MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Servicio Integral de Apoyo a Familias en Riesgo de Desahucio

Cód. 11.9 del Catálogo de Servicios Sociales. Decreto 58/2014, de 11 de diciembre
(BOCyL nº 239, de 12/12/2014, pág 83318)

PÁG

1. **INTRODUCCIÓN** El problema y su abordaje **1**
1.1.- La insolvencia financiera de las familias... 1
1.2.- ¿Por qué un abordaje desde los Servicios Sociales? 2
1.3.- Perfil de los destinatarios 4
2. **FINALIDAD, OBJETIVOS, LÍMITES Y METODOLOGÍA** Descripción del servicio **7**
2.1.- Finalidad 7
2.2.- Objetivos del Servicio 7
2.3.- Lógica del Servicio 7
2.4.- Estructura básica del Servicio 8
2.5.- Límites 10
2.6.- Aspectos metodológicos 11
3. **ACCESO** Requisitos de acceso y procedimiento **15**
3.1.- Requisitos 15
3.2.- Procedimiento de acceso 16
4. **PROCESO DE ATENCIÓN** Acciones, pautas, actores y coordinación **19**
4.1.- Actuaciones 19
4.2.- La relación de ayuda en los procesos de desahucio. 19
4.3.- Diagrama de flujo del proceso 21
4.4.- Tareas y actores 22
4.5.- Coordinación entre oficina local y central. Incompatibilidades 26
5. **INSTRUMENTOS PARA LA INTERVENCIÓN** **29**
5.1.- Documentos formalizados 29
5.2.- Valoración del riesgo de exclusión 30
5.3.- Prestaciones económicas extraordinarias 31
6. **INTEGRACIÓN DEL SERVICIO EN LA RED DE PROTECCIÓN** **33**
6.1.- Convenios y protocolos 34
7. **SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN** SAUSS **37**
7.1.- El rol de insolvencia hipotecaria 37
7.2.- Valoraciones y prestaciones del módulo 38
7.3.- Mantenimiento de usuarios del sitio compartido 39
8. **DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN** **41**
9. **ANEXOS** **43**

El problema y su abordaje

1.1.- La insolvencia financiera de las familias respecto a los préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda: un fenómeno emergente.

La Comunidad Autónoma de Castilla y León no ha sido ajena a la crisis que ha provocado que muchas familias, inicialmente integradas social y económicamente, padezcan los efectos de una muy difícil coyuntura laboral y la consiguiente disminución o ausencia de ingresos, que dificulta o imposibilita el cumplimiento de sus obligaciones respecto a los préstamos hipotecarios.

Los procedimientos de ejecución hipotecaria tienen su desenlace más dramático en los lanzamientos, es decir en el desahucio de las familias cuando no pueden enfrentar el pago de sus deudas, teniendo que entregar forzosamente el inmueble que sirvió de garantía real al préstamo y que además, en no pocas ocasiones, resulta insuficiente para cubrir el total de la deuda contraída.

La Encuesta de Condiciones de Vida[1] indica que al menos el 3,1% de los hogares de la Comunidad (unos 32.000) incurre en algún impago relacionado con la vivienda principal, que un 8,5% (88.000 hogares) presenta dificultades para llegar a fin de mes y que una cuarta parte de los hogares (unas 260.000 familias) no podría permitirse en estos momentos un gasto imprevisto.

Los datos del Consejo General del Poder Judicial sobre Castilla y León[(a)] en 2013 apuntaban el inicio de 3.193 ejecuciones hipotecarias, de las que podemos estimar que un 66,4% fueron referidas a primera vivienda, es decir, que afectarían a unas 2.120 viviendas familiares[(b)].
En materia de lanzamientos practicados, como consecuencia de ejecución hipotecaria, el dato del CGPJ fue de 910 lanzamientos, de los que –aplicando la misma proporción que a las ejecuciones hipotecarias- podemos inferir unas 600 pérdidas de vivienda habitual. Esto supondría una tasa de 22 pérdidas de vivienda habitual por cada 10.000 hipotecas de primera vivienda en Castilla y León[(c)].

(a) *Efectos de la Crisis en los órganos judiciales.* CGPJ.
(b) Estimación que se obtiene extrapolando el dato del informe "Panorama registral. Impagos hipotecarios de vivienda 2012" del Colegio de Registradores de la Propiedad, Bienes Muebles y Mercantiles de España (2013) que indicaba 2.834 ejecuciones hipotecarias iniciadas en Castilla y León en 2012, de las que 1.882 fueron de primera vivienda.
(c) Dato que se obtiene considerando que la *Encuesta Continua de Hogares 2013* (INE) determina la existencia de un total de 271.900 hogares con vivienda habitual hipotecada en Castilla y León.

[1] INE. Encuesta de Condiciones de Vida 2013 (resultados provisionales)

Es patente por lo tanto que la crisis económica y la destrucción de empleo ha afectado gravemente, no solo a las familias con menos recursos, sino que se ha extendido a otros estratos sociales más integrados económicamente en la sociedad, empujándolos a una situación de vulnerabilidad que compromete en muchos casos dicha integración.

1.2.- ¿Por qué un abordaje desde los Servicios Sociales?

Los datos reflejan una nueva y emergente problemática social que afecta a amplias capas de la sociedad que antes del inicio de la crisis se encontraban en una situación de relativa solvencia económica y en una posición de plena integración social.

Siendo la exclusión social un problema claramente multidimensional, la baja intensidad de trabajo en el hogar unida a no disponer de rentas suficientes, han impactado con claridad en los problemas de sobreendeudamiento ligados a la adquisición de vivienda. No se trata por tanto de fenómenos aislados sino que han de ser considerados dentro de un conjunto de circunstancias vitales y familiares.

En relación con la interlocución y el asesoramiento en este ámbito de la protección de las personas en situación de insolvencia hipotecaria, ya existían algunas experiencias en los niveles autonómico y local, si bien el abordaje de partida era fundamentalmente económico-financiero o jurídico, no teniéndose en cuenta que el problema afectaba a otras dimensiones de la vida. El corto pero ya rico bagaje de tales experiencias aconsejó que no se obviaran los impactos familiares y sociales sino más bien al contrario, dando un trato lo más integral posible a estas situaciones.

El último informe de la Fundación FOESSA[(d)] pone de manifiesto que en el transcurso de la crisis la fractura social de España se habría ensanchado un 45%. Si en 2007 había un 50,1% de personas con integración plena (cumplían favorablemente con 35 criterios multidimensionales), ese porcentaje cayó al 34,3% en 2013. La integración precaria subió en siete puntos pasando del 33,6% al 40,6% de las personas. En cuanto al eje de la exclusión, que ya afectaría a 11,7 millones de personas, la moderada pasó del 10% al 14,2% y la severa del 6,3% al 10,9%. Por dimensiones de la exclusión, la del empleo fue la que más se incrementó (del 16,9% en 2007 al 41,5% en 2013) y en materia de vivienda se produjo un incremento de exclusión en 7,7 puntos porcentuales afectando al 29,2% de la población.

(d) Informe: Análisis y Perspectivas 2014: *Precaiedad y Cohesión Social.*

Es cierto que los problemas de sobreendeudamiento ligados a la adquisición de vivienda poseen una clara dimensión económico-financiera y jurídica. Es evidente que las personas afectadas necesitan información, asesoramiento financiero y jurídico para afrontar la situación de quiebra sobrevenida. Pero, además de lo anterior, es obvio que los problemas de sobreendeudamiento –cuando la vivienda se pone en juego- pueden llevar a las personas a un elevadísimo estrés y/o a un estado de shock debido a que su proyecto vital y familiar se trunca abruptamente. Por ello también se precisa de apoyos sociales para el abordaje de estas crisis.

En Castilla y León las oficinas de información e interlocución hipotecaria, por tanto, se integran en el ámbito de los servicios sociales, los cuales desde una actuación preventiva aportan una visión más completa en el abordaje de la complejidad de los problemas. Trabajando preferentemente en un estadio previo (óptica preventiva) y facilitando el acceso a cuantos recursos y prestaciones sociales se puedan adaptar a cada situación, en colaboración con otros servicios como los de empleo o de vivienda. Todo ello sin perder de vista la perspectiva de que han de ser las personas y familias afectadas las que encuentren por sí mismas una salida digna a su situación dotándolas de los apoyos y las herramientas oportunos.

Ello está en plena consonancia con la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, cuyo artículo 5.2 establece:

> *5.2. Los servicios sociales estarán especialmente dirigidos a favorecer el desarrollo integral, la autonomía, la integración, la igualdad de oportunidades y la integración plena de las personas mediante la detección de sus necesidades personales básicas y sus necesidades sociales, la prevención de las situaciones de riesgo, la eliminación o tratamiento de las situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o exclusión, y la compensación de los déficits de apoyo social.*

Cuando el empobrecimiento económico y la carencia material de una población que se encontraba en situación de plena integración social se prolongan en el tiempo, ocurre un demostrado efecto de traslación hasta la posición de integración precaria o, incluso, a la de exclusión social. El Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León no puede limitarse a tratar paliativamente dicha exclusión sin intentar evitar que se produzca, actuando de manera preventiva en concordancia con lo dispuesto el apartado e) del artículo 7 de la Ley 16/2010:

> *Prevención: las políticas de servicios sociales actuarán preferentemente sobre las causas de los problemas sociales, considerando prioritarias las acciones preventivas y atendiendo al enfoque comunitario de las intervenciones sociales.*

Decreto-ley 2/2013, de 21 de noviembre

(…)

Artículo 3. Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio de Castilla y León.

1. El Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio de Castilla y León, que forma parte del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, tiene como fin prevenir la exclusión social que puede generar la pérdida de la vivienda habitual, como consecuencia de situaciones coyunturales que dificultan o impiden el pago de la deuda hipotecaria

(…)

3. El Servicio será gestionado por la Consejería competente en materia de servicios sociales, a través de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, en colaboración con las Corporaciones Locales con competencias en esta materia, y en su caso, con otras entidades públicas y privadas y del Tercer Sector, a través de los oportunos instrumentos jurídicos.

Es por ello que el Gobierno Regional toma una serie de medidas urgentes en materia de servicios sociales, entre las que se encuentra el **Decreto-ley 2/2013, de 21 de noviembre**, por el que se adoptan medidas extraordinarias de apoyo a las personas y

familias afectadas por la crisis en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social en Castilla y León.

Entre las medidas integradas en esta norma se encuentra el propio Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio, creado con el fin de prevenir la exclusión social que puede generar la pérdida de la vivienda habitual a causa del impago de la deuda hipotecaria, adquiriendo así respaldo legal.

El referido Decreto-ley 2/2013 también establece una prestación económica extraordinaria frente a situaciones de deuda hipotecaria, **como prestación no esencial y de vigencia limitada**, dirigida a atender la cuota hipotecaria y otros gastos específicos relacionados con la vivienda habitual, para evitar su pérdida, cuando se encuentra en riesgo por causas coyunturales. Como es lógico ha de prestarse previa valoración técnica de su viabilidad, en la que han de intervenir los técnicos del Servicio integral de atención a familias en riesgo de desahucio, de forma complementaria y coordinada con el correspondiente equipo de acción social básica.

Ambas medidas (servicio y prestación) se integran en la **Red de Protección a las familias afectadas por la crisis**, junto con el resto de las aprobadas en la norma y los recursos ya existentes del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública dirigidos a atender a las personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social.

1.3.- Perfil de los destinatarios

Se trata de un perfil muy abierto, pero podemos apuntar unas líneas generales de las características del perfil-tipo mayoritario procedentes de los primeros análisis de las familias atendidas:

- Se trata de unidades familiares formadas por parejas con algo más de 40 años de edad y con uno o dos hijos a cargo, que mantienen una deuda hipotecaria pendiente que está entre los 90.000 y los 180.000 euros. No obstante, existe gran variabilidad y se presentan también casos de personas que viven solas, casos en los que la separación o divorcio han agravado las posibilidades económicas o situaciones de familiares avalistas de los préstamos que resultan también afectados.

- Generalmente, se trata de familias en las que todos sus miembros activos están en situación de desempleo. Se mantienen gracias a prestaciones por desempleo y –cuando estas finalizan- a través de subsidios y otras prestaciones sociales destinadas a cubrir las necesidades básicas de alimentación, vestido y habitabilidad mínima, pero que no arrojan un saldo suficiente como para cubrir la cuota mensual del préstamo hipotecario.

- Puede emerger un nuevo perfil en el que el alguno de los miembros activos mantiene un empleo pero cuyos ingresos son insuficientes para cubrir necesidades básicas una vez detraídos los gastos de la vivienda (hipoteca).

- Exceptuando la especial situación de vulnerabilidad de las personas inmigrantes (muchas de las cuales se vieron como primeras afectadas), la mayoría cuenta con redes primarias de apoyo en el entorno cercano (padres y otros familiares), si bien la capacidad económica de estas redes es también insuficiente para cubrir la quiebra económica; ello cuando no fueron avalistas de la operación hipotecaria.

- La integración social, hasta el momento de la quiebra, era plena. Las relaciones intrafamiliares y con el entorno social inmediato (amigos, vecinos, etc) estaban normalizadas.

- Los empleos que daban sustento a estas familias estaban inicialmente relacionados con los sectores más castigados por la crisis entre 2008 y 2010 (construcción), pero el abanico actual amplía su espectro al sector servicios. Los niveles de cualificación son bajos (tan solo un 27% de los usuarios cuenta con formación media o superior) y sus posibilidades de empleabilidad en la actual coyuntura son preocupantemente limitadas.

