

INFORME DE GESTIÓN 2017

El SAVI (SERVICIO DE ASISTENCIA DE VIVIENDA E INTERMEDIACIÓN) en su segundo año de funcionamiento continúa trabajando los problemas relacionados con la VIVIENDA.

Con su actuación está demostrando que la colaboración y el trabajo en RED son eficaces en la defensa del ciudadano, y que la Administración Pública como eje impulsor y coordinador de este trabajo tiene una responsabilidad.

Este servicio, que afronta las situaciones desde un punto de vista transversal, garantiza que las actuaciones se ajusten lo más posible a la realidad.

La Mesa Local de Vivienda nace con el objetivo de garantizar esta forma de trabajo y de implicar en la solución del problema a todos los organismos relacionados.

Las actuaciones que el SAVI lleva a cabo están relacionadas con diferentes ámbitos y áreas de actuación, en los que se trabaja por mejorar la situación de muchas familias que pasan por dificultades. Destacamos las siguientes:

VIVIENDAS MUNICIPALES

REHABILITACIÓN Y ADJUDICACIONES

- Convocatoria de las Bases para la adjudicación de 4 viviendas rehabilitadas en 2016 en diferentes barrios de Cartagena y formalización de los contratos de alquiler y el compromiso social vinculado a las cuatro familias adjudicatarias .
- Finalizadas las obras de rehabilitación de 6 viviendas pendientes de ser equipadas , cuatro de ellas en Los Belones y dos en El Estrecho de San Ginés cuyas obras han tenido un coste de unos 150.000€.
- Para 2018 se va a proceder a la rehabilitación de 2 viviendas adaptadas para personas con movilidad reducida situadas en la Urbanización Mediterráneo y el Estrecho de San Ginés, con un presupuesto de contratación por valor de 35958,58 y 49183,00€.

ORDENANZA.

- En trámite para su aprobación la Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y de Adjudicación de viviendas sociales en régimen de arrendamiento.
- En tanto que la renovada Ley de Vivienda promueve la creación de un Registro de Demandantes de Vivienda, el Ayuntamiento asume la responsabilidad que le compete en este sentido y por el equipo del Servicio de Vivienda e Intermediación, se ha elaborado el Proyecto de Ordenanza Municipal que regulará por un lado el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida y por otro el proceso de adjudicación de las viviendas protegidas según su disponibilidad. Dicho proyecto ha sido aprobado en Junta de Gobierno del 11 de diciembre de 2017, será elevada al Pleno Municipal y pasará a exposición pública para alegaciones y posterior publicación en el BORM.
- Esta normativa posibilitará atender las siguientes necesidades:
 1. Conocer con datos objetivos y cuantificados la necesidad real de vivienda.
 2. Garantizar la transparencia en la adjudicación de viviendas protegidas, tanto municipales, como autonómicas, y si fuera el caso, las provenientes de algún convenio con entidades financieras.
 3. Garantizar que las familias adjudicatarias de estas viviendas asumen que se trata de un recurso de carácter social y que tiene un carácter temporal y coyuntural que supone que aceptan el compromiso social que tienen vinculado y el seguimiento socio-educativo que va implícito cuando se dispone de una vivienda gestionada por una administración pública.

SEGUIMIENTO

- Inicio del seguimiento de las familias adjudicatarias de vivienda protegida: Con carácter periódico y en coordinación con otros programas especializados de la Concejalía, se realiza el seguimiento de las familias mediante visitas, control de pago de recibos, cumplimiento del compromiso, etc.

- Este seguimiento se justifica en la obligatoriedad de asumir por parte de las familias adjudicatarias, el Compromiso Social vinculado al contrato de arrendamiento, cuyo incumplimiento supondría que este recurso no está suponiendo un adecuado apoyo social y por tanto sería necesaria la aplicación de nuevos recursos alternativos adaptados a la situación específica de cada caso.

