


## PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES Y OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA

### JUSTIFICACIÓN

La propuesta que a continuación se define pretende establecer un protocolo de coordinación de intervenciones profesionales entre los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y la Oficina Municipal de Vivienda gestionada en la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.



El objetivo prioritario de la Oficina Municipal de Vivienda pretende prevenir y, en su caso, detener las situaciones de **emergencia habitacional** facilitando las medidas de mediación posibles y negociando acuerdos que permitan la permanencia del afectado en la vivienda, garantizando, en situaciones extremas, asesoramiento en la búsqueda de vivienda alternativa y/o alternativas de alojamiento adecuadas a cada situación. Plantea una intervención integral y coordinada que deberá adaptarse a los plazos que vengan impuestos en cada una de las intervenciones.

La necesidad de establecer cauces y mecanismos comunes de intervención que faciliten la resolución de las situaciones objeto de atención es lo que justifica la necesidad de establecer protocolos de intervención compartidos por los diferentes actores implicados.

### ACCIONES PROTEGIDAS Y/O OBJETO DEL PROTOCOLO

La intervención desde la Oficina Municipal de Vivienda se plantea en:

- Situaciones derivadas de dificultad de pago o impago sobre vivienda habitual, ya sea ésta vivienda en propiedad (cuota hipotecaria) o vivienda en arrendamiento (rentas de alquiler).

- Situaciones de ocupaciones o insuficiencia de título jurídico para disposición de vivienda, en el ámbito de los requisitos de acceso a *Programa Municipal ante la ocupación en Zaragoza*.

Independientemente de la modalidad de tenencia, podemos encontrarnos con varios escenarios diferentes susceptibles de ser atendidos desde este protocolo :

1.- **Situaciones en las que no se ha dejado de pagar el arrendamiento o hipoteca pero que se prevé dificultades en el pago del mismo.** Con fines preventivos debe contemplarse en la perspectiva de posibles ayudas económicas a recibir y duración temporal. Estas situaciones se atienden desde los Centros municipales de Servicios Sociales y pueden apoyarse con gestiones de mediación desde Oficina Municipal de Vivienda.

2.- **Situaciones en las cuales existen cuotas/rentas pendientes y una dificultad para afrontar el pago de las mismas pero en las cuales aun no se ha iniciado un procedimiento judicial.** Requiere análisis de la carga económica del alojamiento, situación contractual y relacional con la parte contraria, previsión de evolución, etc. y posibilidad de mediación desde Oficina Municipal de Vivienda para procurar acuerdo que evite actuaciones judiciales y posibilite permanencia en la vivienda o un acuerdo de salida negociada de la vivienda.

3.- **Situaciones de deuda hipotecaria o de arrendamiento en las cuales ya existe una demanda judicial** y el procedimiento se encuentra en cualquiera de las fases procesales. Requieren coordinación con el ámbito judicial, conocimiento de la normativa y procedimiento, así como capacidad y relaciones institucionales. Si se trata de deuda hipotecaria o de impago de renta de alquiler y cumplen requisitos económicos y de vulnerabilidad cabe la aplicación del convenio de colaboración entre el *Consejo General del Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas con carácter social*, en función de la definición y valoración de la vulnerabilidad (por IASS), normativa autonómica de acceso a vivienda, etc.

4.- **Situaciones de ocupación sin título jurídico de vivienda con procedimiento judicial**, donde concurriendo los requisitos del Programa de actuación ante la ocupación (titularidad de vivienda de entidad financiera o sociedad con objeto social inmobiliario), arraigo, vulnerabilidad, ingresos económicos...), pueda intentarse mediar con la entidad titular para regularizar a través de alquiler social de la entidad en la vivienda.

5.- **Otras situaciones que impliquen riesgo de pérdida de vivienda** podrán ser consideradas para mediar, como por ejemplo las no renovaciones de contrato de alquiler, arrendamientos afectados por ejecuciones hipotecarias a arrendadores, fines de contrato sin deuda para intentar renovar, etc... Para ello se estará al contenido del Procedimiento de Atención De Emergencias.

### **INTERVENCIÓN - INFORMACIÓN**

- Cuando desde un Centro Municipal de Servicios Sociales se detecte una situación que pueda ser susceptible de intervención en el ámbito de la Oficina Municipal de Vivienda se proporcionará información al usuario (adaptada a la fase en que se encuentre) relativa a la existencia de la Oficina Municipal de Vivienda, funcionamiento y programas de mediación. (Folleto y formularios de solicitud de mediación en la Oficina Municipal de vivienda, etc.).

Si ya hubiera un procedimiento judicial con riesgo de pérdida de vivienda, podrá ser necesario anticipar orientación sobre petición de Justicia Gratuita y Turno de Oficio (derivar a Juzgado) y Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre detección de casos de vulnerabilidad (Juzgado /Oficina Municipal de Vivienda), solicitud de vivienda social a presentar en el Departamento de vivienda del Gobierno de Aragón.

- Se informará de la documentación necesaria para los diferentes trámites a realizar.
- Se procede a la valoración y tramitación de posibles apoyos económicos (Ayuda de urgencia, Ingreso Aragonés de Inserción, Ayuda de Integración Familiar, etc.).