La última oleada de la Encuesta Financiera de las Familias[(e)], ofrece datos muy reveladores sobre el perfil financiero de las familias endeudadas con préstamos respecto a su vivienda y a otros consumos:

- El 49,3% de las familias españolas presentaba en 2011 algún tipo de deuda y un 25,9% presentaba deuda hipotecaria por adquisición de vivienda principal.
- Ordenados por quintiles de renta, el 20% de los hogares españoles con menor capacidad económica, sólo presentaba deuda hipotecaria para vivienda principal en un 6,2% de los casos. El mayor endeudamiento hipotecario por adquisición de vivienda se encuentra en el cuarto quintil, en el que los hogares endeudados suponen el 37,1% del total de ese tramo de rentas. Es decir, las familias más pobres, o no recurrieron al endeudamiento, o ni siquiera pudieron acceder a los préstamos.
- No obstante, es evidente que la *medida de carga* de la deuda hipotecaria resulta muy superior para los hogares con menos renta. Considerando los hogares en situación de "alto riesgo" por destinar más del 40% de su renta bruta al pago de la hipoteca, el 46,2% de los hogares del quintil más bajo de renta que tienen hipoteca están en riesgo. La misma situación de sobreendeudamiento hipotecario excesivo afectaría a un 26,6% de los hogares hipotecados del segundo quintil y a un 20,6% en lo referido al tercer quintil.

En conclusión, las unidades familiares que se encontraban en situación técnica de pobreza relativa según el criterio de la OCDE; es decir, estar por debajo del 60% de la mediana de ingresos del país y, en muchos casos, dentro de la exclusión social (ya fuera leve o moderada), no fueron los principales afectados por el sobreendeudamiento hipotecario. En términos absolutos, el mayor número de afectados (potenciales usuarios de nuestro Servicio) está en los quintiles segundo a cuarto de las rentas de 2011, lo que podríamos denominar "clase media normalizada".

(e) Encuesta Financiera de las Familias (EFF2011). Banco de España. Boletín Económico nº 95. Enero 2014.

- Desde el punto de vista económico, el *caso tipo* afectado disfrutaba de **rentas medias y medias-bajas**.

- El sobreendeudamiento hipotecario suele aparecer junto con otras deudas. Antes de incumplir con las cuotas de un préstamo hipotecario se habrá incurrido, generalmente, en otros impagos relacionados con préstamos al consumo (vehículo,

bienes…), tarjetas de crédito, pólizas de seguro, tasas e impuestos municipales, multas, prestamos de familiares o amigos, etc.

En suma, son las familias en situación de plena integración social y económica, pero con alto endeudamiento y sin empleo o con un empleo paulatinamente precarizado, las que han sufrido con mayor dureza este fenómeno. El impacto que sobre ellas ha ejercido y ejerce la situación de quiebra provoca graves situaciones de ansiedad, estrés y shock provocadas por un cambio abrupto en las condiciones de vida ligadas a los aspectos económicos. Esa situación vivencial incrementa la vulnerabilidad y dificulta en ocasiones el tratamiento racional de las reestructuraciones de deuda y la recuperación.

Descripción del servicio

Ver Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León (BOCyL 239 de 12/12/2014). Cód 11.9

2.1.- Finalidad:

Prevenir situaciones de exclusión social que puede generar la pérdida de la vivienda habitual, a causa de circunstancias coyunturales que dificultan o impiden el pago de la deuda hipotecaria.

2.2.- Objetivos del Servicio:

a) **Ofrecer información y asesoramiento** en relación con las dificultades en el pago de los préstamos garantizados con la vivienda habitual.

b) **Intermediar** entre las familias y las entidades financieras titulares de los préstamos, para la búsqueda de soluciones que posibiliten el mantenimiento de la vivienda, el reintegro del préstamo o, en todo caso, llegar a la resolución menos gravosa del mismo.

c) **Ofrecer apoyo profesional y acompañamiento** para afrontar las consecuencias de la situación de sobreendeudamiento, asesorando sobre la reestructuración de las deudas y la recomposición de la economía familiar.

d) Informar y asesorar sobre el cumplimiento de requisitos de **acceso a beneficios, prestaciones o recursos** que puedan ser complementarios a la interlocución con las entidades financieras, o supongan una alternativa a la vivienda, en caso de pérdida de ésta.

2.3.- Lógica del Servicio:

Las situaciones de partida (Fig. 1) son aquellas en las que el desempleo o la falta prolongada de ingresos se alió fatalmente con un elevado sobreendeudamiento previo (préstamo hipotecario) dando lugar a un riesgo evidente de quiebra patrimonial y pérdida de la vivienda familiar.

Fig. 1: Situación de partida

Ante una situación así, los primeros apoyos que se despliegan generalmente son los proporcionados por las redes primarias (familiares y amigos), siempre y cuando existan y estén disponibles. Con todo, la situación se vuelve tan grave que supone un evidente riesgo de exclusión social de etiología económica, con derivaciones psicosociales muy complejas.

Ante una situación de esta gravedad, **el servicio se concibe como un intento de compensación**, incorporando asesoramiento y acompañamiento el plano social, e interlocución con las principales entidades acreedoras (crediticias) en el plano económico-financiero.

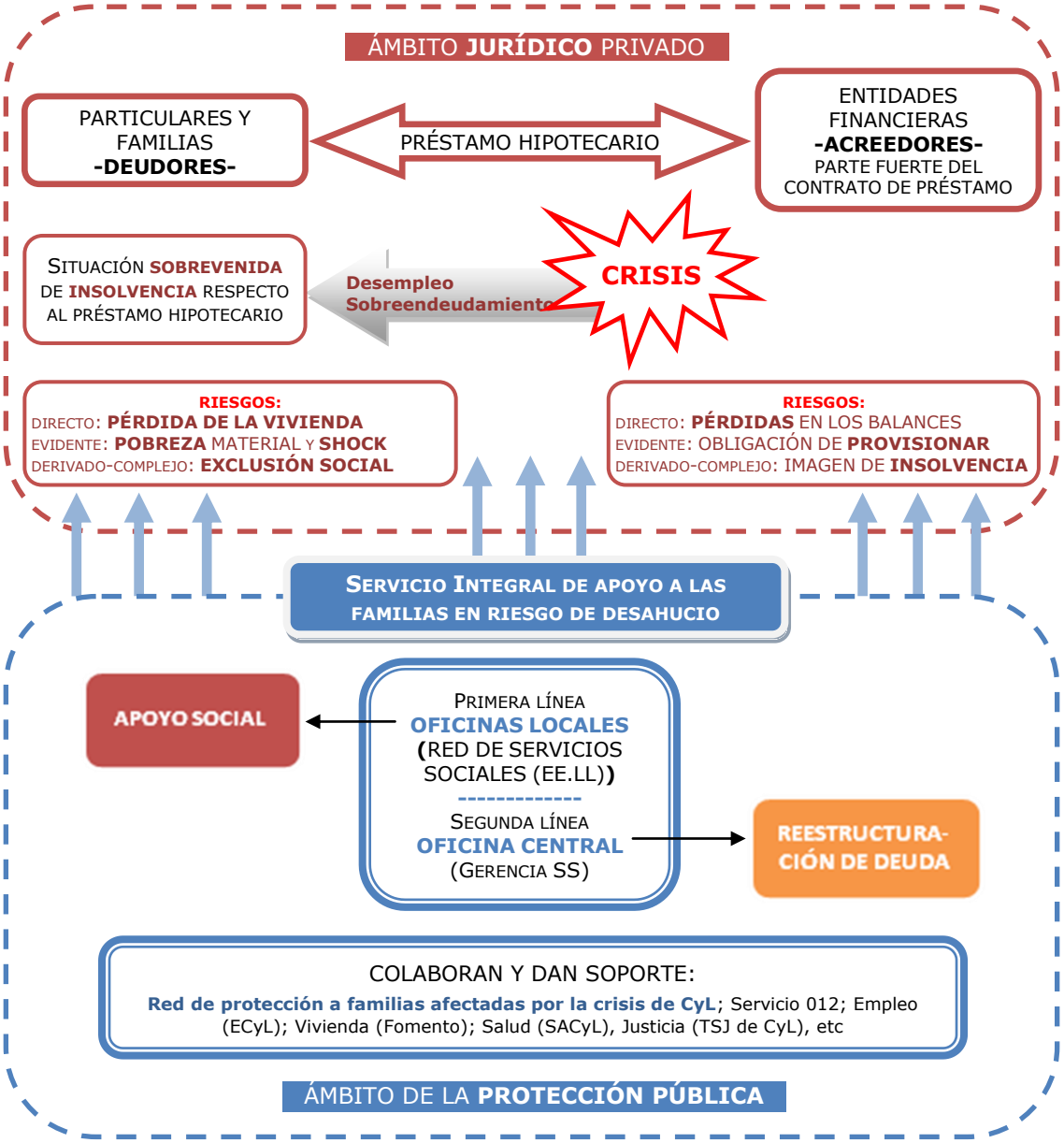
Fig. 2: Actuación preventiva

Fig. 3: Actuación compensatoria / paliativa

En el mejor de los casos, si la situación se trabaja en un momento inicial de endeudamiento, se puede concebir como una actuación de **índole preventiva** que puede lograr evitar la pérdida de algo tan básico como la vivienda familiar antes de incurrir en mora respecto a los préstamos o en un mayor sobreendeudamiento (Fig. 2). En el peor de los casos, cuando la pérdida de la propiedad de la vivienda se haga inevitable, se intentará paliar la severidad de la situación, acompañando y orientando hacia todos los recursos públicos concernidos y posibles, si bien hay que ser conscientes de que generalmente se tratará de fórmulas paliativas y temporales (Fig. 3).

2.4.- Estructura básica del Servicio:

La atención directa y próxima a las familias se efectuará siempre desde una **Oficina Local**. Estas oficinas locales, atendidas básicamente por profesionales del sistema de servicios sociales, son dependientes de las Entidades Locales con competencias en materia de Servicios Sociales (Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y Diputaciones Provinciales).



Las tareas análisis de caso en el plano jurídico-financiero se desarrollan en colaboración entre las **Oficinas Locales** y una **Oficina Central**, dependiente de la Gerencia de Servicios Sociales (Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades). La interlocución con las entidades financieras acreedoras, corresponde a dicha **Oficina Central**.

Conviene no perder de vista que una peculiaridad de este servicio respecto a la interlocución realizada por la Oficina Central es que una parte del sistema público administrativo se "inmiscuye" en una relación del ámbito jurídico privado regulada por el Derecho Civil en la que, como en toda mediación, será imprescindible contar con la conformidad de las partes ya que **no se actúa con fuerza ejecutiva** alguna.

Por último; la tarea de dirección y gestión del sistema (coordinación y sistemas de información) junto con el establecimiento de los oportunos protocolos de colaboración con otras estructuras públicas o privadas, corresponde, a la **Gerencia de Servicios Sociales**.

2.5.- Límites:

En todo caso, siempre se habrán de tener en cuenta los límites del servicio, tanto en el plano social como en el plano económico, financiero y jurídico.

Límites del Servicio en el plano de la intervención social:

a) Las **Oficinas Locales** atienden a los usuarios en la proximidad pero **no realizan intervención social o psico-social de profundidad**. Dicha atención corresponderá, en su caso, a las redes de servicios y programas normalizados y establecidos en el sistema de Servicios Sociales. Las personas susceptibles de ser atendidas en los sistemas de empleo, vivienda, salud u otros, serán orientadas hacia éstos, si bien se impulsará y verificará que sean atendidos y se colaborará con aquellos servicios que así se determine y en el ámbito de los protocolos de actuación establecidos.

b) Las **oficinas locales** pueden analizar inicialmente la situación en cuanto a los riesgos y las dimensiones del eje inclusión-exclusión, pero a los solos efectos de **realizar una estimación inicial** de las capacidades de resiliencia, los apoyos existentes y la vulnerabilidad social (más allá de la meramente financiera) para determinar la necesidad de orientación hacia servicios especializados y normalizados que pudieran requerirse.

No se debe perder de vista que, con la debida flexibilidad, la atención de este servicio se configura como **una atención breve y centrada en el apoyo hacia una sola de las múltiples dimensiones** que conforman la inclusión o la integración social.

En el plano económico, financiero y jurídico también se deben delimitar los límites y la extensión del servicio:

a) La interlocución de la **Oficina Central** con los acreedores no está garantizada ya que el resultado de la misma está **condicionado a la voluntad de las partes** y su realización no se somete a obligatoriedad. No obstante, desde el Servicio se actuará siempre considerando las obligaciones legales que en materia de reestructuración de deudas hayan podido asumir las entidades de crédito por su adhesión al Código de

Buenas Prácticas (en adelante CBP) contenido en el RD-Ley 6/2012 modificado por la Ley 1/2013 o por el resto de la normativa vigente que tenga carácter obligatorio para las mismas a los efectos de informar a los usuarios de sus derechos.

