



**Universitat de les
Illes Balears**

Título: El impacto de la crisis en el ámbito de la vivienda y las respuestas a la misma: participación social y movimientos sociales

NOMBRE AUTOR: *Estefanía Simón Lozano*

DNI AUTOR: 43474798Z

NOM TUTOR: *Miquel Angel Oliver*

Memoria del Trabajo de Final de Grado

Estudios de Grado en Trabajo Social

Palabras clave: *derecho a la vivienda, exclusión social, crisis hipotecaria, movimientos sociales, derechos ciudadanos*

de la
UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES

Curso Académico 2014-15

En caso de no autorizar el acceso público al TFG, marcar esta casilla:

RESUMEN:

La protección de un derecho humano como es el acceso a una vivienda digna guarda una especial relevancia ya que está estrechamente relacionado con otros derechos humanos, como son el acceso a la salud o a la intimidad, y conlleva procesos de exclusión social que sufren aquellas personas que no pueden subsanar sus necesidades.

La ineficiencia de las escasas medidas en materia de vivienda establecidas por el Estado, sumado a la finalidad lucrativa de los bancos, dieron lugar a numerosas compras de viviendas en propiedad durante el boom económico que han desembocado en constantes ejecuciones hipotecarias, desahucios y sobreendeudamiento en plena crisis económica.

Como resultado a la ineficiencia del sistema frente a esta situación, surgen algunos movimientos ciudadanos que luchan de una manera altruista para la protección social de las personas que se ven afectadas. La Plataforma de Afectados por la hipoteca es el principal movimiento surgido con la finalidad de abordar la problemática.

El impacto que sobre las familias ha tenido la desprotección del derecho a la vivienda queda reflejado en los testimonios que nos han facilitado los representantes de la Plataforma y las familias afectadas.

PALABRAS CLAVE: derecho a la vivienda, exclusión social, crisis hipotecaria, movimientos sociales, derechos

ABSTRACT:

The protection of the basic Human Right of access to a decent housing is a matter of special interest because it's closely related with other Human Rights as such as the Right of Health and Intimacy and it entails processes of social exclusion suffered by those who can't achieve their necessities on their own. The inefficiency of the few measures on the dwelling issue established by the state plus the financial interests set by the banks gave place to a huge amount of house buying during the financial boom. This massive and compulsive buying has led to constant foreclosures , evictions and indebtedness in the middle of an economic crisis.

As a result of the lack of competence given by the system in this matter, they have emerged some movements configured by people who fight with altruism to achieve the social

protection of those who are affected by the situation. The Platform of Mortgage Affected is the principal movement emerged with the interest on working on some solutions for this social problem.

The impact that's caused this lack of protection on dwelling rights has been reflected in families testimonials that have been given to us by the representatives of the Platform and some affected families.

INDICE

1. Introducción	5
2. Contexto	6
2.1 Situación de la vivienda en España	6
3. Respuesta Institucional.....	8
4. Asociacionismo y respuesta ciudadana (PAH)	9
5. Análisis.....	12
5.1 Derechos	12
5.2 Respuesta Institucional y ciudadana	13
5.3 Conclusiones	14
6. Referencias.....	18

1. Introducción

En la actualidad, son muchas las personas que han perdido su vivienda o se encuentran inmersos en procesos de ejecución hipotecaria. Con las consecuencias de la crisis económica e hipotecaria, la problemática ha pasado de afectar a un reducido colectivo de especial vulnerabilidad y se ha extendido hacia las diferentes capas de la sociedad. Nos encontramos entonces, frente a la vulneración de los derechos humanos de muchos ciudadanos de diferentes características.

Las personas que ven mermado su derecho a la vivienda no sufren únicamente la pérdida de una propiedad, sino que este fenómeno arraiga diferentes consecuencias mucho más graves y profundas. A nivel psicológico podemos encontrarnos, entre otros, con trastornos depresivos y de ansiedad. Por otra parte, a nivel social nos encontramos frente a situaciones que conllevan procesos de exclusión social.

La administración pública no ofrece una respuesta integral a las necesidades que presentan las familias, por lo que surgen asociaciones altruistas que ofrecen ayuda a aquellas personas que se encuentran inmersos en este proceso. Cabría preguntarse si estos movimientos que surgen a raíz de la desprotección de los derechos de los ciudadanos cubren estas carencias que presentan los afectados.