VIVIENDAS DE PROMOCIÓN PÚBLICA (COMUNIDAD AUTÓNOMA)

- Continuamos nuestro apoyo al ciudadano con información y orientación.
- Información a la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda de ocupaciones ilegales de las viviendas de promoción pública, viviendas desocupadas, o de cualquier incidencia de la que tengamos conocimiento.
- Se han iniciado los contactos con el nuevo director de la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda en las que se han tratado los graves problemas de estas viviendas y alternativas de mejora, concluyéndose con la obligación de colaborar ambas administraciones y la necesidad de aunar esfuerzos para aplicar recursos tanto económicos como técnicos y humanos.

OFICINA DE ATENCIÓN

- Flyer. Elaboración de un flyer con la información básica del Servicio de Asistencia de Vivienda e Intermediación (SAVI). Conscientes de que la Información al ciudadano es una responsabilidad de toda administración pública y que es crucial para defender sus derechos, se están centrando los esfuerzos en mejorar el acceso a la información.

En su esfuerzo por llegar a cuantos más ciudadanos sea posible, el SAVI propone este flyer que pretende dar a conocer este servicio municipal de información, el cual será distribuido en diferentes puntos clave como Juzgados, Colegio de Abogados, Colegio de

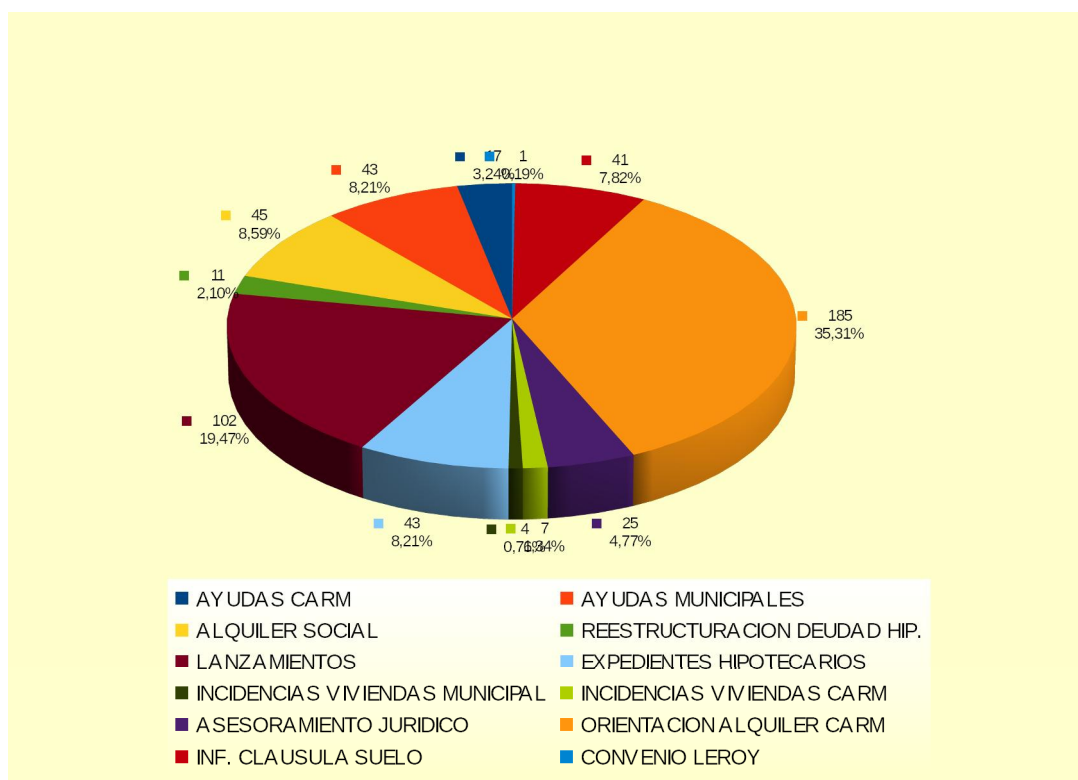
Procuradores, Asociaciones de Vecinos, Entidades financieras, ONG y, por supuesto en los puntos de atención municipal y autonómica.

Este sencillo folleto incluye las diferentes formas de contactar con el SAVI. Por una cara presenta las diferentes demandas que atenderá: ejecuciones hipotecarias, desahucios judiciales y emergencias habitacionales; y, por la otra, los tipos de recursos que ofrece: Intermediación bancaria, Alquileres sociales, Ayudas municipales para realojamiento, Viviendas sociales.