En todo caso, **será incompatible realizar la interlocución** por parte del Servicio con la entidad financiera, **con otras actuaciones que en esa línea pudieran haber emprendido los propios interesados u otras entidades públicas o privadas en su nombre**, si fueran coincidentes en el tiempo.

b) **La interlocución ni suple ni empece en ningún caso la asistencia letrada** de los usuarios en los casos de litigio entre las partes. De hecho, si procede, se orientará para el ejercicio del derecho contenido en la Ley 1/1996 de 1 de enero de asistencia jurídica gratuita. En todo caso se actuará en colaboración con la defensa de los usuarios, si bien la interlocución con la entidad financiera debe realizarse solo por un agente por razones de coherencia.

2.6.- Aspectos metodológicos

Se plantea un modelo de abordaje desde un enfoque integral, con la finalidad de hacer frente a un problema de índole económico-financiera, pero sin olvidar que se genera en un contexto concreto, con influencia de factores diversos: la vivencia de la situación, los recursos personales y las circunstancias concretas, las expectativas, etc., que han de tomarse en cuenta, pues si no se consideran, pueden obstaculizar la puesta en marcha de soluciones.

Por tanto, para conseguir los objetivos planteados, es necesario partir de una comprensión lo más amplia posible del alcance del problema en todas las facetas afectadas.

Utilizando los **modelos de intervención en crisis** - en los que ésta es definida como la interpretación de un evento o situación como una dificultad intolerable, que sobrepasa los recursos y mecanismos de afrontamiento de una persona - podemos entender que la situación de amenaza sobre la vivienda reúne esas características y por tanto, las claves de esos modelos de intervención pueden servir para hacer un planteamiento general de abordaje, ya que:

- Se trata de intervenciones breves.
- Orientadas a la búsqueda de soluciones.
- Dirigidas a apoyar a la persona en el afrontamiento del problema (actitudes y conductas).

CONFIDENCIALIDAD: Las informaciones de tipo económico-financiero referidas a las personas afectadas serán estrictamente confidenciales respecto a terceros, pero podrán ser compartidas con la entidad financiera acreedora a los solos efectos de facilitar la reestructuración de la deuda o la fórmula que se valore como más adecuada. Se requerirá **autorización expresa por parte de los usuarios del Servicio**, que deberá suscribirse al inicio de la intervención (**ANEXO I**). De no suscribirse, se rechazará la interlocución.

PLANOS DE LA INTERVENCIÓN: El Servicio trabaja en dos planos diferenciados, aunque interrelacionados, que requieren de la intervención de agentes distintos, con papeles diferenciados pero complementarios, que utilizan métodos y herramientas diferentes, sin perder la visión global del caso.

1. **PLANO FINANCIERO:** Determinado por la situación de dificultad económica respecto al préstamo hipotecario. Esta insolvencia supone un riesgo de pérdida de la vivienda principal y es –no hay que olvidarlo- la razón directa de la demanda de atención por parte de los usuarios de este Servicio.

   En este plano, el servicio actuará:

   - INFORMANDO, a un nivel inicial de atención, sobre aquellos derechos básicos que les asisten (P.e. justicia gratuita, aplicación de normativa protectora de los deudores hipotecarios…), obligaciones y aspectos generales de los procedimientos de ejecución, posibles estrategias a seguir ante situaciones de insolvencia, etc.

   - RECOPILANDO la información de tipo financiero-familiar y contractual que afecta directamente a la unidad de convivencia y a su deuda hipotecaria.

   - AYUDANDO A ANALIZAR LAS ALTERNATIVAS existentes y la viabilidad de las mismas.

   - COLABORANDO CON LAS PARTES (acreedores y deudores) en las posibles fórmulas de reestructuración o saneamiento de deudas más acordes a cada caso, agotando todas las posibilidades existentes a fin de evitar la pérdida de la vivienda y/o el desahucio. Las opciones para cada caso concreto se estudiarán en la Oficina Central (Gerencia de SS.SS) en función de los datos financieros aportados por la unidad de convivencia y de la política de cada entidad crediticia acreedora, tenga o no suscrito convenio de colaboración y esté o no adherida al Código de Buenas Prácticas contenido en el RD-Ley 6/2012.

En la actuación dentro de este plano económico-financiero, las oficinas locales pueden proporcionar a las personas atendidas herramientas para el autoanálisis de las finanzas familiares, con el fin de que éstas determinen con realismo y precisión algunos aspectos esenciales para el afrontamiento de la situación de insolvencia: ingresos disponibles, gastos (fijos, corrientes y ocasionales), capacidad de pago mensual actual, deudas contraídas, prelación de las mismas y previsión de evolución de la situación a corto/medio plazo, previa elaboración de una reestructuración de la economía doméstica si procediera. (Ref: MATRIZ DE PRESUPUESTO PERSONAL/FAMILIAR - ANEXO III)

Este análisis no solo tiene indudables efectos orientadores para las familias atendidas, sino que además sirve al objetivo de **incrementar el empoderamiento de la unidad familiar** ya que, una vez que se tiene diagnóstico del escenario de la economía familiar, se obtiene un objeto sobre el que intervenir desde los protagonistas, asumiendo

actuaciones por propia responsabilidad e iniciativa desde la elaboración de una **estrategia de afrontamiento**. En este sentido la información y el diagnóstico son esenciales.

2. **PLANO SOCIAL:** Las situaciones de insolvencia económica coyuntural y el riesgo de pérdida de vivienda son causa de gravísimas alteraciones y desequilibrios de índole personal, familiar, grupal y convivencial. Es por ello que se impone también un análisis estructurado y somero de la situación de la unidad de convivencia afectada, con el fin de prestar todos los apoyos posibles para evitar, paliar o prevenir situaciones que deriven en una exclusión social forzada por razones de índole económica.

   Los principios básicos en este plano de la intervención son:

   - VOLUNTARIEDAD: En este plano se ofrecerá ayuda y se actuará únicamente a demanda y con conocimiento pleno de los usuarios. Este plano social de la intervención se ofrecerá pero no se dispensará si no es requerido expresamente.

   - ENFOQUE APRECIATIVO del caso: detectando los factores carenciales de la situación, pero poniendo especial énfasis en las potencialidades y capacidades que ayuden a afrontar la situación.

   - INTERVENCIÓN PREVENTIVA: considerando que estas situaciones, con una etiología habitual de disminución o pérdida de capacidad de pago, suponen una amenaza de desequilibrio y afectación del resto de dimensiones presentes en el binomio inclusión-exclusión (Factores personales, de convivencia familiar y social, afectación de la salud, salidas laborales, etc.)

   - AUTONOMÍA plena: Del análisis de situación se derivará una ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO única para cada caso (ya sea individual, familiar, relacional, ocupacional, etc.) y cuyos sujetos activos, responsables y autónomos, deben ser las personas atendidas. Las oficinas proporcionan herramientas de análisis y planificación de soluciones, pero nunca toman decisiones por los afectados.

   En este plano, las Oficinas de Información e Interlocución actuarán:

   - INTENTANDO REDUCIR LA VULNERABILIDAD que pueden provocar las situaciones de insolvencia hipotecaria sobrevenida.

   - PRESTANDO APOYO ante la situación de depresión (fracaso), shock y stress personal y convivencial producida por la quiebra económica, ayudando a elaborar una estrategia global para afrontar la situación de quiebra financiera coyuntural en la unidad de convivencia.

   - ANALIZANDO, someramente, cómo se han visto afectadas el resto de dimensiones que componen el mapa de situación del proceso de inclusión-exclusión.

   - ACOMPAÑANDO EN LA ELABORACIÓN de una estrategia programada y realista de afrontamiento de la situación en todos los planos en los que sea posible actuar para

minimizar el impacto de la quiebra económica y el riesgo de pérdida, o la pérdida, de la vivienda.

- CANALIZANDO, como integrantes de la **Red de Protección a familias afectadas por la crisis**, las necesidades detectadas hacia los CEAS, para asegurar que las familias reciban una atención integral, que contemple desde la cobertura de necesidades básicas (tramitación de prestaciones económicas de urgencia social; renta garantizada de ciudadanía; alojamiento alternativo, prestaciones extraordinarias, etc.) hasta otros recursos de intervención social en función de las circunstancias de cada uno (p.e: programas de apoyo a la familia y/o programas de inclusión social y laboral).

- ORIENTANDO, cuando se estime oportuno, a los usuarios hacia la atención por parte de otros servicios especializados que puedan coadyuvar a una mejora de la capacidad de afrontamiento de la situación de quiebra. Estas derivaciones se realizarán siempre dentro de una estrategia pactada con los usuarios y con el consentimiento de los mismos. Así, dependiendo de las problemáticas que se detecten se podrán plantear orientaciones a otros servicios:

Actualmente no hay suficientes **estudios cualitativos** relacionados con los procesos vivenciales que afrontan las personas afectadas por el problema hipotecario. Podemos destacar en este sentido el realizado por Juan Ramis-Pujol[(a)] en el que se analizaron mediante historias de vida las fases por las que atraviesan los afectados.

Se han identificado cuatro fases:

1. Inicio del proceso: Empieza con la concesión de una hipoteca. Aparecen los primeros problemas, de tipo económico, pero que no son normalmente aún graves.

2. Se agravan los problemas: Empieza con un evento crítico a partir del cual la situación económica se deteriora ya gravemente. Los afectados tienen grandes dificultades para pagar.

3. Desahucio: Esta etapa empieza en el momento en que el banco o entidad acreedora insta el proceso de desahucio. Se caracteriza por la entrada en juego del juzgado, que pasa a ser protagonista de los eventos que siguen.

4. Post-desahucio: Empieza con la pérdida de la casa en todos aquellos afectados que llegan a esta situación.

De la misma manera **se han identificado diferentes PAUTAS entre las que destacamos**:

- **PAUTA de *la* *ESPADA DE DAMOCLES.*** Se caracteriza por una gran incertidumbre. Dicha incertidumbre tiene relación con los subsidios y ayudas, y por otra parte, con las cuotas hipotecarias y las condiciones de las hipotecas. El resultado es un stress continuo que resulta difícil de gestionar por los individuos.

- **PAUTA de la *DUALIDAD DEL PROCESO DE DESAHUCIO.*** Se observa en parte de los afectados que consigue cerrar de forma más o menos satisfactoria el proceso, y acaban el mismo con un cierto alivio aunque con gran abatimiento.

- **PAUTA del *TRABAJO COMO LA CAUSA ÚLTIMA DEL PROCESO DE DESAHUCIO***. En todos los casos se observó la importancia que se le da al trabajo perdido, o al trabajo que no se encuentra. Destacan los sentimientos de dignidad de las personas porque indican que no necesitan que les vayan dando limosna en forma de comida o de dinero, sino simplemente un trabajo

PAUTA de la *MONTAÑA RUSA (A OSCURAS) DE EMOCIONES*. Alternancia de emociones positivas y negativas, aunque predominan las negativas. (Las negativas suelen aparecer de forma más intensa que las positivas).

PAUTA de *BOMBA DE RELOJERÍA*. Cuando una persona entra en situación emocional precaria y la presión del entorno aumenta, parece que se crean las condiciones para producir un colapso en cualquier momento.

PAUTA del *DOBLE COLAPSO*. En otros casos los afectados pueden permanecer de forma prolongada en situación de inacción o depresión. (Stress post-traumático)

[(a)] RAMIS-PUJOL. J. et al. *Una aproximación multidisciplinar al desahucio hipotecario basada en estudios de caso* (Fundación Innovación, Acción y Conocimiento. 2013): http://fiayc.org/provaprj.php?proyecto=5

Requisitos de acceso y procedimiento

3.1 Requisitos

El Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio se dirige a las familias con dificultades de pago de sus préstamos hipotecarios -y a sus avalistas-, que estén en riesgo de perder la vivienda habitual. Todos los usuarios deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Que se trate de personas empadronadas en Castilla y León

b) que se trate de la vivienda habitual en propiedad.

Considerando la enorme variabilidad de situaciones, teniendo un sentido interpretativo amplio, se cumpliría con este requisito en algunas situaciones especiales, como por ejemplo en caso de separaciones/divorcios con hijos, en los que un titular de la vivienda en riesgo de ejecución hipotecaria ya no vive en ella. En casos así, se atendería en la Oficina Local correspondiente a la vivienda habitual.

c) que la vivienda se encuentre en Castilla y León.

d) que sea su única vivienda en propiedad

También aquí se puede dar un sentido interpretativo amplio en situaciones análogas a la de disponer de una única vivienda en propiedad cuando se trata de titulares de viviendas en multipropiedad, o de viviendas que no son alternativas como vivienda habitual (viviendas no habitables, en alquiler, adjudicadas a terceros, hipotecas puente…).

De la misma forma, se sobreentiende que para casos de vivienda ya subastada y en espera de lanzamiento, en los que, técnicamente, ya no se trata de propietarios (aunque aún ostenten la posesión), también recibirán atención del Servicio.

e) que el valor de compra de la vivienda haya sido inferior a 300.000 €

f) que existan o se prevean dificultades para el pago de la cuota del préstamo o estar en situación de ejecución hipotecaria (ya sea en fase de demanda, subasta o lanzamiento –desahucio-)

g) **que el acreedor sea una entidad financiera** (banco, caja o cooperativa de crédito)

h) **Que se trate de deudores de buena fe,** entendiendo como tal la coherencia de sus actos patrimoniales y de consumo anteriores y que no existan conductas patrimoniales fraudulentas (ocultación de información relevante, ocultación de bienes, alzamiento, fraude fiscal o laboral, etc.). En todo caso, se impedirá la atención a los casos de quiebra estratégica o interesada del deudor.