La metodología utilizada para la realización del trabajo ha sido en primer lugar una búsqueda bibliográfica sobre la situación en que nos encontramos actualmente en materia de vivienda, para así poder conocer las diferentes medidas aplicadas para la solución de la problemática. Además, para poder conocer de una manera más profunda la situación de la que hablamos y las necesidades que se detectan en la población afectada, hemos realizado diferentes entrevistas semi-estructuradas.

La primera de ellas fue a dos responsables de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), un movimiento que surge para la defensa de la población a raíz de las graves consecuencias que la crisis hipotecaria estaba teniendo en los ciudadanos.

Gracias a la realización de esta entrevista, los dos responsables me facilitaron diferentes contactos con personas que se encuentran actualmente afectados por esta problemática, a los cuales pude realizar una entrevista en privado.

Por último, los dos responsables de la Plataforma De Afectados por la Hipoteca me invitaron a una asesoría jurídica que realizan algunos lunes, donde diferentes familias acuden y

comentan su situación. En este espacio, además de recibir un asesoramiento de forma totalmente gratuita, se establece un grupo de apoyo entre los afectados.

2. Contexto

2.1 Situación de la vivienda en España

Para poder entender la situación actual en que se encuentra la vivienda en España, es necesario conocer algunos aspectos formales sobre el derecho a la vivienda y, también, las características que han conformado al parque de vivienda español a lo largo de la historia.

En España, el derecho a la vivienda se reconoce en la Constitución Española de 1978. El artículo 47 de la Constitución dice: *“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.”*

Sin embargo el carácter de derecho formal que designa la constitución no se ha llevado a cabo ni antes ni después de su realización. Anteriormente a la redacción de la Constitución, en España se habían llevado a cabo políticas gubernamentales que promocionan la vivienda en propiedad, y por lo tanto, otorgaban a las otras formas de vivienda un carácter residual. Es decir, la vivienda ya no se adquiría como un derecho o necesidad, sino para adquirir un status. Como consecuencia, España presenta un índice de un 85% de vivienda en propiedad, frente a un 11% de vivienda en alquiler privado. A su vez, tan solo un 2% del parque total de viviendas corresponde a vivienda social o subvencionada de alquiler.

En segundo lugar, hay que añadir la especulación urbanística que se ha mantenido en las diferentes leyes establecidas que buscan la creación de nueva vivienda, lo que ha convertido a España en uno de los países con un mayor número de viviendas vacías.

La legislación en materia de vivienda no se ha dirigido a conseguir que todos los ciudadanos disfruten de una vivienda digna y subsanar sus necesidades de alojamiento, sino que se desarrolla en una base de fines lucrativos. Las ayudas de acceso a la vivienda han sido desmesuradamente más pronunciadas en los casos de vivienda en propiedad.

Con el estallido de la burbuja inmobiliaria, los fines de las políticas gubernamentales en materia de vivienda no han cambiado y siguen evadiendo la principal necesidad que se presenta: la protección de los ciudadanos. El gobierno español lleva a cabo una serie de reformas que buscan la reducción del déficit del Estado, y que por consecuencia deja a los

ciudadanos desprotegidos y en una posición de inferioridad respecto a la del Estado y también a la de los bancos.

En 2013, el gobierno de Mariano Rajoy aprueba una serie de medidas que agravan la situación, entre ellas el fin de la desgravación por vivienda y la subida de un 10% del IVA por vivienda. Hay que sumar a esto, los recortes en las ayudas para alquilar viviendas a los jóvenes, y la eliminación de subvenciones por la compra de una vivienda protegida.

En función de la Comunidad Autónoma, la situación ha presentado diferencias, aunque siempre con el mismo patrón de aumento en las dificultades que presentan las familias para mantener su vivienda, para hacer frente a gastos corrientes como son la luz o el agua, etc. Y cada una de las Comunidades ha desarrollado una intervención específica para las personas que se ven afectadas por la crisis económica e inmobiliaria.

En las Islas Baleares, el Institut Balear de l'Habitatge es el encargado de la promoción de vivienda protegida para aquellas personas que no tienen los recursos necesarios, y para ello, se ofrecen diferentes servicios, entre los cuales se incluyen: información, adjudicación de viviendas en régimen de compraventa, alquiler y alquiler con opción de compra, adjudicación de las viviendas de segunda ocupación, ayuda a la primera hipoteca, ayudas al alquiler, Sociedad Pública de Alquiler, finanzas de alquileres, gestión y administración de las viviendas en alquiler y registro único.