- En caso de que los propietarios de vivienda contacten con el Centro Municipal de Servicios Sociales se podrá ofrecer la posibilidad de cesión de vivienda al programa de captación "Alegra Tu Vivienda" que se gestiona en Zaragoza Vivienda. (Folleto/ web [www.alegratuvivienda.es](http://www.alegratuvivienda.es)).
- Se derivará a la persona al servicio correspondiente (solicitud turno de oficio, comparecencia ante el juzgado, Oficina Municipal de Vivienda...)

Esta atención debe hacerse de forma urgente, teniendo en cuenta los plazos temporales tan cortos para buscar soluciones, sobre todo en alquiler de vivienda.

Esta fase puede coordinarse desde el Centro Municipal de Servicios Sociales con la Oficina de Vivienda para que comience en ella el proceso, desde el momento inicial de información.

### **INTERVENCIÓN - COORDINACIÓN CON LA OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA**

El Centro Municipal de Servicios Sociales informará a la unidad familiar afectada por cualquiera de las situaciones contempladas para que presente solicitud de asesoramiento en la Oficina Municipal de Vivienda que de comienzo a las actuaciones.


En paralelo, el Centro Municipal de Servicios Sociales puede informar a la Oficina Municipal de Vivienda sobre las actuaciones previas realizadas en el caso y su interés en coordinar actuaciones, remitiendo Hoja de Coordinación en la que se reflejen las características y la situación de la unidad familiar en especial en lo referente a la situación económica, al alojamiento e intervenciones realizadas de cara a agilizar los trámites e intentar evitar duplicidad de intervenciones con el interesado.

En el caso de una unidad de convivencia que acuda directamente a la Oficina de Vivienda, ésta se pondrá en contacto con el Centro Municipal de Servicios Sociales de referencia para coordinar información e intervenciones en el caso de existencia de relación previa o actual.

Los profesionales de la Oficina Municipal de Vivienda realizarán su intervención desde la coordinación con los Centros Municipales que han derivado los informes, a los cuales se mantendrá informados de la evolución de las acciones (entrevista, valoración,

proceso de mediación,...) y de los compromisos que se adquirieran en cada momento por las partes implicadas, así como la situación de los expedientes judiciales si ese fuera el caso. La devolución de la información relevante de toda la intervención quedará recogida en la misma hoja de coordinación interna inicial y se remitirá al Centro Municipal de Servicios Sociales de referencia (inclusive en el caso en que sea inviable la actuación de la Oficina Municipal de Vivienda).

También será necesaria la coordinación a lo largo del proceso de cara a movilizar los recursos económicos y sociales que requiera la unidad familiar en cada momento con el fin de proporcionar la atención integral de cada una de las situaciones, en concreto se tendrán en cuenta:



- Desde los Centros Municipales de Servicios Sociales:

- Las posibles ayudas económicas necesarias de manera puntual (pago de recibos, altas de suministros de la vivienda, traslado, equipamiento básico de mobiliario,...) y las necesarias para el sostenimiento de la unidad familiar (tramitación urgente de IAI,...). Será necesario al respecto de ciertas ayudas, teniendo en cuentas los tiempos con los que contamos, realizar tramitaciones y/o atenciones lo antes posible.

- La coordinación en cuanto a la información social relevante de la unidad familiar objeto de intervención.

- Una vez realizadas las intervenciones pertinentes en la Oficina Municipal de Vivienda se reanudará el seguimiento de las personas afectadas por parte de los Centros Municipales de origen o de los que sean referencia en caso de que se haya producido realojo en una zona distinta.



- Desde la Oficina Municipal de Vivienda:

- Los posibles recursos de apoyo que se puedan disponer en la Oficina para atender puntualmente necesidades de los afectados.

- La gestión de los procesos necesarios respecto a las mediaciones (a través de abogados/as y trabajadores/as sociales especializados) y en su caso las

gestiones pertinentes con los juzgados, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, la Dirección General de Vivienda del Gobierno de Aragón, etc.

- El seguimiento de las intervenciones realizadas y la coordinación de todos los agentes implicados a través de la Oficina, donde se tomarán decisiones comunes en cuanto a las posibles soluciones habitacionales necesarias y otras necesidades complementarias.

- La devolución de la información, la coordinación de la toma de decisiones con los profesionales de los Centros Municipales de referencia a lo largo de todo el proceso y comunicación de los resultados finales de las intervenciones de intervención de asesoramiento y/o mediación.

### **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO**

Se constituirá una Comisión de Seguimiento de este protocolo. Estará integrada por dos representantes del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y dos de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.

La comisión celebrará reuniones con carácter bimestral y con carácter extraordinario siempre que cualquiera de las partes lo solicite.

Son funciones de esta Comisión de Seguimiento del protocolo, la coordinación institucional y la evaluación del mismo.

Zaragoza, a 3 A DE MAYO DE 2019.

<b>La Consejera de Presidencia y Derechos Sociales</b> 	<b>El Vicepresidente de Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.</b> 
<b>Luisa Broto Bernúes</b>	<b>Pablo Híjar Bayarte</b>