3.2 Procedimiento de acceso

Sistema de acceso y gestión de cita previa.

Este sistema de acceso se gestiona a través del **Teléfono de Información 012**, que canaliza las demandas de atención de los ciudadanos y facilita el acceso de forma ordenada al Servicio, permitiendo ajustar la capacidad de respuesta a la intensidad y tipo de demanda que se realice, en cada zona de influencia.

Sus funciones son las de prestar información general acerca del Servicio y **verificar el cumplimiento de los requisitos de acceso** al mismo.

Además **se encargan de la asignación de la primera cita** en la oficina correspondiente al lugar de residencia de los ciudadanos, con indicación de la documentación imprescindible que deberán aportar, y de la gestión de las incidencias de esas agendas de citas: anulaciones, cambios, etc.

La responsabilidad del **mantenimiento de agendas locales de cita previa** corresponde a las corporaciones locales. Son éstas las que han de establecer el número de profesionales y las jornadas, o parte ellas, disponibles para la atención de las oficinas locales, manteniendo de forma estable los horarios de citas destinados a las primeras entrevistas, e informando a la Gerencia de Servicios Sociales sobre los posibles cambios y modificaciones de las agendas, para su comunicación al 012

Atención urgente impulsada desde los juzgados

En virtud del **Protocolo de actuación suscrito entre el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León y la Gerencia de Servicios Sociales** en materia de protección a los deudores hipotecarios, se pueden producir dos situaciones a iniciativa de los juzgados que obvian la obligación de acceso por medio del teléfono 012, que son:

- Solicitud de informe de valoración de vulnerabilidad para la suspensión del lanzamiento.
- Comunicaciones desde los juzgados de situaciones de especial riesgo de desamparo ante el desalojo forzoso. (URGENCIA LANZAMIENTO)

En ambos casos se atenderá directamente a los implicados, contactando con ellos, bien desde la oficina de insolvencia, bien desde el CEAS correspondiente, en función del grado

de conocimiento previo del caso y de otros criterios de organización interna de cada entidad local.

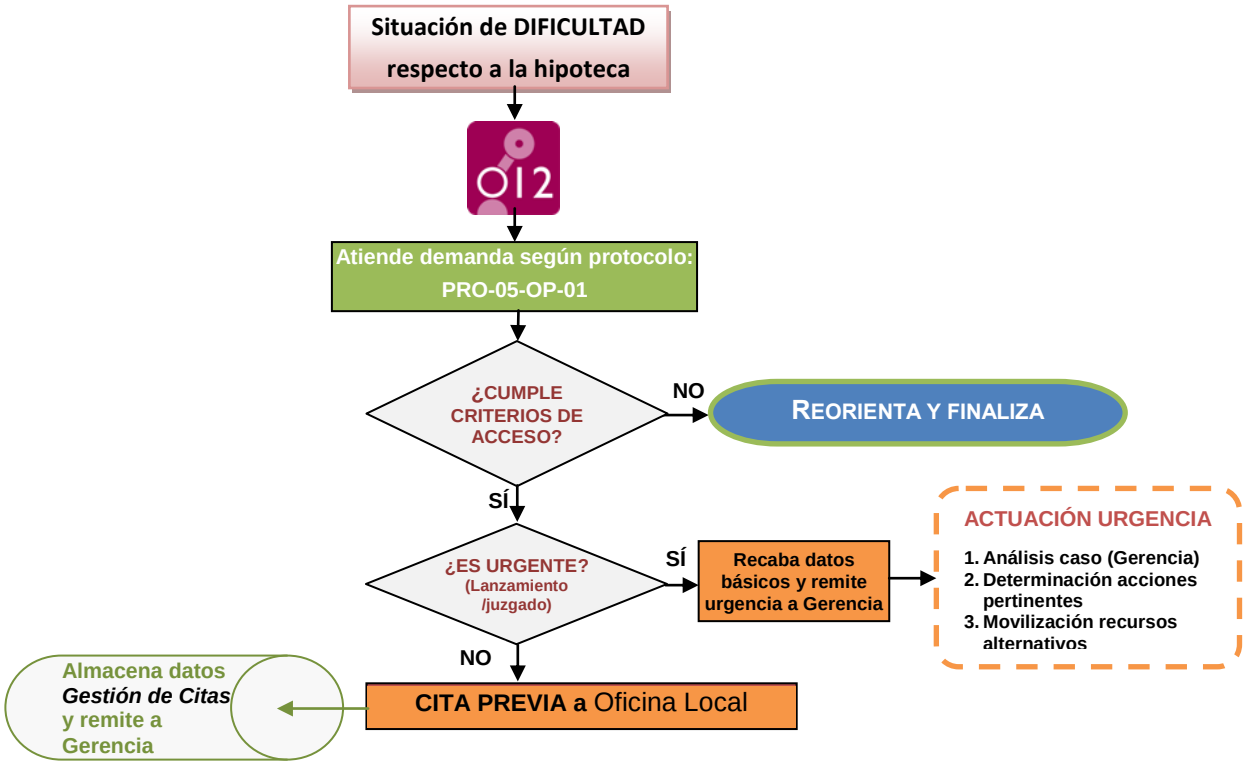
Atención urgente impulsada por los interesados

Por otra parte, en los casos en los que el **012 detecte y califique los casos como urgentes** (especialmente aquellos que haya sido fijada fecha de lanzamiento por el juzgado), se realizará un envío inmediato de datos básicos por correo electrónico a la Oficina Central de Interlocución, para valoración y determinación de las acciones urgentes de las que se dará cuenta a la Oficina Local correspondiente con posterioridad.

Cuando el caso se encuentra en esta fase se analiza la viabilidad de varias posibilidades, siendo las más habituales:

- Solicitud de suspensión de lanzamiento al juzgado por encontrarse la unidad familiar en las circunstancias previstas por la ley.
- Solicitud de aplazamiento de lanzamiento al juzgado con objeto de buscar alternativas de alojamiento con suficiente tiempo (corresponderá a los Servicios Sociales locales)
- Petición a la entidad financiera acreedora de suscripción de un "alquiler social" en la misma vivienda para evitar el lanzamiento (sea o no dentro del convenio del Fondo Social de Viviendas)
- Búsqueda de alojamientos alternativos en el entorno.

Esquema básico de acceso y gestión de cita previa.



Acciones, pautas, actores y coordinación

4.1. Actuaciones

Las **actuaciones** que se pueden llevar a cabo son **de tres tipos:**

a) De **carácter preventivo**, destinadas a personas que se encuentren en situación de sobreendeudamiento y en riesgo de insolvencia.

b) De **carácter mediador**, destinadas a personas que se encuentren en riesgo de ejecución hipotecaria respecto a su entidad financiera. Será instrumento esencial la interlocución con dichas entidades para llegar a los acuerdos que sean posibles, teniendo en cuenta las normas de protección a los deudores hipotecarios que les sean de aplicación.

c) De **carácter paliativo**, destinadas a personas en situación de lanzamiento. Los instrumentos fundamentales serán las prestaciones sociales del primer nivel, que se gestionarán por las vías normalizadas, la aplicación de moratorias en los lanzamientos derivadas de la aplicación de la Ley 1/2013, etc…

4.2. La relación de ayuda en los procesos de desahucio.

Desde el punto de vista de las vivencias de una persona, el proceso de desahucio se puede describir como una sucesión de eventos, que van incrementando su intensidad y la gravedad de las consecuencias que implican, y que pueden tener el peor desenlace si no se consigue desviar el curso de los acontecimientos.

El momento en el que se encuentra la persona que solicita ayuda, unido a sus capacidades de afrontamiento y a los factores concretos del contexto, son los principales condicionantes a la hora de hacer un planteamiento de los apoyos a prestar, ya sean en lo relativo a las posibles soluciones de índole financiero o jurídico, como en el plano social y personal, considerando los aspectos emocionales, cognitivos y conductuales, de cara a promover respuestas adaptativas a la situación.

En este sentido, podemos considerar –orientativamente- las siguientes **etapas** por las que pasan las personas con esta problemática, para detectar y adaptar correctamente las actuaciones y las derivaciones a servicios y programas especializados:

PRIMERA ETAPA: INICIO DEL PROBLEMA

CONTEXTO: La situación de estabilidad económica comienza a verse amenazada

- Aún no hay impagos del préstamo, o son aislados.
- En este momento generalmente se pueden obtener desde la entidad financiera mejores soluciones para ponerse al día de los posibles impagos.
- El proceso judicial aún no ha empezado.

QUÉ HACER: Ayudar a identificar las primeras señales desencadenantes

- **NIVEL COGNITIVO**: informar/clarificar acerca de los aspectos financieros y jurídicos del problema.
- **NIVEL EMOCIONAL**: ayudar a reducir la incertidumbre
- **NIVEL CONDUCTUAL**: favorecer reajustes (gastos, acceso a prestaciones…). Solicitar tiempo para recuperarse.

ETAPAS INTERMEDIAS (I): JUDICIALIZACIÓN

CONTEXTO: impago de la hipoteca que da lugar a la toma de medidas por parte del acreedor.

- Sucesos críticos que precipitan el proceso (por ejemplo recibir comunicaciones banco y empresas de recobro)
- Se acumulan los impagos y se activan intereses de demora
- Obligación de la entidad financiera de provisionar la deuda
- Reclamación de la deuda por vía judicial o extrajudicial
- Notificación al interesado de la demanda ejecutiva o requerimiento notarial del pago de la deuda.

QUÉ HACER: Favorecer el control sobre la propia situación

- **NIVEL COGNITIVO**: Plantear objetivos, planificar las ayudas, acciones y negociaciones. Anticipar situaciones adversas
- **NIVEL EMOCIONAL**: ayudar a reducir la intensidad y la negatividad de las emociones
- **NIVEL CONDUCTUAL**: Movilizar apoyos, formales e informales. Reducir la duración de los procesos. Apoyar la generación de conductas de afrontamiento y evitar o reducir conductas reactivas o bloqueos.

ETAPAS INTERMEDIAS (II): SUBASTA / LANZAMIENTO

CONTEXTO: se agrava la situación (incremento de la deuda) lo que dificulta parar el curso del procedimiento

- Sucesos críticos que empeoran la situación de insolvencia (p.e: otras deudas / anotaciones de embargo)
- No hay opciones reales de oposición a la demanda. Anuncio de la subasta
- Adjudicación del inmueble: Al licitador que presente la puja más alta o a la entidad financiera si no hay postor
- Orden de desalojo, indicando la fecha del lanzamiento

QUÉ HACER: favorecer el control sobre la propia situación

- **NIVEL COGNITIVO**: Revisar objetivos, replantear las acciones y ayudas que se requieren. Anticipar situaciones adversas
- **NIVEL EMOCIONAL**: ayudar a reducir la intensidad y la negatividad de las emociones. Especial atención a las señales de alerta. (Pauta "bomba de relojería")
- **NIVEL CONDUCTUAL**: Movilizar apoyos, formales e informales. Reducir la duración de los procesos. Apoyar la generación de conductas de afrontamiento y evitar conductas reactivas o bloqueos.

ETAPA FINAL: FASE DE POST-DESAHUCIO

CONTEXTO: se ha perdido la posesión de la vivienda

- La vivienda ha pasado a ser propiedad de un tercero o de la Entidad Financiera.
- Se ha podido producir el desahucio (desalojo), o éste se ha suspendido
- Puede seguir quedando deuda pendiente, reclamándola la EF a los titulares del préstamo o a sus avalistas.
- Aparición en registros de morosos que dificulta cualquier operación financiera (p.e: préstamo para abrir un negocio)