Sin embargo, las condiciones para acceder a alguno de los servicios que ofrece el IBAVI, pueden dejar excluidos a aquellos ciudadanos que viven en situaciones especiales o que no se encuentran en situaciones de gran precariedad pero sí en riesgo de exclusión residencial.

Cabe destacar, que recientemente, se ha abierto desde el Ayuntamiento de Palma la Oficina antidesahucios, donde se pretende dar atención y asesoramiento jurídico a los ciudadanos que se encuentren en procesos de desahucios, estudiar los diferentes casos para poder ofrecer ayudas económicas pertinentes a las familias que carezcan de recursos, y por último, crear un parque de vivienda público de protección social para ofrecer una ayuda integral y adecuada a las personas que tienen dificultades para hacer efectivo su derecho a la vivienda.

Sin embargo no podemos hacer ningún tipo de análisis sobre la puesta en marcha de estas medidas ya que aún no se han llevado a cabo a causa de la reciente apertura de la oficina.

3. Respuesta Institucional

Frente a la magnitud de la problemática y su crecimiento en los años de crisis, desde la Institución pública se establecen una serie de medidas orientadas a subsanar la situación de las familias que han sido desahuciadas. Sin embargo, es necesario analizar la efectividad de las diferentes medidas adoptadas, centrándonos por una parte, en la población que abarcan para poder concluir si están destinadas realmente a la totalidad del colectivo afectado, y por otra parte, si estas medidas abarcan las diferentes áreas afectadas por los procesos de exclusión social que inicia esta situación, o si simplemente están destinadas a intervenir frente a la situación de exclusión residencial.

Una de las principales medidas establecidas por la institución pública es la firma del Convenio para la constitución del Fondo Social de Viviendas en Alquiler (2013), que persigue la protección de los deudores hipotecarios. Este Fondo Social nace con 5.891 viviendas que aportan diferentes entidades financieras, que estarán a disposición de la población beneficiaria cuando cumplan una serie de requisitos, entre los cuales podemos incluir:

- Que el conjunto de los ingresos mensuales de los miembros de su unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples.
- Que se encuentre en un supuesto de especial vulnerabilidad. A tal fin, se entenderán como tales cualquiera de los siguientes:
 - Familia numerosa, de conformidad con la legislación vigente.
 - Unidad familiar monoparental con dos o más hijos a cargo.
 - Unidad familiar de la que forme parte, al menos, un menor de tres años.
 - Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33%, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
 - Unidad familiar en la que el deudor se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.
 - Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que alguno de sus miembros se encuentre en situación personal de

discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

- Unidad familiar en la que exista alguna víctima de violencia de género.

En 2014, se lleva a cabo la ampliación de las circunstancias recogidas en el Convenio, con el fin de facilitar el acceso al Fondo a personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad pero que quedan excluidas en la disposición anterior. Se establece que se añadirán a los posibles beneficiarios las familias que:

- habiendo sido objeto de un procedimiento de ejecución hipotecaria que hubiese culminado con la adjudicación de la vivienda, no hayan llegado a ser efectivamente desalojadas de la misma y deseen seguir ocupándola en régimen de alquiler en las condiciones del convenio;
- hayan perdido su vivienda como resultado de una dación en pago y que soliciten un alquiler social.

Los diferentes requisitos que para el acceso a la vivienda de alquiler social se exigen, dejan de lado a diferentes capas de la población que no cumplen alguno de ellos. Realizaremos una profunda evaluación de la medida más adelante.

4. Asociacionismo y respuesta ciudadana (PAH)

Debido a la magnitud que adquiere la problemática con el boom inmobiliario, y como resultado de la ineficiencia del sistema establecido para satisfacer las necesidades de aquellas personas que han perdido o están en riesgo de perder su vivienda, surge en 2009 a nivel estatal la *Plataforma de Afectados por la Hipoteca*. La plataforma es un movimiento social no violento que busca el empoderamiento de las personas a través de una lucha conjunta para que puedan hacer efectivos sus derechos.