El objetivo que se pretende es llegar a todos aquellos ciudadanos que se enfrentan a un problema de este tipo y evitar que a esa angustia se le añada el no saber donde acudir a pedir ayuda. Se trata de facilitarle el acceso a toda una red de atención pública a su servicio.

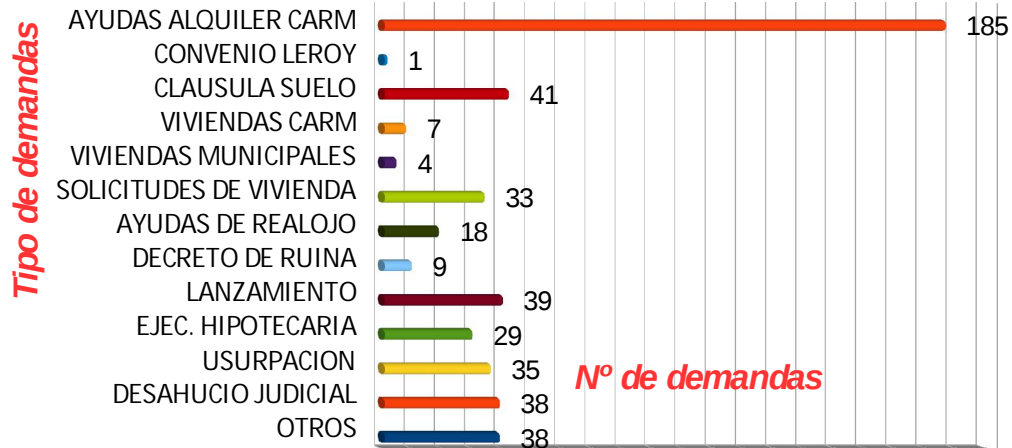
Se ha detectado que en los juzgados, junto con la documentación de la demanda de desahucio o ejecución hipotecaria, se entrega fotocopiado el Flyer al demandado.

- Desglose gráfico de los datos cuantitativos.