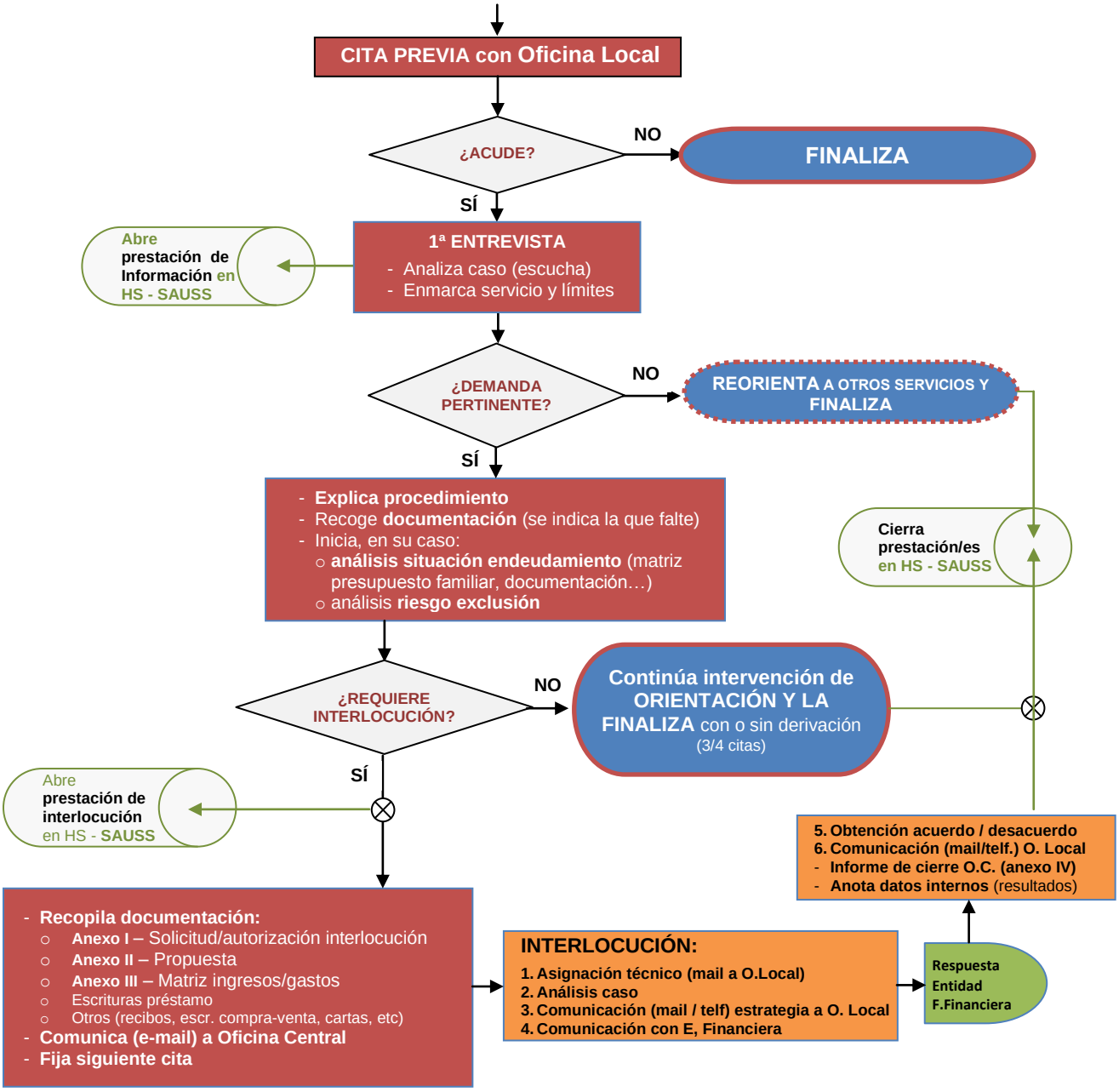
QUÉ HACER: ayudar a cerrar el proceso de pérdida (fracaso) y a rediseñar el proyecto vital

- **NIVEL COGNITIVO**: ayudar a comprender lo ocurrido, dar sentido y ordenar los hechos en función de los propios esquemas cognitivos, para poder cerrar etapas.
- **NIVEL EMOCIONAL**: prestar atención a los síntomas patológicos: estrés postraumático, depresión…
- **NIVEL CONDUCTUAL**: apoyar la puesta en marcha de alternativas inmediatas (de alojamiento, reorganización económica…) y de futuro (proyecto vital)

Fuente: Adaptación de RAMIS-PUJOL. J. et al. *Una aproximación multidisciplinar al desahucio hipotecario basada en estudios de caso* (Fundación Innovación, Acción y Conocimiento. 2013): http://fiayc.org/provaprj.php?proyecto=5

4.3. Diagrama de flujo del proceso

Una vez que se produce la entrada del caso en la Oficina Local correspondiente (cita previa 012), el proceso a seguir tiene el siguiente esquema básico:



La atención directa se realizará por parte de los técnicos de las oficinas locales, cuya función principal es la de informar y asesorar en los aspectos relativos a los impagos y los derechos que les asisten, así como prestar apoyo profesional y orientar a las soluciones.

Su papel es el de ser referente para la familia e impulsores, a lo largo de todo el proceso, de las actuaciones del resto de agentes que pudieran intervenir (Oficina central, otros servicios, etc.).

Asumiendo que puede existir variabilidad, en función de las características de cada caso, ya se ha dicho que -respecto a la INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO- se trata de **procedimientos breves**, con una duración prevista de unos 3 meses, y una media estimada de 3/4 entrevistas, dirigidos a movilizar cuanto antes los recursos de la persona y a poner en marcha soluciones viables y ágiles a la insolvencia. En los casos en los que se activa la INTERLOCUCIÓN la duración del caso bien puede alargarse hasta los cinco meses de promedio, debido a que interviene un agente externo independiente (entidad financiera) con ritmos propios, y a que algunas soluciones conllevan trámites complejos.

4.4. Tareas y actores

A continuación se enumeran las tareas de la oficina local:

- **Clarificar los objetivos** y finalidad del servicio.

- **Revisar y analizar la documentación** y constatar el cumplimiento de requisitos. El listado de documentación básica, que deberá aportará el interesado, a los efectos de comprobar el cumplimiento de requisitos, será:

  - NIF / NIE del titular (solo presentación).
  - Escritura de compra o documento acreditativo en el que se verifique el importe de adquisición de la vivienda.
  - Escritura del préstamo.
  - Volante de empadronamiento (en cualquier municipio de la Comunidad).
  - Es muy aconsejable (no imprescindible) disponer de documento expedido por la entidad financiera del estado del préstamo hipotecario (capital inicial, capital pendiente, plazo del préstamo, cuotas pendientes, importe de las cuotas, cuotas devueltas, tipo de interés) o, en su defecto, el último recibo del préstamo.

  Esta documentación básica se puede completar con otros documentos que ayudan en la toma de decisiones. A título orientativo, se mencionan los siguientes:

  - El historial completo de las posibles negociaciones previas con el banco.
  - Detalle de otras deudas, si las hubiera.
  - Certificado de ingresos (nóminas, pensiones,…) de todos los miembros de la unidad familiar y de los titulares del préstamo.
  - Declaración de IRPF de todos los miembros de la unidad familiar y de los titulares del préstamo.
  - Declaración del patrimonio de la unidad familiar.
  - Notificaciones judiciales y requerimientos bancarios recibidos.
  - Vida laboral de todos los miembros de la unidad familiar.
  - Ofertas de renegociación, si las hubiera, por parte de la entidad financiera.

  Si bien estos documentos son orientativos y se deja a criterio técnico el recabarlos, pueden ser necesarios estos u otros documentos específicos que acrediten el cumplimiento de requisitos para acogerse a las medidas de protección a los deudores hipotecarios.

- Partiendo del análisis y comunicación a los usuarios de la situación objetiva y de las posibles alternativas, **consensuar con el interesado el enfoque del caso.**

- Formular una **propuesta de intervención**, incluyendo como posibilidad la decisión de derivar a la Oficina Central para realizar interlocución con la entidad financiera acreedora.

- **Detectar factores de vulnerabilidad o riesgo** que pudieran requerir de una intervención especializada. A tal efecto puede utilizarse como utilidad la herramienta DATAR6 (ver apartado 5.2 de este manual)

- **Impulsar la intervención de otros servicios**, en los casos en que se estime pertinente: Empleo, Vivienda, Servicios Sociales…

- **Elaborar los informes** que les sean requeridos, dentro de los protocolos de colaboración que se establezcan con otras entidades, públicas o privadas.

- **Abrir y cerrar la correspondiente prestación en SAUSS** (ver anexo manual SAUSS Insolvencia) anotando las actuaciones en el marco de la intervención e incorporando la documentación que sea precisa. Los motivos de cierre, y sus equivalencias en SAUSS, son:

Motivos de cierre de la prestación		
SAUSS Insolvencia hipotecaria	**10104A Información y asesoramiento**	**10104B Interlocución con la entidad financiera**
Acceso a otra prestación incompatible con la existente		
Cambio de domicilio y de zona, con traslado a otro centro o servicio		
Fallecimiento del usuario de la prestación		
Finalización, en su caso del periodo de concesión		*Interlocución sin acuerdo*
Incumplimiento de compromisos del usuario vinculados a la prestación		
Por cumplimiento de los objetivos previstos	*Cierre tras información y asesoramiento*	*Interlocución con acuerdo* *-Reestructuración* *-Dación en pago* *-Otros acuerdos*
Por no cumplir requisitos de acceso a la prestación	*No cumplimiento de requisitos del programa*	*No cumplimiento de requisitos del programa*
Por revisión de las condiciones de la prestación		
Otras circunstancias del usuario y su entorno que eliminan la necesidad de la prestación.	*Cierre por mejora de la situación*	*Cierre por mejora de la situación*
Renuncia	*Desistimiento del interesado*	*Desistimiento del interesado*

Tareas de la oficina central

La intervención de la Oficina Central tiene lugar a instancias de la oficina local que atiende el caso, una vez determinada la conveniencia de la interlocución con la entidad bancaria y habiendo firmado los titulares del préstamo la autorización (anexo I) para que ésta les facilite información financiera. La Oficina local comunica la derivación del caso y pone a disposición de la Central la autorización, la documentación oportuna y el informe de viabilidad, mediante su carga en la historia social del titular, en la aplicación SAUSS.

A su recepción, el caso se asigna a un técnico de la oficina Central, lo que será comunicado a la Oficina Local remitente del caso mediante correo electrónico.

El técnico asignado se encarga de:

- **Analizar la propuesta** realizada desde la oficina local, en base a la información y la documentación remitida.

- Solicitar, en su caso, **más documentos o datos** que completen la propuesta.

- Planificar, con todo ello, la **estrategia más adecuada a seguir en la interlocución**, en función de las circunstancias del deudor, sus expectativas y la viabilidad del caso, siempre en coordinación con la oficina local que –a su vez- ha de obtener la conformidad del interesado. Si la reestructuración ya no fuera viable, se pueden plantear otras opciones como la dación en pago con alquiler social, quitas...

- **Remisión de propuesta a la Entidad Financiera** y seguimiento de respuestas. La propuesta a la entidad bancaria acreedora generalmente se lleva a cabo con un interlocutor designado al efecto. Para ello, la mayoría de las entidades financieras que colaboran con el Servicio han nombrado un interlocutor único para Castilla y León, lo que facilita la unificación de criterios, agilizar respuestas y la búsqueda de soluciones.

- La **información** acerca del devenir de la interlocución (avances, posibles alternativas de solución, u otras eventualidades) **se hará llegar al interesado por medio del técnico de la oficina local**, hasta llegar al resultado final.

- **Revisión de los textos de los acuerdos previamente a su firma** (escrituras de novación, acuerdos de dación en pago, contratos de alquiler social, etc…) informando al usuario a través de la oficina local de la idoneidad o no de los mismos.

- Cuando la pérdida de la propiedad de la vivienda es inevitable, los esfuerzos se centran en **intentar mantener,** al menos, **el alojamiento de la unidad familiar en la misma vivienda**, bien mediante la suspensión del lanzamiento a decretar por el juzgado o bien mediante un alquiler social en la misma vivienda (posibilidad reforzada recientemente por la modificación de los requisitos para acceder al Fondo Social de Viviendas).

- **Finalizada la interlocución**, habrá de acordarse entre la oficina central y local la fecha y motivo del cierre de la prestación. Los motivos de cierre de interlocución son:

<table>
<tr><th>Cierres posibles</th><th colspan="2"></th></tr>
<tr><td>NO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS</td><td colspan="2">FUERA DE PROGRAMA</td></tr>
<tr><td>DESISTIMIENTO DEL USUARIO</td><td colspan="2">CASOS QUE NO LLEGAN A TÉRMINO</td></tr>
<tr><td>SIN ACUERDO</td><td>Desacuerdos</td><td rowspan="5">CASOS A TÉRMINO</td></tr>
<tr><td>CIERRE POR MEJORA DE SITUACIÓN</td><td rowspan="4">Acuerdos</td></tr>
<tr><td>ACUERDO DE DACIÓN</td></tr>
<tr><td>ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN</td></tr>
<tr><td>OTROS ACUERDOS</td></tr>
</table>

- En el caso que se haya llegado a un acuerdo con la entidad financiera, el cierre habrá de producirse una vez se haya confirmado que se ha suscrito un acuerdo en firme (generalmente se trata de la fecha de la firma de una novación modificativa o similar).

- La oficina central generará un informe (ANEXO IV) en el que sucintamente anota la estrategia seguida y el resultado de cierre. Dicho informe se remite a la Oficina Local correspondiente y debe ser incorporado a SAUSS.

- La atención de la oficina local puede continuar un tiempo tras haberse concluido la interlocución, para finalizar aquellos procesos que estuvieran iniciados y que tuvieran relación con la información y asesoramiento respecto a la insolvencia hipotecaria, pero si se requiere una intervención más continuada en otros aspectos de índole social, ésta se ha de realizar desde los recursos normalizados, siguiendo las vías de acceso habituales.

Reaperturas

Una vez concluido un expediente, puede suceder que la persona requiriera nuevamente la atención desde el Servicio. En esos casos, se procederá de igual forma que si se tratara de un primer acceso: se debe acceder vía 012 con cita previa, ya que es necesario verificar que se siguen cumpliendo los requisitos de acceso al servicio.

Se puede reabrir solamente prestación de información o añadirse también la prestación de interlocución, en cuyo caso se advertirá en el mail de remisión a la oficina central de que se trata de una reapertura para asignar el caso -si es posible- al mismo técnico que atendió la primera interlocución.

4.5. Coordinación entre las oficinas locales y la central. Incompatibilidades.

La coordinación entre la oficina central y las oficinas locales es de vital importancia en el proceso de atención, pues sobre ella se sustenta la respuesta que puede dar el Servicio al ciudadano afectado por problemas hipotecarios. Esta necesaria coordinación, no obstante, ha de darse desde la clara diferenciación de papeles de ambas:

La propuesta de solución al problema financiero que se plantea ha de ser compartida entre ambas oficinas, y consensuada con la familia, pero será la oficina central la encargada de trasladar a las entidades financieras ese planteamiento, y del proceso de negociación posterior con éstas, para articular alternativas favorables a la familia.

