



Ajuntament d'Alcoi

DEPARTAMENT D'HABITATGE

Memòria anual 2020

Regidoria d'Habitatge de l'Ajuntament
d'Alcoi

OBJECTIUS, FUNCIONS I PROJECTES

DES D'UN MARC ESTRATÈGIC



MEMÒRIA ELABORADA PER L'EQUIP DE LA REGIDORIA D'HABITATGE:

Ylenia Rosauero, Alba Giner, Ángela Lucas, Inma Beneyto, Jorge Rubio, Trini Rubio i María Baca.

ÍNDIX

1. Introducció	3
2. Objectius i línies d'acció	4
3. Missió, valors i funcions del departament	5
4. Equip tècnic del Departament d'Habitatge	13
5. Usuaris d'habitatge municipal, perfils i tipus de contracte: Lloguer/Precari/Mensual	22
6. Perfils i estadístiques sobre persones demandants d'habitatge municipal	26
7. Reglament d'adjudicació d'habitatges socials.	43
8. Protocols d'actuació	44
9. EVHA	54
10. Projectes socials de mediació i millora de la convivència	54
10.1 Servei de mediació comunitària en zones vulnerables	54
10.2 Conveni de col·laboració " <i>Joves per la integració</i> "	59
11. Ampliació del parc municipal d'habitatge: projectes de desenvolupament urbà sostenible	62
11.1 Habitatges col·laboratius Placeta Les Eres-EDUSI	62
11.2 Rehabilitació edificis - <i>Sant Maure 13 - La Sardina 14 - ARRU</i>	64
12. Oficina de Rehabilitació del Centre durante la borrasca Glòria	68
13. Observatori Municipal de l'Habitatge (OHMA)	78
14. Pressupost de la Regidoria de l'Habitatge	80
15. Annexos	81

1. INTRODUCCIÓ

Les polítiques d'habitatge a Espanya s'han caracteritzat de manera històrica pel caràcter mercantilista de l'habitatge, en què s'ha impulsat per part dels diferents governs el foment de la propietat, i l'habitatge s'ha entès com un element catalitzador de les plusvàlues del sòl i principalment com a procés dinamitzador de l'activitat econòmica, i s'han deixat al marge les polítiques d'habitatge com a factor d'inclusió i vertebració social. Arran de la crisi immobiliària de 2008, s'han fet visibles les mancances d'aquestes polítiques públiques incapaces de garantir l'accés a l'habitatge i protegir les persones més vulnerables de la nostra societat.

Fruit d'aquesta greu crisi econòmica, tant les administracions públiques com diferents organismes internacionals han vist necessari transformar la concepció de l'habitatge amb un canvi de paradigma que impulse a incorporar en les agendes públiques dels diferents governs diversos instruments tant en l'àmbit legislatiu com polític que permeten marcar una nova estratègia integral que garantisca els drets socials i protegisca enfront dels efectes del context globalitzat en el qual vivim.

En el cas de la Comunitat Valenciana, disposem de la Llei per la Funció Social de l'Habitatge, una eina que dota l'administració local d'una major capacitat per a desenvolupar la nova estratègia en matèria d'habitatge. Les línies d'acció principals són:

- Garantir l'accés a l'habitatge
- Fomentar l'habitatge en règim de lloguer
- Mobilitzar els habitatges buits
- Impulsar un model social de rehabilitació
- Propiciar un entorn inclusiu
- Instaurar un model d'economia circular en l'habitatge
- Orientar l'habitatge als reptes de futur
- Millorar la qualitat de l'habitatge
- Adaptar la gestió en matèria d'habitatge

Des de la Regidoria d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi pretenem alinear-nos amb aquestes línies estratègiques principals emmarcades en el context municipal, i articular diferents accions arrelades a la idiosincràsia del nostre àmbit territorial i fer efectiva una nova política que prioritza el caràcter integral i la funció social de l'habitatge com a espai on desenvolupar un projecte de vida.

Aquest document té la finalitat de plasmar i descriure els objectius, les accions i funcions principals que es duen a terme en el Departament d'Habitatge, així com els reptes futurs als quals s'enfronta.

2. OBJECTIUS I LÍNIES D'ACCIÓ

Objectius generals de la Regidoria d'Habitatge:

1. Garantir l'accés a l'habitatge de les persones més vulnerables.
2. Instaurar el model de l'habitatge social com a element integrador en la comunitat.
3. Explorar noves fórmules d'innovació social en matèria d'habitatge.
4. Contribuir al desenvolupament urbà sostenible de la ciutat.
5. Promoure la participació ciutadana en la planificació estratègica d'habitatge.

Objectius específics:

1. *Dotar d'habilitats socials i personals els usuaris d'habitatge per a facilitar l'emancipació institucional.*

LÍNIES D'ACCIÓ
1.1. Establiment d'un circuit d'intervenció social en cada unitat familiar.
1.2. Treball en xarxa amb les entitats i departaments implicats.
1.3. Acompanyament i informació per a l'accés als recursos i els serveis.
1.4. Assessorament i tramitació d'ajudes i bonificacions.

2. *Ampliar el parc públic d'habitatge municipal.*

LÍNIES D'ACCIÓ
2.1. Partida econòmica específica per a l'adquisició d'habitatges.
2.2. Projectes de rehabilitació d'edificis municipals per mitjà del Pla ARRU (Sant Joan, Sant Mateu).
2.3. Projecte E-Dusi d'habitatges col·laboratius: Eco Barri Placeta Les Eres.
2.4. Conveni de cessió amb entitats financeres (SAREB).

3. *Reforçar la cohesió social per mitjà del treball en la convivència i la diversitat.*

LÍNIES D'ACCIÓ
3.1. Projecte de mediació sociocomunitària a les zones vulnerables de la ciutat.

3.2. Sensibilització sobre la cura i el bon ús de l'habitatge.
3.3. Reunions periòdiques amb les comunitats de veïns.

4. Establir indicadors i estadístiques que permeten conèixer la realitat i avaluar les accions que es duen a terme.

LÍNIES D'ACCIÓ
4.1. Estadístiques trimestrals sobre les atencions i el perfil de demandants.
4.2. Estudi de la situació de l'habitatge a Alcoi.
4.3. Protocols d'actuació en situacions de desnonament o desallotjament imminent.
4.4. Establir el procediment de la recollida de dades i informació rellevant.

5. Fomentar la participació social en la construcció de les polítiques públiques en matèria d'habitatge.

LÍNIES D'ACCIÓ
5.1. Creació de l'Observatori Municipal de l'Habitatge d'Alcoi (OHMA).
5.2. Mesa de coordinació entre Benestar Social, Habitatge i entitats socials.
5.3. Comissió Tècnica d'Infància i Adolescència.

3. MISSIÓ, VALORS I FUNCIONS DEL DEPARTAMENT D'HABITATGE

El Departament d'Habitatge es configura orgànicament dins de l'Àrea de Territori, Sostenibilitat i Medi Ambient de l'Ajuntament d'Alcoi.

Aquest Departament pretén amb el seu treball donar resposta a les necessitats plantejades pels ciutadans en matèria d'habitatge amb la prestació de serveis integrals i de qualitat.

La Missió

L'equip tècnic que forma aquest Departament es planteja la missió de posicionar-se com a agent de referència per a garantir l'accés i la difusió de la informació que es genera en aquest, de centralitzar tota la informació, gestió i tramitació en matèria d'habitatge en un únic punt d'atenció, amb l'objectiu de facilitar l'accés a les polítiques d'habitatge de la ciutadania.

Es pretén aconseguir aquest reconeixement per part de la ciutadania i la resta d'administracions com un departament de referència per a:

- Oferir qualitat de serveis i professionalitat en l'atenció a les necessitats dels ciutadans.
- Centralitzar la prestació de serveis tot exercint funcions d'informació, assessorament, mediació, tramitació, gestió i administració.
- Facilitar i elaborar informació clara.
- Atendre i intervenir de forma personalitzada.

Els Valors

Els valors que es volen transmetre en l'atenció són:

- Orientació del servei al ciutadà.
- Proximitat en el territori.
- Polivalència i flexibilitat d'adaptació a les noves demandes.
- Vocació social en el disseny.
- Prestació dels serveis.
- Treball transversal i col·laboratiu entre les diferents àrees del mateix ens local.
- Intervenció integral i emancipadora.
- Treball en xarxa coordinat amb les altres administracions i entitats (locals i autonòmiques).

Les Funcions

Dins del Departament d'Habitatge es podrien englobar en sis punts, i es poden definir com el conjunt d'activitats afins i coordinades, necessàries, per a la realització adequada del treball per part de les professionals.

Els cinc blocs on es poden englobar les sis funcions principals:

1. Informació i derivació

- Recepció i acolliment al Departament com a punt de referència al ciutadà.
- Informació a la ciutadania dels recursos especialitzats en matèria d'habitatge.
- Informació sobre procediments, tràmits, requisits i documentació de tots els recursos municipals i autonòmics existents.
- La derivació, si escau, d'aquells aspectes relacionats amb l'habitatge que no es tracten al Departament, però que tenen aspectes socials que influeixen en la situació precària en la qual es veuen immersos alguns ciutadans.

2. Assessorament

L'assessorament representa una atenció personalitzada i especialitzada, sovint dirigida per un professional que estudia el cas i rep el ciutadà amb una agenda preestablida i que forma part d'un protocol d'actuació definit prèviament.

3. Mediació

La funció de mediació, en aquest punt, va més enllà del mateix concepte de mitjançar pel fet que incorpora, a més, la funció d'assessorar el ciutadà. Estudia les necessitats d'habitatge dels sol·licitants i informa i orienta les persones sobre aspectes tècnics, legals o administratius relacionats amb l'habitatge.

També es pot dur a terme la funció de mediació com a servei complementari, sobretot en temes de comunitats de propietaris, ja siga participant en la presa de decisions, promoure l'accessibilitat, solucionar problemes d'habitabilitat o millorar la convivència entre veïns.

4. Tramitació i gestió

Inclou totes les activitats administratives d'un expedient (recepció de documentació, registre, requeriments administratius, control i coordinació de tots els tràmits d'un procés, etc.), així com les accions per a dur a terme el servei (la interacció amb el ciutadà i amb altres administracions, la gestió de la informació, l'adjudicació d'habitatge, canvis de règims de lloguer, cessions d'habitatges municipals, etc.).

5. Administració

A aquesta funció correspon la gestió d'habitatges del parc públic. Les activitats associades a l'Administració són: l'adjudicació d'habitatge mitjançant la creació de borses d'adjudicació d'habitatges o mitjançant processos d'urgència, la gestió del cobrament de rebuts de lloguer, la gestió d'impagaments, de l'estat de l'habitatge, la gestió d'incidències i el treball amb comunitats de propietaris, entre altres.

6. Intervenció social

És la funció que el Departament realitzarà en l'àmbit social, i es tractarà de realitzar el seguiment social dels usuaris que resideixen als habitatges socials que són propietat de l'Ajuntament, les persones que es troben en règim precari, la realització del seu seguiment, visites domiciliàries, informes socials, entrevistes, coordinació amb el Departament de Benestar Social i amb altres agents socials de la ciutat.

Els serveis que realitza el Departament d'Habitatge són:

1. **Informació i assessorament**

1.1. Informació a la ciutadania en general dels recursos i de les prestacions econòmiques existents en matèria d'habitatge.

1.1.1 Recursos autonòmics en matèria d'habitatge.

- Habitatges socials de l'EVHA.

1.1.2. Ajudes econòmiques autonòmiques en matèria d'habitatge.

- Ajudes per al lloguer.
- Ajudes per al lloguer per a joves.
- Ajudes d'emergència habitacional.
- Qualsevol altra ajuda que pugui sorgir per circumstàncies puntuals.

1.1.3. Ajudes econòmiques nacionals en matèria d'habitatge.

2. **Gestió dels habitatges socials municipals**

2.1. Entrevista inicial

Després de la sol·licitud prèvia de cita personal amb el personal tècnic del Departament, es realitza una entrevista personal.

L'entrevista és la tècnica que més s'utilitza en Treball Social Individualitzat i està destinada a obtenir i proporcionar informació, estudiar si la demanda s'adequa al recurs, recollir dades per a l'avaluació.

El que es pretén és escoltar al ciutadà i intentar donar solució al problema plantejat per aquest, i en el seu cas realitzar una possible derivació. En la majoria de casos que es presenten al Departament, són persones que sol·liciten habitatges socials, ja siguin municipals o autonòmics.

2.2. Sol·licitud d'habitatge municipal

Mitjançant l'emplenament del model formalitzat de sol·licitud d'habitatges municipals.

2.3. Inscripció en el registre propi de sol·licitants d'habitatges socials municipals

2.4. Estudi personalitzat del cas

Mitjançant la coordinació amb el Departament de Benestar Social, es realitza un contrast de dades obtingudes a través de l'entrevista. Valoració de possibles situacions d'emergència, prioritzant les famílies amb major necessitat i que millor s'adeqüen a les característiques del recurs.

2.5. Adjudicació d'habitatges socials

L'adjudicació d'habitatges es pot realitzar per mitjà de dos procediments:

A. Per mitjà del **procediment d'urgència**:

L'habitatge d'emergència social constitueix un establiment residencial de caràcter temporal, destinat a acollir famílies que es troben en estat de necessitat social i/o risc d'exclusió, i facilitar la normalització de la seua convivència i el seu procés d'inserció social.

Les situacions que inclou per a poder accedir a un habitatge d'emergència són les següents:

- Pèrdua del seu habitatge habitual com a conseqüència de processos judicials o extrajudicials d'execució hipotecària, com un desnonament, o pel procediment de dació en pagament o negoci jurídic similar.
- Risc imminent de pèrdua d'habitatge per impossibilitat de fer front a les mensualitats de lloguer o hipoteca, i s'hagen esgotat infructuosament els procediments habituals de negociació del deute contret.
- Situacions de sobreocupació, conflictes greus de convivència, condicions d'habitabilitat deficientes, altres necessitats d'allotjament alternatiu en processos d'incorporació social.
- Persones víctimes de violència de gènere o violència domèstica o familiar, residents a Alcoi, la condició de les quals es justifique mitjançant una resolució judicial o un altre document que l'acredite.

- Privació d'habitatge per incendi no intencionat, moviments de terreny, vents huracanats o inundacions catastròfiques, que afecten unitats familiars mancades de mitjans necessaris, per la seua situació econòmica precària, per a solucionar el real·lotjament.
- Declaració de ruïna imminent que comporte l'enderrocament i desallotjament immediat de l'immoble afectat, quan estiga ocupat per unitats familiars els ingressos de les quals els impedisquen real·lotjar-se per altres mitjans.
- En el cas de persones o famílies en situació de risc social o vulnerabilitat especial, que es troben dins d'un programa específic gestionat per Benestar Social o per entitats socials sense ànim de lucre col·laboradores i que presenten una evolució favorable, sempre amb un informe previ dels Serveis Socials municipals.

B. Per mitjà de la **borsa municipal d'habitatges**

Habitatges socials municipals destinats a famílies o unitats de convivència que es troben en un estat de necessitat social i/o risc d'exclusió social, que necessiten un allotjament per a facilitar la normalització de la seua convivència i el seu procés d'inserció social.

Les situacions que inclou per a poder accedir a un habitatge:

- Real·lotjament de famílies o unitats de convivència per ruïna imminent de l'edifici on tingueren la residència habitual.
- Relacions familiars insostenibles per l'existència de maltractaments físics i/o psíquics.
- Desnonaments judicials.
- Altres supòsits excepcionals.

2.6. **Habitatges municipals d'emergències**

Habitatges municipals utilitzats únicament en cas de necessitat urgent. Recurs dirigit a famílies i unitats de convivència que requereixen un habitatge de manera urgent, i que no tenen possibilitat d'un altre recurs.

El temps d'estada serà de no més de sis mesos, encara que en cas de necessitat, es podria prorrogar tres mesos més.

2.7. Tràmits administratius lligats a la gestió i administració dels habitatges municipals: cobrament de rebuts de lloguer, gestió d'impagaments de lloguer i/o de subministraments, realització de decrets, atenció al públic, administració econòmica per a la realització de millores en els habitatges municipals, subrogacions d'habitatges, cessions, etc.

2.8. Estudi de canvis de règim de lloguer

Hi ha tres règims de lloguer:

- Precari: per circumstàncies eventuais la família o unitat de convivència en risc d'exclusió social no pot assumir el pagament d'un lloguer i se li cedeix l'habitatge de manera precària, i assumeixen únicament el pagament de subministraments pertanyents al seu habitatge.
- Mensual: pagament d'un lloguer mensual amb possibilitat de bonificar-lo, d'acord amb uns barems econòmics, establits i revisats anualment.
- Anuals: són els règims més antics actualment i paguen un lloguer únic anualment.

2.9. Bonificacions en el lloguer social

Gestionades per l'administratiu de gestió, es realitza sempre quan una família o unitat de convivència és adjudicatària d'habitatge municipal. Posteriorment són revisades anualment per a valorar novament les situacions econòmiques de cadascuna de les famílies o unitats de convivència que opten a aquesta mena de bonificacions socials en el lloguer.

Aquestes bonificacions econòmiques per al pagament del lloguer seran d'acord amb la capacitat econòmica i composició de la unitat familiar, així com de la quantia de la renda del lloguer.

Qualsevol família o unitat de convivència pot sol·licitar-ho davant un canvi en la seua situació personal o familiar, ja siga per pèrdua d'ocupació, finalització de prestació o subsidi, etc.

Per a sol·licitar la bonificació s'haurà d'adjuntar tota la documentació requerida dels sis mesos anteriors a la sol·licitud.

2.9. Manteniment i millora dels habitatges municipals

Per mitjà d'un informe tècnic realitzat prèviament per l'arquitecte del departament, es valoren les obres a realitzar en l'habitatge, ja siguen en qualitat de millora o de rehabilitació.

L'arquitecte gestiona la coordinació amb les empreses contractants per a la realització de les obres.

Hi haurà habitatges que pel seu mal estat de conservació, es decideix no reparar-los. Aquests habitatges, sobretot, se situen en edificis molt antics en què l'estat de les canonades, l'estructura i el sistema elèctric estan molt deteriorats, i es considera molt perillós viure allí. Per això, en molts casos, els habitatges es tapien per a evitar així l'ocupació il·legal d'aquestes.

Hi ha un altre tipus d'habitatges, en els quals l'estat d'aquest no es considera en mal estat, però es decideix de tapiar-lo per a evitar la seua ocupació il·legal, mitjançant la col·locació d'una porta blindada, i així, posteriorment, tenir-lo a disposició per a la seua reparació.

Les reparacions o rehabilitació es realitzaran sempre d'acord amb la partida econòmica disponible del Departament, destinada a aquests conceptes.

Serà l'administratiu de gestió qui controle, gestione i justifique totes les factures i despeses que ocasionen les reparacions i rehabilitacions.

2.10. Actualització i control del parc públic d'habitatges en propietat de l'Ajuntament d'Alcoi

3. Intervenció social en les famílies i/o unitats de convivència que determinen l'equip social del Departament d'Habitatge

- Coordinació diària de l'equip social del Departament juntament amb el responsable d'aquest.
- Realització de les visites domiciliàries que es creguen oportunes per a la realització adequada en l'exercici de les funcions bàsiques del treballador social.
- Coordinació amb el Departament de Benestar Social.
- Coordinació amb els agents socials de la ciutat: Càritas, Cruz Roja, i altres recursos que es creguen necessaris per a realitzar les intervencions i/o derivacions pertinents.

4. Coordinació amb altres departaments de l'Ajuntament d'Alcoi

- Coordinació amb l'ÀGORA en matèria d'ocupació/faena.
- Derivacions al programa "T'acompanyem" per a persones en risc d'exclusió social. Aprenentatge i guia en la utilització d'eines per a la recerca de treball.
- Coordinació amb la Policia Local: desnonaments, informe d'habitants, i desallotjaments immediats per a saber l'estat de l'habitatge.
- Departament de Recaptació, a través del qual podem realitzar un seguiment dels deutes contrets pels inquilins dels habitatges municipals, ja siguen de lloguer com qualsevol altre.
- Departament de Patrimoni: gestió de mobiliari urbà.
- Departament d'ITE: realització de la inspecció tècnica en aquells edificis que són propietat de l'Ajuntament.
- Departament d'Urbanisme: relacionat amb tots aquells conceptes que puguen veure's incorporats en matèria d'habitatge.
- Departament de Contractació: elaboració de plec de projectes d'intervenció social comunitària.
- Secretaria: signatura dels contractes de lloguer per a les persones adjudicatàries d'habitatges municipals.

5. Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl

- Realització de decrets d'urgència en la petició d'habitatges, per a les situacions que es consideren de necessitat urgent i l'Ajuntament no pot afrontar per no tenir el recurs.
- Recepció de queixes per part d'inquilins d'habitatges socials de l'EVHA: problemes de canonades, humitats, d'obra, etc., els quals l'entitat té la responsabilitat de reparar.
- Facilitar canals de comunicació de les persones inquilines i/o sol·licitants amb l'entitat.
- Actualització de la llista general de persones sol·licitants d'habitatges socials.
- Realització de sol·licituds d'habitatges socials per a facilitar l'accés a un habitatge digne a preus assequibles a aquells col·lectius que requereixen major protecció i que troben dificultats per a l'accés a un habitatge en condicions de mercat.
- Coordinació amb les persones responsables d'aquesta entitat, per a aconseguir solucionar problemes sorgits de la convivència veïnal.
- Comunicació d'avisos d'ocupacions il·legals d'habitatges.

6. Comunicació directa amb els responsables o presidents de les comunitats de veïns on es troben situats la major part d'habitatges municipals

- Realització de reunions de veïns amb l'objectiu d'intentar mitjançar en els conflictes veïnals més freqüents: sorolls, molèsties a una hora intempestiva, la neteja de l'escala, etc.
- Problemes d'impagaments en les quotes de la comunitat de veïns.
- L'Ajuntament aportarà la part econòmica proporcional en la realització d'obres o reparació en els edificis majoritàriament, on la majoria d'habitatges són municipals.

7. Orientació personalitzada de recerca de lloguer, per a aquelles persones amb dificultat d'accés al mercat de lloguer

8. Coordinació amb el Servei de Mediació i intervenció Socioeducativa, per a la millora de la convivència en zones vulnerables d'Alcoi

9. Protocol d'actuació davant un desnonament i detecció d'una possible situació de vulnerabilitat

- Realització dels tràmits oportuns per a la detecció de situacions de vulnerabilitat o no, ja siguen per impagaments de lloguer o d'hipoteca.

10. Protocol d'actuació davant l'ocupació il·legal d'habitatges municipals (vegeu annex en la memòria)

11. Anàlisi de dades i propostes de millora en el servei

12. Qualsevol altre servei designat al Departament d'acord amb les circumstàncies del moment

13. Elaboració de possibles projectes que impliquen noves fórmules habitacionals: *CO-HOUSING, housing first, etc.*

4. EQUIP TÈCNIC DEL DEPARTAMENT

El Departament d'Habitatge està compost per un equip multidisciplinari, el qual podem definir com un conjunt de persones, amb diferents formacions acadèmiques i experiències professionals, que operen en conjunt, durant un temps determinat, dedicats a resoldre un problema complex; és a dir, tenen un objectiu comú. Cada individu és conscient del seu paper i del paper dels altres, treballen en conjunt sota la direcció d'un coordinador.

Els avantatges que planteja treballar en forma d'equips poden ser:

- L'ampliació de perspectiva del treball i d'anàlisi. D'aquesta forma s'aconsegueixen resultats millors, ja que la qualitat del treball es veu incrementada gràcies a comptar amb professionals de disciplines diferents. De fet, les aportacions de cada integrant es complementen amb les dels altres i poden abordar qualsevol projecte o problema des d'una perspectiva integral.
- La presa de decisions és més fàcil: és important tenir en compte que, quan es tracta de solucionar un problema o de prendre una decisió important, disposar de diferents perspectives pot facilitar la presa de decisions, ja que es tenen arguments més complets. A més, aquestes perspectives diferents poden avançar possibles problemes o escenaris futurs.
- Informació més valuosa. Un altre gran avantatge dels equips multidisciplinaris o interdisciplinaris és que en cada interacció es pot generar molta més informació i, el més important, informació molt més valuosa de la que cadascun dels membres podria aportar de manera individual.
- Estalvi de temps i energia. Encara que en un primer moment el consum de temps i energia pot ser major, ja que cal establir llaços i tipus d'interaccions, debatre sobre punts de vista i arribar a acords, la veritat és que amb aquesta mena d'equips es redueixen el temps i l'energia gastats, entre altres coses perquè es reparteixen les tasques d'acord amb la disciplina i es poden preveure problemes futurs, als quals es poden proposar solucions amb una major antelació.
- Ruptura de les resistències i criteris preconcebuts

Finalment, trencar amb les resistències i els criteris preconcebuts, que moltes vegades impedeixen avançar.

En el Departament d'Habitatge es treballa de manera conjunta per a aproximar al ciutadà tot allò que fa referència a l'habitatge, s'hi gestionen recursos i es tramiten les possibles prestacions econòmiques del moment.

Els professionals que formen l'equip de treball del Departament són:

- Cap del departament
- Personal administratiu de gestió
- Arquitecte
- Treballadora social
- Educadora social
- Personal en pràctiques formatives de Tècnics en Integració Social.

PERFIL PROFESSIONAL DE LA TREBALLADORA SOCIAL

Abans de descriure el perfil del treballador social al Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, és important remarcar els antecedents que han pogut donar lloc a la inclusió d'aquesta figura professional en aquest Departament, per a entendre i per a tenir una visió globalitzada de treball social que realitza aquesta figura dins del camp de l'habitatge.

És important tenir en compte el canvi de paradigma que ha viscut l'habitatge arran de la crisi econòmica de 2008. L'esclat de la bombolla immobiliària és un dels motius de la crisi econòmica i afecta directament el model i els patrons per a entendre, accedir i procedir en l'habitatge. La crisi econòmica va portar amb ella mateixa un gran augment de l'atur. Com a conseqüència d'això, les persones aturades van deixar de pagar les quotes del préstec hipotecari, o bé la renda de lloguer.

En èpoques de crisis afloren necessitats socials en matèria d'habitatge que posen en risc el dret fonamental de qualsevol persona a un nivell de vida digna. Les situacions de vulnerabilitat que sovint impliquen dificultats d'accés i manteniment de l'habitatge, desnonaments, etc., interpel·len al conjunt de la societat i requereixen un acompanyament i una intervenció eficaç dels professionals de l'àmbit de l'acció social.