El principal objetivo que se plantea es hacer efectivo el derecho a una vivienda digna, sin embargo, a largo plazo la Plataforma pretende cambiar la ley hipotecaria vigente, ya que resulta injusta y abusiva para los ciudadanos. Para ello, es necesario que no únicamente se unan a la lucha aquellas personas afectadas por la problemática, sino que conciba como un problema social que afecta a un gran número de personas y que puede afectar a todos los ciudadanos. Para los representantes de la PAH, uno de los retos a conseguir es la implicación

de la ciudadanía. Ellos afirman que cada día se consiguen negociaciones con la banca, cada día se aplica el Código de Buenas Prácticas, pero para ello es necesaria la unión entre los ciudadanos y el conocimiento por parte de estos del trasfondo que existe en todas estas situaciones. La vía preferente para la creación de conciencia en la población es la presión mediática. Para ello, se ofrece información y se recogen firmas de la población, se explican los criterios con los que trabajan, y se persigue que los medios de comunicación colaboren con la causa, a pesar de que esto no sea posible excepto en ocasiones extremas como son los suicidios de aquellas personas que no consiguen ver una solución a su situación.

La primera de estas herramientas que la Plataforma utiliza con la población afectada es el empoderamiento. Cabe destacar que la plataforma afirma trabajar únicamente con aquellos llamados “deudores de buena fe”, es decir, aquellos que no pueden pagar su vivienda o que han sido estafados por el banco. Con aquellas familias que no quieren pagar o no están dispuestos a colaborar no se trabaja.

El empoderamiento de las personas se trabaja a través de la información y el acompañamiento. Según los responsables de la Plataforma, la falta de información de los ciudadanos es uno de los factores que más afecta a su situación, y a su vez, es una de las características más comunes entre los afectados que acuden a la Plataforma. El acompañamiento, por su parte, es una técnica que utilizan para que los afectados se sientan más respaldados a la hora de plantar cara al banco, especialmente en los casos en que los ciudadanos no han tenido la total información sobre cuáles son sus posibilidades.

Otra herramienta utilizada es la desobediencia civil pacífica. Entendemos la desobediencia civil como el incumplimiento de una norma. Desde la Plataforma se incita a los usuarios a desobedecer aquellas normas que resultan abusivas o atacan a sus derechos.

Por último, encontramos como una herramienta o alternativa la ocupación de una vivienda vacía que pertenece al banco. Este medio se utiliza siempre en casos en que los afectados ya han pasado por todos los recursos que el estado ofrece y no han conseguido una respuesta digna a sus necesidades. Por ello, antes de llegar a la ocupación de una casa vacía, los afectados pasan por un protocolo donde deben acudir a los diferentes recursos, como son el trabajador social de la zona donde residen, los servicios sociales centrales, u otros servicios que ofrecen alquileres sociales, para poder justificar la ineficacia del sistema. Cabe destacar en este punto, que la Plataforma de Afectados por la Hipoteca no se pronuncia a favor ni en contra del movimiento okupa, sino que utilizan la ocupación como una herramienta más para

la satisfacción de las necesidades de aquellas personas que se encuentran en situación de exclusión residencial.

La Plataforma está formada en un 99% de voluntario. Dentro de este voluntariado hay personas que han estado o están afectadas por la hipoteca y hay personas que se han solidarizado con la problemática y las familias que la sufren. Con el paso del tiempo, las tareas que desarrolla la PAH han ido aumentando. En un principio, cuando la iniciativa surge en Mallorca, empiezan ofreciendo información a la población que está afectada por la hipoteca. A medida que va pasando el tiempo y se van aumentando los casos, gracias a la participación voluntaria de abogados y otros profesionales, todos los responsables aprenden de diferentes temas y a día de hoy han adquirido muchos conocimientos en temas legislativos, por lo que ahora pueden realizar tareas de asesoramiento que anteriormente eran llevadas a cabo por los abogados. Además, con el aumento de los casos y el empeoramiento de la situación, han pasado a llevar casos también relacionados con el alquiler y la ocupación, y no únicamente con problemas hipotecarios.

A día de hoy la Plataforma ha conseguido reconocimiento a nivel estatal, y han conseguido la implicación de diferentes ámbitos como son el educativo, que les han permitido hacer charlas de información a estudiantes de diferentes grados relacionados con lo social.