En este sentido, no es oportuno que pudieran formularse simultáneamente a la entidad financiera, en nombre de la familia, planteamientos provenientes de más de un interlocutor, incluso en el caso de que fueran propuestas similares, o que partieran de la misma organización (equipos locales y central). Además, no resultaría operativo, puesto que las actuaciones se producirían a un nivel diferente –no centralizado-, lo que le restaría eficacia. Del mismo modo, la familia ha de tener un referente único, en la figura del profesional de la oficina local.

Con mayor motivo, no resultaría ni operativo, ni viable, que se planteasen soluciones desde cauces de interlocución de diferente naturaleza, que pudieran incluso ser divergentes. Si se da este caso, y alguna familia manifiesta que está llevando a cabo una interlocución directa con la entidad financiera –lo cual sería perfectamente legítimo–, bien personalmente, bien a través de alguna asociación, organización o plataforma, se le informará de la incompatibilidad que implica mantener dos interlocutores diferentes.

En el caso de que en la gestión de alguno de los expedientes se ponga de manifiesto que se están simultaneando dos procesos de interlocución diferentes, se informará a las familias de la incompatibilidad, debiendo ser éstas las que decidan si desean continuar su interlocución dentro de nuestro Servicio o si prefieren mantenerla por otro cauce diferente, en cuyo caso se daría por cerrada la prestación correspondiente por desistimiento, firmando expresamente el interesado la renuncia a la interlocución (indicando fecha y D.N.I), de lo que se dará cuenta inmediata a la Oficina Central.

Esta incompatibilidad en la interlocución no implica que no puedan proporcionarse otras atenciones que contempla el Servicio, como las de información, orientación a otros servicios, etc.

Durante el proceso de interlocución, la entidad financiera puede dirigirse directamente a sus clientes para solicitar aclaraciones, dar o solicitar documentación, etc., pero eso no afecta en ningún modo, ni modifica, el planteamiento de la interlocución hipotecaria, que ha de llevarse de forma centralizada.

Asimismo, tampoco resultan incompatibles con la interlocución las actuaciones derivadas de la asistencia letrada en los casos de ejecución hipotecaria, dado que sus actuaciones se producen en planos diferenciados –uno es el ámbito procesal y el otro es el ámbito financiero-, sin perjuicio de la adecuada coordinación que debe existir entre ambos, pues en ocasiones los abogados entran en negociación con la entidad financiera. En este caso, deberá ser el usuario el que ponga de manifiesto a su abogado que se está realizando la interlocución, haciéndole partícipe de la estrategia y –si fuera preciso- poniéndole en contacto con la Oficina Local/Central.

5. Instrumentos para la intervención.

5.1. Documentos formalizados

A continuación se enumeran los documentos formalizados incluidos en el desarrollo del programa:

Impreso de solicitud y autorización para la interlocución (ANEXO I).

Mediante este impreso, el interesado y todos los miembros de la unidad familiar mayores de edad, **autorizan** al "Servicio Integral de Apoyo a las familias en riesgo de desahucio" a que lleven a cabo todos los trámites y actuaciones que resultaran precisos en el ejercicio de la función de interlocución con la entidad financiera con la que está suscrito el préstamo con garantía hipotecaria, así como a realizar consultas para acreditar cuantos datos económicos y patrimoniales sean necesarios para la determinación de mi capacidad económica A LOS SOLOS EFECTOS DE LA INTERLOCUCIÓN HIPOTECARIA.

Se ha de cumplimentar siempre que se vaya a realizar interlocución.

Modelo de informe-propuesta de valoración (ANEXO II).

Se trata del informe de derivación, que hay que cumplimentar en el caso de su derivación a la Oficina Central para la interlocución con la entidad financiera. Este documento recoge los aspectos esenciales de las características del préstamo hipotecario, la situación procesal, si es que se ha iniciado, así como de la situación económica de la familia (impagos del préstamo, otras deudas…), y la propuesta que se plantea de cara a la interlocución.

Matriz de ingresos-gastos (ANEXO III).

Se trata de una herramienta sencilla, de diagnóstico de la situación financiera, en la que la familia anota todos los ingresos de los que dispone la unidad de convivencia y todos los gastos a los que tiene que hacer frente, con el objeto de obtener el cálculo realista de la **capacidad de pago respecto a los préstamos**, elemento esencial para poder negociar la reestructuración de la deuda con los acreedores, y de acometer –dentro de las posibilidades que ofrezca cada caso concreto- un **plan realista de saneamiento de la economía familiar y de sus de deudas**.

Es una herramienta que ha de utilizar y cumplimentar la familia, con el apoyo y asesoramiento de los técnicos en el análisis de la situación y en la determinación de los cambios a introducir en sus patrones de gasto.

A pesar de la importancia de los objetivos que persigue, no siempre es oportuno, e incluso a veces ni siquiera posible, utilizar esta herramienta, por lo que queda a criterio técnico determinar la pertinencia de su uso.

Modelo de informe resumen de actuaciones oficina central (ANEXO IV).

Para cumplimentar tras el cierre de la interlocución, en él se recogen los aspectos más relevantes del proceso: planteamiento/s realizado/s a la entidad financiera, resultado final de la interlocución, observaciones y recomendaciones que pudieran ser pertinentes al cierre de la interlocución: seguimiento, etc.

5.2. Valoración de riesgo de exclusión. DATAR6

Instrumento de valoración de riesgo de exclusión. Basado en los indicadores de exclusión AROPE a los que se añade el factor tiempo (permanencia en dicha situación) y una valoración inicial del grado de resiliencia y de existencia y disponibilidad de apoyos de entorno.

Se trata de un prototipo de valoración de la exclusión que sirve para hacer un **triado inicial** de la situación relativa de riesgo de exclusión y para determinar si la gravedad de la situación requiere de una intervención inmediata y en profundidad por parte de otros programas o servicios.

Los 6 datos esenciales que se manejan son:

ELEMENTOS	datos
AROPE *At Risk Of Poverty and/or social Exclussion*	Se mide la situación carencial respecto a: 1 - umbral de renta 2 - privación material- 3 - intensidad de trabajo en el hogar
TIEMPO	4 - Se indica tiempo de permanencia en alguna de las situaciones anteriores (en los últimos dos años)
COMBINACIÓN RESILIENCIA/APOYOS	5 - Capacidad de afrontamiento (resiliencia)
	6 - Apoyos de entorno

Una vez se incorporan estos datos, **se obtiene una fotografía de la situación en términos de privación, tiempo y capacidades/apoyos** para afrontar la situación que debe servir para que los técnicos de la Oficina Local **valoren la necesidad de una derivación del caso –en paralelo- a equipos de inclusión** u otros dispositivos de mayor intensidad.

(VER MANUAL DE LA HERRAMIENTA DATAR6)

5.3. Prestaciones económicas extraordinarias

Las incluimos en este capítulo al entender que se trata de ayudas de tipo "instrumental", es decir, forman parte de las herramientas de las que dispone el servicio para ayudar a los objetivos del mismo, en relación a los ciudadanos con dificultades.

El Decreto-ley 2/2013, de 21 de noviembre, por el que se adoptan medidas extraordinarias de apoyo a las personas y familias afectadas por la crisis en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social en Castilla y León, establece una prestación extraordinaria frente a situaciones de deuda hipotecaria, como prestación no esencial y de vigencia limitada, dirigida a atender la cuota hipotecaria y otros gastos específicos relacionados con la vivienda habitual, para evitar su pérdida, cuando se encuentra en riesgo por causas coyunturales. Estas ayudas han de prestarse **previa valoración técnica de su viabilidad**, en la que han de intervenir los técnicos del Servicio integral de atención a familias en riesgo de desahucio, de forma complementaria y coordinada con el correspondiente **equipo de acción social básica**[2].

Podrán ser beneficiarios de esta ayuda aquellas personas y unidades familiares que cumplan los siguientes requisitos:

1) Que la persona titular de la vivienda esté domiciliada en algún municipio de Castilla y León con al menos doce meses de antigüedad al momento de la fecha del inicio del correspondiente procedimiento. En su caso, el resto de los miembros de la unidad familiar o de convivencia deberán estar empadronados en algún municipio de de Castilla y León al momento de la fecha del inicio del correspondiente procedimiento.

2) Que todos sus miembros en edad laboral estén en situación de desempleo.

3) Que, según informe técnico, se encuentren en situación de riesgo de impago de las cuotas del préstamo hipotecario de su vivienda habitual o en situación de impago de algunas cuotas, aunque todavía no hayan recibido notificación de la entidad financiera o demanda de ejecución judicial o extrajudicial.

4) Que la vivienda habitual esté ubicada en algún municipio de la Comunidad de Castilla y León, sea la única de su titularidad y se haya adquirido por un precio inferior a 300.000 €.

5) Que no dispongan de recurso alguno para cubrir sus necesidades básicas de subsistencia.

---

[2] Todo ello sin perjuicio de que el equipo de acción social básica, en el marco de la intervención, considere más oportuna una **prestación económica ordinaria** destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social. Decreto 12/2013 de 21 de marzo

Con la prestación se podrán atender, entre otros, los siguientes gastos específicos:

a) Pago de la cuota hipotecaria.

b) Gastos ordinarios de novación de préstamo hipotecario o de resolución del mismo en los casos de dación en pago: tasación, notaría, gestoría y registro.

c) Cuotas vencidas cuando dicha deuda imposibilite los acuerdos con la entidad financiera o suponga riesgo inminente de inicio de ejecución hipotecaria que entorpezca o suponga el cierre de la interlocución.

d) Levantamiento de embargos de pequeña cuantía.

e) Gastos extraordinarios para mudanza y alquiler.

6.- Integración del Servicio en la Red de Protección a familias afectadas por la crisis

La actual situación de extraordinaria dificultad económica y social ha impulsado la creación de una red de responsabilidad pública, bajo la denominación «Red de Protección a las Familias de Castilla y León afectadas por la crisis», como instrumento de integración e interrelación de las medidas y recursos de distinta naturaleza de titularidad pública y privada que se ofrecen en nuestra Comunidad para atender a personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, con el objeto de lograr su plena inserción socio-laboral.

El marco legislativo de Castilla y León en materia de Servicios Sociales ya consagró[3] el carácter integrado y coordinado del Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, en el que participan tanto la administración pública (regional y local con competencias en la materia) como las organizaciones sin ánimo de lucro.

Lejos de abandonar los principios esenciales de funcionamiento del Sistema, la Red avanza en una mayor integralidad y coordinación de las respuestas, integrando múltiples recursos de distinta naturaleza, ya sean de titularidad pública o privada, que se ofrecerán de una manera integral, interrelacionada y dinámica en el territorio de la Comunidad de Castilla y León a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión.

Bajo el lema "un usuario, una respuesta", y poniendo a la persona como centro de la intervención, la estructura de red ofrece la respuesta más adecuada a cada circunstancia concreta, mediante un plan único de intervención en el que se ponen a disposición de las necesidades los recursos adecuados, independientemente de su titularidad, para dar una respuesta ágil, unificada e integral.

La red se configura, por tanto, como un sistema integrado de dispositivos, con procesos y protocolos de actuación compartidos entre todos sus miembros, que garantiza el acceso a los ciudadanos que lo requieran y la provisión inmediata de recursos cuando sea necesario.

[3] Artículo 34 de la *LEY 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.*

Atendiendo al tipo de necesidades al que se dirigen, se pueden agrupar en:

a) Recursos orientados a atender las necesidades de información, orientación y valoración que ayuden a las personas o familias en la toma de decisiones y faciliten su atención integral y adaptada a su situación.
b) Recursos orientados a cubrir las necesidades básicas de subsistencia de las familias que no pueden solventar por sí mismas la provisión de alimentación, vestido, alojamiento, y otras necesidades, al haber visto mermados sus ingresos.
c) Recursos dirigidos a atender las necesidades de apoyo de las personas cuando ven comprometida su autonomía, su inclusión social y la participación en la vida comunitaria.
d) Recursos orientados a atender las necesidades específicas relacionadas con el acceso al empleo.

El Servicio Integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio se incluye en aquellos **orientados a cubrir las necesidades básicas de subsistencia**. Como dispositivo de la Red, está conectado con otros, a diferentes niveles y en diferentes planos:

En unos casos, las conexiones tienen por objeto **facilitar el acceso** al dispositivo y garantizar la atención coordinada y planificada por parte del sistema de servicios sociales (ejemplo de ello es el protocolo con el Tribunal Superior de Justicia para la derivación de casos, o la coordinación con el CEAS, como puerta de acceso al Sistema).

En otros casos, se busca **potenciar las acciones** dirigidas a la preservación de la vivienda (como algunos acuerdos de colaboración con otras administraciones o entidades privadas).

Por último, el Servicio se integra con otros servicios o recursos en procesos comunes, al servicio de una planificación integral, como es el caso de la prestación económica extraordinaria para pago de deudas hipotecarias.

6.1. Convenios y protocolos.

A continuación se enumeran aquellos procedimientos coordinados establecidos hasta el momento, sobre los cuales se puede encontrar información más detallada en las carpetas de ANEXOS que acompañan a este manual. Ya se ha dicho que la Red es un sistema dinámico, en continuo proceso de adaptación y cambio, por lo cual el Servicio podrá enriquecerse con nuevas conexiones.