D'altra banda, i no menys important que la realitat social comentada anteriorment, és que la ciutat d'Alcoi té un gran nombre d'habitatges socials, uns propietat de l'Ajuntament d'Alcoi i uns altres són propietat de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl.

L'administració rep anualment moltes sol·licituds d'habitatges socials, tant d'uns com d'uns altres. Gestionar aquestes sol·licituds, realitzar el seguiment de les famílies adjudicatàries i prioritzar casos de necessitat urgent d'habitatge són uns dels motius pels quals sorgeix la necessitat d'implantar la figura del treballador social en aquest departament.

És des del treball social que s'ofereix una mirada tècnica i una valoració integral a l'anàlisi de les diferents realitats i situacions familiars, i no una mirada purament de gestió i de producció massiva d'informes, moltes vegades anomenats erròniament socials. Els treballadors socials són experts en l'anàlisi de la situació de les famílies i de les seues necessitats i de la interrelació i la interacció amb el medi, i, sobretot, treballen per a la detecció i la prevenció de situacions de risc.

Es considera que les persones que treballen com a treballadors socials han de tenir unes competències professionals que els són pròpies, unes segons les habilitats i coneixements de tipus tècnic i organitzatiu que han rebut mitjançant la formació, i altres competències de caràcter més transversal, que són comunes i transferibles a diferents contextos professionals, on les competències cognitives i emocionals adquireixen un pes específic.

S'entén per competències cognitives les capacitats i aptituds que la persona ha de tenir per a processar informació i obtenir resultats, mentre que les competències emocionals fan referència a les característiques, actituds o qualitats particularment significatives que una persona ha de tenir per a la bona realització de les seues activitats i responsabilitats professionals.

Per a aquest perfil professional es consideren capacitats adequades les següents:

- Destriar adequadament la idoneïtat d'un recurs o intervenció.
- Ser coherent amb la tasca professional, tenint en compte el projecte del servei.
- Fer formació continuada en relació amb la tasca professional.
- Respectar el codi deontològic de la professió.
- Prioritzar i organitzar-se les tasques que cal desenvolupar.
- Capacitat per a treballar individualment i en grup.
- Reflexionar i actuar des d'una visió global.
- Desenvolupar l'empatia per a comprendre millor l'altre.
- Ser objectiu i mantenir la distància professional adequada.
- Ser flexible: donar respostes immediates i intervenir en situacions imprevistes o noves.
- Saber activar i gestionar les capacitats personals.
- Mostrar-se obert a la crítica, tenir capacitat d'autocrítica.

- Capacitat de negociació, contenció i mediació.
- Tenir capacitat d'observació i escolta activa.
- Capacitat d'abstracció i anàlisi.
- Ser capaç de gestionar adequadament les emocions que provoca el mateix treball.
- Tenir una actitud lliure de prejudicis i estereotips.
- Capacitat de ser assertiu.
- Capacitat per a gestionar les emocions.

Funcions específiques del servei

- Informació, orientació i assessorament a les persones en relació amb els drets i els recursos municipals i de la Conselleria en matèria d'habitatge. Informació, tramitació i seguiment de sol·licituds d'habitatges socials municipals.
- Informació i tramitació de sol·licituds d'habitatges socials que són propietat de l'EVHA.
- Coordinació amb l'EVHA, a fi de mantenir una col·laboració en les situacions en les quals hi haja una problemàtica greu i urgent.
- Establiment de ponts de comunicació entre les persones adjudicatàries d'un habitatge social de l'EVHA, i entre la mateixa entitat.
- Atenció directa mitjançant l'entrevista personal, tot responant a l'atenció d'individus o grups que presenten o estan en risc de presentar problemes d'índole social.
- Informació d'ajudes econòmiques en matèria d'habitatge convocades per la Conselleria d'Habitatge:
 - Ajudes al lloguer d'habitatge.
 - Ajudes al lloguer per a joves.
 - Ajudes d'emergència habitacional.
- Coordinació amb el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament d'Alcoi per a determinar una línia d'intervenció social i objectius comuns en relació amb un grup poblacional, comunitat o cas en concret mitjançant l'aplicació de tècniques i / o recursos.
- Derivar i coordinar amb els Serveis Socials Bàsics situacions en les quals es valora que hi ha altres problemàtiques, a més de la d'habitatge.
- Realització d'estudis i diagnòstics socials de les situacions de risc d'exclusió residencial ateses al Departament.
- Coordinació i col·laboració amb els agents socials de la ciutat per a unificar criteris d'intervenció en aquelles persones i / o famílies que ho necessiten.
- Funció d'avaluació i de contrastació dels resultats obtinguts en les diferents actuacions, en relació amb els objectius proposats, tenint en compte tècniques, mitjans i temps emprats.
- Funció preventiva a través d'actuacions sobre les causes que generen problemàtiques individuals o col·lectives, derivades de la pèrdua de l'habitatge o per

dificultats en el pagament del lloguer o de la hipoteca, per tràmits judicials de desnonaments, etc.

- Funció de mediació en la qual el treballador / la treballadora social actua com a catalitzador, i possibilita la unió de les parts implicades en el conflicte amb la finalitat de possibilitar amb la seua intervenció que siguin els mateixos interessats o comunitats de veïns els que aconseguen la resolució d'aquest.

PERFIL PROFESSIONAL TIS (TÈCNICA EN INTEGRACIÓ SOCIAL)

El Departament d'Habitatge atén anualment un gran nombre de peticions ciutadanes, ja siguin d'índole informativa, en què sol·liciten assessorament en processos de desnonaments, de problemes veïnals, impagaments en el lloguer o realitzant sol·licituds d'habitatges socials, etc.

Molts d'aquests problemes requereixen la intervenció d'un equip multidisciplinari, per la complexitat d'algunes sol·licituds i problemàtiques en les quals s'intervé. L'equip multidisciplinari està format per un conjunt de persones, amb diferents formacions acadèmiques i experiències professionals, que operen en conjunt, durant un temps determinat, dedicats a resoldre un problema complex; és a dir, tenen un objectiu comú. Cada individu és conscient del seu paper i del paper dels altres, treballen en conjunt sota la direcció d'un coordinador.

L'any 2018 s'estableix una col·laboració entre el CIP FP Batoi i el Departament d'Habitatge de l'Ajuntament amb la finalitat d'establir una relació formativo-professional. Aquesta relació està basada a oferir el Departament d'Habitatge un lloc professional per al desenvolupament de les pràctiques formatives de l'últim any del Grau. Com a resultat, era la formació professional d'aquest alumnat a través de les atencions i el treball realitzat al Departament i l'aplicació pràctica de la formació teòrica apresada fins al moment en el cicle formatiu.

Entre professionals del Departament i del CIP FP Batoi s'establia setmanalment una coordinació per al bon desenvolupament de les pràctiques formatives.

Per a entendre millor la figura professional del tècnic d'integració social és fonamental tenir clar el concepte d'integració social, el qual podem definir com qualsevol procés dinàmic i multifuncional que possibilita a les persones que es troben en un sistema marginal a participar en el nivell mínim del benestar social i vital aconseguit en un país determinat. És la manera d'ajudar les persones a formar part d'un grup social. L'integrador social o integradora social, com a figura professional dins d'un equip

interdisciplinari, és el que desenvolupa accions per a detectar les necessitats i prevenir o millorar situacions de persones en risc d'exclusió social.

La tècnica o el tècnic d'Integració Social (TIS) és una/un professional que col·labora en el desenvolupament d'habilitats socials i d'autonomia personal en persones que es troben en situació de risc, intervé directament amb les persones, les seues famílies i els agents socials. Es tracta d'un/a professional caracteritzat per la seua polivalència en les seues funcions, així com per la intervenció directa amb les persones, i actua des d'una perspectiva social.

La finalitat d'un integrador social és demostrar l'impacte positiu que pot causar dins d'una societat, comunitat, nucli familiar o perspectiva social, el fet d'interaccionar amb col·lectius en risc d'exclusió o marginalitat; i els ofereix eines, suport i oportunitats per a potenciar el desenvolupament de la mateixa autonomia i reconeixement social.

Les funcions que pot realitzar:

- Informar la població de les ajudes i prestacions que ofereixen els serveis socials.
- Observar i avaluar context i comportaments dels col·lectius que es troben en situació d'exclusió social.
- Atendre i intervenir en les persones o col·lectius responent a les necessitats socials dels individus vulnerables a la marginalitat i l'exclusió social.
- Planificar i dur a terme programes d'inclusió utilitzant la metodologia adequada segons el col·lectiu.
- Fomentar i garantir les relacions de convivència.
- Promoure i garantir la inclusió dins de la realitat social proporcionant els recursos disponibles.
- Aconseguir una igualtat social i legitimitat pública.

Per a arribar a les finalitats esmentades, l'integrador haurà d'incidir en els aspectes següents, que representen els riscos que poden portar a una situació de marginalitat i / o exclusió social:

- Economia: Disposar d'uns ingressos baixos que dificulten les possibilitats per a accedir a la renda.
- Dret de ciutadania: No tenir accés als drets ciutadans. En alguns casos es depén de la relació familiar per a accedir als drets de ciutadania.
- Minories ètniques: pertànyer a un col·lectiu ètnic estigmatitzat.
- Formació: Tenir un baix nivell formatiu, no tenir accés i possibilitat per a competir dins del mercat laboral.

- Àmbit laboral: Baixa qualificació de les ofertes de treball en mercats no regulats, condicions laborals precàries, trajectòries laborals intermitents, tenir una edat no preferent per al mercat laboral, desigualtats salarials.
- Familiars: Responsabilitat desigual en la cura de persones dependents. Dificultats per a accedir a les ajudes socials. Pertànyer a un model de família diferent de l'hegemònic. Fer faenes poc valorades.
- Habitatge: Dificultats per a obtenir i mantenir un habitatge digne, viure en barris marginals (guetos) o zones degradades.
- Salut: Dificultats d'accés als recursos i en la comunicació amb els serveis sanitaris.
- Oci i societat: No gaudir de la possibilitat per a accedir a espais d'oci i relacions socials. Els col·lectius estigmatitzats poden tenir dificultats a l'hora de relacionar-se en l'activació dels recursos personals que faciliten la integració social.

Les competències professionals:

1. Elaborar projectes d'integració social aplicant la normativa legal vigent i incorporant la perspectiva de gènere.
2. Dirigir la implementació de projectes d'integració social coordinant les actuacions necessàries per a dur-les a terme i supervisant la realització de les activitats amb criteris de qualitat.
3. Realitzar actuacions administratives associades al desenvolupament del projecte, aplicant les tecnologies de la informació i la comunicació per a gestionar la documentació generada.
4. Programar activitats d'integració social aplicant els recursos i estratègies metodològiques més adequades.
5. Dissenyar i implementar actuacions per a prevenir la violència domèstica, avaluant el desenvolupament d'aquestes.
6. Dissenyar activitats d'atenció a les necessitats físiques i psicosocials d'acord amb les característiques dels usuaris i del context, controlant i avaluant el desenvolupament d'aquestes.
7. Organitzar les activitats de suport a la gestió domèstica d'acord amb les característiques de la unitat de convivència, controlant i avaluant el desenvolupament d'aquestes.
8. Organitzar i implementar activitats de suport psicosocial mostrant una actitud respectuosa amb la intimitat de les persones i avaluant el desenvolupament d'aquestes.
9. Organitzar i implementar activitats d'entrenament en habilitats d'autonomia personal i social, avaluant els resultats aconseguits.
10. Organitzar i implementar programes d'inserció laboral i ocupacional, avaluant el desenvolupament d'aquests i el seu ajust a l'itinerari prefixat.

11. Entrenar en habilitats de comunicació fent ús de sistemes alternatius o augmentatius i motivant les persones usuàries en la utilització d'aquests.
12. Fer tasques de mediació entre persones i grups aplicant tècniques participatives i de gestió de conflictes de manera eficient.
13. Mantenir relacions fluides amb els usuaris i les seues famílies, membres del grup de treball i altres professionals, mostrant habilitats socials i aportant solucions als conflictes que sorgisquen.
14. Adaptar-se a les noves situacions laborals, mantenint actualitzats els coneixements científics, tècnics i tecnològics relatius al seu entorn professional, gestionant la seua formació i els recursos existents en l'aprenentatge al llarg de la vida i utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
15. Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seua competència, amb creativitat, innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.
16. Organitzar i coordinar equips de treball, supervisant el desenvolupament d'aquest, amb responsabilitat, mantenint relacions fluides i assumint el lideratge, així com aportant solucions als conflictes grupals que es presenten.
17. Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seua responsabilitat utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats, i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.
18. Generar entorns segurs en el desenvolupament del seu treball i el del seu equip, supervisant i aplicant els procediments de prevenció de riscos laborals i ambientals d'acord amb el que s'estableix en la normativa i els objectius de l'empresa.
19. Supervisar i aplicar procediments de gestió de qualitat, d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.
20. Realitzar la gestió bàsica per a la creació i funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en la seua activitat professional amb sentit de la responsabilitat social.
21. Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seua activitat professional, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

PERFIL EDUCADOR/A SOCIAL

Les funcions de qualsevol persona professional estan sotmeses a la mateixa evolució de la societat en la qual exerceix la seua activitat, així com la demanda constant de noves prestacions. Per tant, la figura de l'educador social s'entén com algú de vàlida aplicació a qualsevol realitat sociocomunitària, apareixent tant en àmbits "normalitzats" com exclosos, ajudant els subjectes de la intervenció a desenvolupar-se

de manera sana i independent, modificant determinades situacions d'índole social i personal, a través d'estratègies educatives, i exercint una funció social de manera que s'establisca l'atenció davant les diferents necessitats, prioritzant, sobretot, en els seus processos d'intervenció, perspectives pedagògiques.

Centrant-nos en el Departament d'Habitatge, la figura de l'educador social hi realitza diverses funcions. En primer lloc, perquè es complisca qualsevol procediment d'intervenció social, és necessari un treball en xarxa, així com la coordinació i col·laboració amb les altres persones professionals de l'equip social del Departament (treballadores socials), i amb els diferents serveis amb els quals s'intervé (Serveis Socials, serveis d'orientació laboral i formativa, com són NovaTerra i T'Acompanyem; Càrites, la Creu Roja, etc.).

En segon lloc, és necessària la realització d'un acompanyament integral i individualitzat a cadascuna de les persones usuàries, així com una cohesió social entre els diferents membres que formen les unitats de convivència, per a millorar, així, els vincles entre aquests, tant a l'inici de la intervenció com durant el seu procés fins al final, per a tractar d'establir un entorn de confiança que permeti a les persones usuàries tenir un professional de referència al qual poder acudir davant de qualsevol situació o circumstància. Els acompanyaments més habituals es realitzen en l'àmbit laboral, derivant la persona als diferents serveis d'inclusió laboral, amb l'objectiu que la persona en edat legal de treballar obtinga una ocupació estable que li permeti aconseguir uns ingressos mínims i amb això desenvolupar la seua pròpia autonomia; orientació formativa, oferint informació i derivant a diferents serveis, per a la realització de cursos o cicles formatius destinats a joves que no volen treballar; una supervisió, ajuda i acompanyament en la gestió econòmica, per a aquelles unitats familiars que no realitzen un ús adequat dels seus ingressos econòmics; així com un seguiment en la convivència familiar, de manera que s'establisca una cohesió dels vincles i s'estrenyen les relacions entre els seus membres.

Una altra de les activitats que es realitzen és la visita domiciliària a l'habitatge adjudicat, de manera que permeti establir un seguiment de l'estat de l'habitatge, i garantir el compliment dels objectius i requisits establits prèviament. El seguiment habitual consisteix en la supervisió de les tasques domèstiques, el manteniment i la higiene a la llar, la supervisió d'animals domèstics, en cas d'haver-ne, control dels aliments, i l'establiment d'una bona convivència veïnal, així com la programació d'activitats participatives i d'implicació de les unitats familiars en el bon ús dels habitatges municipals, espais comuns i fomentar una convivència respectuosa. Aquest seguiment es realitzarà de forma ajustada en el temps i en la intensitat, d'acord amb les necessitats i de la resposta obtinguda per part de la unitat de convivència.

A més, és necessari aplicar tècniques participatives i de gestió de conflictes de manera eficient davant les possibles situacions de conflictes veïnals i sociocomunitaris que pogueren sorgir, promovent així la solidaritat i el respecte; i dissenyar activitats de sensibilització sobre el dret subjectiu a l'habitatge i de conscienciació del valor d'aquest com a recurs públic.

PERFIL DE L'ADMINISTRATIU/IVA DE GESTIÓ

El Departament d'Habitatge formava part del Departament de Patrimoni i Habitatge. El personal d'aquest Departament era exclusivament administratiu, i es recorria als Serveis Socials a l'hora de fer el seguiment dels usuaris, així com de l'emissió dels informes que foren necessaris.

Amb l'ampliació del personal i la creació posterior del Departament d'Habitatge, se'l va dotar de treballadora/es social/als i educadora, la qual cosa ha aconseguit que el seguiment de les famílies usuàries dels habitatges socials de l'Ajuntament d'Alcoi, així com dels sol·licitants, siga més àgil, personal i efectiu.

A més, el Departament sol·licita informes a la Unitat Tècnica de Patrimoni i Urbanisme, per a allò que fa referència a valoracions de reparacions, preus de lloguer dels habitatges, conformitat d'obres executades, etc.

Centrant-nos exclusivament en les funcions de l'administratiu de gestió, podríem enumerar les següents:

- Tramitació de les sol·licituds rebudes.
- Gestió dels expedients d'atorgament i recuperació dels habitatges municipals.
- Creació de les remeses de lloguer (mensuals i anuals).
- Pagament de les despeses de comunitat dels habitatges no ocupats.
- Sol·licitar informes i, si és el cas, contractació de les obres per al manteniment dels habitatges.
- Anualment, sol·licitar la documentació necessària per a la tramitació de la reducció de l'import del lloguer d'aquells inquilins amb dret a això, per la seua situació econòmica i personal.
- Seguiment dels rebuts pendents de pagament.
- Comunicació amb l'EVha.
- Gestionar les diferents partides pressupostàries, així com mantenir informats de la seua situació el tècnic d'Administració General i la regidora delegada del Departament, perquè en prenguen coneixement i possibles ajustos de cara a exercicis posteriors.

- Realitzar les diferents fases comptables per al pagament de factures per les obres realitzades i altres conceptes.
- Gestió dels fons de caixa fixa.
- Enviament del correu generat en el Departament.
- Arxivament d'expedients i manteniment d'aquests.
- Tràmits amb Iberdrola i Aqualia.
- Atenció telefònica i personal.

5. USUARIS D'HABITATGE MUNICIPAL, PERFILS I TIPUS DE CONTRACTE LLOGUER: PRECARI/MENSUAL/ANUAL

L'habitatge és un bé imprescindible amb el qual es compleixen un conjunt de necessitats socials, a través de les quals es plasmen i desenvolupen els processos d'integració i normalització en el si de cada societat, la qual cosa possibilita la satisfacció d'unes determinades exigències humanes i el desenvolupament de la persona, família o unitat de convivència. És per això que els poders públics valencians han d'adoptar les mesures adequades per a garantir l'accés, ús i gaudi d'un habitatge digne per part de les unitats familiars i les persones, d'acord amb les necessitats i les seues característiques socioeconòmiques i culturals.

D'acord amb el marc legislatiu, el dret a un habitatge digne i adequat està reconegut en l'article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans de 1948 i en la Carta Social Europea de 1961. A Espanya, el dret a l'habitatge s'estableix en l'article 47 de la Constitució Espanyola.

Les Corts Valencianes expressen la seua voluntat que l'habitatge digne siga considerat no com un mer principi rector de les polítiques públiques, sinó com un vertader "dret fonamental".

La forma de les llars ha tingut canvis molt importants en els últims anys, per la qual cosa, actualment l'heterogeneïtat constitueix la seua característica més destacable. S'ha produït una disminució generalitzada de la grandària de la família, així com un creixement del nombre de llars individuals, incidint tots dos factors sobre la demanda en dos aspectes: l'augment del nombre d'habitatges demandats i la seua dimensió de menor grandària.

Aquesta demanda procedeix, fonamentalment, de joves en edat d'emancipació, famílies amb escassos recursos econòmics, immigrants, llars amb famílies monoparentals i persones jubilades de tercera edat.

La notable pujada de preus ha provocat que les dificultats d'accés a l'habitatge que ja tenien alguns grups socials es multipliquen, i impedeix a un gran nombre de ciutadans accedir a aquests i fer efectiu el seu dret constitucional a un habitatge digne.

És per això que l'Ajuntament d'Alcoi posseeix uns determinats habitatges municipals destinats a aquelles persones o famílies amb dificultats d'accés a aquest, amb la finalitat de superar els reptes residencials actuals en els col·lectius més vulnerables, per a promoure d'aquesta manera la inclusió residencial i millorar la qualitat de vida i l'autonomia de les persones.

Per a poder accedir a aquests habitatges municipals, es realitza un programa de Borsa d'Habitatge, esmentat anteriorment, i, seguint uns criteris de baremació, s'adjudica a persones, famílies o unitats de convivència.

Qualsevol persona serà titular del dret a accedir a un habitatge municipal en condicions d'igualtat, dignitat i privacitat. Aquelles que aconseguisquen ser adjudicatàries d'aquest, hauran d'intervenir en els òrgans de participació existents, participar en l'elaboració dels processos d'intervenció social que els afecten i en la presa de decisions relatives a ells, de manera que s'establisca un procés de millora, autonomia personal i inclusió social; intervenir en els òrgans de participació existents, així com la realització de suggeriments i reclamacions, si és el cas.

A més, hauran d'adoptar una conducta basada en el respecte tant a les persones professionals com a la resta de les persones usuàries; assumir i complir la responsabilitat que li correspon en el seu procés d'intervenció social, especialment quan implique persones amb menors a càrrec seu.

Atenció i intervenció de les persones usuàries d'habitatge municipal

Les persones usuàries d'habitatge municipal posseeixen un perfil diferencial, amb característiques similars, i la seua necessitat principal és l'obtenció d'un habitatge municipal, per la situació de vulnerabilitat socioeconòmica que presenten, i com a conseqüència, la dificultat generada per a poder accedir a aquest pels seus mitjans propis. És per això que, una vegada adquirit l'habitatge, les persones usuàries han de sotmetre's a un seguiment i a una atenció per part de l'equip social i administratiu del Departament, basada principalment en una atenció integrada i individualitzada, de manera que es puguem observar els progressos, el compliment dels objectius plantejats, o, en cas contrari, per a tractar que es duguen a terme.

El Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi atén un total de 96 unitats familiars o de convivència, diferenciades segons el règim de lloguer, de manera que s'atenga, de manera personal i integral, d'acord amb les necessitats de la persona, família o unitat de convivència. Per tant, es diferencia entre:

- **Usuaris en règim precari de lloguer:** aquestes persones disposen d'uns ingressos econòmics molt baixos; per tant, s'entén que tots els diners que perceben els invertiran en aquells serveis que els permeten subsistir, com són els béns de primera necessitat. Aquestes persones no paguen quota de lloguer i únicament contribueixen a les despeses de subministraments (aigua, llum, comunitat, si escau, i brossa).
- **Usuaris en règim anual de lloguer:** aquest grup es caracteritza principalment per aquelles persones majors que perceben un ingrés regular basat en pensions principalment, de tipus intermedi o baix, per la qual cosa paguen un lloguer, encara que aquest és bastant reduït.
- **Usuaris en règim mensual de lloguer:** ací trobem aquelles persones, famílies o unitats de convivència amb uns ingressos estables, que poden pagar un lloguer més elevat, en comparació amb els dos grups anteriors. Són, a més, els usuaris que més abunden al Departament.
- **Usuaris d'habitatge d'emergència:** els habitatges d'emergència es proporcionen com un recurs temporal, davant situacions d'extrema i immediata necessitat i urgència, proporcionats per un temps aproximat de 6 mesos. Durant aquest temps es pretén que les persones, famílies o unitats de convivència que residisquen en aquests habitatges, aconseguisquen, amb l'ajuda conjunta d'altres serveis, emancipar-se i aconseguir un habitatge estable en el qual poder residir.

Cal tenir en compte que l'adjudicació d'un habitatge municipal se cedeix com un recurs temporal, ja que el que es pretén i s'espera és que la unitat de convivència o familiar pugui, després del temps establert (dos anys, prorrogables a un més), haja pogut adquirir els mitjans personals, socials i econòmics suficients que els permeten l'accés a la independència necessària per a abandonar aquest habitatge municipal i així deixar de dependre d'un organisme públic, com és en aquest cas l'Ajuntament d'Alcoi.

Durant el temps esmentat, en el qual la unitat de convivència es troba en l'habitatge municipal, les persones professionals del Departament d'Habitatge duren a terme una atenció i un seguiment amb cadascuna de les persones usuàries.

Per a això, el que es realitza, en primer lloc, és un Pla Personalitzat d'Intervenció. Es tracta d'un instrument bàsic que des del centre es proposa i s'utilitza per a recollir les informacions, valoracions, objectius, propostes d'intervenció, suports i recomanacions, perquè la persona adquireixca el major grau d'autogestió sobre la seua vida quotidiana al

llarg del procés d'atenció; i que, al seu torn, requereix de la participació de cadascun dels membres de la unitat, per a millorar la seua qualitat de vida i fer que aquest projecte pugua funcionar adequadament. Dins del Pla Personalitzat d'Intervenció, s'exposen les àrees que cal treballar amb cadascun dels membres de la unitat convivencial. Aquestes àrees se solen correspondre amb:

- Neteja i manteniment de la llar, així com respectar les normes de convivència i utilitzar adequadament l'immoble, i tenir cura tant l'habitatge com dels espais comuns amb les condicions d'ús i conservació degudes.
- Cerca activa des del punt de vista formatiu i laboral, per a totes les persones en edat legal de treballar, que es troben en situació de desocupació.
- Col·laboració amb altres serveis i recursos als quals es derive des del Departament d'Habitatge o des de l'Àrea de Benestar de Serveis Socials.
- Seguiment de les persones menors d'edat, en cas que n'hi haja; i fer una comprovació contínua de l'escolarització dels menors i de la seua assistència, de manera que s'evite un possible absentisme escolar; així com protegir-los i atendre'ls davant possibles situacions de risc i detectar i actuar davant situacions de desprotecció.
- Salut (física, emocional, funcional i cognitiva), així com la realització i comprovació d'un seguiment mèdic, en cas que hi haja persones majors o persones amb malalties.
- Permetre la realització de visites domiciliàries de les persones professionals del Departament. D'aquesta forma es pot contrastar i comprovar si els membres de la unitat familiar o convivencial estan complint els objectius proposats prèviament en aquest Pla.

