



## Programa de ayudas al alquiler (Gijón, ASTURIAS)



### PRESENTA LA PRÁCTICA

EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE GIJÓN, S.L.

### ENTIDADES COLABORADORAS

Ayuntamiento de Gijón  
Dirección General de la Vivienda del Principado de Asturias  
(DGVPA)

### FECHAS CLAVE DE LA ACTUACIÓN

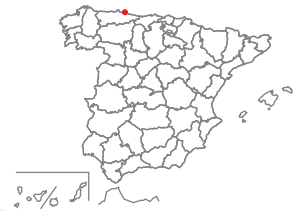
- **17.02.1997:** fecha de aprobación del Programa.
- 13.05.1999: aprobada primera modificación por gran demanda.
- **11.12.2003:** mayor impulso a la política de vivienda municipal.
- **26.11.2004:** se adoptaron importantes cambios y mejoras.
- **25.10.2007:** inclusión de nuevos colectivos desfavorecidos y prestaciones.

CALIFICACIÓN OBTENIDA EN EL VII CONCURSO INTERNACIONAL DUBAI 2008

**GOOD**

## RESUMEN

El programa asesora legalmente y subvenciona parte del alquiler de la vivienda arrendada y tiene como objetivo impulsar el acceso a la vivienda en alquiler de colectivos con especiales dificultades: Jóvenes de 18 a 35 años, familias monoparentales, inmigrantes/emigrantes, y familias en situación de riesgo o exclusión social.



Se ha conseguido agilizar el proceso informatizando la tramitación, recibiendo un mayor número de solicitudes: en 2007 se beneficiaron 1.415 unidades familiares lejos de las 220 beneficiadas en 1997. Se redujo significativamente el nivel de desahucios por impagos de las rentas en la ciudad en comparación con las más cercanas. Además el grado de morosidad de los beneficiarios de la ayuda no llega al 2 por mil del total de los beneficiarios que perciben la ayuda. El programa goza de credibilidad y gran consideración entre los propietarios y los agentes inmobiliarios locales, porque se compromete a efectuar una serie de labores de inspección y seguimiento de los inquilinos, aportando garantías.





## SITUACIÓN ANTERIOR AL DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN

La finalización del Plan de Erradicación del Chabolismo y el surgimiento de amplios colectivos afectados por el desempleo y la precariedad laboral, y por ello, con grandes dificultades para acceder a una vivienda, fueron factores determinantes a la hora de establecer la política a seguir por la Empresa.

La práctica inexistencia en el sector privado de promociones de vivienda en régimen de alquiler, la escasez de viviendas en este régimen de tenencia y, al mismo tiempo, la carestía de sus rentas, configuraban esta situación que se completaba con una intervención pública, la única en este sector, pero limitada cuantitativamente por exigencias presupuestarias y la clásica lentitud burocrática.

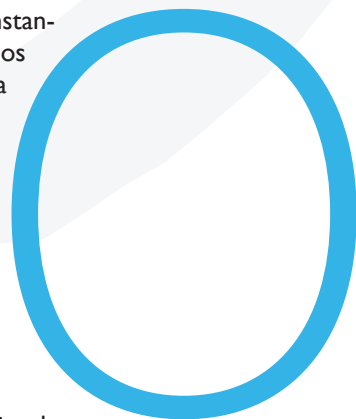


## OBJETIVOS

Se pretende incrementar el mercado de alquiler de viviendas, facilitando el pago de la renta en circunstancias socioeconómicas desfavorables. Se busca solucionar el problema de la tardía emancipación en los jóvenes facilitándoles el acceso a viviendas al disminuir las cuantías de las rentas. Así como impulsar la puesta en el mercado de viviendas vacías al ofrecer a los propietarios garantías, y disminuir los ratios de morosidad. Se ha trabajado teniendo en cuenta la igualdad de género, dadas las dificultades de la mujer para acceder a la vivienda, situación agravada en caso de malos tratos, donde se trabaja en coordinación con Servicios Sociales, la Oficina de Políticas de Igualdad y con la Casa de Acogida.