6.1.1 Convenio Marco de colaboración entre la Gerencia de Servicios Sociales y la Federación Regional de Municipios y Provincias para el desarrollo del Servicio Integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio.

Este convenio tiene por objeto establecer los cauces de colaboración permanente entre la administración regional y las administraciones locales (representadas por la FRMP) en materia de atención a las personas en riesgo de perder su vivienda habitual. Incluye:
El compromiso de funcionamiento de las oficinas locales del Servicio, en las diputaciones y ayuntamientos con competencias en el ámbito de los servicios sociales, arbitrando los mecanismos necesarios para garantizar que la primera entrevista a las personas derivadas por el 012 se lleve a cabo en el plazo no superior a una semana.

La promoción entre los municipios y provincias de la Comunidad, para su adhesión, del "Convenio para el Fondo social de viviendas", firmados por la administración estatal, la FEMP, la Plataforma del tercer sector, las patronales bancarias y 33 entidades de crédito. A fecha de 11 de abril de 2014, se han adherido 37 entidades locales de la Comunidad.

6.1.2. Protocolo de actuación con el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León en materia de protección de las personas en situación de pérdida de vivienda habitual por ejecución hipotecaria

Firmado el 24 de junio de 2013, tiene por objeto establecer una colaboración permanente entre el sistema judicial y el de servicios sociales para la protección de los deudores hipotecarios, así como establecer un marco de actuación e intercambio de información en los casos en los que un procedimiento de ejecución hipotecaria tenga como resultado el desalojo de la vivienda habitual.

El Protocolo contiene dos líneas fundamentales de actuación: por una parte, difundir la existencia del Servicio invitando a las personas incursas en procedimientos de ejecución hipotecaria a acudir al mismo, al tiempo que se establece un sistema de alertas desde los juzgados en el caso de que se haya decretado el desalojo forzoso. Por otra, constatar la situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión de los deudores hipotecarios, mediante la solicitud de informes de los juzgados a los Servicios Sociales.

6.1.3. Acuerdo de colaboración con las entidades financieras para la aplicación de medidas en casos que no cumplen requisitos del CBP

De forma excepcional, el informe de valoración de la situación de vulnerabilidad y de riesgo de exclusión social podría ser aportado a las entidades financieras en aquellos supuestos en los que las familias no reunieran estricta o formalmente todos los requisitos del Código de Buenas Prácticas o de la moratoria en los lanzamientos de la Ley 1/2013, con la finalidad de obtener la aplicación de las medidas contempladas en el Código a

familias que se encontraran en análoga situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social.

6.1.4. Programa de viviendas individuales para situaciones de pérdida de la vivienda o desahucio en casos de emergencia social.

Se trata de un programa dirigido a las unidades familiares que se encuentren en una situación de emergencia social derivada de la pérdida de la vivienda, como puede ser, entre otros, el caso del desahucio derivado de una ejecución hipotecaria.

El objetivo es facilitar el acceso a un alojamiento temporal en régimen de alquiler de viviendas de protección pública a las personas en riesgo de exclusión social, como medio para promover su integración social o evitar la exclusión.

6.1.5. Convenio del Fondo Social de Viviendas

El objeto del convenio es constituir, por parte de las entidades financieras que se adhieran al mismo, un fondo de viviendas destinadas al alquiler, en cumplimiento de la encomienda al Gobierno incluida en el Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.

Este convenio ha sido recientemente modificado para, entre otras cosas, evitar que tenga que producirse el desalojo (lanzamiento) antes de poder beneficiarse de un alquiler social en la misma vivienda que se ocupaba.

7.- Sistema unificado de información

El registro único de acceso compartido del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, SAUSS, integra el ***Modulo Insolvencia Hipotecaria***. Esto permite compartir la misma Historia Social familiar entre los trabajadores sociales de CEAS y los técnicos de las oficinas locales de información del Servicio integral de atención a familias en riesgo de desahucio.

Existe una **Guía SAUSS** de Insolvencia Hipotecaria que describe tanto los aspectos generales como las características específicas del Módulo y las peculiaridades en el uso de la aplicación en relación al mismo, por lo que no vamos a detenernos en ello.

No obstante, es importante destacar la función de SAUSS como sistema de información compartida, que permite una mejor coordinación del trabajo de los profesionales que en un momento u otro han de intervenir con los ciudadanos, lo que redundará en una mejor atención.

PARA QUÉ COMPARTIR

- ✓ Para ofrecer una acogida más racional a los ciudadanos, de forma que, una vez han conectado con un dispositivo de la Red de servicios sociales, no tengan que replicar la información ya facilitada (con las garantías jurídicas de la protección de datos a que estamos sometidos).
- ✓ Para hacer un diagnóstico preciso de las necesidades sociales de las personas: poner en común los datos con los que cuentan los diferentes profesionales enriquece el conocimiento del caso.
- ✓ Para diseñar un plan de atención consensuado, con objetivos compartidos, que contemple todas las actuaciones a poner en marcha para responder a las necesidades del ciudadano.
- ✓ Para realizar el seguimiento del caso, en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos, la adecuación de los recursos y prestaciones, etc.
- ✓ Para dimensionar los recursos, servicios y prestaciones del sistema de servicios sociales de Castilla y León, o generar aquellos que se precise en función de las necesidades detectadas.

En definitiva, para dar una mejor atención al ciudadano, integral y unificada.

7.1. El rol de insolvencia hipotecaria

Este rol **permite a los técnicos de la Oficina Local** crear una historia social para el usuario o consultar la ya existente, sus prestaciones y servicios, y grabar en ella las valoraciones y prestaciones específicas en su intervención.

Además, podrán adjuntar documentos electrónicos para compartirlos, ya sea con la oficina central o con el CEAS correspondiente, en su caso. Los tipos de documentos escaneados

que adjuntar son los siguientes: Solicitud, escritura, oferta del banco, otra documentación del procedimiento. También se podrán adjuntar los informes elaborados.

También les permite acceder a las estadísticas y listados propios del módulo.

Los técnicos de la Oficina Central: pueden consultar las Historias Sociales que tengan prestaciones de Información y asesoramiento en situaciones de insolvencia hipotecaria o Interlocución con la entidad financiera en situaciones de insolvencia hipotecaria y los documentos que se hayan adjuntado en ellas.

El trabajador social de CEAS: desde su rol puede consultar las historias sociales creadas desde el módulo de Insolvencia Hipotecaria, para usuarios de su zona. También, si fuese necesario, puede trabajar en ellas, añadiendo otras valoraciones y prestaciones.

7.2. Valoraciones y prestaciones del módulo

Las valoraciones propias del módulo, a las que se asocian las prestaciones que específicamente se ofrecen en el Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio, son:

- **401066. Situación de insolvencia hipotecaria:** se realiza en todo caso
- **303142. En riesgo de exclusión social:** Si se han detectado factores de riesgo de exclusión social.

Las prestaciones específicas del módulo son:

- **10104A Información y asesoramiento en situaciones de insolvencia hipotecaria**
- **10104B Interlocución con la entidad financiera en situaciones de insolvencia hipotecaria.**
- **10104C Información sobre del Servicio de apoyo a familias en riesgo de desahucio,** que se asociará a la valoración relacionada con este tema: 401066 Situación de insolvencia hipotecaria

Además se podrán utilizar las **prestaciones de derivación a otros servicios** ya existentes en la aplicación SAUSS, con las utilidades y criterios descritos en la Guía SAUSS de Insolvencia Hipotecaria.

Resumimos brevemente algunas de las características a tener en cuenta en el uso del Módulo, que es importante tener en cuenta en su utilización, para mantener criterios unificados y también para poder hacer una explotación fiable de los datos:

ESPECIFICIDADES DEL MÓDULO DE INSOLVENCIA HIPOTECARIA

- La valoración de insolvencia hipotecaria se asocia siempre a cualquiera de las prestaciones del módulo.
- La valoración de riesgo de exclusión social debe basarse en algún criterio objetivo, como puede ser los indicadores de exclusión AROPE. Para ello, se dispone de un sencillo instrumento de valoración de la inclusión, basado en dichos indicadores a los que se unen tiempo y resiliencia (ver anexos).
- Todos los casos atendidos en la oficina local han de contar, al menos, con la prestación ***10104A Información y asesoramiento*** en situación de insolvencia hipotecaria, que se mantendrá abierta durante el tiempo total que dure la atención a la familia (incluyendo el periodo en el que interviene la oficina central).
- Las actuaciones que se realicen con la familia se grabarán en esta prestación, a modo de gestiones, para poner a disposición de los otros profesionales que acceden al sistema de información compartida, aquellos datos importantes que puedan ser de interés para el caso.
- La gestión documentación se refiere a la utilización de la matriz de ingresos-gastos, como herramienta de trabajo al servicio del plan de saneamiento de la economía familiar.
- Si la oficina local determina la conveniencia de la interlocución, desde su correspondiente rol de insolvencia grabará la ***prestación 10104B*** Interlocución con la entidad financiera en situaciones de insolvencia hipotecaria e incluirá los documentos preceptivos para la derivación del caso a la oficina central.
- Las derivaciones a otros servicios, aportan también información acerca de la atención prestada y la estrategia de trabajo seguida en el caso, tanto si se trata de orientaciones dirigidas a completar la atención del Servicio mediante la intervención de otros dispositivos, como si se refiere a la línea de actuación tras la finalización del Servicio.

7.3. Mantenimiento de usuarios del sitio compartido

Las Entidades Locales tramitarán las altas y bajas de sus usuarios como lo vienen haciendo habitualmente en SAUSS, a través del CAU 983413903 y **sauss@jcyl.es** mediante la plantilla establecida para la gestión de usuarios.

Además del registro compartido de los casos, SAUSS, las oficinas locales tienen a su disposición:

- Una dirección de correo electrónico **infoinsolvencia.gss@jcyl.es**, para atender las consultas generales de funcionamiento del servicio.
- Una dirección de correo electrónico **oficinainterlocución.gss@jcyl.es,** para la comunicación con los técnicos de la oficina central de la derivación y tratamiento de los casos que se solicita interlocución con las entidades financieras (previa apertura en Historia Social).

8.- Datos estadísticos de gestión

La Información necesaria para el seguimiento del funcionamiento de las oficinas locales se puede obtener del listado disponible en SAUSS, "Informe de seguimiento de actuaciones relativo a las Oficinas Locales del Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio", que recoge información de los siguientes indicadores:

- Número de casos atendidos desde las oficinas (historias sociales)
- Perfil de los destinatarios (nivel de estudios, nacionalidad, sexo, ocupación…)
- Nº de miembros de la unidad familiar
- Actuaciones llevadas a cabo desde las oficinas locales
  - Nº de casos en los que se ha prestado información y asesoramiento en situaciones de insolvencia hipotecaria
  - Nº de casos en los que se ha asesorado a estas personas en la puesta en marcha de planes de economía familiar
  - Nº de casos que se ha prestado la interlocución con la entidad financiera, derivándolo a la oficina central.
  - Nº de casos que se han derivado a CEAS
  - Nº de casos derivados a otros servicios o recursos:
    - Oficina Regional de Empleo
    - Centros de salud de atención primaria
    - Consejería de Fomento
    - Justicia gratuita
    - Asociaciones sin ánimo de lucro
    - INSS
  - Nº de entrevistas realizadas
- Motivo de cierre de las prestaciones:
  - Por Finalización, en su caso, del periodo de concesión de la prestación (no se cumplen los objetivos)
  - Por cumplimiento de objetivos
  - Por no cumplir los requisitos de acceso a la prestación
  - Renuncia del usuario
  - Otras circunstancias del usuario y su entorno que eliminan la necesidad de la prestación

Por otra parte, la Oficina Central recoge la información acerca de los casos enviados para su interlocución. En concreto, sobre:

- Entidad financiera con la que se realiza la interlocución
- Resultado de la interlocución:
  - Fuera de programa (no cumplimiento de requisitos)
  - Desistimiento del usuario (abandono del programa)
  - Acuerdos:
    - Cierre por mejora de la situación
    - Reestructuración
    - Dación en pago
    - Otros acuerdos
  - Sin acuerdo

ANEXOS

ANEXO I: SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN

Junta de Castilla y León
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
Gerencia de Servicios Sociales

Servicios Sociales de Castilla y León

ANEXO I

SOLICITUD DE ATENCIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA INTERLOCUCIÓN EN SITUACIONES DE INSOLVENCIA HIPOTECARIA

Datos del titular / titulares del préstamo hipotecario

Nombre	1er apellido	2º apellido	
DNI o NIE	Domicilio	Nº	Piso/Letra
C.P.	Localidad	Provincia	

Nombre	1er apellido	2º apellido	
DNI o NIE	Domicilio	Nº	Piso/Letra
C.P.	Localidad	Provincia	

Declaración del solicitante, y autorización

DECLARO bajo mi responsabilidad que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y en toda la documentación aportada junto a la misma

AUTORIZO:

- a las administraciones públicas que integran el "Servicio Integral de Apoyo a las familias en riesgo de desahucio" para que se realicen consultas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y a otros ficheros públicos para acreditar cuantos datos económicos y patrimoniales sean necesarios para la determinación de mi capacidad económica A LOS SOLOS EFECTOS DE LA INTERLOCUCIÓN HIPOTECARIA.
- a las administraciones públicas que integran el "Servicio Integral de Apoyo a las familias en riesgo de desahucio" para que lleven a cabo cuantos trámites y actuaciones resulten precisos en el ejercicio de la función de interlocución con la entidad financiera con la que está suscrito el préstamo o crédito con garantía hipotecaria.
- a la entidad financiera con la tengo suscrito el préstamo o crédito con garantía hipotecaria a que proporcione cuantos datos y documentos relativos al mismo le sean solicitados por las administraciones públicas que integran el Servicio.