L'equip social del Departament d'Habitatge farà lliurament d'aquest, i informará les persones usuàries del seu funcionament, objectius i del seu compliment respectivament com a requisit fonamental, entre altres, de l'adjudicació de l'habitatge; de la còpia del qual disposaran per escrit i en un format accessible.

En segon lloc, es realitza un seguiment temporal dels usuaris d'habitatge, bé mitjançant contacte telefònic, com personant-se al Departament en cas de problemes personals o per a la realització de tràmits i reparacions; i realitzant visites domiciliàries als habitatges adjudicats.

Les visites domiciliàries es realitzaran amb certa periodicitat per part de l'equip social del Departament, ateses les necessitats de cadascuna de les unitats familiars o de convivència, i es realitzaran, per tant, de forma més seguida o diferenciada en el temps d'acord amb aquestes necessitats.

L'objectiu d'aquestes visites és assegurar un manteniment de les tasques de la llar, la neteja, així com de la infraestructura i els seus elements respectius. A més, es plantegen

els possibles conflictes que puguen sorgir en la convivència, tant intrafamiliar com veïnal, i proporcionar-los una sèrie de pautes que permeten millorar la cohesió en les relacions i una millor convivència en tots els àmbits.

En tercer lloc, i en concordança amb altres serveis, atesa la finalitat principal a l'hora de l'adjudicació d'habitatge, és a dir, que la família aconseguisca una independència, autonomia i emancipació pròpia, l'equip social ajudarà a totes aquelles persones que es troben aturades en edat legal de treballar, perquè troben una ocupació o realitzen una recerca activa. Per a això, se'ls deriva als serveis específics en la matèria, i es manté un contacte amb les persones professionals d'aquestes entitats per a assegurar el compliment de les obligacions dels usuaris.

El deficient o nul manteniment que l'inquilí o la inquilina li dona al seu habitatge és una altra font de conflictes que afecta la convivència veïnal. Ens referim a situacions com el fet de no mantenir l'habitatge en un estat òptim que al final acaba afectant terceres persones. A més, també s'observen crispacions veïnals, sobretot referent al pagament de la comunitat. És per això que l'equip social del Departament d'habitatge també atén aquelles comunitats de veïns en les quals conviuen els seus inquilins municipals, de manera que s'aborden les situacions de conflicte i es proposen solucions, amb la finalitat de mantenir una comunitat veïnal civilitzada, en la qual tots actuen amb responsabilitat enfront d'aquesta, des del respecte.

En resum, el que es pretén és una satisfacció de la persona sobre el seu habitatge i l'ambient veïnal, així com de l'entorn en el qual viu, durant el període de temps en el qual se li adjudica aquest habitatge, i aconseguir, a més, una emancipació que els permeta obtenir un habitatge propi en la qual poder realitzar les seues vides de manera independent, amb els suports econòmics suficients i amb totes les llibertats.

6. PERFILS I ESTADÍSTIQUES SOBRE PERSONES DEMANDANTS D'HABITATGE MUNICIPAL

Les persones que acudeixen al Departament d'Habitatge d'Alcoi solen trobar-se en risc d'exclusió o exclusió social.

El concepte d'exclusió social és entés com la ruptura de la persona amb els llaços socials per la falta de recursos. Aquest concepte fa referència als sectors desafavorits i afectats pels problemes socials com la desocupació, la falta d'habitatge, canvis en l'estructura familiar, situacions de drogodependència, etc. Per tot això, les polítiques de Benestar Social intenten donar resposta a les necessitats de cada persona i donar recursos per a la inserció en la societat i el desenvolupament humà.

El Departament d'Habitatge d'Alcoi intenta per mitjà del recurs d'habitatges socials i l'acompanyament de l'equip professional evitar que la persona i/o unitat de convivència caiga en l'exclusió social anomenada anteriorment, perquè l'habitatge és una de les àrees més fonamentals per al desenvolupament humà i és que a partir d'aquest es poden treballar tots els altres aspectes per a la inserció social.

El dret a l'allotjament és reconegut en importants documents internacionals com:

- La Declaració Universal dels Drets Humans. Art. 25: *"Tota persona té dret a un nivell de vida adequat que li assegure, així com a la seua família, la salut i el benestar, i especialment l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris. Té, així mateix, dret a les assegurances en cas de desocupació, malaltia, invalidesa, viduïtat, vellesa o altres casos de pèrdua dels seus mitjans de subsistència per circumstàncies independents de la seua voluntat"*.
- Convenció Internacional sobre els Drets Econòmics, Socials i Culturals. Art. 11.1. *"Els estats parts en aquest Pacte reconeixen el dret de qualsevol persona a un nivell de vida adequat per a ella i la seua família, fins i tot alimentació, vestit i habitatge adequats, i a una millora contínua de les condicions d'existència. Els estats parts prendran mesures apropiades per a assegurar l'efectivitat d'aquest dret, reconeixent amb aquesta finalitat la importància essencial de la cooperació internacional fundada en el lliure consentiment"*.
- Convenció sobre els Drets de la Infància. Art. 27. 3. *"Els Estats Parts, d'acord amb les condicions nacionals i conformement als seus mitjans, adoptaran mesures apropiades per a ajudar els pares i altres persones responsables del xiquet a donar efectivitat a aquest dret i, en cas necessari, proporcionaran assistència material i programes de suport, particularment respecte de la nutrició, el vestuari i l'habitatge"*.
- Conferència Hàbitat de les Nacions Unides (Istanbul, 1996).
- Constitució Espanyola. Art. 47. *"Tots els espanyols tenen dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat. Els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per a fer efectiu aquest dret, regulant la utilització del sòl d'acord amb l'interés general per a impedir l'especulació. La comunitat participarà en les plusvàlues que genere l'acció urbanística dels ens públics"*.
- Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (Niça, 2000) Art. 34.3. *"Amb la finalitat de combatre l'exclusió social i la pobresa, la Unió reconeix i respecta el dret a una ajuda social i a una ajuda d'habitatge per a garantir una existència digna a tots aquells que no disposen de recursos suficients, segons les modalitats establides pel Dret comunitari i les legislacions i pràctiques nacionals"*.

Per tot això, el Departament d'Habitatge d'Alcoi disposa d'habitatges socials distribuïts per tot el municipi per a facilitar el dret d'accés, ús i gaudi d'un habitatge adequat a les necessitats de cada unitat familiar. Aquests habitatges estan destinats a la integració

social atenent les necessitats d'allotjament i, d'altra banda, el seguiment, orientació i suport per part de l'equip professional per a la inserció social de cada persona.

Un dels recursos de què disposa el Departament d'Habitatge d'Alcoi és l'atenció a cada persona amb alguna classe de necessitat en qüestió d'habitatge. Per a això, se'ls realitza una primera entrevista i, a partir d'ací, una orientació als recursos que s'adapten millor a la situació.

Per a millorar els recursos i adaptar-los a la població segons el temps i les característiques/necessitats que mostra cada persona després de les entrevistes, es realitza un seguiment i una valoració del perfil per mitjà de la distribució en diferents àrees com són:

1. El sexe
2. L'edat
3. Unitat de convivència
4. Víctima de violència de gènere
5. Família monoparental
6. Pensió no contributiva
7. Pensió contributiva
8. Ajuda social
9. Renda Valenciana Inclusió (RVI)
10. Economia submergida
11. Contractats
12. Per davall de l'IPREM
13. Discapacitat
14. Règim d'habitatge

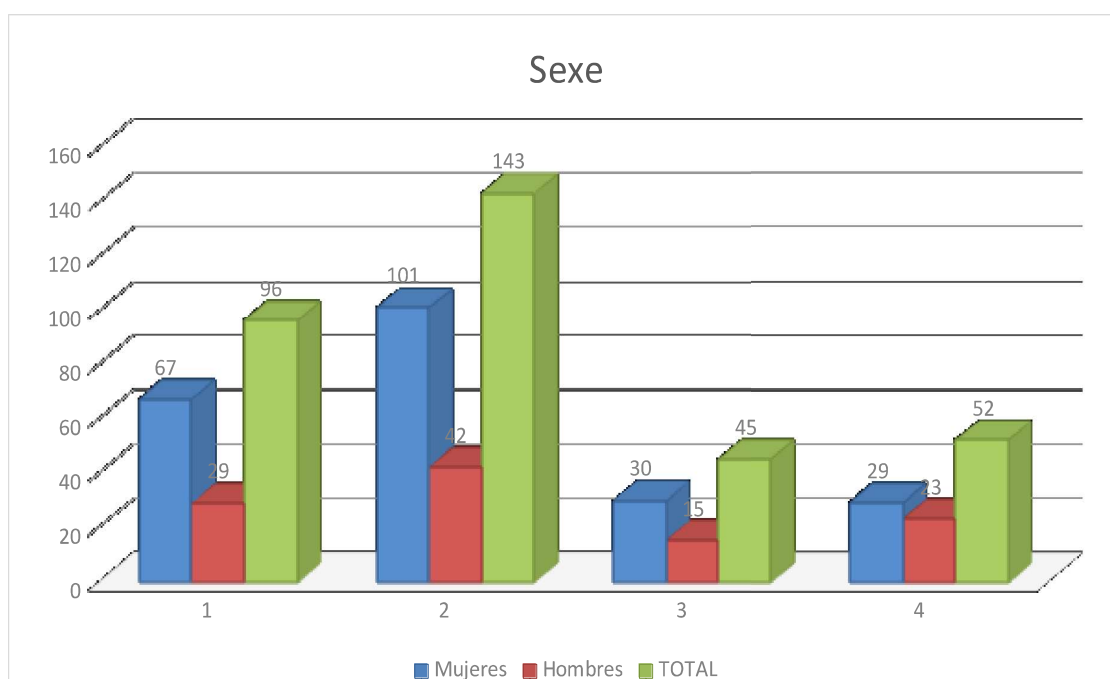
Després d'obtenir totes les dades necessàries, s'analitzen i es realitza un informe d'estadístiques per a comprovar el perfil de major vulnerabilitat actual i anar adaptant els diferents recursos de què disposa el Departament.

En la Taula que mostrem a continuació, s'obté tota la informació aportada des de l'any 2017 fins a l'any 2020 (mesos gener-febrer) on podrem observar el nombre d'atencions realitzades, el nombre de persones en les diferents àrees i els percentatges. Seguidament, realitzarem una anàlisi de la classe de necessitats de cada moment i el tipus de perfil.

Seguidament, analitzarem per mitjà de la taula i els gràfics que es presenten a continuació el tipus de perfil segons el moment de les atencions realitzades.

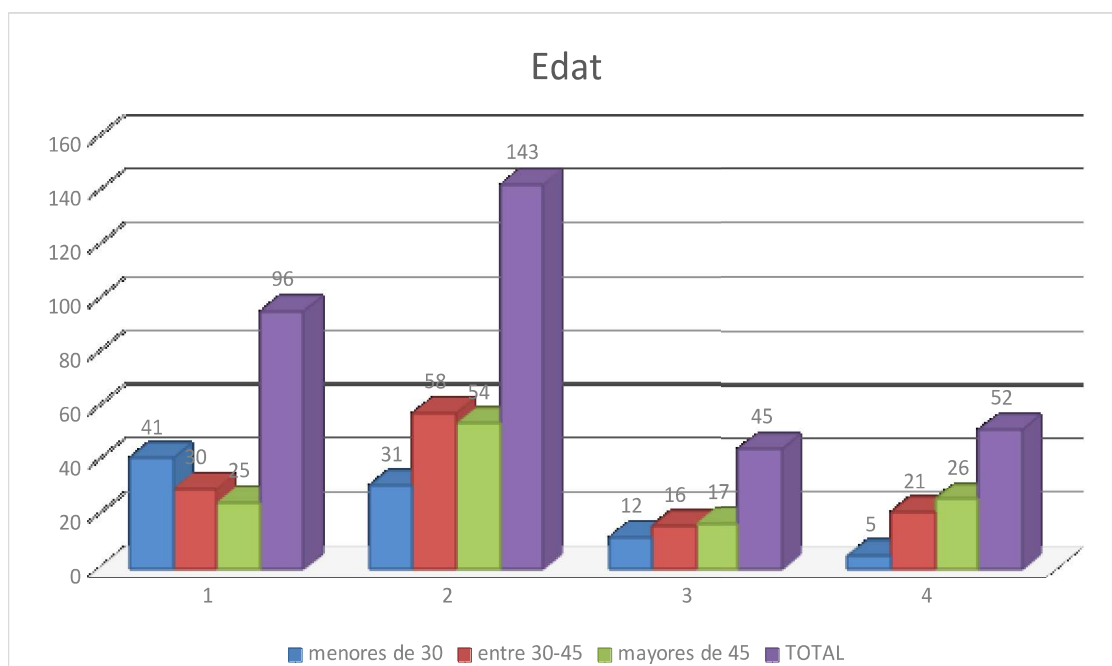
NOMBRE EN GRÀFICS	DESCRIPCIÓ
1	Atencions realitzades l'any 2017-2018 (Total: 96 atencions)
2	Atencions realitzades l'any 2019 gener-octubre (Total: 143 atencions)
3	Atencions realitzades l'any 2019 novembre-desembre (Total: 45 atencions)
4	Atencions realitzades l'any 2020 gener-febrer (Total: 52 atencions)

Taula 1: Sexe



Com s'hi pot observar, el major nombre de sol·licituds per a habitatges municipals són per mitjà de les dones. Això es pot deure als estereotips que es continuen tenint sobre sol·licitar ajudes socials que fan que els homes no desitgen acudir-hi o, fins i tot, en altres casos per a poder empoderar la dona. No obstant això, segons va passant el temps, es pot apreciar el creixement de demanda per mitjà dels homes, encara que la majoritària continua sent per mitjà de les dones.

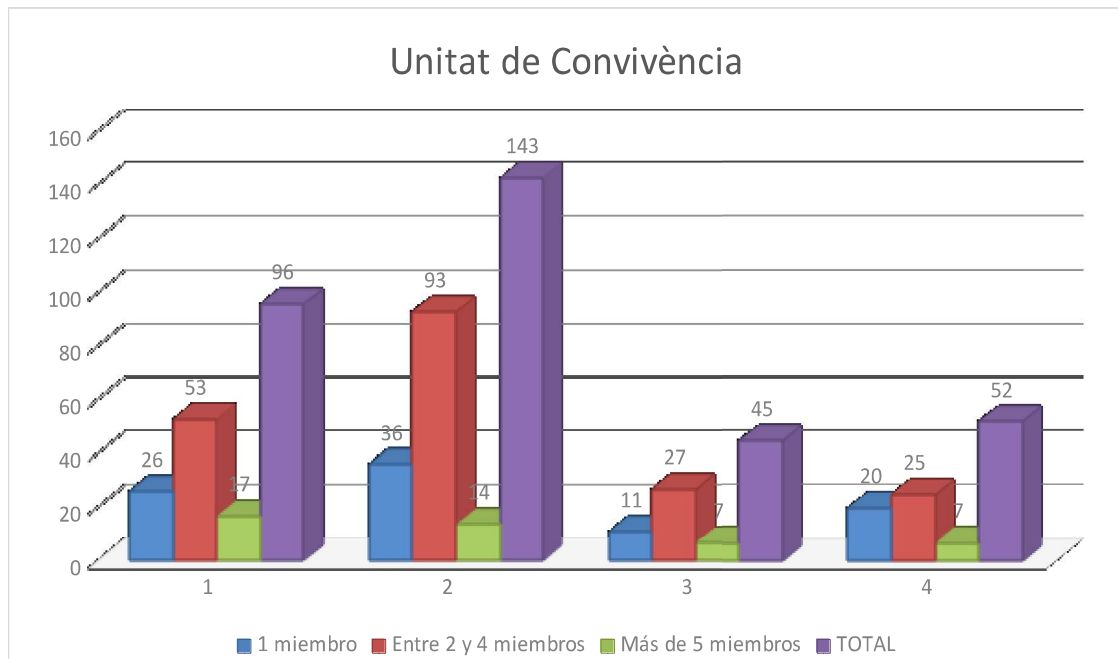
Taula 2: Edat



Com podem observar-hi, el major nombre de demandants d'habitatges municipals l'any 2017-2018 són persones menors de 30 anys. Això es pot deure al retard de l'emancipació juvenil i la dificultat que hi ha en l'accés a l'habitatge per part dels joves, que fa que necessiten suports per a poder aconseguir-lo. No obstant això, segons van transcorrent els anys, veiem un augment de demanda en persones entre 30-45 anys, i en això és majoritari l'any 2019 (gener-octubre) que, segons les dades obtingudes, és ocasionat per l'augment del preu en el mercat privat. D'altra banda, a partir de l'any 2019 (novembre-desembre) i l'any 2020 (gener-febrer) es pot analitzar un canvi en l'augment de demandants majors de 45 anys.

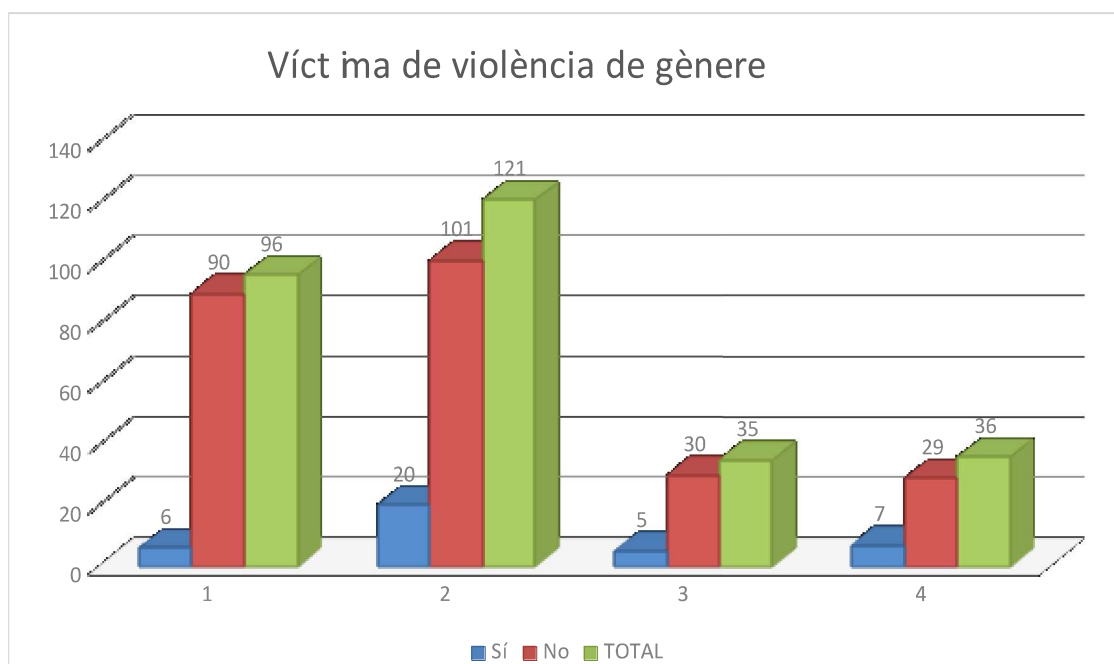
Segons les entrevistes realitzades, això pot correspondre a la dificultat de trobar treball en eixa edat i, per consegüent, poder pagar un lloguer.

Taula 3: Unitat de convivència



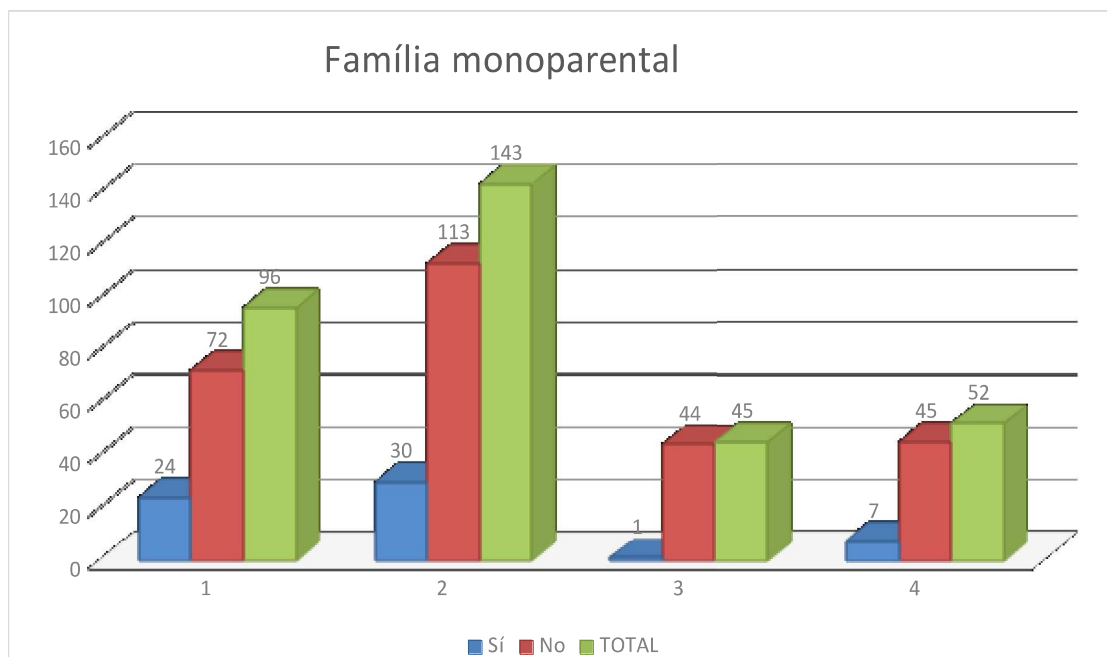
Com podem apreciar en la taula, les sol·licituds d'habitatge municipal solen ser de famílies que tenen entre 2 i 4 membres. Per això, es van realitzar Borses d'Habitatge per a més d'una persona, segons la necessitat observada. D'altra banda, segons va transcorrent el temps, augmenta el nombre de sol·licituds de famílies d'1 membre amb necessitat de recursos d'habitatge i abaixen les sol·licituds de famílies de més persones, la qual cosa ens fa analitzar i replantejar-nos opcions per a modificar els recursos a les necessitats actuals.

Taula 4: Víctima de violència de gènere



Segons les entrevistes realitzades, un gran nombre de dones admeten haver patit algun tipus de violència en la parella; no obstant això, en el gràfic no es considera un nombre extens perquè només eixes dones van realitzar algun tipus de denúncia. Per tant, encara que no s'observe un nombre significatiu en la taula de dones que sol·liciten habitatge municipal i que hagen patit violència de gènere, sí que és cert que, segons les entrevistes realitzades, hi ha molta por a denunciar els maltractaments per part de moltes dones.

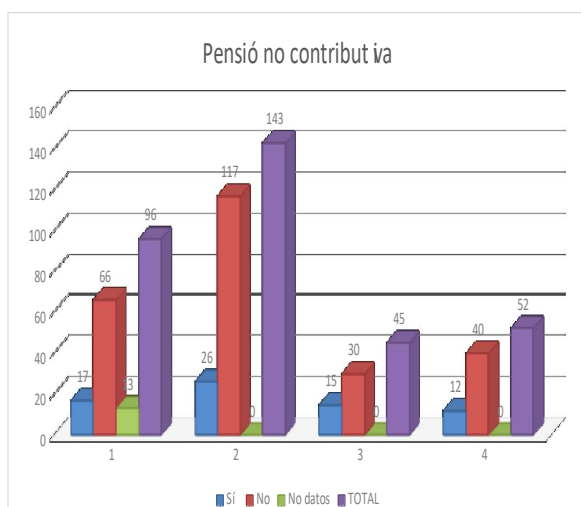
Taula 5: Família monoparental



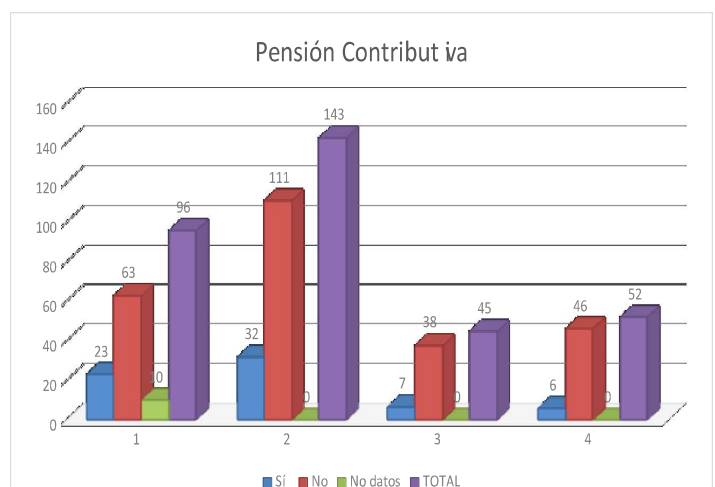
Segons els gràfics, les atencions realitzades i les sol·licituds d'habitatge municipal són en pocs casos famílies monoparentals. Des de l'any 2017-2018 fins al 2019 s'observa un xicotet creixement, però que no és crucial, ja que el nombre d'atencions realitzades en el 2019 és molt major al dels anys 2017-2018. Seguidament, veiem una baixada important a la fi de l'any 2019 i 2020.

