes por orden de importancia.

	1	2	3	4	5
Ruidos y molestias de los vecinos	<input type="radio"/>				
Limpieza o falta de la misma	<input type="radio"/>				
Impagos de comunidad	<input type="radio"/>				
Molestias provocadas por animales de compañía	<input type="radio"/>				
Cuestiones raciales o étnicas	<input type="radio"/>				
Conductas vandálicas	<input type="radio"/>				
Conductas delictivas	<input type="radio"/>				
Mal uso de las zonas comunes	<input type="radio"/>				
Enfrentamientos entre vecinos	<input type="radio"/>				
Otras (especificar)	<input type="radio"/>				

[Reset](#)

124. Zonas donde se producen mayoritariamente los conflictos. Señalar hasta cinco, como máximo, las más frecuentes por orden de importancia:

	1	2	3	4	5
En el interior de las viviendas	<input type="radio"/>				
Patios, rellanos o zaguanes	<input type="radio"/>				
Ascensores	<input type="radio"/>				
Garajes o aparcamientos	<input type="radio"/>				
Plazas o zonas ajardinadas	<input type="radio"/>				
Otras (especificar)	<input type="radio"/>				

[Reset](#)

125. ¿Alguna promoción, en concreto, o alguna zona especial del parque, genera la mayor parte de los conflictos?:

- Sí (explicar brevemente).
- No.
- Ns/nc.

[Reset](#)

126. Cifra media anual de conflictos en los tres últimos años, 2007-2010 (señalar la media anual de conflictos en los que ha intervenido la empresa).

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

127. Recursos empleados para la resolución de los conflictos. Señale los tres o cuatro recursos más utilizados por orden de importancia:

La respuesta marcada con (1) se refiere a citaciones, reuniones individuales o entrevistas personales, etc. y la marcada con un (2) se refiere a reuniones con la comunidad, actividades conjuntas o dirigidas a toda la comunidad.

	1	2	3	4
Circulares, cartas o notificaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intervenciones individuales (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intervenciones comunitarias (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mediación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Derivación a los servicios sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Derivación a otras entidades sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Denuncias (medidas judiciales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras (especificar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Reset](#)

128. Si existe un protocolo de intervención, ¿podría establecer la secuencia de tal proceso de intervención?

- No existe ninguna secuencia especial.
- Si existe un protocolo.

[Reset](#)

129. ¿Qué profesionales de su empresa están implicados en la resolución de conflictos? (Puede señalar más de una respuesta)

- Trabajadores sociales.
- Mediadores sociales.
- Psicólogos.

Abogados.

Otros.

[Reset](#)

130. Si existen otros profesionales, fuera de la empresa, que intervienen en estos conflictos, ¿puede indicar quiénes son? Puede señalar más de una respuesta.

No hay profesionales externos que intervengan.

Profesionales de servicios de mediación.

Profesionales de entidades sociales.

Otros profesionales: indicar:

Ns/nc.

[Reset](#)

Buenas prácticas 10

131. Si considera que su empresa desarrolla alguna actividad en este campo con buenos resultados, le agradeceríamos que la exponga brevemente:

11. Programas propios de la empresa

132. Se trata de explicar aquí si existen programas de inserción social y/o laboral, de atención a colectivos específicos, o cualquier otro tipo de programa en relación con los inquilinos de su parque de alquiler social.

¿Se desarrolla algún tipo de programa o programas en las viviendas y/o con sus inquilinos?

Sí.

No. (Pase a la pregunta 133)

Ns/nc. (Pase a la pregunta 133)

[Reset](#)

133. Si la respuesta ha sido positiva, ¿de qué tipo de programas se trata?:

(Explicar brevemente qué programas se consideran más novedosos, las razones por las que se iniciaron y los resultados obtenidos).

134. ¿Quién realiza este o estos programas?

Díganos si lo realiza la empresa directamente, las administraciones públicas o entidades sociales.

135. Si lo realizan entidades distintas a la empresa, ¿qué relación existe entre la empresa y los encargados de realizar los programas?**136. ¿Tiene su empresa contratos de arrendamiento con entidades sociales o Administraciones públicas para determinados colectivos con programas específicos de atención?**

En caso afirmativo explique brevemente qué colectivos son atendidos y qué programas se desarrollan con ellos.

Gracias por su colaboración.