Sin embargo, los representantes de la PAH consideran que actualmente uno de los puntos débiles de la asociación es la participación ciudadana, puesto que aunque ha aumentado considerablemente con el paso de los años, ésta aun es reducida teniendo en cuenta que se trata de una cuestión social que afecta a gran parte de la población, que existen muchos afectados en potencia, y que es una cuestión relacionada con los derechos humanos.

Además, otro de los puntos débiles que señalan los representantes, es la colaboración puntual con otras organizaciones, que en muchos casos no comparten la lucha que ellos persiguen. La Plataforma no busca alianzas con ninguna otra asociación, y tampoco busca una subvención puesto que han trabajado sin ella durante todo este tiempo y es uno de los criterios que establecen en su trabajo.

Una de las razones por las que no se posicionan ni alían con ninguna organización es su atención a la población más variada. Los representantes destacan que han trabajado con personas de características muy diferentes, y que con el paso de estos últimos años, el perfil se ha vuelto aún más variado. La ayuda ya no va dirigida a persona de clase baja, desempleados,

personas inmigrantes o con características que les sitúen en una situación de riesgo, sino que ciudadanos de clase media, con trabajos remunerados, personas ancianas... también se incluyen en el perfil de afectados con la extensión de la crisis.

Aquello que une a toda la población que acude a la Plataforma, y también a la que no acude, son las necesidades. La necesidad de tener una vivienda digna es básica, es la garantía de otros derechos humanos, el hecho de ver mermado el derecho a la vivienda, afecta a otras áreas de la vida de las personas que pueden crear necesidades específicas.

Por ejemplo, los representantes de la PAH, destacan la necesidad de recibir ayuda psicológica durante el proceso, debido a los trastornos de depresión y ansiedad que sufren las personas afectadas, especialmente los niños. Los menores se ven afectados en mayor medida a causa del sufrimiento que la situación les presenta. No cuentan con alimentos para poder crecer y desarrollarse de una manera sana, las estigmatizaciones afectan a su autoestima y ello a sus relaciones sociales, a su capacidad para establecerlas, para conservarlas... también a la capacidad de concentración y nivel de atención en el colegio, lo que puede producir un atraso escolar severo.

Hay que sumar a las consecuencias que el proceso puede generar en los menores, la drástica situación que a veces se produce en el sistema familiar cuando, a causa de no poder cubrir las necesidades de los menores a cargo, el Servicio de Protección de Menores decide separar a la familia. Es en este momento donde se observan las consecuencias psicológicas más graves tanto en los menores como en sus padres.

Aun así, y a pesar de la importancia que esto conlleva, puesto que desde la plataforma se trabaja con voluntariado, no han podido ofrecer este recurso ya que no han recibido ningún psicólogo voluntario.

5. Análisis

5.1 Derechos

Es necesario introducir en análisis comenzando por la evaluación de los derechos que se ven mermados en las situaciones que se han planteado. En el presente trabajo, hemos mencionado de manera superficial que no tener acceso a una vivienda digna afecta directamente sobre otros derechos fundamentales.

El primero de ellos a destacar es el derecho a la intimidad, que se ve completamente mermado. Podemos relacionarlo directamente con la insuficiencia de los albergues destinados

a las personas sin hogar, puesto que además de las plazas que no abarcan a toda la población sin hogar, tienen características que atentan contra otros derechos, el de la intimidad principalmente. En los albergues, las personas que pasan la noche duermen normalmente entre cinco y seis personas por habitación. Además, muchos de ellos no pueden pasar el día allí, no tienen acceso a internet, ni teléfono, lo cual dificulta el mantenimiento de las relaciones sociales.

El derecho a la salud, es otro de los derechos que se ve afectados. En este aspecto, cuando nos referimos a salud, hablamos tanto de salud física como mental. Las personas que carecen un hogar ven su salud afectada en mayor medida a causa de la exposición a temperaturas extremas o la falta de higiene. Este derecho está estrechamente relacionado también con la alimentación, ya que podemos deducir que un porcentaje alto de las personas que viven en la calle no tiene la posibilidad de mantener una alimentación saludable. Por otra parte, los procesos de vivienda en la calle, pueden tener afectaciones severas en la salud mental de las personas que lo sufren, así como tener consecuencias que deriven en conductas, por ejemplo, alcohólicas.