La prioridad de la iniciativa nació con la constitución de la EMVISL. La Corporación Municipal estableció como una de las primeras actuaciones la aprobación del Programa de Ayudas de Alquiler, para afrontar aquellas situaciones más precarias socialmente, en un momento en que la ciudad se sumía en una situación de crisis debida a la reconversión.

En cumplimiento del mandato el Gerente de la Empresa lideró el proyecto preparando con su equipo la regulación que regiría la concesión de las ayudas, y con la colaboración del Consejo de Administración que con sus aportaciones mejoró el contenido y las prestaciones del mismo.





# m

## MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Los recursos financieros provienen del Ayuntamiento de Gijón y de una aportación de la DGVPA.

La EMVISL es la sociedad pública gestora de las Ayudas. Los recursos técnicos y humanos son de la empresa, pero cuenta con apoyo de los Servicios Técnicos Municipales. Existen convenios específicos con entidades que colaboran a través de acciones: Unión de Consumidores, a través de charlas de difusión; "ACCEM" y su Dispositivo de Mediación y Acompañamiento para el acceso a la vivienda de alquiler de aquellos colectivos desfavorecidos, especialmente, de su público objetivo, inmigrantes residentes en Gijón; la "FMSS" en la aplicación de políticas municipales de acción social que en ocasiones implican cesión de viviendas para programas de intervención en casos de maltrato a mujeres o personas en situación de emergencia así como también remiten a la EMVISL protocolos de actuación.

También son entidades colaboradoras "Cruz Roja", a través del servicio de Traducción y Mediación Intercultural para inmigrantes y "Cáritas".

Se cuenta además, con la implicación de las agencias inmobiliarias de Gijón para facilitar el acceso a las ayudas de los nuevos arrendatarios. Además se colabora con otros Programas de la Empresa: como el de intermediación de viviendas que se gestiona con la Sociedad Pública de Alquiler, y el de Viviendas de Emergencia, al que se derivan los casos que se consideran más graves.

## DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN

El primer problema es la dificultad para llegar a todos los potenciales destinatarios de las ayudas, especialmente a los más necesitados y personas mayores con dificultades de movilidad, a pesar de contar con múltiples formas de difusión y publicidad. También se produce otro efecto pernicioso como es la falta de coordinación entre las entidades que conceden ayudas de este tipo, pudiendo derivar en beneficiarios de múltiples ayudas, lo que perjudica a otros usuarios. Este problema se está atajando al trabajar más coordinadamente desde las entidades que conceden estas ayudas. Se produce una excesiva burocratización del proceso desde que se solicita la ayuda hasta que se concede, lo que hace más lento todo el proceso, y es perjudicial en casos de urgencia. Esta burocratización no depende de la EMVISL y por tanto no puede actuar sobre ella directamente, si bien se ha manifestado en contra.

Otro fenómeno es el surgimiento de nuevos colectivos susceptibles de intervención como ha sido el caso de personas mayores, personas con dificultades de movilidad, mujeres maltratadas e inmigrantes. En el caso de las personas mayores que viven solas en condiciones precarias, es difícil llegar a ellos a través de la publicidad

convencional, y estas situaciones se descubren a veces de manera casual. En casos de personas con dificultades de movilidad se ha otorgado preferencia a la supresión de barreras arquitectónicas por encima de las condiciones económicas dado el elevado coste de las adaptaciones de espacios físicos. En el caso de mujeres maltratadas, la creación creciente de recursos específicos para ellas les otorga información sobre nuevos recursos, como es el caso de la Ayuda al Alquiler. Los nuevos fenómenos migratorios pueden originar situaciones de discriminación en el acceso a la vivienda, por ello se ha incluido como colectivo en las Ayudas. Estos colectivos existían pero inicialmente no acudían a solicitar los servicios. Posteriormente demandaron este servicio y se trabajó para incluirlos como beneficiarios teniendo en cuenta sus especiales características y adaptando las condiciones de las Ayudas hasta su total integración. Las modificaciones en la normativa general en vivienda y alquiler exigen una constante adaptación al cambio de las Ayudas, y se encontró el problema de diferentes denominaciones para realidades idénticas. Así, se trabajó por unificar el lenguaje de las normativas de la EMVISL a imagen de las ya existentes en materia de vivienda, para que los ciudadanos no resultaran perjudicados.