INGRESSOS PERCEBUTS

Taula 6: Pensió no contributiva

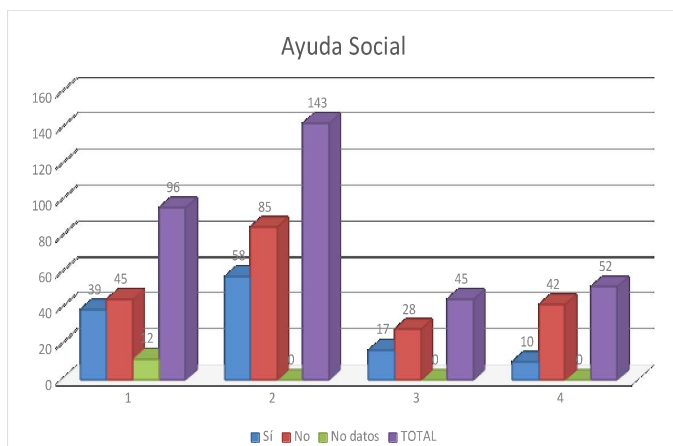


Taula 7: Pensió contributiva

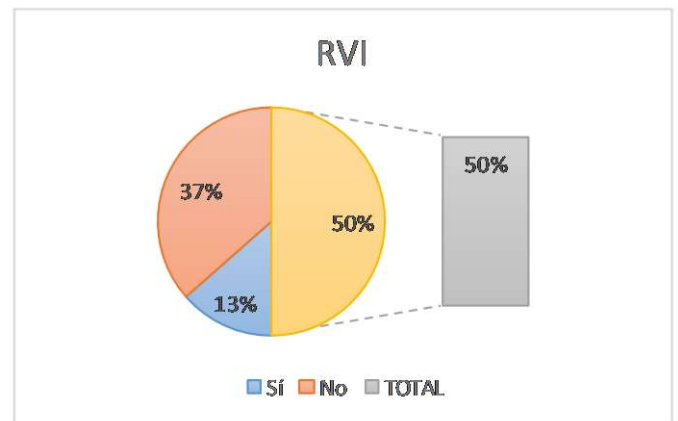


Segons les taules 6 i 7, les atencions realitzades i sol·licituds d'habitatge municipal, en pocs casos perceben una pensió contributiva i una pensió no contributiva. Des de l'any 2017-2018 fins al 2019 s'observa un xicotet creixement, però que no és crucial, perquè el nombre d'atencions realitzades en el 2019 és molt major al dels anys 2017-2018. Seguidament, veiem una baixada important a la fi de l'any 2019 i 2020.

Taula 8: Ajuda social

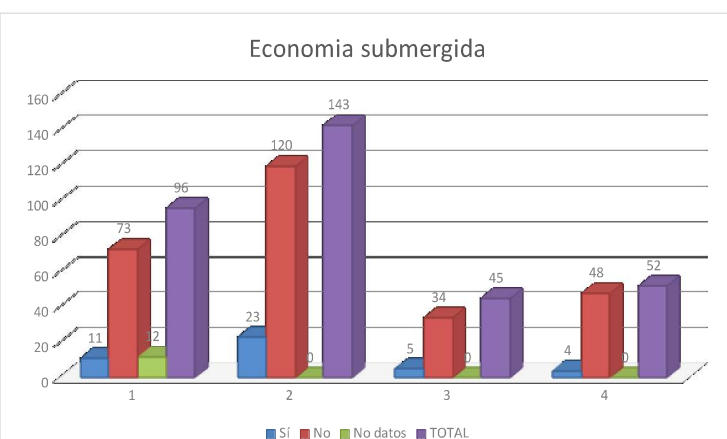


Taula 9: RVI

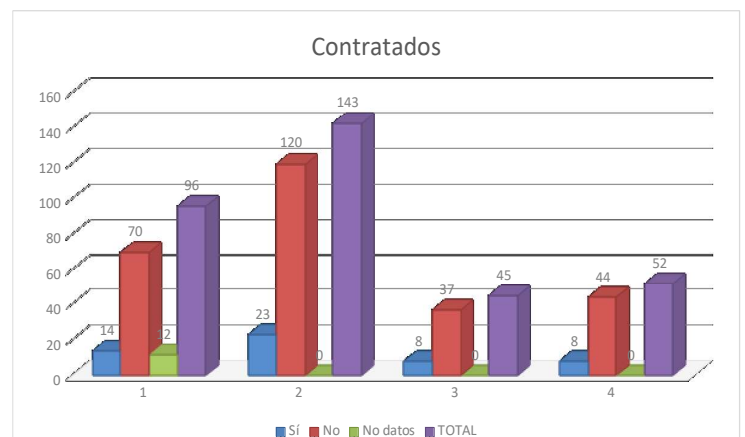


Segons els gràfics, els ingressos percebuts en qüestió d'ajudes socials es mantenen equilibrats durant els anys en les atencions i d'aquestes un gran nombre percep la Renda Valenciana d'Inclusió.

Taula 10: Economia submergida

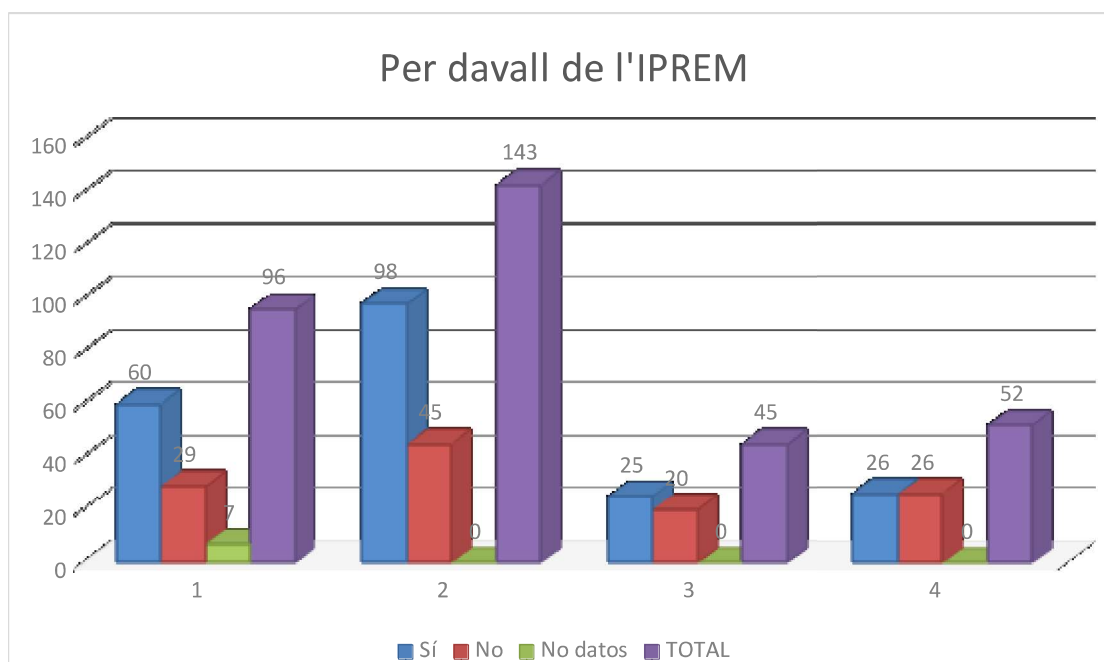


Taula 11: Contractats



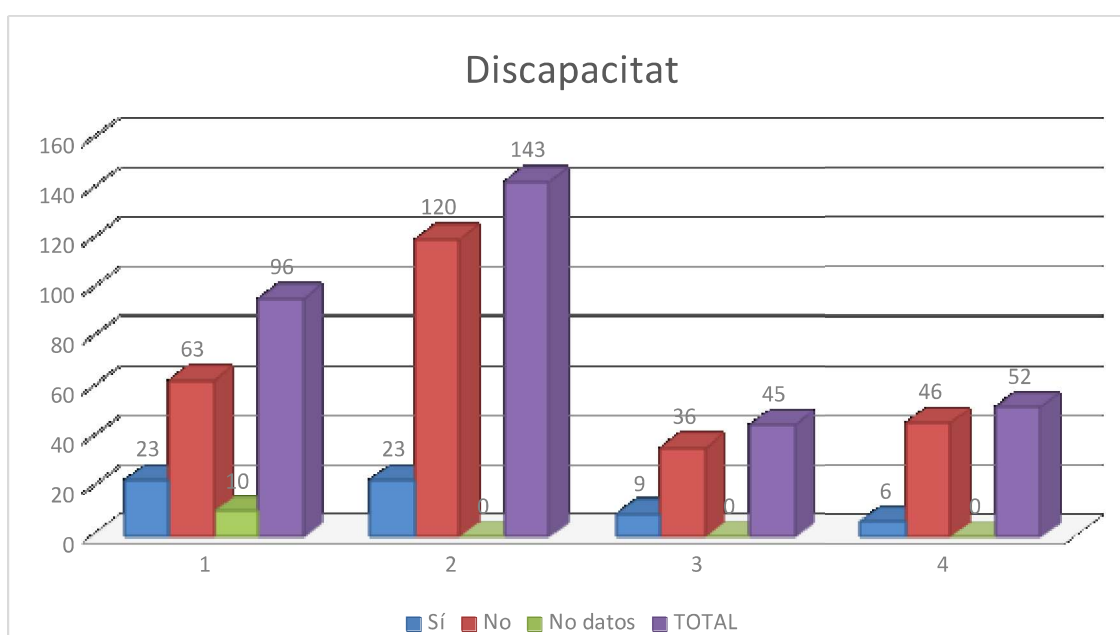
Tant en la taula 10, hi ha una pujada en els anys 2017-2018 i 2019 (gener-octubre) de persones que manifesten percebre de l'economia submergida. No obstant això, hi ha un descens en els anys 2019 (novembre-desembre) i 2020 (gener-febrer). També cal analitzar que, segons les entrevistes realitzades, moltes persones no desitgen revelar o exposar haver treballat sense contracte o estar percebent ingressos per mitjà de l'economia submergida. D'altra banda, en la taula 11, en les atencions realitzades i sol·licituds d'habitatge municipal són en pocs casos contractats. Des de l'any 2017-2018 fins al 2019 s'observa un xicotet creixement, però que no és crucial, ja que el nombre d'atencions realitzades en el 2019 és molt major al dels anys 2017-2018. Seguidament, veiem una baixada estable a la fi de l'any 2019 i 2020.

Taula 12: Per davall de l'IPREM



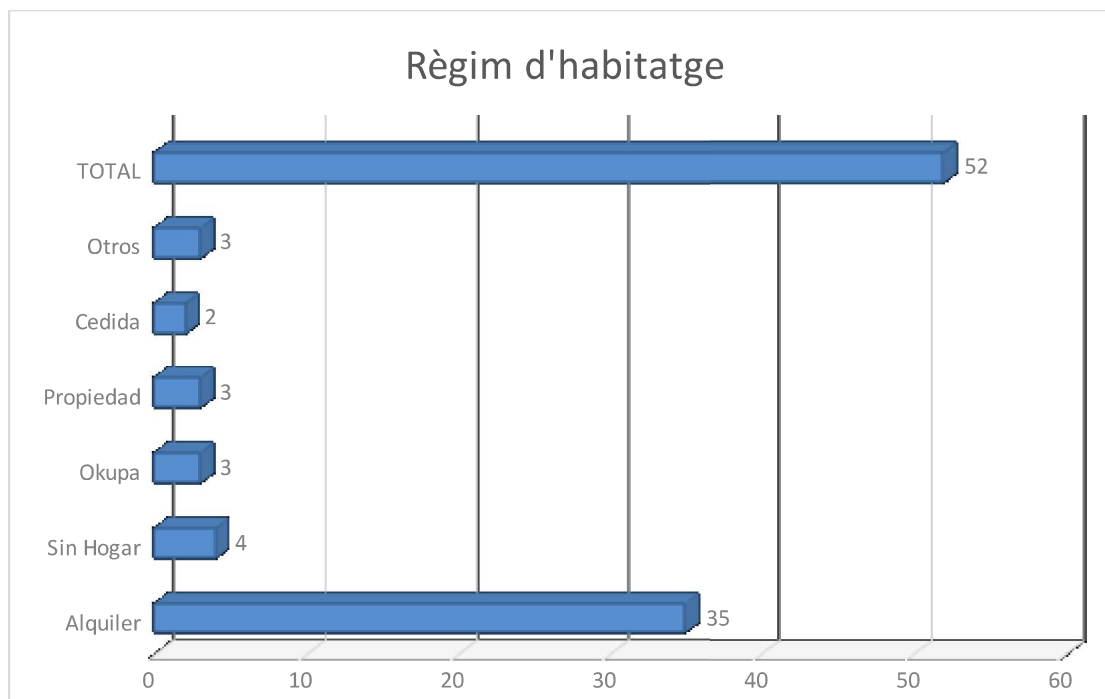
Com podem observar en el gràfic, des de l'any 2017-2018 fins al 2019 (gener-octubre) augmenten en gran manera les persones que estan per davall de l'IPREM. Mentre que en els anys 2019 (novembre-desembre) i 2020 (gener-febrer) s'equilibra la balança de persones que estan per davall o per damunt de l'IPREM.

Taula 13: Discapacitat



Segons el gràfic, de totes les persones ateses, n'hi ha un nombre mínim, i de manera equilibrada, que documenten algun símptoma de discapacitat.

Taula 14: Règim d'habitatge en 2020 (gener-febrer)

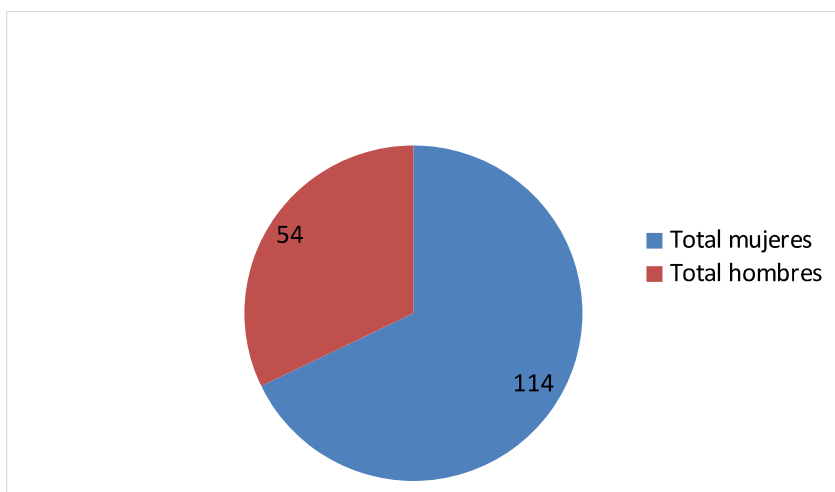


Com hi podem observar, la major part de sol·licituds i d'atencions es troben en règim d'habitatge de lloguer. També s'hi observa que ha augmentat el nombre de sol·licituds que anuncien viure al carrer.

Dades sobre les sol·licituds i perfils de persones demandants d'habitatge en 2020

Anàlisi quantitativa del perfil de persones demandants d'habitatge realitzada per mitjà d'indicadors socioeconòmics recollits en tot l'exercici de 2020, a través de fonts primàries del Departament d'Habitatge, mitjançant les entrevistes estructurades que es realitza a aquestes persones; per tant, en alguns casos, la informació no està confrontada per altres organismes, però es registra sobre la base de la informació que les persones sol·licitants manifesten.

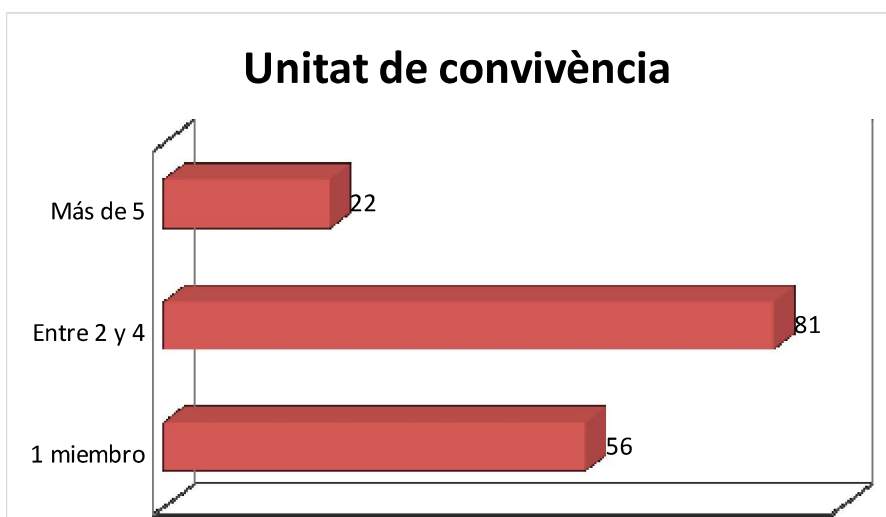
Taula 1: Sexe biològic de demandants d'habitatge 2020



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

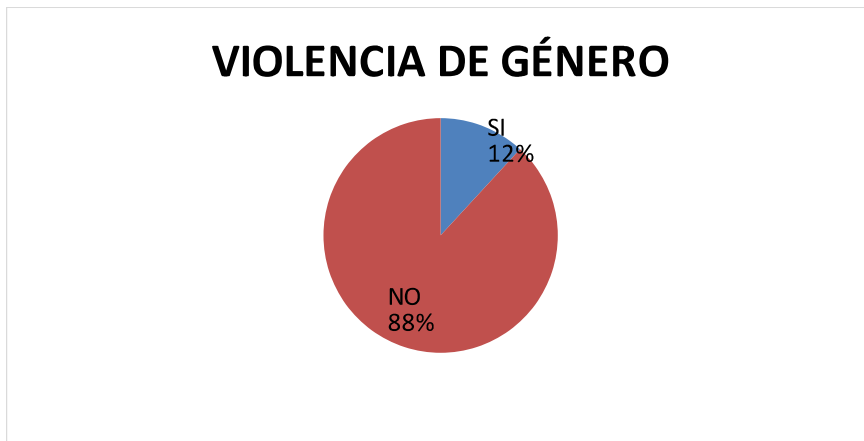
Como reflejateixen les dades, el perfil de les persones que sol·liciten habitatge té un marcat caràcter femení, ja que el 68% del total de demandants són dones respecte del 39% que són homes.

Taula 2: Membres de la unitat de convivència



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

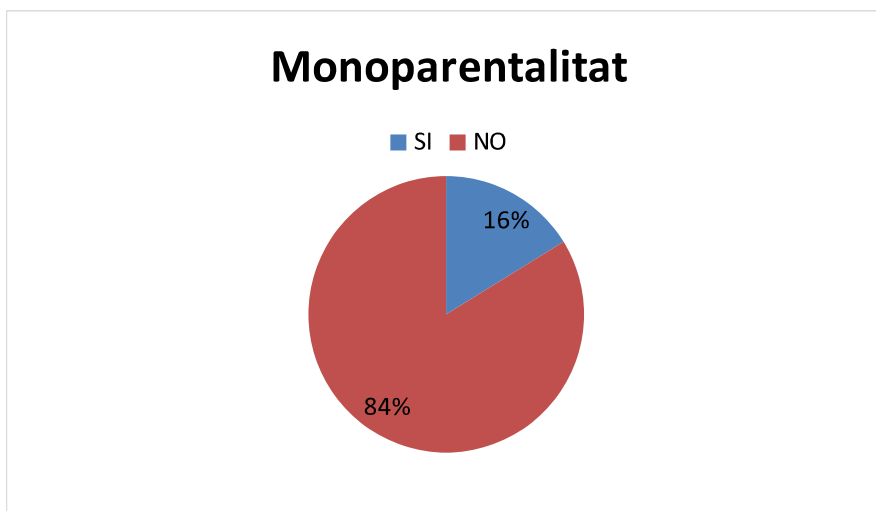
Taula 3: Sol·licitants que han patit violència de gènere



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

És important destacar que en aquest cas es comptabilitzen els casos denunciats; no obstant això, moltes vegades trobem que les persones entrevistades pateixen violència de gènere, però temen denunciar.

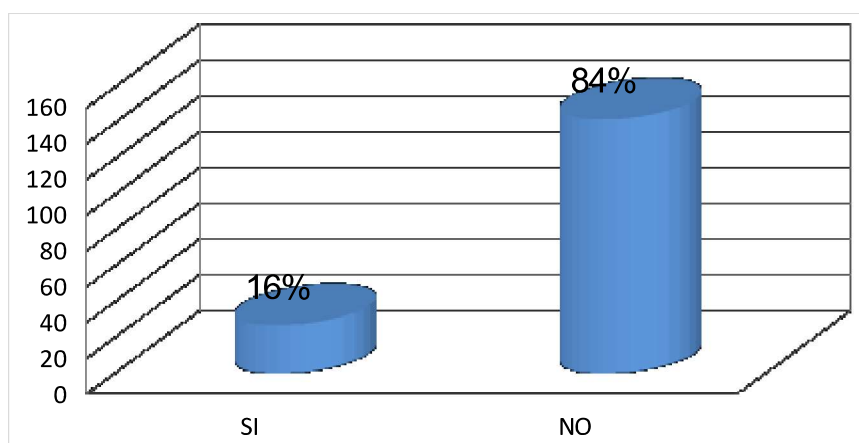
Taula 4: Model familiar monoparental



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

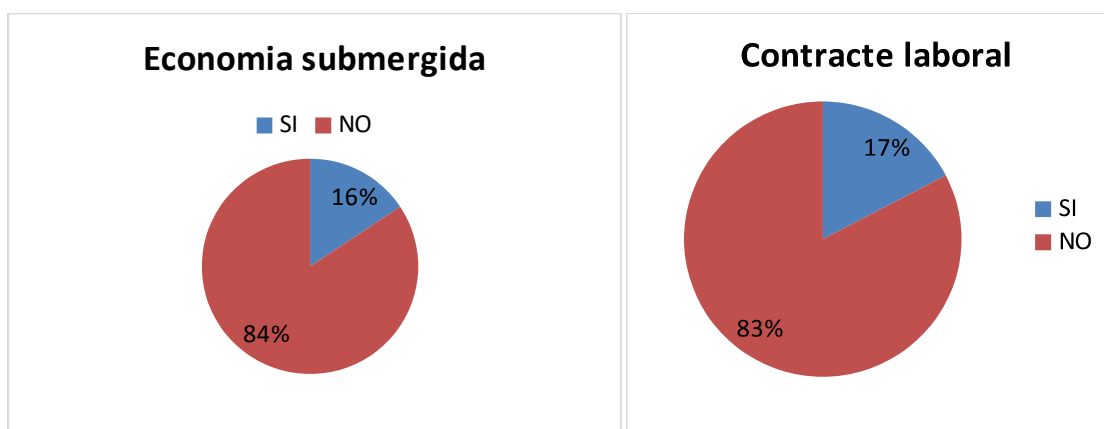
En els últims anys hem vist com han anat canviant els models familiars fruit de diferents canvis socials. Encara que actualment predominen en gran manera sol·licitants amb un model tradicional, s'han vist incrementats els casos de famílies monoparentals.

Taula 5: Sol·licitants amb diversitat funcional



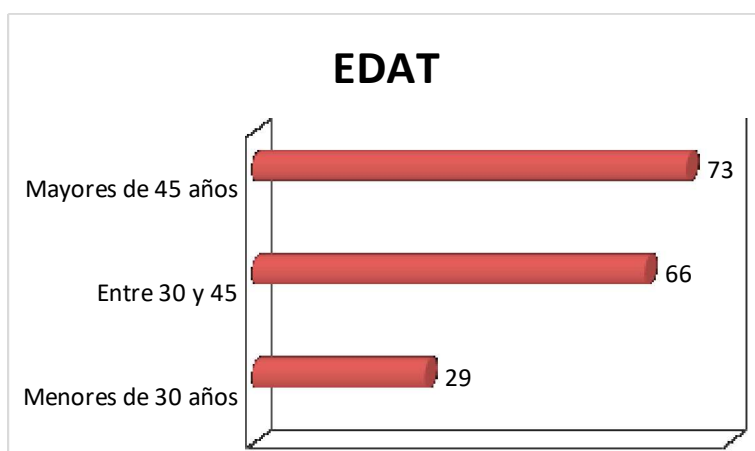
Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

Taula 6: Sol·licitants que subsisteixen de l'economia submergida o posseeixen un contracte laboral



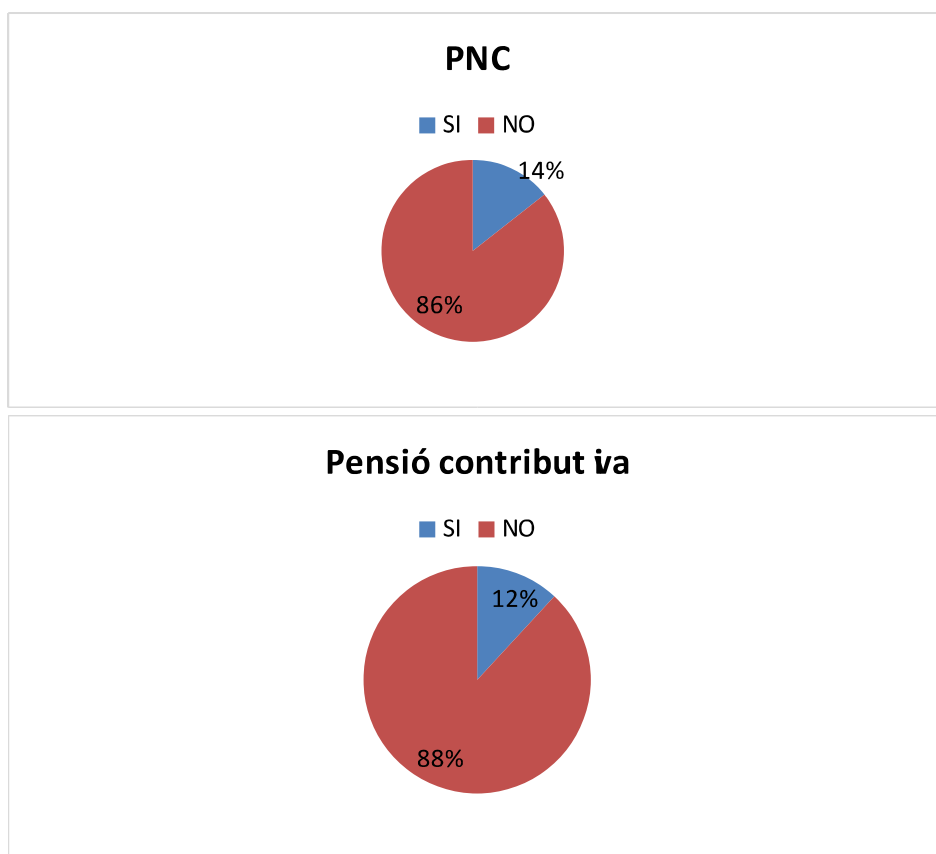
Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