5.2 Respuesta Institucional y ciudadana

La respuesta institucional que se establece para la acción sobre la problemática actual en cuanto a la vivienda se puede resumir en una serie de requisitos para acceder a una vivienda social.

Desde la institución no se establece ninguna otra medida para abordar la situación de las personas que no se incluyen en los requisitos establecidos, y que por lo tanto, quedan inmersos en una inevitable situación de exclusión social y residencial.

Cabe destacar que la política establecida está únicamente enfocada a subsanar la necesidad de vivienda y no otras carencias que también se originan en las personas que se ven o se han visto afectadas.

Debido al aumento de las familias que sufren de exclusión residencial o se encuentran en peligro de sufrirlo, y para abarcar la situación de aquellas personas a las cuales la institución pública no les ofrece solución, surge la iniciativa ciudadana: La Plataforma de Afectados por la Hipoteca.

La Plataforma es la principal asociación que trabaja en este ámbito e intenta ofrecer aquello que los ciudadanos no reciben por parte de la institución. La información, el

asesoramiento y el acompañamiento son los principios fundamentales que utiliza para la lucha con las personas afectadas.

La iniciativa se basa en la idea de que las personas afectadas no son más que víctimas de estafa por parte del Estado y de las entidades financieras, y mantiene una política de acción basada en la información de sus usuarios, haciendo referencia a la importancia que tiene que las propias personas luchen e intervengan en las dificultades que se les presentan.

5.3 Conclusiones

Como hemos detallado anteriormente, la respuesta institucional establecida para luchar contra la situación actual de acceso a la vivienda, se ha decantado por una serie de medidas enfocadas a la exclusión residencial, es decir, subsanar las necesidades de vivienda de aquellos colectivos vulnerables.

En base a las medidas establecidas, debemos plantear dos conclusiones importantes en cuando a la efectividad y eficiencia de éstas.

La primera de ellas está relacionada con la población a la cual está destinada, la cual deberían ser todas aquellas personas en estado de vulnerabilidad en cuanto al derecho a la vivienda. Sin embargo, las condiciones necesarias para acceder a las diferentes medidas de protección, incluso después de su revisión, dejan de lado parte de la población afectada.

Algunas de las condiciones que se precisan para acceder a una Vivienda del Fondo Social, están relacionadas con los ingresos de la unidad familiar, sin embargo, no se tiene en cuenta los miembros que la componen, por lo que se exige el mismo nivel de renta a una persona soltera que a una familia numerosa. Además, otro de los requisitos exigidos, es que se de en el hogar una situación especial como puede ser una unidad familiar monoparental con dos o más hijos, la presencia de discapacidad o situación de dependencia en alguno de los miembros, las víctimas de violencia machista... lo que supone la exclusión de aquellas familias que no viven alguna de estas situaciones especiales pero que se encuentran también en riesgo de exclusión social y residencial.

La exigencia de los requisitos mencionados elimina la posibilidad de atender específicamente y de manera individual las diferentes situaciones de las familias afectadas, interviniendo entonces según sus características personales y entendiendo que cada caso será diferente y digno de acceso a la protección de sus necesidades.

La segunda conclusión a la que podemos llegar se relaciona con las necesidades que abarcan las medidas establecidas. Nos encontramos frente a actuaciones dirigidas a subsanar

la desprotección residencial de las personas afectadas, que no tienen en cuenta que la carencia de una vivienda digna conlleva procesos de exclusión social con consecuencias graves en las vidas de aquellos que lo sufren, y que la exclusión residencial es una de las partes que conforman la exclusión social, por lo que se debe trabajar para la inclusión de las personas afectadas en diferentes ámbitos y no únicamente en cuanto a su residencia.

Una de las vías para que la intervención sea integral debería pasar por el planteamiento del impacto que esta situación tiene en los diferentes miembros de la familia (especialmente en los menores), teniendo en cuenta diferentes planos: económico, psicológico, social y sanitario. Debemos tener en cuenta las consecuencias que generan este tipo de situaciones. Por ejemplo, en los menores, se pueden dar casos de bullying por parte de los compañeros en el colegio, falta de concentración, pérdida de autoestima y bajo auto-concepto, imposibilidad de subsanar necesidades básicas como son la alimentación, ropa adecuada... También podemos destacar la delicadeza de las personas que sufren alguna discapacidad y necesitan medios especiales para poder desarrollar su vida diaria.