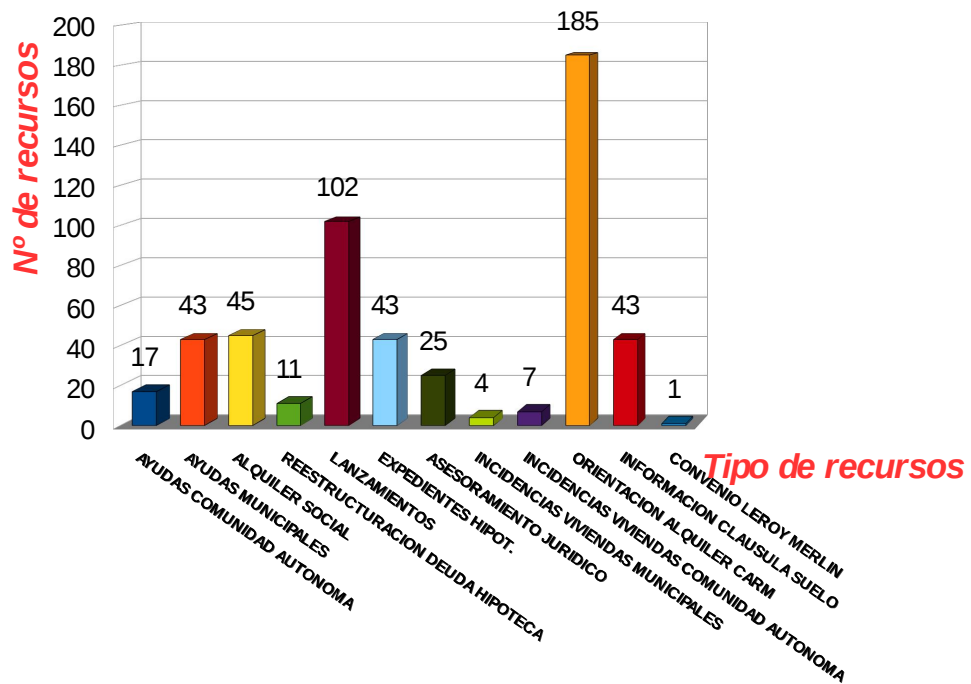




TIPOS DE DEMANDAS



RECURSOS APLICADOS



Durante el año 2017 hemos recibido un total de 477 demandas. Tal y como se observa en los gráficos; el tipo de demanda continua siendo variado, al igual que las situaciones familiares. Sin embargo, como denominador común se encuentra la necesidad de vivienda como tal y la necesidad de un arrendamiento asequible a los ciudadanos del municipio.

Del estudio y valoración de la demanda y los recursos existentes, así como las actuaciones de los técnicos en estos dos años, desde el SAVI venimos observando que existe una seria necesidad de vivienda con alquiler protegido, la cual el ciudadano pueda abonar mensualmente sin dejar de atender otras necesidades básicas.

Caben destacar también las actuaciones llevadas a cabo durante el plazo de solicitud de las ayudas destinadas al alquiler de vivienda en la Región de Murcia, ya que esto supuso un sobre esfuerzo del equipo debido a que la demanda de esta prestación se concretó del 30 de julio al 1 de septiembre y desde registro de Comunidad Autónoma se derivó la demanda a un primer nivel de información en el Servicio Municipal. Se atendió a un total de 185 personas. Seguimos asistiendo a lanzamientos judiciales, habiendo actuado en 39 de ellos tras el acuerdo de colaboración con el Juzgado, por el que nos informan con anterioridad para que los técnicos puedan acudir antes del día fijado con el fin de abordar la situación y poder dar una salida previa a la actuación judicial; de esta forma, hemos conseguido aplazamientos y suspensiones de 30.

Asimismo, se han atendido a 38 familias que se encontraban en proceso judicial de desahucio por impago de alquiler y 35 en proceso judicial por usurpación de vivienda. A todas ellas se les han aplicado los recursos más apropiados tras la valoración de la situación, pudiendo ser un realojamiento, negociación con propietarios para la formalización o renovación de alquiler o la aplicación de otras alternativas habitacionales, tales como residencia de personas mayores, albergue, etc. En la mayor parte de las actuaciones, además se ha apoyado con Ayuda de Carácter Excepcional de Servicios Sociales así como recursos de IMAS, siendo el principal la Renta Básica de Inserción.

Respecto a las familias inmersas en un proceso de Ejecución Hipotecaria, este año han sido

29. Cabe destacar el descenso del número de casos con respecto al año 2016 que fueron 52. Nuestras actuaciones van dirigidas en pro de informar a los ciudadanos de las medidas de protección existentes y de las diversas alternativas a las que pueden optar, de esta forma es el propio interesado el que marca las líneas de intervención y participan activamente en su proceso. Como recursos a estas situaciones nos encontramos con el asesoramiento en daciones en pago, re-estructuraciones de deuda hipotecaria y alquileres sociales.

En definitiva respecto a los recursos aplicados, un total de 548, se han ido distribuyendo en base a la demanda, el estudio y la valoración de cada uno de los casos, consiguiendo de esta forma una mayor efectividad y solucionando situaciones a largo plazo.

- Coordinación interna con los Centros Municipales de Servicios Sociales para perfilar y mejorar la atención ciudadano.
- Coordinación con la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor). Especialmente con el problema de las cláusulas suelo, estableciendo la colaboración entre ambos servicios municipales y de éstos con otros organismos como Plataforma de Afectados por la Hipoteca y Colegio de Abogados.
- Base de Datos: puesta en marcha de una nueva Base de Datos vinculada a la Municipal y que contiene información básica de los casos individualmente y el tipo de intervención llevada a cabo así como los recursos aplicados en cada caso.
- Servicio Jurídico:
 1. Atención e Información sobre la existencia de cláusula suelo y cláusulas abusivas
 2. Mediación y solución extrajudicial dación en pago con exoneración total de la deuda.
 3. Estudio y formalización de reclamaciones económico-administrativo para la exoneración del Plusvalía, en casos de compraventa para el pago de la deuda. Dación en pago encubierta por las Entidades Bancarias, en cuya situación la compraventa se realiza a una Sociedad ajena a la entidad financiera, pero vinculada a la misma como gestora de sus activos financieros.