Taula 7: Edat sol·licitants



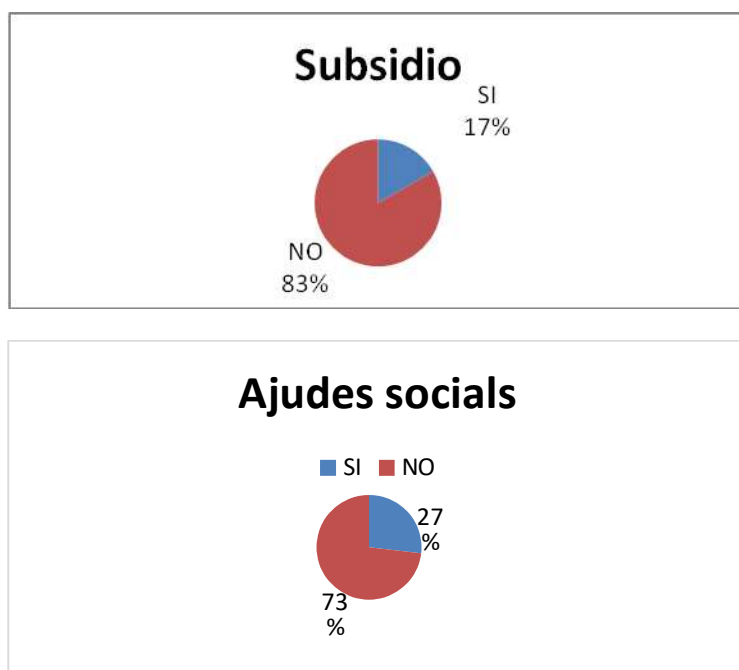
Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

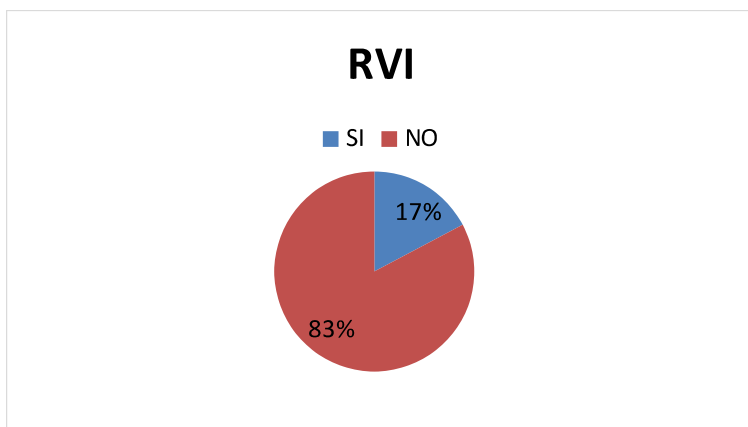
Taula 8: Tipus de pensions econòmiques



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

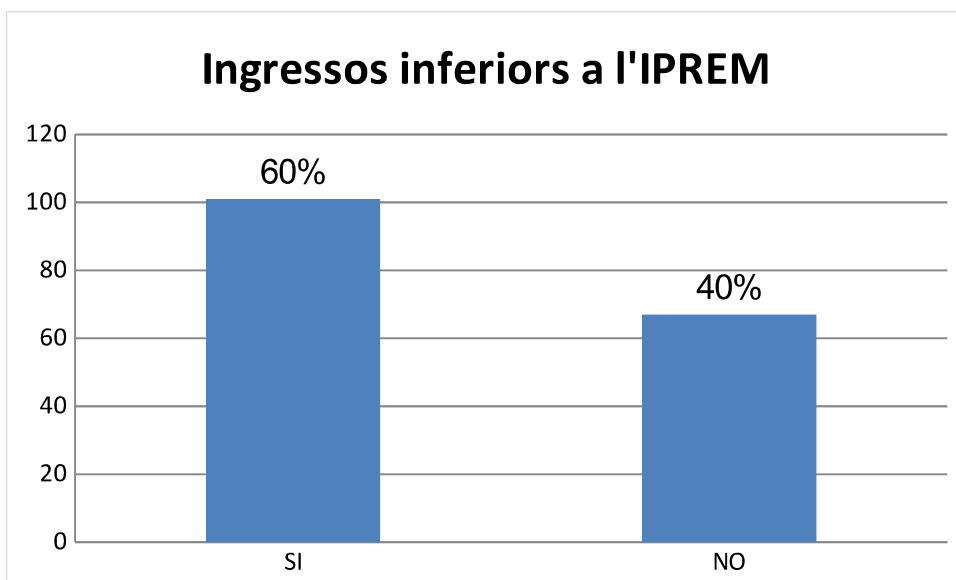
Taula 9: Prestacions socials





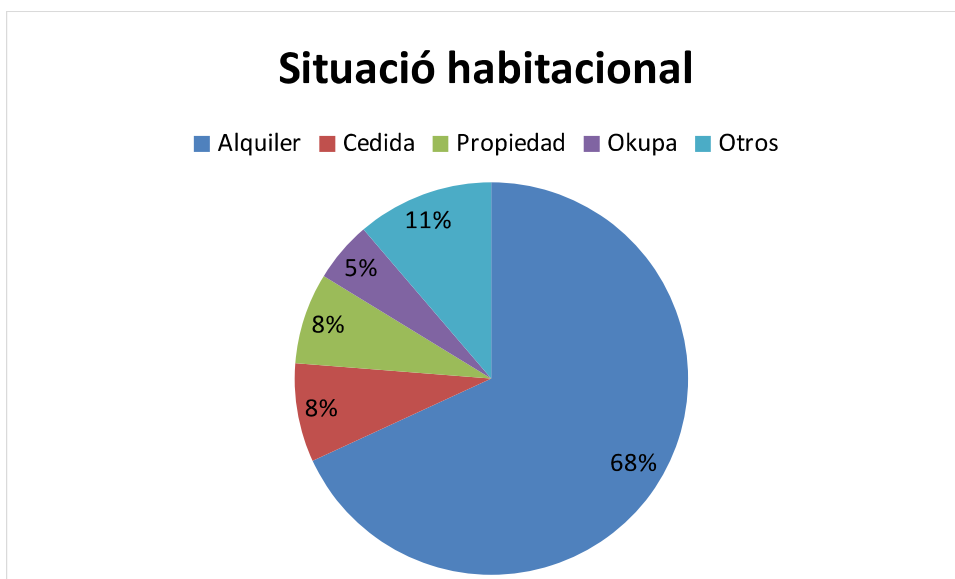
Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

Taula 10: Ingressos mínims



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

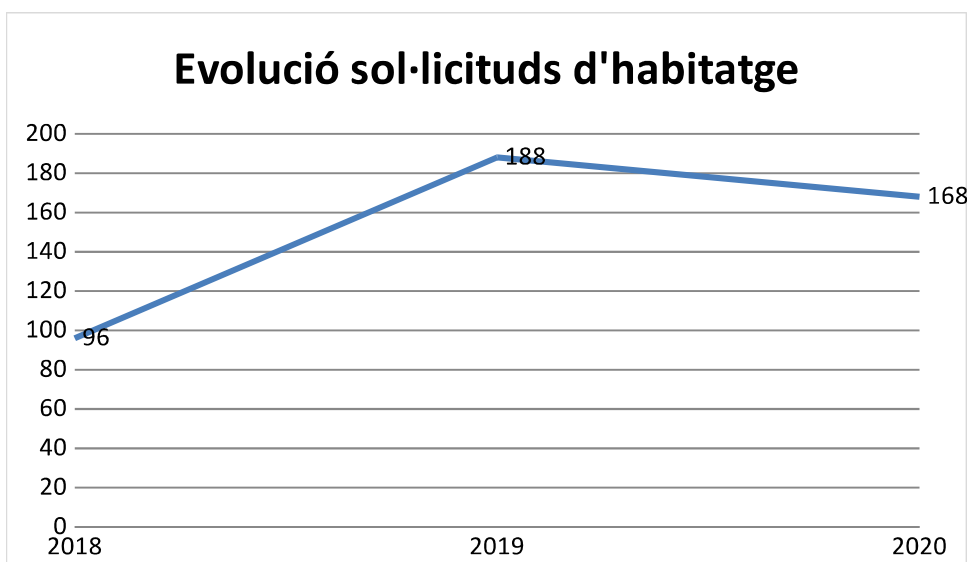
Taula 11: Situació habitacional dels sol·licitants d'habitatge



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

Podem manifestar, segons les dades obtingudes, que el perfil de les persones demandants d'habitatge es caracteritza per ser dona, major de 45 anys dins d'una unitat familiar que té entre 2 i 4 membres, i principalment formen un model familiar tradicional. Es troben en habitatges de lloguer, però amb dificultats per a mantenir el seu pagament, ja que la font principal d'ingressos és inferior a l'IPREM, és a dir, menys de 537,84 € i no perceben cap prestació econòmica o estan en vies de tramitació.

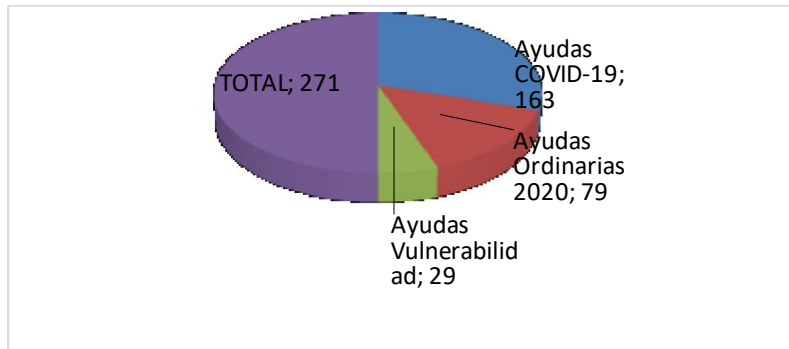
Taula 12: Evolució sol·licituds d'habitatge 2018-2020



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

En la taula anterior es mostra que **en 2019 les sol·licituds van augmentar un 95%** respecte de 2018 i que **han abaixat un 10% en 2020** respecte de 2019. Aquest descens es podria explicar per l'augment en 2020 de diferents línies d'ajudes socials per al lloguer, la paralització dels desnonaments durant el confinament, la major adjudicació d'habitatges, l'aparició de diferents prestacions socials, com l'Ingrés Mínim Vital.

Taula 13: *Ajudes de lloguer GVA tramitades pel Departament d'Habitatge*



Font: Departament d'Habitatge de l'Ajuntament d'Alcoi, 2020.

7. REGLAMENT D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES SOCIALS

El Reglament d'Habitatge Municipal, aprovat en 2017, té com a objectius:

1. La regulació de les condicions, els requisits d'accés i el règim d'ús per a l'ocupació temporal dels habitatges destinats a Emergència Social que té com a finalitat donar allotjament a aquelles persones i/o famílies que es troben en les circumstàncies que posteriorment es desenvolupen i que per diverses causes requereixen un allotjament immediat i provisional. Es destinarà a Pis d'Emergència Social un dels habitatges dels quals disposa en propietat l'Ajuntament. Habitatge totalment equipat.

Tindran accés al Pis d'Emergència Social les persones i/o unitats familiars que el sol·liciten i que acrediten complir els requisits següents:

a) Ser el sol·licitant major d'edat o menor emancipat/da i figurar inscrit/ta en el Padró d'Habitants del Municipi d'Alcoi, amb una antelació d'un any en la data de formalització de la sol·licitud.

b) Que es troben en situació de necessitat d'allotjament/habitatge immediat a causa de:

–Declaració municipal de ruïna imminent de l'edificació que serveix de domicili habitual de la persona o persones necessitades del pis.

–Relacions familiars insostenibles per l'existència de maltractaments físics i/o psíquics.

–Sinistre de l'habitatge habitual (incendi, inundació, etc.).

–Situacions urgents a causa de desnonaments, execucions hipotecàries o expedients exporatoris executats o en fase d'execució.

En qualsevol cas, la concurrència de qualsevol d'aquests motius ha d'anar unida a la falta efectiva de recursos econòmics amb els quals la unitat familiar poguera pal·liar de manera immediata la seua necessitat d'habitatge.

El termini d'estada en el pis d'emergència **no serà superior a sis mesos**, per la qual cosa, finalitzat aquest termini, cessarà automàticament el dret a l'ocupació del pis.

2. La regulació de les condicions, els requisits d'accés i el règim d'ús dels altres habitatges tant de propietat municipal com aquells altres que gestiona, destinats a cobrir les necessitats d'habitatge, la finalitat dels quals és facilitar i regular que l'accés a habitatges municipals de famílies que tenen dificultats d'accés a habitatges en règim normalitzat o a atendre les necessitats d'allotjament a preu de mercat.

BASES DE LA BORSA ANUAL D'HABITATGES MUNICIPALS 2020

Durant l'any 2019 es van adjudicar 6 habitatges socials pertanyents a aquesta borsa. Des de finals de 2019 i durant el 2020 s'han reparat i adjudicat un total de 20 habitatges municipals destinats a emergència social, a causa de la borrasca Glòria i la pandèmia global.

La regulació de les condicions, els requisits d'accés i el règim d'ús per a joves amb edats compreses entre els 18 i 35 anys, sector de la població que es troba amb dificultats d'accés a habitatges en règim normalitzat.

Tampoc no s'han dut a terme enguany, ja que s'han prioritzat els casos d'emergència social. Durant el 2019 l'Evha va licitar un grup de 14 habitatges destinats a joves, però lamentablement 10 van quedar deserts. Pensem que l'explicació es deu a la percepció conflictiva de les zones on es troben aquests habitatges.

Durant el 2020 s'han mantingut algunes reunions amb la SAREB per a treballar la possibilitat de cedir en règim de lloguer social diferents lots d'habitatges i destinar-los a programes d'emancipació juvenil. La Conselleria d'Habitatge s'hi ha mostrat receptiva i s'està estudiant la possibilitat d'adquirir aquests habitatges de la SAREB i destinar-los a aquest programa.

8. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS DE DESNONAMENT

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT D'UN DESNONAMENT PER FALTA DE PAGAMENT I LA DETECCIÓ D'UNA POSSIBLE SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

1. OBJECTE

Aquest protocol té com a objectiu descriure les actuacions que cal realitzar en aquells supòsits en els quals, per motiu d'un desnonament derivat d'un procediment d'execució hipotecària o d'un desnonament per falta de pagament, s'observe que una persona puga trobar-se en una possible situació de vulnerabilitat o exclusió social que determine la conveniència o necessitat d'intervenció.

2. MARC NORMATIU

- Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per a reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.
- Reial Decret Llei 5/2017, de 17 de març, pel qual es modifica el Reial Decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per a reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.
- Reial Decret Llei 7/2019, d'1 de març, de mesures urgents en matèria d'habitatge i lloguer.
- Reial Decret Llei 6/2020, de 10 de març, pel qual s'adopten determinades mesures urgents en l'àmbit econòmic i per a la protecció de la salut pública.
- Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana
- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.

3. SUPÒSITS DE VULNERABILITAT

Després de l'última redacció donada pel Reial Decret Llei 6/2020, de 10 de març, s'estableix que, malgrat haver transcorregut quasi set anys des que es va aprovar la Llei 1/2013, de 14 de maig, i es van suspendre per primera vegada els llançaments sobre habitatges habituals de col·lectius especialment vulnerables, molts deutors i les seues famílies continuen trobant-se en una situació d'especial vulnerabilitat.

Per això, resulta d'extraordinària necessitat des del punt de vista econòmic, social i conjuntural ampliar el termini de suspensió dels llançaments quatre anys més, fins al maig de l'any 2024, i ajustar el concepte de col·lectiu vulnerable perquè es protegisca deutors que, malgrat trobar-se en una situació d'especial vulnerabilitat, no eren beneficiaris fins aquest moment de la suspensió.

La suspensió dels llançaments beneficia les persones que es troben dins d'una situació d'especial vulnerabilitat i que per aquest motiu requereixen una protecció especial, tal com es defineix en l'article 1 de la Llei 1/2013, de 14 de maig.

Aquestes persones són (amb la norma actualment en vigor i l'ampliació del Decret Llei 6/2020)

- a) Famílies nombroses.
- b) Famílies monoparentals amb fill/s a càrrec.
- c) Famílies de les quals forme part un menor d'edat.
- d) Famílies en les quals algun dels seus membres tinga reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent, situació de dependència o malaltia que l'incapacite acreditadament de manera permanent per a realitzar una activitat laboral.
- e) Famílies en les quals el deutor hipotecari es trobe en situació de desocupació.
- f) Famílies en les quals convisquen una o més persones unides amb el titular de la hipoteca o el seu cònjuge per vincle de parentiu fins al tercer grau de consanguinitat o afinitat, i que es troben en situació personal de discapacitat, dependència o malaltia greu que els incapacite acreditadament de manera temporal o permanent per a realitzar una activitat laboral.
- g) Famílies en les quals hi haja una víctima de violència de gènere.
- h) Deutor major de 60 anys.

A més dels supòsits d'especial vulnerabilitat descrits, haurà de complir-se amb les circumstàncies econòmiques següents:

- a) Que el conjunt dels ingressos dels membres de la unitat familiar no supere el límit de tres vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples anual de catorze pagues. Aquest límit serà de quatre vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples anual de catorze pagues en els supòsits previstos en les lletres d) i f) de l'apartat anterior, i de cinc vegades aquest indicador en cas que l'executat siga una persona amb paràlisi cerebral, amb malaltia mental o amb discapacitat intel·lectual, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior

al 33 per cent, o persona amb discapacitat física o sensorial, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 65 per cent, així com en els casos de malaltia greu que incapacite acreditadament la persona o el seu cuidador per a realitzar una activitat laboral. El límit definit per a cada cas s'incrementarà per cada fill a càrrec dins de la unitat familiar en:

- 0,15 vegades l'IPREM per a les famílies monoparentals;
- 0,10 vegades l'IPREM per a les altres famílies.

b) Que en els quatre anys anteriors al moment de la sol·licitud, la unitat familiar haja patit una alteració significativa de les seues circumstàncies econòmiques, en termes d'esforç d'accés a l'habitatge.

c) Que la quota hipotecària resulte superior al 50 per cent dels ingressos nets que perceba el conjunt dels membres de la unitat familiar.

d) Que es tracte d'un crèdit o préstec garantit amb hipoteca que recaiga sobre l'únic habitatge en propietat del deutor i concedit per a l'adquisició d'aquesta.

4. TITULARITAT

Amb el Reial Decret Llei 7/2019, d'1 de març, de mesures urgents en matèria d'habitatge i lloguer, i les mesures de reforma de procediment de desnonament d'habitatge que recull en el TÍTOL III la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, queda modificada com segueix:

Tres. S'introdueix un nou apartat 5 en l'article 441, en els termes següents:

«5. En els casos del número 1r de l'article 250.1, s'informarà el demandant de la possibilitat que acudisca als serveis socials, i en el seu cas, de la possibilitat d'autoritzar la cessió de les seues dades a aquests, amb la finalitat que puguin apreciar la possible situació de vulnerabilitat. Amb la mateixa finalitat, es comunicarà, d'ofici pel Jutjat, l'existència del procediment als Serveis Socials. En cas que els Serveis Socials confirmaren que la llar afectada es troba en situació de vulnerabilitat social i/o econòmica, es notificarà a l'òrgan judicial immediatament. Rebuda aquesta comunicació, el lletrat de l'Administració de Justícia suspensarà el procés fins que s'adopten les mesures que els Serveis Socials estimen oportunes, durant un termini màxim de suspensió d'un mes a comptar des de la recepció de la comunicació dels Serveis Socials a l'òrgan judicial, o de tres mesos si el demandant és una persona jurídica. Una vegada adoptades les mesures o transcorregut el termini s'alçarà la suspensió i continuarà

el procediment pels seus tràmits. En aquests supòsits, la cèdula d'emplaçament al demandat haurà de contenir dades d'identificació dels Serveis Socials als quals pot acudir el ciutadà.»

Aquesta modificació comporta que en la reunió de coordinació entre el Departament d'Habitatge i el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alcoi s'acorde que serà el Departament d'Habitatge l'encarregat d'emetre els informes de vulnerabilitat en matèria de desnonaments per falta de pagament, per la qual cosa es comunica al Deganat amb l'objectiu que el Jutjat de Primera Instància d'Alcoi trameta totes les resolucions judicials en aquesta matèria al Departament d'Habitatge, situat al carrer Sant Llorenç, 6.

En aquest punt cal apuntar i destacar la importància de la coordinació que han de tenir els departaments de Serveis Socials i d'Habitatge. Així ho indica l'art. 54 de la Llei de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana

Article 54. *Coordinació, col·laboració i cooperació entre el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i el sistema valencià d'habitatge.*

1. La coordinació entre el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials i la conselleria competent en matèria d'habitatge comprendrà el conjunt d'actuacions i prestacions destinades a les persones amb necessitats relatives a l'habitatge per manca, accessibilitat o millora de la seua infraestructura.

2. Per a procurar una atenció més eficient i major sinergia i aprofitament de les prestacions, els serveis socials i els d'habitatge garantiran la seua complementarietat, evitaran duplicitats i oferiran una atenció integral per a facilitar l'accés a l'habitatge i evitar desnonaments de les persones i famílies en situació de vulnerabilitat, especialment, en els espais vulnerables d'acord amb l'article 25 d'aquesta llei.

5. PROCEDIMENT

Aquest protocol es desenvolupa mitjançant un diagrama de flux descriptiu del procediment.

Els passos per a l'elaboració de l'informe en què es comunica al jutjat l'existència o no de vulnerabilitat en la persona demandada i la seua unitat de convivència, són els següents:

- Consultar: padró, registre de persones sol·licitants d'habitatge de promoció pública municipal i de l'Evha, Serveis Socials.
- Si hi ha situació de vulnerabilitat, en la reunió del Departament s'ha d'exposar el cas.

- Redactar un informe en el programa MYTAOm, número d'expedient: .../2019. L'ha de visar el cap del Departament i signar la regidora d'Habitatge.
- Enviar l'informe per correu certificat i per MYTAO. Segons la urgència, es pot presentar físicament al jutjat corresponent amb una còpia segellada.
- Arxivar una còpia de l'informe en la carpeta física "Desnonaments", juntament amb les actuacions i tota l'altra documentació relacionada.
- Registrar en una taula d'Excel "..."
- Amb el justificant de recepció, se n'ha de marcar en MYTAO la recepció i arxivar-lo amb l'informe en la carpeta física "Desnonaments".

6. INTERVENCIÓ

Davant una situació de vulnerabilitat amb desnonament per falta de pagament, el Departament d'Habitatge sol·licita una suspensió del llançament que serà del termini màxim d'un mes a comptar des de la recepció de la comunicació en l'òrgan judicial, o de tres mesos si el demandant és una persona jurídica.

En aquest període s'ha de dur a terme el pla d'intervenció, coordinat amb els Serveis Socials (en concret amb la treballadora social de referència de la seua Unitat de Treball Social de Zona), plantejat amb l'objectiu d'assegurar un habitatge assequible, digne i adequat a la unitat de convivència afectada.

Generalment, es realitzarà una sol·licitud d'habitatge de promoció pública a l'Evha per decret d'urgència i en cas que aquest habitatge no arribara a temps, i sempre de manera subsidiària, se li adjudicaria un habitatge municipal d'emergència temporalment.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT UNA OCUPACIÓ IL·LEGAL

1. OBJECTE

Aquest protocol té com a objectiu descriure les actuacions a realitzar en aquells supòsits en els quals es produeix una ocupació irregular d'un habitatge.

La intervenció del Departament d'Habitatge dependrà de la titularitat de l'habitatge:

- Si l'habitatge és municipal; el Departament d'Habitatge serà el que s'encarregarà de coordinar tota l'actuació, juntament amb els altres departaments municipals implicats.
- Si l'habitatge és de titularitat pública; el Departament d'Habitatge té l'obligació d'avisar l'entitat pública corresponent i en qualsevol cas la persona de contacte de l'EVha.
- Si l'habitatge és de titularitat privada, serà la Policia Local la que comuniqui a la persona titular l'ocupació il·legal d'aquesta.

2. MARC NORMATIU

- Llei 5/2018, d'11 de juny, de modificació de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil, en relació amb l'ocupació il·legal d'habitatges.

3. PROCÉS DE DESNONAMENT EXPRÉS D'OCUPES. A continuació es descriu el procediment judicial comú, amb l'objectiu de dotar d'uns coneixements bàsics.

El 2 de juliol de 2018 va entrar en vigor la Llei 5/2018, d'11 de juny (també anomenada Llei antiocupes), per la qual es regula el desnonament contra desconeguts ocupants o, el que és el mateix, el desnonament exprés contra ocupes.

Des d'això moment ja es poden interposar demandes de desnonament contra ocupes sota la modalitat processal «exprés».

Es regula en l'article 250.1.4t, II LLEC.

Aquest paràgraf estableix que “podran demanar la immediata recuperació de la plena possessió d'un habitatge o part d'aquesta, sempre que s'hagen vist privats d'aquesta sense el seu consentiment, la persona física que siga propietària o posseïdora legítima per un altre títol, les entitats sense ànim de lucre amb dret a posseir-la i les entitats públiques propietàries o posseïdores legítimes d'habitatge social”.

Es tracta, per tant, d'un procés verbal.

Qui i davant qui cal interposar la demanda?

Legitimació activa (qui pot posar la demanda de desnonament): la demanda poden interposar-la, principalment, els propietaris particulars que han vist que algú ha ocupat el seu habitatge sense el seu consentiment.

Legitimació passiva (a qui cal demandar): la demanda cal interposar-la utilitzant l'expressió "contra els desconeguts ocupants", sempre que no coneguem la identitat de les persones que ocupen l'habitatge. Així ho diu el nou article 437.3 bis LLEC.

La demanda

La demanda ha d'anar signada per advocat i procurador i ha d'anar acompanyada pel títol de propietat de l'habitatge, és a dir, generalment per l'escriptura de propietat.

En la demanda l'advocat ha de sol·licitar, per a evitar demores posteriors, que es realitzi el lliurament immediat de la possessió de l'habitatge i que es fixe directament data per al llançament (desallotjament). Així es va guanyant temps.

Alerta!, si no es demanara el lliurament immediat de la possessió de l'habitatge, ens aniríem als terminis del procés verbal estàndard, és a dir, deu dies des que es rep la demanda (article 441.1bis LLEC, *a sensu contrari*).

Per aquesta via més lenta, si en aquest termini de deu dies no s'oposen a la demanda les persones notificades, es dictarà sentència (article 444.1bis LLEC). Si fóra sentència estimatòria, el demandant haurà de demanar-ne l'execució perquè es realitzi el llançament (com es pot veure, per aquesta via es demora el llançament, encara que tampoc no hauran de respectar-se els 20 dies d'espera establits per l'article 548 LLEC).