La inclusión de la población debe pasar por subsanar todas las áreas que se han visto afectadas por la problemática, ofreciendo el acceso a servicios públicos de calidad que puedan intervenir en los diferentes planos con los diferentes miembros, y que permitan alcanzar la estabilidad familiar que existía antes de la pérdida de la vivienda.

Además, para frenar el aumento desmesurado de la población afectada por la problemática, y para evitar que aquellas personas que ya están afectadas vean agravada su situación, se deben desarrollar políticas de prevención, que deberían pasar en primer lugar por una correcta información de la población (conocimiento de sus derechos y posibilidades), junto con el desarrollo de una mejorada inclusión laboral de aquellos colectivos especialmente vulnerables (la falta de empleo es el principal factor asociado a la falta de residencia), y atención a la población afectada antes de que pierdan su vivienda, y no únicamente cuando se ha producido el desahucio.

En cuanto a la respuesta ciudadana, como hemos mencionado anteriormente, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca surgió frente a la insuficiencia de las medidas adoptadas por la institución pública para satisfacer las necesidades de la población que se veía afectada por la exclusión residencial, y frente al crecimiento desmesurado de los casos.

Cabe señalar que la asociación ha trabajado de una manera totalmente voluntaria y altruista y ha crecido en gran medida con el paso de los años, abarcando de cada vez más afectados, y realizando más funciones que no eran las planteadas en un principio.

Una de sus funciones principales se ha basado en la correcta información de la población, atendiendo personalmente a las necesidades individuales de cada uno de los casos, que es uno de los derechos de los ciudadanos que no se ha cumplido de manera efectiva por parte de la institución. El factor información es especialmente importante, en primer lugar debido a que la correcta información de los ciudadanos puede evitar que se embarquen en procesos como las hipotecas que más adelante no podrían mantener. Y, en segundo lugar, gracias al testimonio de diversas familias que estuvieron dispuestas a colaborar y realizar entrevistas para el presente trabajo, la principal conclusión a la que todas ellas llegan es que la Plataforma ha llevado a cabo la tarea fundamental para la situación en la que están viviendo, ofrecerles la información necesaria para poder actuar. La información es el primer paso hacia el empoderamiento de la población.

Cabe destacar aquí la importancia de que el estado y sus medidas adoptadas para intervenir en la problemática, no hayan llevado a cabo las acciones necesarias para proporcionar a la población la información necesaria y así poder hacerlos parte del proceso. Podría parecer que el Estado no ha buscado el empoderamiento de sus ciudadanos.

Retomando las funciones que ha llevado a cabo la Plataforma, podemos destacar la detención de casos de desahucios injustos que atacan los derechos de los ciudadanos habiendo conseguido cifras mayores a las esperadas. También se ha llevado a cabo la denuncia de cláusulas abusivas firmadas en las hipotecas que han sido redactadas por el banco y no se han explicado correctamente a los compradores las posibles consecuencias. Volvemos entonces a la falta de información de los afectados. La denuncia de estos casos ha permitido retrasar el momento de abandono de residencia y ha concedido un respiro a los familiares afectados.

Por lo tanto, podemos determinar que además de realizar algunas funciones que han sido delegadas por parte de las instituciones públicas, la respuesta ciudadana a la problemática ha dado su fruto en cuanto a la intención de abordar aquellos casos que el sistema actual establecido deja fuera de su protección.

Por último, se debe destacar una de las funciones que la Plataforma ha llevado a cabo y que los afectados agradecen de manera específica: el acompañamiento. El acompañamiento en este proceso es uno de los factores esenciales, puesto que el trabajo se realiza con personas que tienen miedo, personas derrotadas seguras de que no pueden hacer nada por salvar su

vivienda. Por ello, el hecho de que los representantes de la Plataforma hayan realizado la función de acompañar a los usuarios cuando estos no se han sentido preparados para enfrentarse a los que quieren quitarle su vivienda, se ha convertido de una de las funciones más positivas que los usuarios destacan de su paso por la Plataforma.

Cabría plantearse si la función de acompañamiento debería haberse llevado a cabo desde Servicios Sociales, puesto que es una de las funciones propias del Trabajo Social.