Los datos contenidos en esta solicitud se incorporarán al fichero automatizado "Usuarios de los servicios sociales de Castilla y León", creado para gestionar el acceso unificado a las prestaciones sociales de Castilla y Leon, cuyo tratamiento se realizará conforme a la L.O. 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. El responsable del Fichero es la Gerencia de Servicios Sociales ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y oposición.

En....., a..... de ..... de 20.....

Fdo.:	Fdo.:

ANEXO II: INFORME PROPUESTA

Junta de Castilla y León
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
Gerencia de Servicios Sociales

Servicios Sociales de Castilla y León

ANEXO II

INFORME PROPUESTA. VIABILIDAD Y ALTERNATIVAS PARA LA INTERLOCUCIÓN

HS. nº: _____

1. Datos personales del titular de la prestación

Nombre.....1er apellido.....2º apellido.....

DNI o NIE..... Fecha de nacimiento ..../ ..../..... E.Civil ..... Telf .....

Teléfono fijo..... Teléfono móvil.....Correo electrónico.....

2. Unidad familiar o de convivencia

Parentesco / relación	Sexo (V-M)	DNI / NIE	Apellidos y nombre	Fecha de nacimiento	Art. 3.1.b).3ª del RD 6/2012 (*)
					☐
					☐
					☐
					☐
					☐
					☐

(*) Señalar solo si tiene declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite.

3. Datos y situación de la vivienda hipotecada

Tipo de vía.....Nombre de vía.....Nº.....Esc.....Piso..... Letra.....

C.P.....Localidad.....Provincia.....

Precio de adquisición de la vivienda..... Año de adquisición.....

4. Datos del préstamo/s hipotecario/s

	Préstamo 1	P2 o novación	P3 o novación
Entidad financiera			
Fecha escritura préstamo			
Importe			
Plazo			
Tipo interés			
Valor tasación efect. subasta			
Importe última cuota abonada			
Capital pendiente			
Con avalistas	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A FAMILIAS EN RIESGO DE DESAHUCIO – INFORME PROPUESTA

5. Situación de impagos

Si existen impagos indicar: Nº impagos ..... Importe de la deuda.....a fecha...../...../.....

Si existe alguna oferta de reestructuración o de otro tipo otra por parte de la Entidad Financiera, indicar contenido de la misma: .....

.....

Si el caso está judicializado indicar fase: ☐ Ejecución ☐ Subasta ☐ Lanzamiento

6. Ingresos unidad familiar y capacidad de pago

Ingresos netos miembros unidad familiar (€/mes)	€ Ingreso 1	€ Ingreso 2	€ Ingreso 3	€ Total ingresos/mes (€)
	concepto	concepto	concepto	

Capacidad de pago mensual estimada _____€/mes

Posee otros bienes patrimoniales (fincas rústicas o urbanas) ☐ Sí ☐ No

Indicar si se prevén modificaciones a corto plazo (expectativa de percepción o pérdida de rentas, subsidios, etc...): .....

.....

7. Otras deudas (indicar solo si son significativas)

CONCEPTO	ACREEDOR	IMPORTE ADEUDADO	CUOTA/GASTO MES

8. Planteamiento del caso y observaciones (expectativas usuarios / circunstancias/ visión oficina local)

En ....., a ..... de ..... de 201.....

El/la técnico de la Oficina Local

Fdo.:.....

ANEXO III: MATRIZ INGRESOS-GASTOS

NOTA: Este Anexo se encuentra en formato de hoja de cálculo

OFICINA	
EXPTE	
FECHA	

Servicios Sociales de Castilla y León

A) INGRESOS LÍQUIDOS MENSUALES

	TITULAR DEL INGRESO (Si un mismo titular recibe ingresos por dos conceptos se añadirá en fila siguiente)	**SITUACIÓN LABORAL**	**CONCEPTO** (indicar si se trata de nómina, desempleo, pensión, ayuda, RGC, actividad profesional…)	**PREVISIÓN** (si el ingreso tendrá una duración limitada previsible, indicar el nº de meses que restan hasta la supresión)	**IMPORTE/MES** (En caso de ingresos irregulares indicar un promedio "conservador")
TITULAR 1:					- €
TITULAR 2:					- €
TITULAR 3:					- €
TITULAR 4:					- €
TITULAR 5:					- €
TOTAL INGRESOS LÍQUIDOS MENSUALES (ILM) ACTUAL					**0,00 €**

Situación patrimonial / activos

ACTIVOS	Valor líquido / valor estimado de mercado (ajustado a realidad)	OBSERVACIONES
Ahorros en cuenta corriente o inversiones a un plazo menor a 1 año	- €	
Planes de pensiones (recuperables - indicar plazo)	- €	
Inversiones financieras con plazo superior a 1 año	- €	
Vivienda propia	- €	
Segunda y terceras viviendas	- €	
Terrenos y plazas de garaje ajenas a la vivienda	- €	
Vehículo propio	- €	
Segundo y terceros vehículos	- €	
Joyas, cuadros y otros bienes tangibles	- €	
Herencias pendientes de liquidación / usufructos / …	- €	
Otros ativos liquidables (indicar)	- €	
TOTAL ACTIVOS LIQUIDABLES	**0,00 €**	

OFICINA	0
EXPTE	0
FECHA	0

Servicios Sociales de Castilla y León

B) GASTOS

GASTOS CORRIENTES MENSUALES

CONCEPTOS	CUANTÍA actual	OBSERVACIONES (razonar si es posible ajuste)	CUANTÍA ajustada	ajuste
Alimentación	- €		- €	0,00 €
Gastos de cuidado infantil y otras personas dependientes	- €		- €	0,00 €
Vestido (prorratear/mes)	- €		- €	0,00 €
Gastos higiene y productos de limpieza	- €		- €	0,00 €
Colegios y guarderías (madrugadores, extraescolares, etc...)	- €		- €	0,00 €
Medicamentos, tratamientos...	- €		- €	0,00 €
Consumos de luz, agua y gas (prorratear/mes)	- €		- €	0,00 €
Gastos de comunidad	- €		- €	0,00 €
Gastos de alquiler	- €		- €	0,00 €
Comunicaciones (teléfono fijo y/o móvil/internet...)	- €		- €	0,00 €
Gastos de transporte público/gasolina transportes imprescindibles	- €		- €	0,00 €
Imprevistos mes	- €		- €	0,00 €
Otros gastos corrientes IMPRESCINDIBLES - (indicar en obsrvac)	- €		- €	0,00 €
Gastos de conexión a internet y televisión por cable	- €		- €	0,00 €
Cuotas asociaciones	- €		- €	0,00 €
Gastos de ocio (servicios y/o adquisiciones)	- €		- €	0,00 €
Gastos de tabaco / alcohol / ...	- €		- €	0,00 €
Gastos en servicios de limpieza hogar	- €		- €	0,00 €
Otros PRESCINDIBLES fijos - (Indicar en observaciones)	- €		- €	0,00 €
TOTAL GASTO CORRIENTE MENSUAL ACTUAL	- €	TOTAL GASTO CORRIENTE/MES AJUSTADO	- €	0,00 €

GASTOS CORRIENTES de carácter ANUAL o no periódico

CONCEPTOS	GASTOS actual	OBSERVACIONES (indicar si es ajustable)	GASTOS ajustado	ajuste
Gastos en educación (Matrículas; libros, otro material escolar...)	- €		- €	0,00 €
Médicos y dentistas	- €		- €	0,00 €
Contratos de mantenimiento (caldera y otros)	- €		- €	0,00 €
Derramas de la comunidad	- €		- €	0,00 €
Seguro vivienda	- €		- €	0,00 €
Seguro automovil	- €		- €	0,00 €
Otros seguros	- €		- €	0,00 €
IRPF	- €		- €	0,00 €
IBI y otros tributos	- €		- €	0,00 €
Impuesto vehículos	- €		- €	0,00 €
Reparaciones de vivienda y electrodomésticos	- €		- €	0,00 €
Revisiones/reparaciones automóvil	- €		- €	0,00 €
Gastos de regalos, bodas, comuniones, navidad, etc	- €		- €	0,00 €
Multas / otros imprevistos	- €		- €	0,00 €
Otros anuales IMPRESCINDIBLES - (Indicar en observaciones)	- €		- €	0,00 €
TOTAL GASTO CORRIENTE de tipo ANUAL ACTUAL	- €	TOTAL GASTO CORRIENTE ANUAL AJUSTADO	- €	0,00 €

TOTAL GASTO CORRIENTE/MES ACTUAL (gastos corrientes mensuales más prorrata de los gastos de carácter anual)	- €	CAPACIDAD DE PAGO ACTUAL **0,00 €**
TOTAL GASTO CORRIENTE/MES AJUSTADO (gastos corrientes mensuales ajustados más prorrata de los gastos de carácter anual ajustados)	- €	CAPACIDAD DE PAGO AJUSTADA **0,00 €**

OFICINA	0
EXPTE	0
FECHA	0

Servicios Sociales de Castilla y León

GASTOS FINANCIEROS MENSUALES (Préstamos y capital e intereses pendientes; tarjetas de crédito...)				
CONCEPTO	Capital pendiente	CUOTA mensual (si es anual o semestral, prorratear a mensual)	Observaciones	Nº orden (prioridad reembolso)
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
	- €	- €		
TOTAL PAGOS / MES		- €		

DEUDAS (Impagos de suministros y/o cuotas préstamos)				
CONCEPTO (Indicar nº impagos si son mensualidades de préstamo)	ACREEDOR	CANTIDAD ADEUDADA	Intereses de demora acumulados y otras observaciones	Nº orden (prioridad reembolso)
		- €		
		- €		
		- €		
		- €		
		- €		
		- €		
		- €		
		- €		
TOTAL impagados		- €		

NECESIDADES AMORTIZACIÓN VS CAPACIDAD AJUSTADA	0,00 €

ANEXO IV: INFORME DE CIERRE INTERLOCUCIÓN

Junta de Castilla y León
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
Gerencia de Servicios Sociales

Servicios Sociales de Castilla y León

ANEXO IV

INFORME RESUMEN DE ACTUACIONES OFICINA CENTRAL

Nº expediente SAUSS: _____ (en su defecto indicar datos de identificación de caso)

Fecha de inicio interlocución __/__/____. Fecha de cierre: __/__/____.

1- PLANTEAMIENTO DE LA INTERLOCUCIÓN

Descripción sucinta del contenido de la INTERLOCUCIÓN con la entidad financiera: QUÉ SE SOLICITA INICIALMENTE

2- OBSERVACIONES DEL DESARROLLO DE LA INTERLOCUCIÓN

Indicar solo hechos relevantes a lo largo de la misma: RESPUESTA DE LA E.F. / CIRCUNSTANCIAS QUE CONCURREN / ...

3- RESULTADO DE LA INTERLOCUCIÓN AL CIERRE DE LA MISMA:

AD- ☐ **Dación en pago acogida al RD-Ley 6/2012**

AD- ☐ **Dación fuera del CBP - RD-Ley 6/2012 o solución de resultado análogo a la dación en pago** (p.ej: venta a inmobiliaria vinculada a la Entidad financiera).

AR- ☐ **Reestructuración acogida al CBP. RD-Ley 6/2012** (Carencia, Eur + 0,25 ...).

AR- ☐ **Reestructuración análoga al CBP (fuera del CBP).**

AR- ☐ **Otras reestructuraciones que permitan el pago del préstamo** (Reunificación de deudas / bajada de tipos de interés / eliminación de suelo / otras modificaciones del préstamo /... siempre que se inscriban en escritura pública).

AO- ☐ **Moratoria en lanzamiento acogido al RD-Ley 27/2012 o Ley 1/2013.**

AO- ☐ **Acuerdos privados que permitan reducir la cuota (sin novación).**

AO- ☐ **Otros acuerdos** (vivienda en usufructo, refinanciación, venta...).

SA- ☐ **Sin acuerdo (imputable a la EF).**

SA- ☐ **Sin acuerdo (imputable al usuario). Usuario rechaza solución plausible.**

SA- ☐ **Con ejecución hipotecaria ventajosa para el usuario (tras no lograrse acuerdo).**

FP- ☐ **Incumple requisitos de acceso al programa.**

DES- ☐ **USUARIO DESISTE** (deja de acudir al servicio).

DES- ☐ **Cambio (+) de las circunstancias que provocaron la demanda del servicio** (Venta o alquiler inmueble, mejora de ingresos, apoyo de familiares)

Junta de Castilla y León
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
Gerencia de Servicios Sociales

Servicios Sociales de Castilla y León

4- OBSERVACIONES

Detalles del acuerdo / desacuerdo / ... si se estima relevante

5- RECOMENDACIONES AL CIERRE

INDICAR si procede seguimiento, asesoramiento para periodo de carencia, seguimiento para posterior solicitud de suspensión de lanzamiento, etc...

Fecha: ___/___/___.

TÉCNICO O.CENTRAL