PREVENCIÓN

MESA LOCAL DE VIVIENDA

El trabajo que esta Mesa ha llevado a cabo este año ha sido intenso, sobre todo a través de los tres Grupos de Trabajo.

La buena disposición de los participantes ha sido muy productiva y ha facilitado la consecución de muchos objetivos y avances en la atención al ciudadano.

Queremos agradecer a todos la colaboración y el esfuerzo en el trabajo. Gracias a ello el SAVI ha conseguido dar respuesta a muchos ciudadanos y bajar la angustia de muchas familias y, en definitiva, luchar contra la exclusión social. Muchas gracias por la paciencia y la constancia que nos han mostrado a este equipo que inició su andadura hace apenas dos años y que va aprendiendo en el camino.

Nos gustaría indicar este agradecimiento de forma individual a:

- PAH: Plataforma de Afectados por la Hipoteca por aportarnos su experiencia y facilitarnos algunas claves de actuación.
- EAPN-RM: en representación de todas las Entidades que trabajan y colaboran en el ámbito de lo social.
- FAVCAC: Federación de Asociaciones de Vecinos por su participación activa.
- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE INMOBILIARIAS DE LA REGIÓN DE MURCIA: que se incorporó más tarde que el resto pero impulsando grandes y ambiciosos proyectos de colaboración.
- PARTIDOS POLÍTICOS CON REPRESENTACIÓN EN LA CORPORACIÓN MUNICIPAL: que están siempre activos para garantizar la defensa de los ciudadanos.
- ENTIDADES BANCARIAS:
 1. CAIXA-BANK
 2. CAM-SABADELL.
 3. BMN-MARE NOSTRUM.
 4. CAJAMAR.
 5. BANKIA.

- JUSTICIA:
 1. LETRADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.
 2. COLEGIO DE ABOGADOS.
 3. COLEGIO DE PROCURADORES.
- COMUNIDAD AUTÓNOMA:
 1. DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO, ARQUITECTURA Y VIVIENDA.
 2. OFICINA PARA LA GESTIÓN SOCIAL DE LA VIVIENDA.
 3. SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA.
 4. DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES.
- OTROS SERVICIOS MUNICIPALES:
 1. OMIC (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)

En relación a la actividad realizada por cada uno de los tres Grupos de Trabajo:

- GRUPO 1: Identificación de Problemáticas.

A partir del análisis y aportaciones de los participantes entre las que se incluyen los casos atendidos en la Oficina de Atención del SAVI, se analizaron las diferentes problemáticas que tienen su origen en la vivienda y que surgen como efectos colaterales que afectan y agravan el problema.

De este análisis se concluyó que el problema más grave era la falta de viviendas en alquiler así como la subida de los precios del mercado, lo cual hacía casi imposible para familias con rentas muy bajas, el acceso a una vivienda. Así mismo, los pequeños propietarios de viviendas y potenciales arrendadores que habían preferido no sacar al mercado sus viviendas por la inseguridad tanto de impagos como de daños.

Surgió la propuesta de un seguro de alquiler que incentivará a estos pequeños arrendadores para sacar sus viviendas al mercado con la garantía de que el Ayuntamiento cubriera los gastos de las pólizas a la vez que actuará de intermediador con las familias haciendo una selección previa de las que podrían acogerse a este nuevo recurso.

- GRUPO 2: Protocolos de Coordinación.

En la línea de establecer un trabajo colaborativo que pudiera optimizar los recursos este grupo ha trabajado precisamente en la tarea de aunar esfuerzos, habiéndose dado múltiples encuentros en los que se han llegado a acuerdos de colaboración.