Por otra parte, y aun considerando todos los logros de la Plataforma, debemos destacar una serie de necesidades en las familias que la respuesta ciudadana tampoco ha podido cubrir, como es la asistencia psicológica, especialmente para los momentos de crisis que viven los diferentes familiares frente a la pérdida de su vivienda, y frente a las consecuencias que la falta de una vivienda digna puede desarrollar en los miembros que la sufren. Es importante destacar que la ausencia de atención psicológica se debe a que la Plataforma trabaja de una manera totalmente voluntaria y hasta el momento ningún psicólogo o psicóloga ha ofrecido sus servicios de manera gratuita a los afectados que acuden a esta asociación.

Otro de los aspectos que no abarca la Plataforma es la efectiva inclusión laboral, estrechamente relacionada con la pérdida de la vivienda, así como con otros aspectos psicológicos como pueden ser la autoestima y el auto-concepto personal. Así, debemos señalar que la Plataforma tampoco establece un plan de prevención para estas situaciones, sino que trabaja directamente con personas que ya están afectadas por la problemática. En este último punto es necesario destacar que la causa de que únicamente se trabaje con personas que están en riesgo de desahucio, se debe a que los afectados acuden a la plataforma como última opción ya que no son conscientes de la importancia de trabajar en el problema desde su inicio. Además, la carencia de políticas de prevención puede deberse a la ausencia de trabajadores sociales colaboradores.

Podemos concluir entonces, que la correcta intervención para el efectivo ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos, pasa por una acción conjunta entre la institución y las asociaciones altruistas, contemplando la necesidad de cubrir todas aquellas carencias que se presentan en la vida de una persona cuando ve mermado sus derechos.

Como hemos mencionado anteriormente, la asistencia psicológica no está cubierta para la población que no tiene recursos suficientes, ni tampoco existe un servicio concreto que preste atención especializada a personas que han pasado por este proceso. Sería necesario

plantear la seriedad de las consecuencias que a nivel psicológico puede tener el estado de crisis que se desarrolla en los afectados, y otorgar la importancia necesaria a la salud mental, puesto que ésta, además, puede afectar a otras áreas esenciales en el plano social de los ciudadanos, como son el ámbito familiar y laboral, entre otros.

Otra de las carencias que podemos observar se relaciona, no solo con aquellos ciudadanos que han perdido su vivienda, sino también con los que han conseguido recuperarla, y se trata de la inexistencia de servicios especializados para la plena inclusión social de estas familias. Por lo que quizá sería de vital importancia replantearse la acción que se realiza con las personas afectadas por la crisis inmobiliaria, y consolidar un modelo efectivo que cubra todas las necesidades esenciales que se pueden desarrollar a lo largo del proceso. Por supuesto, y debido a la gravedad de las consecuencias que puede ocasionar una incorrecta atención a estas familias, este modelo debería desarrollarse desde las instituciones públicas, sin tener que dar lugar a la creación de asociaciones altruistas para subsanar las carencias de un sistema que no pone en marcha los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los derechos humanos de la ciudadanía.

6. Referencias

Borgia, S. & Delgado, A.(2009). *Evolución de las políticas de vivienda en España. Comparativa con la UE-15*. Ávila.

Jefatura del Estado. (2013). *Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas*. Boletín Oficial del Estado. Recuperado el 17 de Mayo de 2015 de <http://www.boe.es/boe/dias/2013/06/05/pdfs/BOE-A-2013-5941.pdf>

IBAVI. Institut Balear de l'Habitatge. Govern de les Illes Balears. Quienes somos. Recuperado el 10 de Junio de 2015 de <http://www.ibavi.com/quienes-somos/>

Propuestas para una hoja de ruta CRS 2014. (2006). Recuperado el 15 de Mayo de 2015 de <http://agreenment.altervista.org/>

Pareja, M.; Sánchez, M.T. (2012). *La política de vivienda en España: Lecciones aprendidas y retos de futuro*. Recuperado el 26 de Julio de 2015 de https://www.usc.es/econo/RGE/Vol21_2/castelan/bt1c.pdf

Human Rights Watch. (2014). *Sueños rotos*. Recuperado el 22 de junio de 2015 de <https://www.hrw.org/es/news/2014/05/27/espana-la-crisis-de-vivienda-pone-en-riesgo-los->

[derechos-humanos](#)