SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EXCLUSION SOCIO RESIDENCIAL (SAER)

OBJETIVO GENERAL: Acceso, información y valoración.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Orientación especializada.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población general.
Personas en situación o riesgo de exclusión por circunstancias socioeconómicas.

Descripción

Conjunto de actuaciones profesionales de carácter técnico y/o de gestión que permiten a las familias mantenerse en su vivienda, mediante un servicio gratuito de información y asesoramiento con las entidades financieras, dirigido a personas y familias que tienen dificultades para hacer frente a los pagos de los préstamos hipotecarios y están en riesgo de perder su vivienda habitual y única.

Esta línea tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación.

Requisitos

Familias o personas vulnerables afectadas por procesos de desahucio con posibilidad de pérdida de vivienda.

Modalidades

Presencial, telefónica, telemática.

Finalidad

Facilitar y garantizar a las personas el acceso en términos comprensibles a los derechos recogidos en la Ley 1/2013, de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Asimismo, facilita una Coordinación con las entidades financieras para aquellas familias afectadas por procesos judiciales de desahucio intentando prevenir la pérdida de la vivienda.

Todo ello conforme a lo previsto en la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el Derecho a la vivienda.

Competencia
Municipal.

Forma de gestión
Directa.

Aportación de la persona usuaria
No.

Plazo de concesión
Según volumen de demanda.

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión
No aplica.

Procedimiento de la prestación
El acceso a la prestación se realiza mediante solicitud de cita previa al servicio por los ciudadanos afectados por deuda hipotecaria y a través de los servicios sociales de Atención Social Primaria que remiten la propuesta al Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial. Asimismo, el SAER, en el caso de solicitud de informes técnicos por parte de los juzgados, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Defensor del Pueblo, afectados por demandas de SAREB y la EMVS, es el competente para emitir dichos informes. Presta asesoramiento técnico a Atención Social Primaria para la emisión de informes de AVS (Agencia Vivienda Social Comunidad de Madrid).

Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos
Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

Tipo de centro o recurso de atención
Servicio de atención social.

Perfil de persona beneficiaria
Población que se encuentra en situación de riesgo socio residencial derivada de impagos de vivienda hipotecada o arrendamiento, u ocupación.

Condicionada/garantizada
Condicionada.

Criterios de prioridad
Lo recogido en los criterios organizativos del modelo del año 1998, así como lo establecido en los protocolos de coordinación.

Derechos específicos
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

Obligaciones específicas
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

Régimen de compatibilidad con otras prestaciones
Compatible con el resto de las prestaciones.

Estándares de calidad
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Nivel de atención
Atención social primaria.

Ámbito territorial de atención
Ciudad de Madrid.

Proveedor del Servicio
Ayuntamiento de Madrid.

Normativa/ disposición de regulación o ejecución
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el Derecho a la vivienda.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.

Financiación Autonómica/Local
Financiación local.

Información complementaria
Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial - Ayuntamiento de Madrid