Se han mantenido reuniones con la nueva Asociación Empresarial de Inmobiliarias de la Región de Murcia, colaboración con los Juzgados en casos de desahucio y lanzamientos, colaboración con el Colegio de Abogados con intercambio de información y novedades, contactos con la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda para tratar el tema de las viviendas de promoción pública de Cartagena, Intermediación con entidades financieras y empresas delegadas, comunicación con diferentes representantes políticos que nos comunicaban las demandas que les llegaban, colaboración con la PAH tanto en derivaciones de casos como en el Encuentro Estatal celebrado en Cartagena.

- GRUPO 3: Guía de Recursos.

Una de las primeras ideas que surgieron en esta Mesa Local de Vivienda fue el desconocimiento de los recursos, no solo por parte de los ciudadanos, sino también de los profesionales implicados. Por esta razón se decidió editar el flyer que daba a conocer el SAVI y que ha sido distribuido y ha resultado ser muy eficaz en la detección de casos.

Pero esta tarjeta de presentación debía ser completada con una información más completa y que actuará como herramienta de trabajo para los profesionales. En este sentido se consideró la idea de hacer una Guía de Recursos.

Este grupo está trabajando tanto el contenido de dicha Guía como los lugares de distribución y el uso por parte de los profesionales. Será distribuida en puntos clave y constituirá una herramienta para los distintos servicios tanto públicos como privados a la hora de orientar al ciudadano.

Esta guía está concebida como un espacio abierto a la incorporación de nuevos recursos y contendrá fichas individuales para cada uno. Estará dividida en tres apartados referidos a

Viviendas, Ayudas y Mediaciones. También tendrá un desplegable que dará una visión global de los recursos y los relacionará con las diferentes problemáticas.

Una vez finalizada la guía y presentada oficialmente será distribuida a los distintos organismos. Este equipo pretende hacer esta distribución de manera individualizada para explicar su funcionamiento y optimizar así el uso de ésta. Así mismo se presupuestará parte de los gastos en concepto de publicidad, ya que es crucial su difusión.

ACTUACIONES DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO en diferentes ámbitos como Asociaciones de Vecinos, Centros de Servicios Sociales, etc.

PARTICIPACIÓN DEL SAVI EN EL CURSO DE FORMACIÓN INTERNA SOBRE PREVENCIÓN.

COLABORACIÓN CON LA PAH especialmente en el Encuentro Estatal.

CONVENIO LEROY MERLIN.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Para el el próximo año 2018 tenemos algunos proyectos que consideramos muy ambiciosos en cuanto que ascienden un escalón más en la lucha contra la exclusión residencial:

- Adjudicación de 6 viviendas rehabilitadas.
- Rehabilitación de 2 viviendas adaptadas para personas con movilidad reducida.
- Contratación de Seguro de Alquiler que proteja arrendatario con el fin de ampliar el parque de viviendas disponibles en alquiler en el municipio.

- Publicación y distribución de la Guía de Recursos.
- Publicación de la Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y de Adjudicación de viviendas sociales en régimen de arrendamiento.
- En estudio las líneas básicas de una nueva prestación económica municipal de arrendamiento de la vivienda habitual. Esta sería complementaria a las ayudas municipales de carácter extraordinario.
- Establecimiento de convenios de colaboración con la Dirección General de Ordenación del Territorio, Arquitectura y Vivienda.

Con el fin de avanzar en la búsqueda de soluciones a aquellos sectores de población imposibilitados de acceder a una vivienda en propiedad, nos planteamos nuevas líneas de actuación que contribuyan a la estabilidad temporal en una vivienda de estas familias especialmente vulnerables. Continuaremos trabajando en las siguientes líneas de actuación:

- Protección al arrendatario mediante ayudas de carácter extraordinario y urgente que ayuden al mantenimiento del arrendamiento y estudio de nuevas ayudas municipales.
- Protección al arrendador mediante un seguro de protección al arrendamiento que garantice la percepción económica de la renta, su defensa jurídica y posibles daños intencionados en la vivienda. Y como consecuencia el aumento de viviendas en alquiler disponibles en el mercado.
- Gestión del parque de viviendas municipales reparando y poniendo en valor las que se dispone de patrimonio municipal, así como la gestión del acceso a las mismas mediante la elaboración del Proyecto de Ordenanza Municipal al efecto y su seguimiento tras la adjudicación.

EL EQUIPO SAVI