La notificació de la demanda

Una vegada que s'admet a tràmit la demanda, s'emet el Decret d'admissió i es notifica la demanda en l'habitatge ocupat.

Es notifica a qualsevol ocupant que hi haja en l'habitatge (nou article 441.1bis LLEC), i se l'informarà del seu dret a rebre ajuda dels serveis socials el dia del llançament (desallotjament).

En cas que no hi haja ningú a l'habitatge, directament es penjarà la demanda en el tauler d'anuncis del jutjat durant cinc dies i, transcorregut aquest termini, es tindrà per practicada la notificació als ocupants.

Les diferents postures dels ocupants

Una vegada realitzada la notificació de la demanda (bé presencialment, bé en el tauler d'anuncis del jutjat), els ocupants podran fer el següent:

–Presentar en el jutjat un títol (contracte) que els permeti ocupar l'habitatge (per exemple, un contracte d'arrendament, si és que n'hi ha). En eixe cas, no hi hauria desnonament immediat i hi hauria judici (i després desnonament, en cas que el títol o contracte aportat no siga vàlid).

–No fer res en eixos cinc dies: en eixe cas el jutjat emet un “acte” que ordena el llançament (desallotjament).

L'experiència fa pensar que en la gran majoria de les ocasions en què els ocupants presenten títol (contracte) no s'ordenarà el desnonament (per prudència) i hi haurà judici, per la qual cosa al final la reducció de la duració del procés no serà tan real.

La resolució del jutge

Davant la resolució dictada pel jutge no es pot recórrer.

Aquesta resolució ordena que es realitze el llançament (desallotjament) en la data fixada pel jutjat.

El llançament

El llançament o desnonament és l'últim acte que es realitza en el procés.

Consisteix en el fet que dos (habitualment) membres del jutjat, acompanyats del procurador i, si ho desitja, el client, acudeixen a l'acte en el qual se'ls lleva la possessió de l'habitatge als que l'ocupaven, i s'atorga la possessió al seu amo legítim.

Perquè es produísca el llançament no és necessari que transcorreguen els 20 dies hàbils que si que s'exigeixen en altres modalitats de processos de desnonament, és a dir, en aquests casos d'ocupació no consentida el llançament serà quasi imminent.

El llançament (desallotjament) es practicarà sobre qualsevol persona que hi haja en l'habitatge el dia en què aquest es produïska (article 441.1bis LLEC).

4. TITULARITAT

Com ja s'ha anunciat en l'objecte del protocol, la titularitat d'aquest dependrà de la titularitat de l'habitatge ocupat. Així i tot, hi ha una sèrie de departaments municipals implicats:

- Policia Local
- Patrimoni
- Habitatge
- Inspecció Tècnica d'Edificis (ITE)
- Inspecció General de Serveis (IGS)
- Gabinet Jurídic
- Serveis Socials

5. PROCEDIMENT MUNICIPAL

En la reunió mantinguda l'11 de juliol de 2020, a la qual assisteixen representants dels departaments de: Habitatge, Patrimoni, Policia, Gabinet Jurídic, Serveis Socials i IGS, s'estableix el protocol que cal seguir davant l'ocupació il·legal d'habitatges a la localitat d'Alcoi.

Es descriu en el fluxograma adjunt.

La comunicació

L'avís d'una suposada ocupació il·legal pot arribar per diferents vies:

- Comunicació verbal per via telefònica a algun departament municipal: S.S., Habitatge, Policia...
- Presentar denúncia per escrit davant la Policia.

Qualsevol dels dos supòsits servirà per a iniciar el protocol d'ocupació il·legal. Sempre es registrarà la forma d'iniciació en el seu expedient corresponent.

Generalment aquesta comunicació se sustentará en una pertorbació de l'ordre públic per part dels suposats ocupants il·legals. Per la qual cosa, d'ofici, es comprovarà la titularitat de l'edifici ocupat.

Primer avís

En cas que l'ocupació siga il·legal, la Policia donarà un primer avís als ocupants amb l'objectiu que abandonen l'habitatge abans d'iniciar el procediment judicial.

Comprovació de la titularitat

Serà el Departament de Patrimoni el que comprovarà a través d'una nota simple la titularitat de l'habitatge ocupat.

És en aquest punt en el qual es diferencia entre:

- Titularitat Municipal
- Titularitat Pública
- Titularitat Privada

D'acord amb la titularitat, el procediment serà un o un altre, tal com es distingeix en el fluxograma. En aquest document no apareix el procediment en cas de titularitat pública, ja que com s'ha indicat inicialment, l'única intervenció del Departament d'Habitatge és la d'avisar l'entitat pública corresponent i en qualsevol cas la persona de contacte de l'EVha.

Ocupació il·legal d'un habitatge municipal

El Departament d'Habitatge serà l'encarregat de coordinar tota l'actuació, juntament amb els altres departaments municipals implicats. Redactarà el Decret d'Alcaldia que enviarà a la Policia, al Gabinet Jurídic, a IGS i a Serveis Socials.

El Departament de Policia farà lliurament del Decret d'Alcaldia a les persones ocupants i en realitzarà el seguiment. Si davant aquesta comunicació abandonen l'habitatge, donarà trasllat als departaments implicats i es tanca l'expedient. Si, per contra, no l'abandonen, la Policia en realitzarà el seguiment i redactarà els comunicats corresponents. L'informe d'habitants de la Policia amb la identificació dels ocupants serà notificat als Serveis Socials.

El Departament de Serveis Socials iniciarà un protocol d'investigació, un Pla d'Intervenció i farà la coordinació amb altres agents socials de la comunitat (Creu Roja, Càritas...)

El Gabinet Jurídic davant el no abandonament de l'habitatge de manera voluntària, iniciarà un procediment judicial.

El Departament d'IGS, per la seua part procedirà a realitzar el tall total o parcial d'aigua i llum. Tall que serà revisat diàriament per la Policia per a evitar així connexions il·legals a connexions públiques.

En el moment que abandonen l'habitatge, el Departament d'Habitatge es coordinarà amb el Departament d'IGS per a procedir a tapiar-lo o es prendran les mesures corresponents amb l'objectiu d'evitar una nova ocupació il·legal (canvi de pany, canvi de porta, comprovació del tancament de tots els accessos i tancaments...).

Ocupació il·legal d'un habitatge privat

El Departament de Patrimoni, a través d'una nota simple del Registre de la Propietat, comprovarà els titulars d'aquest habitatge.

La Policia notificarà d'ofici l'ocupació il·legal de l'habitatge a les persones propietàries.

El Departament d'Urbanisme a través d'ITE comprovarà l'estat de l'habitatge.

El Departament d'IGS, per la seua part, procedirà a realitzar el tall total o parcial d'aigua i llum, tall que serà revisat diàriament per la Policia per a evitar, així, connexions il·legals a connexions públiques.

Abandonament/Llançament

L'eixida de l'habitatge es pot produir bé de manera voluntària o bé a conseqüència d'un llançament per desnonament després d'haver iniciat un procediment judicial.

En els dos casos es realitzarà un seguiment de la unitat de convivència amb la finalitat d'assegurar-se que disposen d'habitatge alternatiu.

9. ENTITAT VALENCIANA D'HABITATGE I SÒL (EVHA)

Des de l'Ajuntament col·laborem amb l'entitat de manera activa i directa realitzant diferents gestions on es coordinen diverses actuacions per a millorar l'efectivitat del servei que es presta a la ciutadania. La falta d'una oficina pròpia de l'Evha a la ciutat, fa que una gran part de l'activitat de gestió diària del Departament d'Habitatge s'haja de coordinar amb aquesta realitzant les sol·licituds següents:

- Bonificacions i subrogacions
- Atenció comunitat de propietaris
- Inscripció de demandants d'habitatge
- Locals
- Sol·licituds de manteniment i conservació d'immobles
- Tràmits d'habitatges en règim de lloguer i compra-venda

A causa de les grans dificultats amb què ens hem trobat les ciutats per a donar una resposta habitacional a situacions d'urgència, com el desallotjament de persones per ruïna en diferents edificis de la Zona Centre d'Alcoi, provocades per la borrasca Glòria i, més endavant, la situació de confinament decretat com a mesura per a afrontar la pandèmia provocada per la Covid-19, l'Evha ha rehabilitat i adjudicat 14 habitatges en 2020.

10. PROJECTES SOCIALS DE MEDIACIÓ I MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA

10.1. Servei de mediació comunitària en zones vulnerables d'Alcoi

A la ciutat d'Alcoi hi ha zones vulnerables on se situa un gran nombre d'habitatges socials, propietat de l'Ajuntament d'Alcoi, i unes altres, propietat de l'Evha. La convivència veïnal en aquestes zones sol ser problemàtica, ja que la població resident en aquestes zones sol pertànyer en alguns casos a col·lectius amb dificultat d'adaptació a la normativa general.

En la majoria dels casos, aquests col·lectius es troben en risc d'exclusió social, situació en la qual qualsevol persona es pot veure immersa en algun moment de la seua vida, i que afecta de manera negativa al mateix desenvolupament de l'individu, ja siga afectant directament des del punt de vista personal, social o econòmic. Alguns dels factors de risc més característics que es repeteixen en aquests col·lectius són:

- Econòmic: amb una inestabilitat econòmica per falta o escassetat de recursos, la qual cosa comporta una necessitat econòmica per a satisfer necessitats considerades bàsiques, que influeixen en la qualitat de vida de les persones. En molts casos aquests col·lectius són dependents continus de l'administració i són perceptors d'ajudes socials dels Serveis Socials de la zona. A més, la precarietat econòmica influeix en la deterioració dels habitatges en els quals resideixen, per falta d'un manteniment adequat i per un mal ús d'aquests.
- Laboral: la falta d'estabilitat en l'ocupació, l'alta taxa de desocupació i la baixa experiència laboral són factors que precaritzen més les situacions personals i generen la dependència contínua amb les administracions per la falta de generar recursos econòmics.
- Social: una gran part de les famílies residents en aquestes zones solen ser famílies desestructurades, problemàtiques, amb absència de vincles socials, familiars i/o de la comunitat.
- Cultural: solen pertànyer a minories ètniques, amb índexs alts de violència, maltractaments, etc. La població immigrant sol instal·lar-se en aquests nuclis, ja que els preus dels lloguers solen ser inferiors respecte del d'altres zones de la ciutat d'Alcoi.

Les administracions solen rebre constantment peticions de veïns residents d'aquestes zones, de realitzar una intervenció professional per a millorar la convivència veïnal. La majoria de les vegades els conflictes més freqüents solen ser:

- Ús inadequat dels espais públics: les places, carrers i parcs amb sorolls i comportaments incívics.
- Problemes de comunitats de veïns dels edificis situats en aquestes zones vulnerables: sorolls, desperfectes, impagaments en les quotes comunitàries, desacords en les comunitats de veïns, obres, malentesos o amenaces entre veïns, etc.
- Conflictes produïts en contextos pluriètnics o multiculturals: incompatibilitat d'horaris i costums, malentesos lingüístics, friccions per divergències religioses o de creences, etc.

Davant aquesta problemàtica existent a la ciutat d'Alcoi, es planteja la possibilitat de realitzar una intervenció socioeducativa i un servei de mediació per a fomentar la participació ciutadana, i així fer-los partícips del procés de canvi comunitari mitjançant:

- L'atenció dels conflictes de caràcter veïnal i comunitari, o del veïnat amb l'administració i de manera específica:

- Informació i orientació a la ciutadania sobre el servei, fases i abast de les intervencions.
 - Escolta a la ciutadania i a les parts del conflicte i orientació sobre el motiu i abast de la intervenció.
 - Valoració prèvia per a decidir la pertinència d'aquest o la metodologia més adequada o el procediment que cal seguir: mediació, negociació, facilitació de processos, etc.
 - Recaptar informació de les parts en conflicte.
 - Atenció directa a la ciutadania (presencial, directa, *online*).
 - Registre, control i explotació de les dades en el suport informàtic que s'establisca.
 - Sessions de mediació.
 - Seguiment dels acords aconseguits.
 - Derivació a altres serveis.
- La coordinació i assessorament de l'equip tècnic municipal d'Habitatge per a una acció coordinada d'aquells conflictes que generen alarma social i impliquen l'actuació de diverses àrees municipals.
 - Col·laboració amb altres entitats formatives, d'avaluació, investigació que col·laboren amb l'Ajuntament en allò que està relacionat amb el desenvolupament d'aquest servei.

OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu general d'aquest projecte és la promoció de la convivència i la resolució de conflictes entre els veïns residents a les zones vulnerables d'Alcoi, reduir els indicadors de desestructuració comunitària mitjançant la seua classificació en tres blocs d'actuació perquè aquests objectius siguin el més operatiu possibles i poder dur a terme una avaluació eficaç de la consecució d'aquests.

Bloc I: Informació, coordinació i difusió del projecte

- Informar i orientar de manera directa la ciutadania sobre el servei, les fases i l'abast de les intervencions.

- Valorar de manera prèvia la pertinència de les actuacions d'acord amb la naturalesa dels conflictes i les necessitats reals: mediació, negociació, facilitació de processos, etc.
- Registrar, controlar i gestionar les dades en el suport informàtic que s'establisca.
- Coordinar les intervencions amb altres entitats: formatives, d'avaluació i investigació que col·laboren amb l'Ajuntament en tot allò relacionat amb el desenvolupament d'aquest servei..

Bloc II: Accions de dinamització comunitària

- Establir i mantenir relació amb els principals agents comunitaris: població, tècnics i administracions, i dinamitzar la relació recíproca entre aquests.
- Promoure la participació en els projectes i recursos comunitaris.
- Dinamitzar la planificació, desenvolupament i avaluació d'intervencions i projectes comunitaris de participació ciutadana que es desenvolupen entre els diferents agents que configuren una comunitat o una zona territorial.
- Intervenir , secundar i acompanyar en la creació i desenvolupament del teixit associatiu.
- Establir estratègies de comunicació i difusió dels diferents projectes i actuacions comunitàries.
- Incorporar la perspectiva de gènere en els projectes d'intervenció social.

Bloc III: Servei de mediació

A. Mediació Comunitària Preventiva

- Establir un marc de comprensió dels diferents codis d'interpretació i comunicació de cada participant per a entendre el sentit del que s'hi manifesta i executar accions facilitadores de comunicació que transmeten la informació.

Actuacions:

- Contacte continu amb l'agència AMICS per a iniciar la col·laboració en els processos de mediació que requereixen intèrprets/traductors d'altres nacionalitats implicades en els possibles conflictes.
- Ús de llenguatge senzill en totes les comunicacions i actuacions d'intervenció.
- Creació d'un espai d'atenció i assessorament per als veïns del barri.
- Localització i ús d'espais pròxims i accessibles que siguin considerats neutres per a les parts implicades.

- Crear o revitalitzar espais de trobada entre els individus, grups i entitats.

Actuacions

- Dissenyar i dinamitzar activitats de trobada i de potenciació de relacions entre agents socials.
- Entrevistes individuals o grupals per a l'obtenció d'informació sobre els conflictes a abordar i sensibilització cap a l'acord.

B. Mediació Comunitària Resolutiva

- Registrar i analitzar les característiques del conflicte i valorar la disposició de les parts implicades a participar en el procés d'intervenció.

Actuacions

- Orientar i avaluar si el conflicte és susceptible de passar per un procés de mediació o si cal derivar a altres serveis de la comunitat.
- Recollir la voluntarietat de les parts implicades en el procés de mediació i informar de les característiques d'aquesta per a garantir la disposició.
- Seleccionar i aplicar els models i les tècniques adequats a les característiques de la situació que es vulga abordar.
- Realitzar el procés de mediació amb les parts implicades tenint en compte els interessos d'aquestes.

3. EQUIP TÈCNIC

L'equip social que porta a cap el servei està format per:

1. Treballador/a social amb les funcions corresponents:

- Coordinar actuacions i activitats.
- Elaborar informes socials.
- Participar en l'elaboració de memòries socials.
- Realitzar intervencions professionals en les comunitats veïnals i les derivacions que s'hagen de fer.
- Realitzar visites domiciliàries.
- Fer el seguiment dels casos.

També assumirà les **tasques de coordinació del servei**, i s'afegirà a les seues funcions unes altres de fonamentals per a una coordinació adequada.

- Comunicació directa entre el departament de l'empresa i el servei de mediació.
- Coordinació amb els diferents serveis públics de la ciutat d'Alcoi.
- Gestió de les intervencions (adaptació i avaluació).
- Elaboració de memòries i informes.
- Supervisió i suport a l'equip d'actuació.
- Registre i comunicació d'incidències.
- Derivacions.
- Participar en el disseny, la formulació i l'execució del Projecte Educatiu Institucional.

2. Educador/a social

- Establir una relació de confiança amb l'usuari.
- Visitar els potencials usuaris com a educador social de barri i afavorir recursos pràctics i suport emocional.
- Acompanyar els usuaris en la realització de tràmits administratius relacionats amb la gestió de la comunitat de veïns.
- Animació i dinamització comunitària i promoció de la participació social de la zona on s'intervé.

3. Tècnic/a d'Integració Social

- Organitzar i implementar activitats psicosocials.
- Organitzar i implementar activitats d'entrenament d'habilitats d'autonomia personal i social i avaluar-ne els resultats obtinguts.
- Dinamitzar les comunitats i potenciar les seues capacitats d'autoorganització.
- Execució i creació de tallers i dinàmiques per a fomentar el bon funcionament de la comunitat de veïns.

10.2. Conveni de col·laboració per al Programa “Joves per la Integració”

L'objectiu d'aquest conveni és establir la col·laboració de les parts en l'execució del programa de “joves per la integració”, que té com a objectiu impulsar models de referència per a possibilitar tot el suport i l'acompanyament que siga necessari dins de la intervenció comunitària que es duga a terme en el grup d'habitatges de la Placeta de les Xiques i del carrer Barbacana; per la qual cosa els estudiants del CIP FP Batoi que estiguen cursant el Cicle Superior de Tècnic d'Integració Social, participaran en aquelles accions destinades a afavorir un àmbit de convivència adequat.

En execució del programa “Joves per la integració” i en virtut de la Resolució de la directora general d'Habitatge i Regeneració Urbana de data 13 de gener de 2020, per la qual s'acorda la cessió temporal d'ús de dos habitatges de promoció pública per a l'allotjament d'estudiants d'Integració Social del CIP FP Batoi, l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA) assumeix el compliment de les obligacions següents:

a) A través d'aquest conveni, i en aplicació del que ha resolt la Direcció General d'Habitatge i Regeneració Urbana tot basant-se en el que es disposa en l'article 162.2 del Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de Protecció Pública a l'Habitatge, cedeix l'ús en precari a l'Ajuntament d'Alcoi, durant el període de vigència del conveni, amb destinació a ser habitades per estudiants del CIP FP Batoi que estiguen cursant el Cicle Superior de Tècnic en Integració Social, en compliment del programa, els habitatges de promoció pública següents, situat al Centre d'aquesta ciutat:

<u>Codi Habitatge</u>	<u>Adreça</u>	<u>Hab.</u>
0370100017	Alcoi, C/ Barbacana, núm. 22 - Pl. 1 - Pta. 2	2
0370100086	Alcoi, Placeta de les Xiques, núm. 4 - Pl. 4 - Pta. 7	1

b) Es designaran dues persones per a participar en la comissió de seguiment del conveni, a la qual es refereix l'expositiu quart. Aquesta designació serà notificada tant a l'Ajuntament d'Alcoi com al CIP FP Batoi.

c) Realitzarà als habitatges objecte d'aquest conveni, durant la vigència d'aquest, les reparacions necessàries per a conservar-los en les condicions d'habitabilitat per a servir a l'ús convingut, sense que en cap cas puguin ser reclamades a l'EVHA reformes o millores que no es corresponguen amb les condicions en què van ser lliurats els habitatges, i tampoc no serà exigible la realització d'obres o reformes relacionades amb els desperfectes ocasionats per l'ús o gaudi d'aquests.

L'Ajuntament d'Alcoi assumeix el compliment de les obligacions següents:

a) Designar com a tècnic municipal supervisor del programa, que realitzarà el seguiment del conveni, la treballadora social del Departament d'Habitatge, amb les funcions de participar en la planificació, el seguiment i l'avaluació del projecte. Aquesta funció general es desglossarà en les funcions específiques següents:

- Participació en el procés de selecció d'estudiants.
- Col·laboració en la instal·lació dels estudiants en els habitatges.
- Presentació i connexió dels estudiants amb els recursos socials del barri, especialment amb els recursos de titularitat municipal. Supervisar l'ajust entre els estudiants i el programa de voluntariat desenvolupat amb els recursos socials públics i privats del barri.
- Coordinació, presentació del projecte a les entitats socials públiques i privades de la zona i promoure la seua implicació progressiva en el programa de desenvolupament comunitari.
- Coordinació amb la Policia de barri.

b) Seran a càrrec de l'Ajuntament, les despeses necessàries per al manteniment dels habitatges, així com el cost dels serveis de l'immoble on se situa i l'import de l'Impost sobre Béns immobles (es fa constar que l'immoble de la Pl. de les Xiques, 4 – 4t – pta. 7, no merita IBI en estar pendent de la declaració d'obra nova). Així mateix, haurà de satisfer els tributs estatals, autonòmics o locals ja creats, així com els de nova creació, que recaiguen sobre els habitatges.

Tot això sense perjudici que el subjecte passiu sempre és el propietari de l'immoble.

Les despeses dels serveis prestats comprendran els conceptes següents a satisfer pel precarista:

- La contractació i els serveis individuals d'aigua, llum, gas i altres d'anàlegs.
- Serveis comuns de llum, elevadors, antena col·lectiva, porter automàtic i uns altres d'anàlegs derivats dels serveis i elements comuns de l'immoble, és a dir, qualsevol despesa de comunitat.
- Serveis i despeses que es produïsquen pel manteniment, neteja i conservació de vials, parcs, jardins i les altres superfícies vinculades a l'immoble.

El CIP FP Batoi, a través de l'Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat, assumeix el compliment de les obligacions següents:

- a) Dissenyar el Projecte Programa, corresponent a l'any en curs, que haurà de trametre a l'EVHA i a l'Ajuntament d'Alcoi a l'inici del curs acadèmic, amb la condició que es formulen suggeriments o observacions a aquest. El projecte contindrà la relació de departaments del CIP FP Batoi intervinents, les investigacions que s'estan realitzant o es projecten realitzar, amb la descripció de les tasques a realitzar al barri i les persones responsables d'aquestes.
- b) Dur a terme la difusió del programa conjuntament amb l'Ajuntament d'Alcoi en els mitjans de comunicació social, en l'àmbit comunitari i en l'àmbit científic, al llarg de la vigència del conveni.
- c) Recollir les peticions formulades pels estudiants que estiguen interessats a residir en els habitatges i col·laborar en l'execució del programa, baremar les peticions i formular la proposta de selecció d'estudiants, tot establint un torn de reserva, per al supòsit de possibles baixes.
- d) Establir la coordinació dels estudiants del CIP FP Batoi amb els recursos socials existents en l'àmbit d'aplicació del programa a l'efecte de planificar l'activitat d'aquests estudiants en els seus projectes d'activitat respectius.
- e) Col·laborar, quan es requerisca, en les reunions de coordinació dels recursos del barri a través de la Mesa de Recursos.
- f) Fer una memòria completa que constituïska l'instrument d'avaluació final del programa respecte de totes les seues activitats i en la qual es recullen tots els aspectes que han incidit en la seua execució. Aquesta memòria s'haurà de presentar a les parts signants al final de cada curs escolar.
- g) Efectuar una avaluació del desenvolupament del programa al final de cada curs acadèmic i presentar-la a les entitats que signen el conveni.
- h) Vetlar per l'ús adequat dels habitatges i la seua ocupació efectiva per part dels estudiants, així com per la seua implicació en el desenvolupament del programa, i adoptar les mesures disciplinàries pertinents. Amb aquesta finalitat, es cursaran revisions semestral.
- i) Els estudiants seleccionats pel CIP FP Batoi i l'Ajuntament d'Alcoi podran residir en els habitatges si assumeixen les obligacions següents:
 - Pagar els subministraments de llum i aigua del seu habitatge.
 - Pagar les despeses de manteniment de l'habitatge que ocupen pel que fa als desperfectes ocasionats pel seu ús i gaudi.
 - Els estudiants residents dels habitatges estaran obligats a participar en la normativa de manteniment i higiene comunitària, les activitats de neteja, manteniment i higiene acordades per la comunitat de veïns.
 - Complir el contracte d'activitats d'intervenció comunitària.

11. AMPLIACIÓ DEL PARC MUNICIPAL D'HABITATGES: PROJECTES DE DESENVOLUPAMENT URBÀ SOSTENIBLE (E-DUSI/ARRU)

11.1. Habitatges Col·laboratius de la Placeta Les Eres-EDUSI

EL PARTIDOR (SANT MATEU 102-104)

L'operació compleix els requisits de la línia d'actuació 11, la qual se centra, tal com estableix la seua descripció, en el desplegament de les mesures necessàries per a promoure i facilitar l'accés a un habitatge als col·lectius amb majors dificultats (persones menors de 35 anys i majors de 65, entre altres), mitjançant la rehabilitació o construcció d'edificis de propietat pública o que siguen de propietat privada i entren en el programa de rehabilitació.

Es perfila com una actuació que permeta marcar les directrius per a poder intervenir de manera eficient en una àrea degradada declarada Conjunt Històric-Artístic, sempre des d'una visió innovadora i aplicant fórmules dinàmiques d'intervenció en àrees degradades amb interès patrimonial. Aquesta zona es troba dins del visor de les zones vulnerables de la Comunitat Valenciana.

Es planteja una actuació de renovació edificatòria sobre dos immoble (Sant Mateu, 102 -104) adjacents, en un entorn patrimonial d'interés, per a la promoció d'habitatges de protecció pública, dirigida a menors de 35 anys i majors de 65 anys.

L'operació té com a finalitat la renovació de dos edificis de propietat municipal, amb l'objectiu de crear habitatges que tinguen un consum energètic quasi nul i una construcció mediambientalment sostenible per a, posteriorment, posar-les a la disposició de col·lectius vulnerables, tot potenciant models nous de gestió dels edificis.

La renovació dels dos edificis, mantenint la trama i la imatge urbana, generarà un total de 18 habitatges per a aquests col·lectius, i es crearan 8 habitatges, a més de les 10 existents anteriorment.