## LECCIONES APRENDIDAS

La principal lección consiste en conocer la realidad social y las demandas de los ciudadanos para poder actuar en consecuencia. Para ello existe un “Registro del Solicitante” en el que más de 6.500 solicitantes indican sus preferencias en materia de vivienda, qué tipo de vivienda y en qué régimen la prefieren. También existe un libro de quejas y sugerencias.

La segunda lección consiste en conocer los medios disponibles para atender esa demanda. Se deben establecer prioridades para atender las demandas de mayor urgencia. Es fundamental establecer una red de cooperación entre los agentes sociales que trabajan con los colectivos vulnerables y escuchar sus experiencias y aportaciones, ya que la realidad social es cambiante, para poder aplicar una actuación más ajustada a la realidad, recibiendo solicitantes de otras entidades, actuando cuando es factible y derivando casos a otras entidades cuando la situación no es competencia de la EMVISL. También es vital considerar las aportaciones de los miembros del Consejo de Administración y de los técnicos de la empresa, que observan diariamente la realidad del solicitante. Es muy importante, adecuar las condiciones de acceso a los colectivos vulnerables ya que estos también evolucionan surgiendo nuevos colectivos desfavorecidos y recuperándose otros.

Otra lección importante es conocer el precio de las rentas medias de alquiler y limitar las rentas que se subvencionan para evitar el efecto de subida de los precios. Por ello, es importante adecuarlo periódicamente en función de los incrementos reales producidos.

### Debilidades

- Escasa coordinación con la Dirección General de Vivienda
- Excesiva burocratización de los Programas de Intermediación de Vivienda
- Dificultad para que llegue la información a todos los posibles destinatarios
- Necesidad de formación continua al personal en nuevas prestaciones

### Amenazas

- Falta de coordinación entre las diversas Entidades que conceden ayudas
- Dificultades en la financiación necesaria para la concesión de las ayudas
- Incremento de los precios de los arrendamientos
- Reducción del mercado de alquiler

### Fortalezas

- Servicio de atención al público propio con profesionales formados (detecta el grado de aceptación del servicio y las oportunidades de mejora)
- Experiencia en la gestión del Programa
- Medios informáticos propios

### Oportunidades

- Nuevos programas de carácter estatal
- Coordinación con otras Entidades Públicas: Dirección General de Vivienda, Sociedad Pública de Alquiler, Ministerio de la Vivienda
- Impulso al alquiler de viviendas vacías

PLANTAS  
DEBILES

PLANTAS  
FUERTES

El programa de Ayudas a la Vivienda de la EMVISL ha sido una iniciativa pionera que ha surgido de la difícil realidad urbanística de la ciudad, por tanto no ha **transferido** conocimientos de otras prácticas, sino que las ha creado observando las necesidades impuestas por la realidad y actuando en consecuencia.

La iniciativa ha despertado el interés de otras ciudades por aplicar y transferir los principios del programa de Ayudas al Alquiler, como ha sido el caso del Ayuntamiento de Santander, el Ayuntamiento de Alicante y el Ayuntamiento de Avilés. El Ayuntamiento de Alicante se encuentra estudiando la posibilidad de poner en marcha un programa similar. El Ayuntamiento de Avilés, a través la entidad dependiente del mismo, Fundación San Martín, ha realizado un estudio de asunción de las mismas funciones, de modo que el programa se ha convertido en referente para el Programa de Acceso a la Vivienda para Personas en situación de vulnerabilidad social, que es una ampliación del programa existente desde el 2004 en la ciudad de Avilés. La Fundación San Martín da solución actualmente al alojamiento de alrededor de 450 personas, en 107 viviendas adquiridas desde su creación. Sólo en los últimos tres años la fundación compró 25 viviendas y rehabilitó varias más de su propiedad dentro del Plan de Erradicación del Chabolismo en el que participan las tres administraciones. El último año se entregaron 14 viviendas dentro del programa de erradicación y se adquirió una más, y se entregaron diez viviendas más dentro del programa de intermediación en el alquiler. Actualmente un 5% de las familias mantiene retrasos en el pago, que en ningún caso llegan a los cinco meses.