La rehabilitació dels edificis resultava una tasca impossible de dur avant, atés l'estat ruïnós que presentaven, amb danys estructurals importants i l'enfonsament d'alguns cossos d'obra, com els situats a l'interior de la parcel·la. D'altra banda, els habitatges existents no posseïen les condicions mínimes per a ser habitades, en un clar exemple d'infrahabitatges, denominador comú al barri que es pretén regenerar, amb poques o nul·les possibilitats de ser rehabilitats, sense entrar a considerar l'estat de l'edifici, al qual ja ens hem referit.

Els problemes d'estabilitat detectats i l'amenaça de col·lapse d'alguns elements constructius van portar, finalment, com a única alternativa, a l'enderrocament de les edificacions per a evitar danys a les persones i els béns.

Els immobles números 102 i 104 del carrer de Sant Mateu, hui solars, objecte de l'actuació de renovació edificatòria, estan situats a la zona del Partidor, dins del sector 2 del barri antic d'Alcoi, declarat Conjunt Històric-Artístic pel Reial Decret 3.945/1982, de 15 de desembre, i Bé d'Interés Cultural, segons la disposició addicional primera de la Llei 16/1985, de 25 de juny, de Patrimoni Històric. El Conjunt Històric d'Alcoi està inscrit en l'Inventari General del Patrimoni Cultural Valencià amb el codi 03.27.009-001, amb la denominació de Conjunt del Sector Antic de la Ciutat.

De l'Estudi per a l'actuació de renovació edificatòria d'habitatge públic en règim de lloguer dirigida a menors de 35 anys i majors de 65 anys al Centre Històric d'Alcoi, realitzat pel Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, es desprén que el volum de població vulnerable del barri del Centre-Zona Alta, on està situada la zona del Partidor, és superior a l'observat en el total del municipi d'Alcoi. De l'anàlisi de l'habitatge social es conclou que tots els immobles de la borsa d'habitatge municipal del barri es troben localitzats a l'àrea del Partidor, la qual cosa és indicatiu del predomini d'edificacions en pitjors condicions, algunes d'aquestes sense ocupar, i d'infrahabitatge.

Descripció general de l'edifici

Es tracta d'un edifici de 18 habitatges intergeneracionals amb jardí i zones comunes i amb espais d'ús públic per al barri.

L'edifici es divideix en dues parts: un volum horitzontal en planta baixa que resolga els accessos i que alberga el programa públic de l'edifici i un volum vertical de quatre plantes que conté el programa dels habitatges intergeneracionals.

La planta baixa es prolonga des del carrer fins al fons de la parcel·la i combina espais plens i buits. Els espais buits són zones enjardinades que donen accés a les zones plenes que contenen el programa públic. A la zona més pròxima al carrer se situa l'accés controlat als habitatges, així com dos locals amb l'objectiu de dinamitzar la plaça. En aquesta planta baixa, tant sota l'edifici principal com al pati d'illa se situaran els serveis d'accés públic (controlat), tant per als usuaris de l'edifici d'habitatges intergeneracionals com per als veïns del barri. També en aquesta planta es desenvolupa el programa públic d'edificis: locals, sala polivalent per a activitats veïnals, ludoteca, biblioteca, lavabos públics, aparcament de bicicletes i jardí.

La coberta de la planta baixa s'aprofita com a zona comuna de l'edifici d'habitatges intergeneracionals. Es proposa que siga una coberta verda amb horts urbans. Aquesta coberta plana serveix també per a col·locar plaques solars que no siguen visibles des del carrer i que no modifiquen la imatge patrimonial.

Les plantes superiors s'articulen a l'entorn d'un pati central. Una circulació perimetral en aquest resol els accessos als habitatges i serveix de lloc de trobada i convivència entre els veïns. El programa interior dels habitatges serà el d'espai saló/menjadore/cuina, dormitori doble i bany.

Al soterrani de l'edifici se situen les instal·lacions, les habitacions de la brossa i les zones de traster.

El programa principal que s'ha detallat és el d'habitatge intergeneracional, que es compon de: habitatges per a majors, habitatges per a joves, espais de relació, sala d'activitats informàtiques, sala de reunions/menjador comú, bugaderia comuna, horts urbans, oficina de gestió, zona de bicicletes, habitació de la brossa.

L'import d'aquesta operació ascendeix a 1.960.200 € (ajudes de l'ARRU 810.000 € i de l'EDUSI no ho sabem amb seguretat, perquè actualment no està admesa l'operació).



1.1 Rehabilitació edificis - *Sant Maure, 13 - La Sardina, 14 - ARRU*

Sant Maure, 13

Edifici de propietat municipal íntegrament, el qual necessita una rehabilitació integral. Es tracta d'un edifici residencial entre parets mitgeres, disposa d'una planta baixa destinada a vestíbul d'accés, escala comunitària i habitatge, planta semisoterrani per a trasters i plantes de la primera a la tercera per a habitatges, a raó d'un habitatge per planta. La majoria dels habitatges porten molts anys sense cap ús, alguns d'aquests han sigut objecte d'actes vandàlics i ocupats il·legalment en èpoques anteriors. S'han realitzat algunes reparacions puntuals i millores en els habitatges que es mantenen ocupats regularment per inquilins municipals. Actualment, només l'habitatge del 3r pis està en ús, amb la intenció de real·lotjar el seu ocupant i deixar l'edifici totalment sense cap ús per no tenir actualment les mínimes condicions de funcionalitat, seguretat i habitabilitat.

L'edifici està compost per murs de càrrega i pilars de maçoneria i tapiada; elements resistents horitzontals de fusta tant en els forjats intermedis com a la coberta superior, que és del tipus inclinada i de teula ceràmica corba. Hi ha una coberta plana que dóna a un pati posterior i accessible des de l'habitatge del pis primer.

L'habitatge de la planta baixa està afectat per filtracions en la base dels murs. En l'habitatge de la primera planta s'observen nombroses clivelles en tancaments, filtracions en els sostres d'habitacions humides, etc. Aquest habitatge té la particularitat que el seu bany es troba situat a l'exterior de l'habitatge, al pati que dóna al pati d'illa i cobert per una teulada de fibrociment, per la qual cosa no compleix les mínimes exigències de qualitat i disseny. L'habitatge de la segona planta es troba deshabitat.

L'habitatge de la tercera planta és l'únic que està habitat i actualment s'està tramitant el canvi d'habitatge a la inquilina que hi viu. L'habitatge presenta un estat de conservació deficient, amb filtracions generalitzades des de la coberta superior que afecta a totes les estances de l'habitatge. Les instal·lacions de lampisteria, evacuació i especialment d'electricitat, presenten un mal estat. Es necessita una rehabilitació interior total dels habitatges, on es renovaran les instal·lacions particulars, els revestiments, la fusteria i els equipaments bàsics.

Pel que fa a la façana principal, hi ha deficiències generalitzades en la fusteria que provoquen falta d'estanquitat i humitats a l'interior dels habitatges. Els elements de fusta són els originals de l'habitatge i presenten mal ajust i tancament. Seria necessària la substitució total dels tancaments de fusteria, la revisió i reparació dels punts on convergen els tancaments i els buits, fins i tot les llindes, també la neteja i rejuntada de lloses de balcons, així com la protecció i la pintura sobre els elements metàl·lics oxidats.

Quant a la façana posterior que dóna sobre el pati posterior presenten deficiències en el seu punt d'inici, provocades per humitats per capil·laritat del terreny i enbrutiment i depòsits en el tancament del pati. Els elements de fusta i elements metàl·lics presenten les mateixes lesions que les indicades per a la façana principal, per la qual cosa necessiten les mateixes intervencions.

Les dues mitgeres presenten danys per humitats provinents del terreny o de la finca adjacent.

En la coberta s'ha pogut comprovar que hi ha filtracions generalitzades, que provoquen taques en el fals sostre i afecten les instal·lacions elèctriques de l'habitatge de la tercera planta. Per a solucionar-ho, s'haurà d'eliminar tot el fals sostre de l'habitatge del pis tercer, així com reparar i impermeabilitzar les zones per les quals es produeixen filtracions.

Quant a l'estructura de l'edifici, està formada per murs de càrrega i pilars de maçoneria a les plantes baixes i de tapiera a les plantes altes. Sobre aquests es dóna suport als carregadors horitzontals i els forjats unidireccionals de biguetes de fusta. El suport de la coberta també està format per elements resistents de fusta.

Hi ha estructura metàl·lica a les volades dels balcons de la façana posterior. Les humitats han afectat tant els murs i suports com els elements resistents de fusta i acer, i s'hi observen desprendiments i pèrdua de material en les zones on comencen les parets. Els elements resistents de fusta també s'han observat a les zones comunes de l'edifici, afectades per humitats. S'haurà de realitzar una revisió completa de l'estructura de l'edifici i en els forjats ocults pel fals sostre s'hauran de realitzar prospeccions per a verificar el seu estat i determinar si necessiten algun tipus d'intervenció. De la mateixa manera, s'haurà de comprovar l'estat de l'estructura de la coberta superior i de la zona de trasters de la planta baixa.

Si es pretén restablir l'ús de l'edifici com a residencial d'habitatges, s'haurà de renovar totalment la instal·lació de proveïment d'aigua, així com la instal·lació general i de particulars als habitatges. També s'haurà de renovar totalment la instal·lació d'evacuació d'aigües (tant la general com la particular de cada habitatge), i la xarxa de recollida i evacuació d'aigües pluvials. Finalment, cal assenyalar que també s'haurà de renovar totalment la instal·lació elèctrica de l'edifici i, en particular, de cada habitatge.

Les actuacions de rehabilitació integral de l'immoble consistiran en:

- Consolidació estructural i canvi de coberta
- Millora de l'accessibilitat i instal·lació d'ascensor
- Redistribució i reforma interior
- Reforma de façana

La Sardina, 14

Es tracta d'un edifici residencial entre parets mitgeres, disposa d'una planta baixa destinada a vestíbul d'accés al carrer, escala comunitària i habitatge, planta semisoterrani per a traster amb accés a un pati posterior i tres plantes altes a raó d'un habitatge per planta. L'edifici fa alguns anys que té paredat l'accés des del carrer i no ha tingut cap ús. Fa poc, s'han realitzat algunes reparacions d'urgència en l'immoble per desprendiments de la volada de la coberta a la via pública; els treballs han consistit en la retirada d'estris i objectes existents a l'interior de l'immoble, reconstrucció de la volada de la coberta que dona al carrer de la Sardina i col·locació de xapa metàl·lica en la zona del faldó que dona al pati posterior. L'edifici està compost per murs de càrrega i pilars de maçoneria i tapiera; elements resistents horitzontals de fusta als forjats, però amb erosions i taques.

La coberta superior de l'edifici està present en dues altures, l'altura superior cobreix l'habitatge del pis tercer i la del nivell inferior resol la reculada de la façana posterior i cobreix una part de l'habitatge del pis segon. Totes dues cobertes estan compostes per una estructura de fusta, taulell ceràmic i cobertura de teula corba. La coberta presenta en general un estat de conservació deficient i necessita una revisió i millora en tot el seu conjunt. S'han realitzat algunes reparacions provisionals en diverses zones de la coberta superior de l'edifici.

Aquestes reparacions s'han executat després de produir-se despreniments a la via pública després d'una jornada plujosa a la ciutat. S'ha reconstruït la volada de la façana principal, amb un nou canaló i tram de baixant; també s'ha col·locat xapa metàl·lica sobre la zona de la coberta d'habitatge del pis segon per enfonsament d'una part d'aquesta sobre el forjat inferior.

L'estructura de l'edifici està formada per murs de càrrega i pilars de maçoneria a les plantes baixes i de tapiera a les plantes altes. Aquests donen suport a carregadors horitzontals i forjats unidireccionals de biguetes de fusta. El suport de la coberta també està format per elements resistents de fusta. Les humitats han afectat tant els murs i suports com els elements resistents de fusta, i s'observen despreniments i pèrdua de material en el seu començament. S'haurà de realitzar una revisió completa de l'estructura de l'edifici, s'han observat elements resistents de fusta afectats per podriments i insectes, per la qual cosa hauran d'estudiar-se de manera detallada. Hi ha reforços metàl·lics en alguns forjats. De la mateixa manera, s'haurà de comprovar l'estat de l'estructura de la coberta superior, afectada per les filtracions contínues.

Si es pretén restablir l'ús de l'edifici com a residencial, s'haurà de renovar totalment la instal·lació de proveïment d'aigua, tant la instal·lació general com la particular als habitatges. De la mateixa manera, hauran de renovar-se la instal·lació de recollida i evacuació d'aigües residuals, i revisar i adequar la instal·lació de recollida i evacuació d'aigües pluvials de l'immoble, fins i tot als patis posteriors, actualment plens de mala herba i enderrocs i en els quals es desconeix de quina manera s'evacuen les aigües que donen a aquest. També s'haurà de renovar la instal·lació elèctrica.

Les actuacions de rehabilitació integral de l'immoble consistiran en:

- Consolidació estructural i canvi de coberta
- Millora de l'accessibilitat i instal·lació d'ascensor
- Redistribució i reforma interior
- Reforma de façana

EDIFICI PER A ALLOTJAMENTS

És important destacar que l'edifici de la Sardina, núm. 14, serà edifici per a allotjaments.

Segons s'extrau de l'Ordre de 7 de desembre de 2009, de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, perquè s'aproven les condicions de disseny i qualitat, segons el desenvolupament del Decret 151/2009 de 2 d'octubre, del Consell, l'edifici per a allotjaments estarà compost per espais d'ús privatiu en forma d'unitats d'allotjaments i per serveis comuns d'ús col·lectiu.

La unitat d'allotjaments serà l'element privatiu de l'edifici, per a l'ús d'una o dues persones i estarà composta, com a mínim, dels espais o recintes per a la preparació d'aliments, per al descans i per a la higiene personal.

L'edifici d'allotjaments disposarà d'un nombre d'unitats d'allotjament adaptades en la mateixa proporció que es marca en la normativa vigent per a habitatges.

Tal com diu aquesta disposició en el seu article 20, la superfície útil interior dels espais de serveis comuns d'ús col·lectiu no serà inferior al 20% de la superfície útil interior total de les unitats d'allotjament. La superfície útil interior de les unitats d'allotjament serà de 15 m² per a l'ús d'una persona i de 30 m² per a l'ús de dues persones. La superfície útil interior del recinte o zona per a la higiene personal en la unitat d'allotjament serà de 2,20 m².

Els dos edificis estan dins de l'Estratègia de Desenvolupament Urbà Sostenible i Integrat (EDUSI).

Seràn un total de 14 habitatges. Actualment a La Sardina, 14, hi ha un total de 4 habitatges que passaran a ser-ne 9; i a Sant Maure, 13, hi ha actualment un total de 4 habitatges que passaran a ser-ne 5.

L'operació en qüestió tindrà un cost de 611.003,80 € i rebrà un finançament del 50% amb fons FEDER (EDUSI), la qual cosa representa un total de 305.501,90 €. També disposarà d'Ajudes ARRU (Àrea de Regeneració i Renovació Urbana d'Alcoi) per un import de 88.000 €.

12. OFICINA D'ATENCIÓ I REHABILITACIÓ DEL CENTRE DURANT LA BORRASCA GLÒRIA

1. OBJECTE

Aquest document té l'objectiu d'establir les línies d'actuació de l'Oficina d'Atenció i Rehabilitació del Centre, la qual està situada dins del Departament d'Habitatge i forma part de les seues funcions.

Es descriu el Protocol d'actuació davant un desallotjament immediat per l'estat de l'edifici.

Es realitza un resum de les ajudes en matèria de rehabilitació d'habitatges.

2. JUSTIFICACIÓ

La ciutat d'Alcoi ha patit les conseqüències de la borrasca Glòria amb nombrosos incidents provocats per les intenses precipitacions que van deixar a la ciutat 290 l/m² entre el 19 i el 21 de gener. Una situació d'excepcionalitat amb greus conseqüències, per la qual cosa l'Ajuntament ha adoptat diferents mesures i ha sol·licitat suport tant al Govern de l'Estat com a la Generalitat.

Una de les mesures adoptades va ser la creació de l'Oficina d'Atenció i Rehabilitació del Centre que va obrir el 25-02-2020 amb l'objectiu d'atendre els veïns, especialment, en matèria d'habitatge, urbanisme, arquitectura, obres, patrimoni i solars existents al barri i centralitzar tota la informació per a orientar de la millor manera possible la ciutadania.

Des del temporal Glòria es va detectar que hi havia entre la ciutadania un desconeixement d'on acudir per a obtenir informació o resoldre dubtes, així com per a accedir a alguns departaments repartits per l'edifici de la Casa Consistorial. A més, ens trobem amb l'handicap de l'edat i la vulnerabilitat. El Centre és un barri habitat majoritàriament per persones d'edats avançades i unitats de convivència vulnerables amb dificultats per a accedir a recursos, habilitats socials minvades i desconeixement en la matèria.

Una altra de les mesures preses pel Govern local d'Alcoi després del pas del temporal de la borrasca Glòria, ha sigut realitzar una revisió dels edificis del Centre Històric per part de tècnics de l'Agència d'Emergència i l'Institut Valencià de l'Edificació (IVE).

Aquesta mesura ha comportat el desallotjament d'edificis i ha implicat el Departament d'Habitatge en l'estudi de les unitats de convivència residents amb l'objectiu de poder oferir un suport en la recerca d'habitatge alternatiu davant la necessitat i la justificació de la situació de vulnerabilitat.

És per això que a continuació, en el punt 6, es realitza una descripció del procediment d'actuació davant un desallotjament imminent per l'estat de l'habitatge.

3. MARC NORMATIU

–Llei 3/2004, de 30 de juny, d'Ordenació i Foment de la Qualitat de l'Edificació.

–Decret 53/2018, de 27 d'abril, del Consell, pel qual es regula la realització de l'informe d'avaluació de l'edifici d'ús residencial d'habitatge i el seu Registre autonòmic en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

–Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana.

–Ordenança reguladora de la conservació i de la inspecció tècnica d'edificis de l'Ajuntament d'Alcoi.

4. TITULARITAT

La titularitat d'aquest protocol és del Departament d'Habitatge, el qual serà l'encarregat de dirigir cadascuna de les qüestions plantejades per la ciutadania en matèria d'habitatge a conseqüència del temporal Glòria.

Els departaments implicats són:

- Patrimoni
- Arquitectura
- Urbanisme

Cal tenir en compte que la competència en matèria d'habitatge correspon a la Comunitat Autònoma i que a la ciutat d'Alcoi hi ha una Oficina Comarcal de Rehabilitació d'Edificis (OCRE), dependent de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, situada al carrer Pintor Casanova, 10, amb un horari d'atenció de dilluns a divendres, de 10 a 13 hores, i telèfon de contacte: 96 553 71 31.

5. PROCEDIMENT

Primera entrevista:

S'atén la persona i es registra la informació bàsica següent:

- Nom i cognoms, adreça i telèfon de contacte
- Descripció de la demanda, adreça de l'habitatge objecte.
- És persona propietària o inquilina? Si és propietària; és el seu habitatge habitual?
- Estat de l'habitatge i de l'edifici
- Vigència de l'Informe d'Avaluació de l'Edifici (IAE)
- Està constituïda la comunitat de veïns?
- Descripció de la comunitat de veïns: quantes persones viuen en l'edifici? Són propietaris o inquilins? Hi ha ocupes a l'edifici?
- Capacitat econòmica de la persona demandant i de la comunitat de veïns.
- Expectatives de la persona demandant en relació amb la seua demanda: què li agradaria fer? (reparar, vendre...)

S'acorda amb la persona interessada que en un període curt de temps se li donarà resposta a la seua demanda.

Estudi del cas:

El cas es plantejarà en el Departament, juntament amb el cap de Departament d'Habitatge, que coincideix amb el de Patrimoni, i si es creu convenient amb el cap del Departament d'Arquitectura.

En els casos en els quals estiga en dubte la vigència del IAE, es realitzarà a Urbanisme; concretament en ITE (Inspecció Tècnica d'Edificis) un estudi sobre l'estat d'aquest edifici.

S'acordarà una intervenció en el cas i una resposta a la persona que ha sol·licitat la informació.

Resposta / Derivació del cas:

Segons l'acord arribat en la reunió interdepartamental, se li donarà resposta a la persona, bé telefònica o físicament al Departament d'Habitatge.

A tall d'exemple, i de memòria dels casos atesos des de la creació de l'oficina el 25/2/2020 fins al 13/03/2020, s'ha registrat la casuística següent:

Demanda	Titularitat	Resposta / Derivació	Núm. casos atesos
Problemas amb les mitgeres per fitar amb un solar propietat de l'Ajuntament	Propietària	Cas que es deriva al Departament de Patrimoni.	1
Preocupació per l'estat del seu edifici. Sol·liciten informació sobre ajudes.	Propietària	Es fa consulta a ITE. Haurà de presentar IAE. Se li explica el procediment i se li facilita informació sobre les ajudes en matèria de rehabilitació.	7
Preocupació per l'estat del seu habitatge	Inquilina	El propietari i la comunitat de veïns hauran de presentar l'IAE. Se li expliquen els drets que té com a inquilina.	2
Desallotjament imminent	Comunitat de propietaris	Se'ls ofereix la possibilitat de mitjançar amb tots els propietaris per establir les intervencions que cal realitzar, les ajudes en matèria de rehabilitació...	1
Problemes a l'habitatge per obres realitzades a l'edifici adjacent	Propietària	Se li explica que pot realitzar una instància dirigida a Urbanisme a fi que li faciliten les dades d'identificació i contacte de la persona que va realitzar les obres per a iniciar la reclamació.	1

Estat de l'habitatge millorable. Desconeixement de propietaris	Propietària	Se li explica que pot realitzar una instància dirigida a Urbanisme a fi que li faciliten les dades d'identificació i contacte de la persona propietària.	1
Desallotjament imminent. Propietaris interessats a vendre.	Propietaris	En l'estudi del cas i reunió interdepartamental s'acorda derivar el cas a Patrimoni per a valorar la proposta.	2
Desallotjament imminent. No té on anar.	Propietària Inquilina.	S'inicia un procediment per a un desallotjament immediat.	9
Altres casos plantejats no relacionats directament amb el temporal Glòria			1

Dels 9 casos amb desallotjament imminent:

- 3 han sigut reallotjats en habitatges municipals d'emergència.
- 3 han trobat pis de lloguer.
- 3 han sigut acollides per la seua família extensa.

6. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT UN DESALLOTJAMENT IMMEDIAT PER L'ESTAT DE L'EDIFICI

1. Els tècnics de l'Institut Valencià d'Edificació revisen l'estat dels edificis.

A través de la **Fitxa d'inspecció i avaluació ràpida postcatàstrofes naturals de danys en edificis**, emet un resultat en què s'informa del nivell d'accés a l'edifici, el qual pot ser:

- NO PERMÉS (roig): edificis danyats estructuralment, hi ha risc alt de solista parcial o total.
- RESTRINGIT (groc): edificis amb danys –estructurals o no– en el qual no està garantida la seguretat d'utilització. Es pot accedir amb precaució per a retirar objectes personals.
- PERMÉS (verd): hi ha seguretat d'utilització. Els danys són menors i el risc inexistent, no hi ha danys estructurals.

2. S'emet un informe per part del Departament d'Arquitectura municipal referent a la Fitxa IER en què es considera si l'edifici pot ser habitat o no i les intervencions que s'hi haurien de realitzar.

3. D'acord amb els dos informes, es dictarà una Ordre de Desallotjament per Decret d'Alcaldia que serà traslladada a les persones propietàries, a la Policia Local i al Departament d'Habitatge.

Aquesta ordre pot indicar desallotjament i EI o desallotjament i ruïna.

a) En cas de desallotjament i EI

1. Els propietaris hauran de presentar un Informe d'Avaluació de l'Edifici (IAE), juntament amb el Certificat d'Eficiència Energètica i Mesures de Millora (se sol indicar el termini).
2. Registrar l'IAE en l'aplicació informàtica de la Conselleria.
3. S'emet un informe per part de l'arquitecte tècnic d'ITE referent a l'IAE i, després d'haver realitzat una visita, avaluar les reparacions que s'haurien de realitzar i indicar-ne el termini i la valoració econòmica aproximada.
4. Segons aquest informe, es dictarà Ordre d'Execució per Decret d'Alcaldia.

b) En cas de desallotjament i ruïna

–L'expedient passa al Departament d'Urbanisme.

4. La Policia Local per la seua part haurà d'assegurar el desallotjament i comprovar que en aquest edifici no resideix ningú (es penja el desallotjament a la porta d'accés i es posen les cintes corresponents que indiquen que està prohibit el pas).
5. Els residents de l'edifici: propietaris, inquilins i/o ocupes poden sol·licitar ajuda al Departament d'Habitatge davant la situació sobrevinguda de desallotjament.

Investigació prèvia:

- Consultarà en el padró les persones empadronades en l'edifici objecte de desallotjament.
- Consultarà en S.S. si són o han sigut persones usuàries d'aquest departament, si hi ha intervenció i si poden estar en situació de vulnerabilitat social i econòmica.

El Departament d'Habitatge a través de l'Oficina d'Atenció i Rehabilitació del Centre:

- Realitzarà la Primera entrevista
- L'informarà de les seues obligacions i drets segons la relació amb l'habitatge
 - Si és propietària, té l'obligació de reparar.
 - Si és inquilina, és obligació de la persona propietària arrendadora proporcionar un habitatge alternatiu mentre es realitzen les intervencions en aquest edifici.

- Si és ocupa no té cap dret sobre l'habitatge.
- Segons la seua vulnerabilitat social i econòmica:
 - Es plantejarà la possibilitat de ser acollit per algun familiar.
 - S'iniciarà el protocol de recerca d'habitatge de lloguer en el mercat privat immobiliari.
 - Es realitzarà sol·licitud d'habitatge de promoció pública de l'EVHA i municipal.

Si hi ha vulnerabilitat social i econòmica i no té una xarxa de suport familiar que pugui acollir-la, es plantejarà al Departament la cessió en precari i de manera temporal d'un habitatge municipal. Paral·lelament es valorarà la possibilitat de realitzar un tràmit de petició d'urgència d'habitatge de promoció pública a l'Evha, ja que és la Conselleria la que té la competència en matèria d'habitatge.

Definicions:

Informe d'Avaluació de l'Edifici (art. 29 RDL 7/2015; i art. 180 LOTUP).

Hauran de sol·licitar-ho: els propietaris d'edificis de tipologia residencial d'habitatge col·lectiu hauran de promoure la realització de l'informe IAE en els casos següents:

1. En edificis d'antiguitat superior a 50 anys.
2. Edificis els titulars dels quals pretenguen acollir-se a ajudes públiques per a obres de rehabilitació.

L'Ordenança local reguladora de la conservació i de la inspecció tècnica d'edificis indica en el seu art. 10 1: Els propietaris de qualsevol edificació catalogada o d'antiguitat superior a 50 anys hauran de promoure, almenys cada cinc anys, una inspecció a càrrec de facultatiu competent, per a supervisar el seu estat de conservació.

Per a la realització de la inspecció, s'haurà de contactar amb personal tècnic facultatiu competent que haurà d'estar en possessió de qualsevol de les titulacions acadèmiques professions habilitants per a la redacció de projectes o direcció d'obres i direcció d'execució d'obres d'edificació amb ús residencial (arquitecte o aparellador).

Es tracta d'una inspecció conjunta de tot l'edifici, en el qual el tècnic que contracte la propietat visitarà cada habitatge o local i redactarà un únic informe per a tot l'immoble.

S'haurà d'utilitzar el model d'Informe d'Avaluació de l'Edifici aprovat per la Generalitat Valenciana. El model autonòmic serà l'únic vàlid per a complir amb aquesta obligació, així com per a acollir-se a ajudes públiques amb l'objectiu d'escometre obres de conservació, accessibilitat universal o eficiència energètica. L'informe haurà d'estar registrat correctament en l'aplicació informàtica de la Conselleria competent.

7. AJUDES ECONÒMIQUES EN MATÈRIA DE REHABILITACIÓ D'HABITATGES

En aquest protocol es considera convenient realitzar una petita ressenya de las distintes ajudes en matèria de rehabilitació d'habitatges.

NOM DEL TRÀMIT	OBJECTE	BENEFICIARIS	QUANTIA	TRAMITACIÓ
Sol·licitud de subvencions per a la millora de les condicions de l'interior dels habitatges, en el marc del Pla de Reforma Interior d'Habitatge. Pla RENHATA. Ajudes per a cuines, banys i per a adaptar l'habitatge a persones amb diversitat funcional.	Subvencions de la GVA als propietaris o inquilins per a la reforma del seu habitatge habitual, per a actuacions sobre els elements privatis d'aquest i dirigides a l'adequada conservació i millora dels recintes de cuina i banys, i a la millora de l'accessibilitat en tot l'habitatge.	Propietari/ària, usufructuari/ària o arrendatari/ària de l'habitatge.	Una subvenció bàsica del 5% del pressupost protegible de les obres amb un màxim de 600 € per a tots els sol·licitants que complisquen els requisits. Una subvenció addicional, d'acord amb els punts obtinguts en la baremació: entre un 25%-35% del pressupost protegible amb quantias màximes entre 3.000-4.200 €.	Has de buscar un tècnic col·laborador. Has de fer la sol·licitud telemàticament en www.habitatge.gva.es
Sol·licitud d'ajudes per realització de l'informe d'avaluació d'edificis. Programa per a incentivar l'elaboració de l'Informe d'Avaluació de l'Edifici (IEEV.CV), en especial per les comunitats de propietaris, com a pas previ a emprendre actuacions de rehabilitació.	Honoraris de l'elaboració de l'Informe d'Avaluació d'Edificis	Comunitats de propietaris, agrupacions de comunitats o propietaris únics d'edificis d'habitatges.	20 € per habitatge i 20 € per cada 100 m ² de superfície útil de local. Amb un màxim de 500 € per edifici o del 50% del cost de l'informe.	Les sol·licituds s'hauran de formalitzar telemàticament.
Sol·licitud d'ajudes a la rehabilitació d'edificis: actuacions de millora de l'eficiència energètica i sostenibilitat. Pla 2018-2021.	Ajudes de rehabilitació d'edificis d'habitatges per a les actuacions de millora de l'eficiència energètica i sostenibilitat del Pla estatal d'habitatge 2018-2021, en règim de concurrència competitiva, així com les ajudes	Comunitats de propietaris, agrupacions de comunitats, cooperatives, propietaris únics	Costos subvencionables: cost de les obres, honoraris dels professionals intervinents, redacció dels projectes, informes tècnics i certificats necessaris. No s'inclouran impostos, taxes o tributs.	La sol·licitud es fa telemàticament en www.habitatge.gva.es

	addicionals de la Generalitat.	d'edificis. Administracions Públiques i altres entitats. Empreses constructores, de serveis energètics, arrendatàries o concessionàries dels edificis.	AJUDES DEL MINISTERI Ajuda general a la comunitat: 40% del cost subvencionable, amb els imports màxims tipificats segons l'ús i la superfície. Ajuda complementària als habitatges: 35% del cost subvencionable, en cas d'ingressos inferiors a 3 vegades l'IPREM. AJUDES ADDICIONALS DE LA GENERALITAT 10% del cost subvencionable de l'actuació i fins a 2.000 €/habitatge i 20 €/m² de local comercial.	
Ajudes per a conservació, millora de la seguretat d'utilització i de l'accessibilitat.	Ajudes de rehabilitació d'edificis d'habitatges per a les actuacions de conservació, de la millora de la seguretat d'utilització i de l'accessibilitat del Pla estatal d'habitatge 2018-2021, en règim de concurrència competitiva, així com les ajudes addicionales de la Generalitat.	Comunitats de propietaris, agrupacions de comunitats, cooperatives, propietaris únics d'edificis. Administracions Públiques i altres entitats de dret públic, propietàries d'immobles.	Costos subvencionables: cost de les obres, honoraris dels professionals intervinents, redacció dels projectes, informes tècnics i certificats necessaris. No s'inclouran impostos, taxes o tributs. AJUDES DEL MINISTERI Ajuda general a la comunitat: 40% del cost subvencionable, amb els imports màxims tipificats segons les característiques de l'actuació. Ajuda complementària als habitatges: 35% del cost subvencionable, en cas	La sol·licitud es fa telemàticament en www.habitatge.gva.es

			Empreses constructores, arrendatàries o concessionàries dels edificis.	d'ingressos inferiors a 3 vegades l'IPREM i en obres d'accessibilitat si els residents són persones discapacitades o majors de 65 anys. AJUDES ADDICIONALS DE LA GENERALITAT 10% del cost subvencionable de l'actuació i fins a 2.000 €/habitatge i 20 €/m² de local comercial.	
Pla Renove Finestres. IVACE Institut Valencià de Competitivitat Empresarial.	L'objectiu d'aquesta mesura és facilitar la rehabilitació tèrmica de finestres i portes-finestra (envidrament, marc i premarc) en habitatges habituals de la Comunitat Valenciana.	Persones físiques propietàries, usufructuàries o arrendatàries d'un habitatge d'ocupació habitual ubicat a la Comunitat Valenciana.	La quantia de l'ajuda individual, aportada per l'IVACE, serà com a màxim de 75 €/m² per a renovacions completes de les finestres o portes-finestra (envidrament, marc i premarc). L'aportació del comerç o empresa instal·ladora adherida consistirà en un descompte en la factura (abans d'aplicar IVA) de 15 €/m² en el moment de la instal·lació. La quantia de l'ajuda aportada per l'IVACE no podrà representar en cap cas el 30% del cost subvencionable.	T'has de posar en contacte amb un comerç o empresa instal·ladora adherida al Pla Renove de Finestres. L'empresa instal·ladora tramitarà de manera telemàtica la sol·licitud.	<u>Presencial</u> Les sol·licituds s'hauran de
Sol·licitud de prestacions econòmiques individualitzades per a la supressió de barreres arquitectòniques per a	Es comprenen en l'objectiu d'aquesta subvenció totes aquelles subvencions per a l'eliminació de barreres	Persones majors En la convocatòria es	Vegeu Bases reguladores: <i>Ordre 8/2015, de 29 de desembre, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'estableixen les</i>		

persones majors. <i>Les Unitats de Treball Social de zona del Departament de Serveis Socials són les tramitadores d'aquesta ajuda.</i>	arquitectòniques existents a l'habitatge propi o a l'edifici de la persona major que obstaculitzen la seua mobilitat, incloent-hi aquelles transformacions o reformes que contribueixquen a evitar els obstacles i a facilitar-ne la mobilitat.	detallen els requisits.	<i>bases reguladores de la concessió de subvencions en matèria de serveis socials especialitzats de persones majors.</i>	presentar, juntament amb la documentació requerida, a la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la província de residència de la persona sol·licitant. <u>Per internet</u> A través de l'enllaç corresponent: S'ha de tramitar amb certificat electrònic.
--	--	--------------------------------	---	---

Termini de la sol·licitud

Anualment s'estableix un termini de sol·licitud en l'Ordre de convocatòria que es publica en el DOCV.

Més informació en els enllaços següents:

- www.calab.es
- www.habitatge.gva.es
- www.ivace.es
- Oficina Comarcal de Rehabilitació d'Edificis (OCRE), dependent de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, situada al carrer Pintor Casanova, 10, amb un horari d'atenció de dilluns a divendres, de 10 a 13 hores, i telèfon de contacte: 96 553 71 31.
- **www.inclusio.gva.es**

13. OBSERVATORI MUNICIPAL DE L'HABITATGE D'ALCOI (OHMA)

L'Observatori de l'Habitatge té la finalitat de conèixer, entre altres aspectes, la situació en termes quantitatius i qualitatius de l'habitatge en general i de l'habitatge públic en particular, la distribució territorial de l'habitatge i els indicadors que es determinen en les polítiques públiques d'habitatge i regeneració urbana de l'Ajuntament d'Alcoi, dependent de la Regidoria competent en matèria d'habitatge. En aquest sentit, i amb la finalitat d'assegurar el compliment de la funció social de l'habitatge, resulta encara més necessari, en el context actual, disposar d'un punt de trobada en el qual tots els sectors, tant públics com privats, vinculats a la problemàtica de l'habitatge, puguin exposar les seues propostes, demandes i suggeriments, i reforçar, així, el paper de participació de la societat civil organitzada i la intercomunicació amb l'Administració Pública, que es constitueix en plataforma d'intercanvi i de col·laboració i en comparteix el coneixement i la informació.

Com la política d'habitatge no és exclusivament una política sectorial, cal anar un pas més enllà des del convenciment de la necessitat d'un enfocament integral en les estratègies públiques en aquest àmbit que al mateix temps integre les polítiques d'innovació, renovació, revitalització i regeneració de la ciutat que aconseguisquen nuclis de convivència i inclusió social, en els barris i en els espais públics amb més necessitat.

En definitiva, l'habitatge també té la seua raó de ser a la ciutat, per la qual cosa cal prestar l'atenció a les condicions urbanes de les ciutats i identificar els àmbits on especialment es detecten àmbits de segregació urbana. Considerant aquests antecedents, l'Observatori ha de constituir-se com el fòrum de participació que permeta l'impuls compartit entre les administracions públiques, els agents econòmics i socials i la societat civil organitzada, amb capacitat de cooperació i de contribució en el disseny estratègic de les polítiques públiques.

Finalment, l'Observatori Municipal de l'Habitatge d'Alcoi ha de configurar-se com una manera de participació, però també com a via per a portar els interessos de la majoria de la societat en els espais de presa de decisió, de manera bidireccional per a, al seu cas, proposar les mesures necessàries a cada moment. A això cal unir la necessitat, no tan sols de la Regidoria competent en matèria d'habitatge, de disposar, a manera de repositori digital, d'un contenidor permanentment actualitzat d'informació en el qual es recopilen dades estadístiques, estudis i informes que siguin reflex objectiu de la realitat de l'habitatge i la segregació urbana, sinó també com a espai de trobada i eina de participació, transparència i diagnòstic que, enfortint les accions i les polítiques públiques, garantisquen l'exercici del dret a l'habitatge a la ciutat. Al llarg del territori podem trobar diferents localitats que ja disposen d'aquest Observatori on l'experiència ha sigut positiva, com poden ser els casos de ciutats com Cadis o Barcelona, que ja en disposen des de l'any 2016.

En aquesta última, els informes publicats i les avaluacions de l'Observatori de l'Habitatge afirmen que aquest facilita molt la tasca de diferents aspectes, com poden ser:

- La identificació de les necessitats de coneixement dels Ajuntaments en matèria d'habitatge: Detecció i difusió de coneixement produït pels diferents agents rellevants per a la política d'habitatge. Identificació de tendències i fenòmens emergents susceptibles de tenir impacte en les polítiques d'habitatge. Promoció de la innovació en l'àmbit de l'habitatge.

- Fomentar una visió social en la investigació i la producció de dades dels diferents agents: promoure estudis i noves dades que incloguen el nivell municipal. Definició d'indicadors per a fer el seguiment social adequat. Entre els objectius de l'Observatori podem destacar la necessitat de disposar de dades que permeten analitzar i detectar tendències en l'àmbit urbà i ens ajuden a dissenyar les polítiques públiques d'habitatge, per a posar en marxa les accions necessàries.

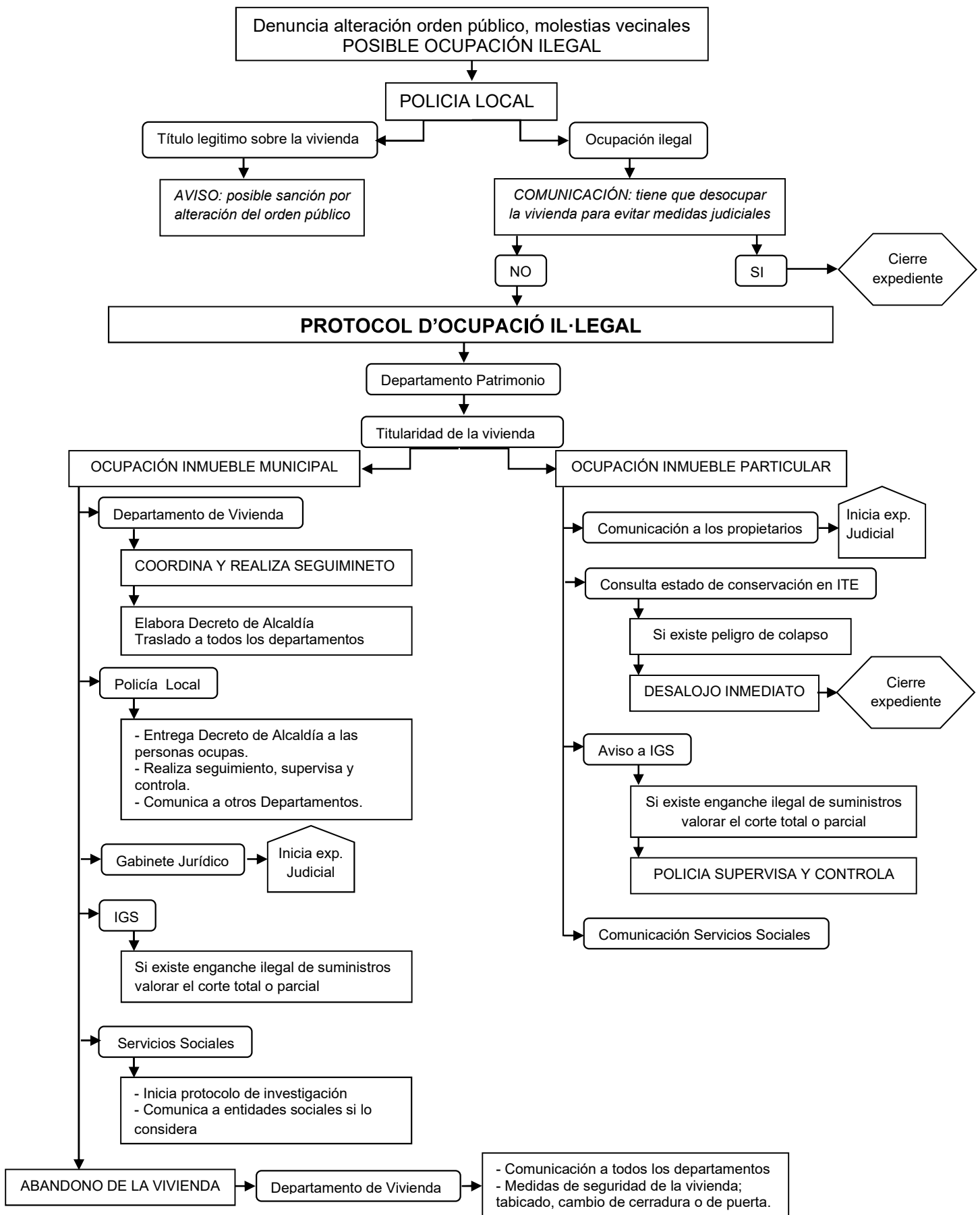
El funcionament de l'Observatori tindrà com a base el seu reglament, aprovat després d'un procés participatiu, en el qual queda definit que l'OMHA es configura com un òrgan col·legiat i consultiu, reconegut en el títol desé de l'Ordenança municipal de Participació Ciutadana com a consell sectorial, dependent de la Regidoria competent en matèria d'habitatge, que li prestarà els mitjans tècnics, materials i humans que necessite per al desenvolupament de les funcions que se li assignen.

Aquest Observatori durà a terme les tasques que se li encarreguen i ha de servir de plataforma per a planificar, dissenyar, estudiar i analitzar l'entorn i la realitat social i econòmica alcoiana en el sector de l'habitatge i col·laborar, així, en les tasques que complisca qualsevol altre organisme públic. En el desenvolupament dels seus articles es marquen les seues funcions, estructura, composició del plenari, organització del treball en laboratoris, així com el funcionament pel que fa a convocatòries, acord, vigència i règim jurídic.

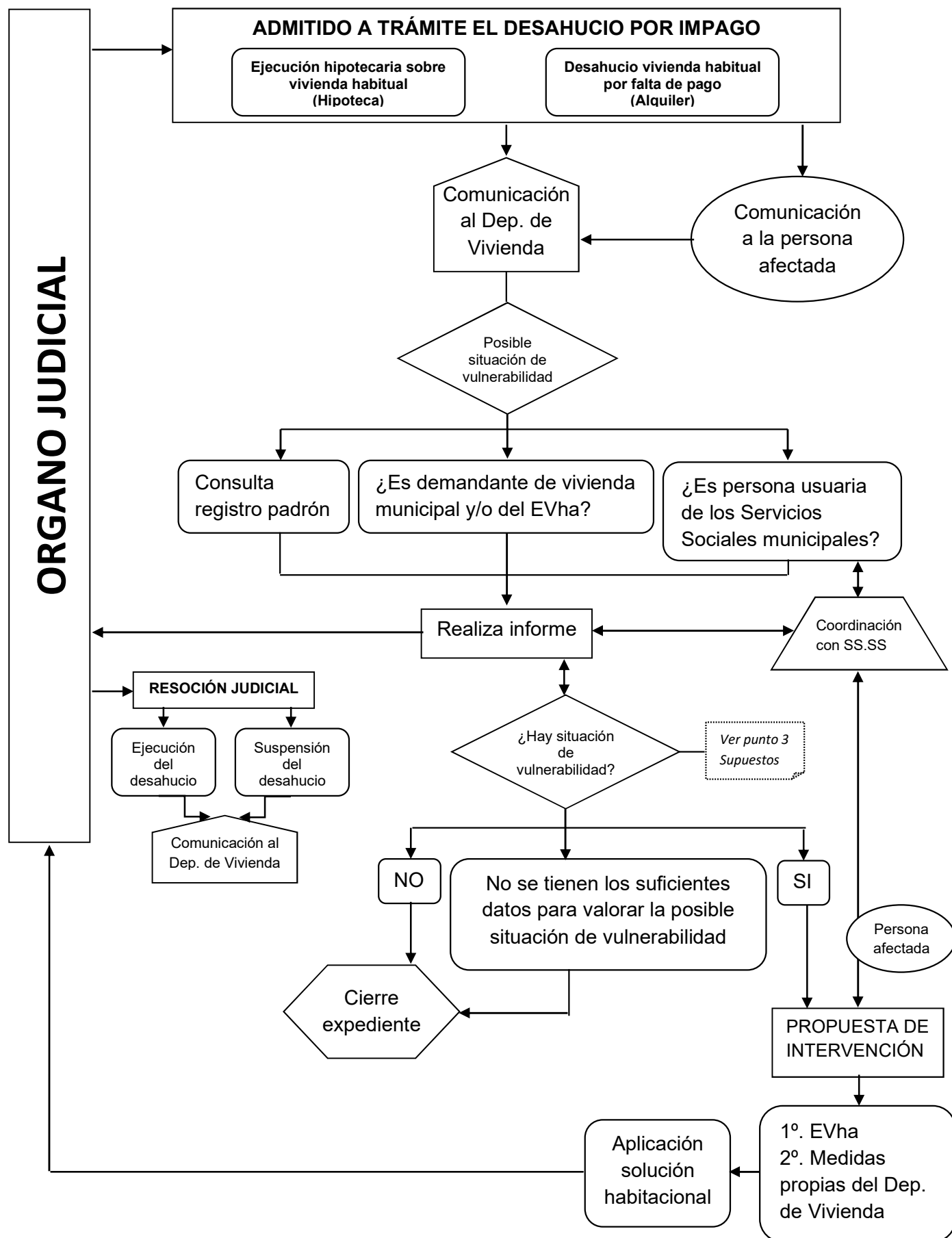
14. PRESSUPOST DE LA REGIDORIA 2020

Denominació Partida	Quantitat
Foment Inclusió Social	35.200 €
Millora Immobles Municipals	150.000 €
Conveni “Joves per la integració”	5.000 €
Manteniment habitatges municipals	15.000 €
Observatori Municipal de l’Habitatge	20.000 €

PROTOCOL D' ACTUACIÓ DAVANT UNA OCUPACIÓ IL·LEGAL



PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT UN DESNONAMENT PER FALTA DE PAGAMENT I LA DETECCIÓ D'UNA POSSIBLE SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

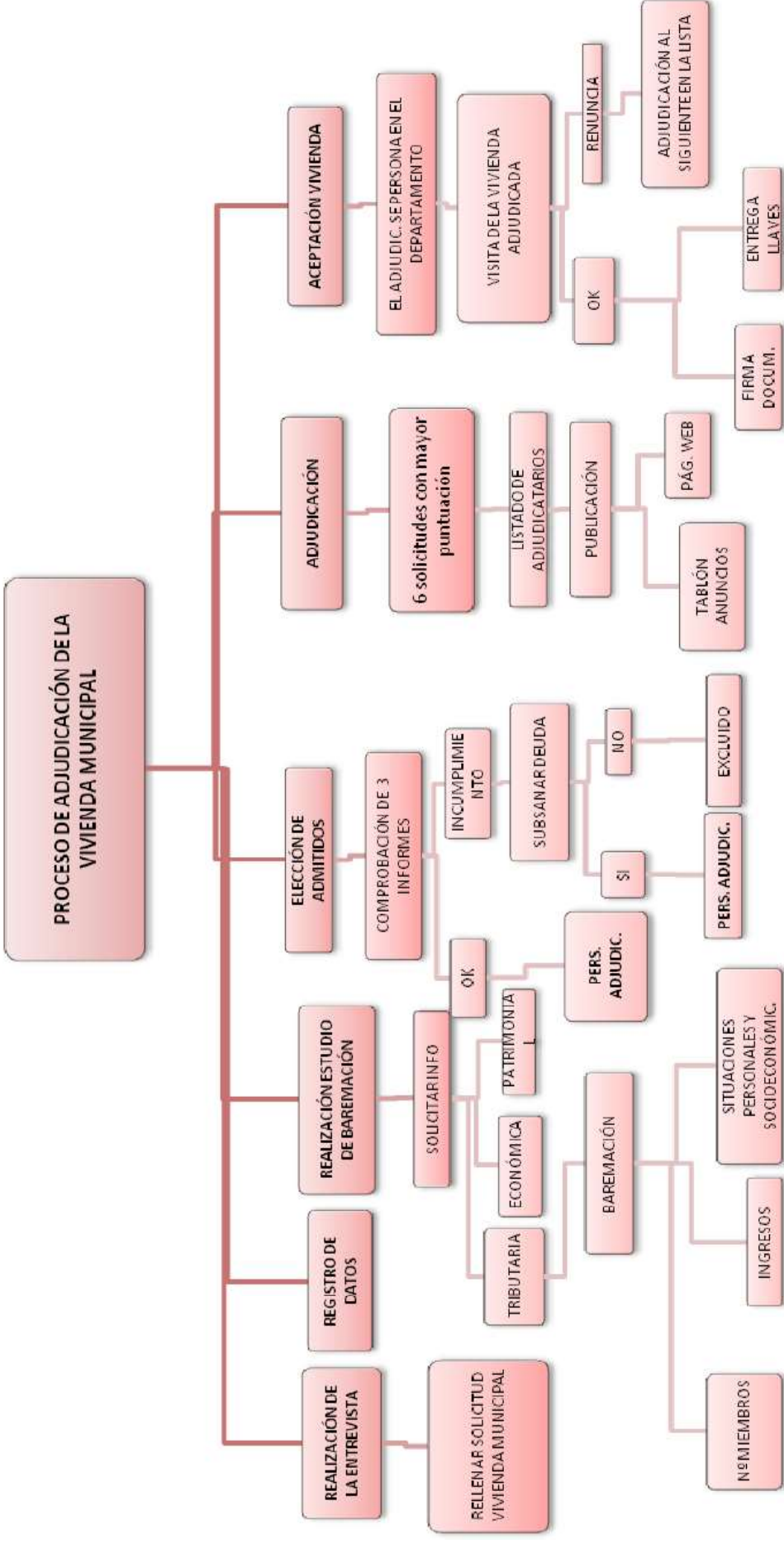


ESTADÍSTIQUES SITUACIÓ D'HABITATGES MUNICIPALS 2020

El Departament d'Habitatge acaba el 2020 disposant d'un total de 156 habitatges, els quals es distribueixen de la manera següent:

DESCRIPCIÓ	NOMBRE
Inquilins mensuals	49
Inquilins anuals	23
Precaris	43
Buits	6
No habitables	5
No habitables inclosos en projecte de rehabilitació	19
Tapiats	7
Ocupats il·legalment	4
TOTAL	156

En aquestes xifres no estan comptats els habitatges que estan en ruïna o aquelles adquirits fa poc per embargament i que no han estat inspeccionat





Ajuntament d'Alcoi

Memòria finalitzada al desembre de 2020