A lo largo del año se han solucionado 158 incidencias en las viviendas

Respecto a la **sostenibilidad** a nivel financiero el Consejo de Administración considera que los beneficios sociales son prioritarios sobre los económicos, consideran que las ayudas a propietarios son un estímulo financiero, contribuyen a un mejor aprovechamiento del suelo, a frenar la especulación urbanística y a revitalizar barrios deprimidos. Los colectivos vulnerables beneficiados por las ayudas tienen oportunidad de acceder a una vivienda y por tanto a una mejor integración social y cultural reduciendo el riesgo de marginalidad y el fenómeno “sin techo”. Las mujeres pueden desarrollar su independencia económica, muy importante para resolver y evitar situaciones de maltrato. Los jóvenes tienen una oportunidad para acceder a una vivienda que de otro modo no sería posible. Se han reducido los conflictos de integración con minorías étnicas e inmigrantes, ya que en muchos casos estos solicitantes pertenecen a la segunda generación y son por tanto ciudadanos de pleno derecho y completamente integrados socialmente en la comunidad, además se elimina la discriminación de inmigrantes que pudiera existir en el momento de tramitar personalmente un alquiler de vivienda.

La normativa propia creada por la EMVISL se ha enmarcado en la legislación local, autonómica, estatal y europea en materia de vivienda y de lucha contra la discriminación, para crear un marco legal común que proteja a colectivos vulnerables.

## RESULTADOS ALCANZADOS

- Existen datos oficiales de los que la EMVISL pueden extraer conclusiones. Según datos de los Juzgados de Gijón, la ciudad tiene un nivel de desahucios por impagos de rentas menor que en otras ciudades cercanas.
- Se ha registrado un incremento significativo del número de contratos de alquiler nuevos que se subvencionan.
- Se ha constatado un incremento de beneficiarios: en 2007 se beneficiaron 1.415 unidades familiares lejos de las 220 beneficiadas en 1997.

- Las agencias inmobiliarias de Gijón han detectado que los beneficiarios presentan unos niveles de morosidad más bajos que la media del mercado.
- La respuesta de los ciudadanos ha crecido progresivamente, por ello se adaptan los recursos humanos y técnicos empleados según la demanda.

Para evaluar los resultados del programa se utilizan distintos métodos. Uno de ellos es la encuesta telefónica a beneficiarios. A la pregunta referente al grado de mejora en su calidad de vida tras la concesión de la ayuda el 94,44% se consideran muy satisfechos con su calidad de vida. La EMVISL ha elaborado unos indicadores mensuales, trimestrales y anuales basados en el número de consultas, demanda, porcentaje de ayudas concedidas, tiempo medio de la tramitación, recursos, número de beneficiarios, gasto total y gasto

medio por ayuda, con los que posteriormente se elaboran informes y la memoria anual.

Existe un Plan de Actuación a 4 años donde se establecen los objetivos. Además, se elaboran auditorías de evaluación internas y externas periódicamente, así como encuestas de calidad. La Escuela Universitaria de Trabajo Social colabora en la evaluación del programa.



## RESULTADOS EN CIFRAS

- La ciudad tiene un nivel de desahucios por impagos de rentas, menor que en otras ciudades cercanas, con unos índices de morosidad más bajos que la media del mercado.
- Se ha registrado un incremento significativo del número de contratos de alquiler nuevos que se subvencionan.
- Se ha constatado un incremento de beneficiarios: en 2007 se atendieron 1.415 unidades familiares lejos de las 220 favorecidas en 1997.
- La respuesta de los ciudadanos ha crecido progresivamente, por lo que se van adaptando los recursos humanos y técnicos empleados según la demanda.
- Mejora en la calidad de vida de los beneficiados tras la concesión de la ayuda (el 94,44% se consideran muy satisfechos).

## CONTACTO

### **M<sup>a</sup> Cristina Tuya Amenedo**

Enrique Martínez, 1; entlo  
33205 Gijón - Asturias  
Teléfono: +34 985 182800  
Fax: +34 985 182818

Ctuya@gijon.es  
www.gijon.es