

**DOCUMENTO INTERNO PARA EL DESARROLLO DEL
PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS
RESIDENCIALES POR SINIESTRO EN LA VIVIENDA**

El Área de Derechos Sociales ha establecido un Protocolo de Coordinación en Emergencias Residenciales Derivadas de Siniestros en la Vivienda con Zaragoza Vivienda con el objetivo de realojar las unidades familiares afectadas por un siniestro que suponga un riesgo inminente para las personas que habitan en el edificio.

En este marco, los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios (CMSS) son los primeros receptores de las unidades familiares en situación de desalojo por siniestro sobrevenido (incendio, fallo de estructuras, hundimientos, etc), siendo necesaria una valoración urgente de la necesidad de realojo. En dicha valoración, deben contemplarse diversas alternativas: seguro que cubriese el alojamiento en caso de siniestro, recursos económicos que le permitiesen pagar un alojamiento, estancia en casa de familiares, o, si nada de esto es posible, se contemplará el itinerario establecido en el Protocolo.

El plazo establecido para el acceso a la vivienda de Zaragoza Vivienda, es de una semana, tiempo necesario para la valoración de Zaragoza Vivienda en función de informe enviado por la T. Social del CMSS, así como para la firma del contrato de alquiler temporal entre la familia y ZV; por ello se establece, en función de la necesidad, la alternativa de una estancia, máximo de una semana, bien en el Albergue municipal, en Módulos Familiares cuando haya menores, bien en una pensión, u hostel, pagada con Ayudas de Urgente Necesidad.

Alojamientos hosteleros a los que se puede recurrir:

- Pensión Fortea C/Madre Sacramento, nº 45. Tlf: 976 282229.
Director Gerente :Samuel Rodriguez
- Hostal Ávila C/Ávila nº 1. Tlf: 976 55513
- Hostal El Carmen Pº María Agustín nº 13. Tlf: 976 211100.

- Hotel Avenida Avda. Cesar Augusto, 55. Tlf: 976 439300
- Hotel Maza Plaza de España nº 7. Tlf: 976 229355

Además de estos alojamientos, se tendrán en cuenta los existentes en el propio barrio (pensiones, hostales, hoteles). No hay acuerdos formales o convenios suscritos entre el Ayuntamiento y los establecimientos hosteleros, porque no es posible, es una manifestación verbal, por parte de sus responsables, de su disponibilidad en el caso de que se soliciten habitaciones por parte de los CMSS y coincida que tengan plazas disponibles para atender estas situaciones.

Las viviendas ofrecidas por Zaragoza Vivienda para los casos de siniestro se encuentran equipadas con mobiliario y menaje.

En la intervención con familias que han sufrido un siniestro en su vivienda se trata de que los/las profesionales del CMSS de referencia acompañen su proceso con los diferentes recursos disponibles.

Es importante tener en cuenta que en algunos de los casos (incendios) la familia ha podido perder su documentación y bienes de primera necesidad.

1.-Valoración previa del CMSS:

En cuanto a la unidad familiar:

- Necesidad de contactar con algún familiar, amigo, red de apoyo, etc..
- Urgencia en la compra de enseres de primera necesidad. Los gastos derivados de estos supuestos se cubrirán a través de un libramiento a justificar, siempre que requiera mayor inmediatez que la satisfecha por Ayudas de Urgencia. Estos casos, hasta ahora, han sido excepcionales.
- Necesidad de realojo urgente hasta el acceso a la vivienda de Zaragoza Vivienda siempre en caso de no disponer de otro recurso. Comentado en párrafos anteriores.
- Necesidad de acompañamiento y orientación.
- Necesidad de solicitar los documentos identificativos personales, si fuera necesario, en el menor plazo posible.
- Tramitación urgente de apoyos económicos, IAI,AU etc... cuando así lo requiera la situación familiar.

En cuanto al siniestro:

- Cuando se produzca una orden de desalojo, el **Servicio de Inspección Urbanística**, enviará de oficio el **informe técnico** al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, quien lo hará llegar por correo electrónico al CMSS correspondiente.
- Coordinación con la responsable del programa de Prevención e Inclusión vía telefónica o correo electrónico.

2.-Valoración del realojo en vivienda temporal:

- Se valorará la idoneidad del realojo en vivienda de Zaragoza Vivienda, si no existen apoyos de otro orden (según protocolo).
- Coordinación con el área de Gestión Social y Alquiler de Zaragoza Vivienda vía telefónica o vía correo electrónico en cuanto sea posible, comunicando la necesidad de alojamiento.
- Elaboración del informe de derivación que se remitirá a la Jefatura de Servicio para su firma y posterior envío al Director Gerente de Zaragoza Vivienda.

3.-Intervención en el realojo:

- Una vez asignada vivienda por Z.V. se gestionarán las ayudas y apoyos necesarios para que la unidad familiar pueda ocupar la vivienda.
- Para garantizar sus derechos como inquilinos, es importante que el contrato de alquiler siga vigente, y que no renuncien al contrato de alquiler durante el proceso.
- En caso de renuncia de la unidad familiar por los motivos que sean, esta deberá firmar la renuncia.
- La unidad familiar seguirá siendo atendida desde su CMSS de referencia hasta finalizar la intervención cuando acceda a un alojamiento definitivo bien sea en la vivienda siniestrada, una vez rehabilitada, o en otra vivienda.

4.-Seguimiento

El seguimiento del proceso se realizará desde el CMSS de referencia de la vivienda siniestrada (no habrá empadronamiento en la vivienda temporal) en coordinación con las/los técnicos de Zaragoza Vivienda. Se valorarán conjuntamente las alternativas habitacionales a corto y medio plazo en el caso de que no pudieran volver a la vivienda siniestrada.

Desde el CMSS tenemos que llevar un seguimiento para valorar la evolución y como

ha ido el proceso de alojamiento:

Recomendable que como **máximo a los tres meses de estar alojados** se realice una **valoración de si van a poder o no regresar a la vivienda**.

Si no pueden regresar a su vivienda es conveniente tener una justificación documentada: informe de Servicio de Urbanismo avalando que continua la no habitabilidad del inmueble siniestrado, acreditar que todavía se están realizando arreglos o bien que no se van a ejecutar (en algunos casos son infraviviendas y los propietarios no realizan las reformas requeridas – se puede utilizar la OMV para mediar con el propietario).

Se deberá indicar a la familia que al no haber alternativa de regresar a su vivienda inicien una **búsqueda activa de vivienda, ofreciéndoles apoyos** (AU, solicitud actualizada de vivienda social en ZV y DGA, estudiar el caso por si se puede proponer por acceso extraordinario cuando tengamos esta posibilidad...)

Desde el CMSS y desde ZV tenemos que dar el mismo mensaje: es una estancia TEMPORAL.

Se sugiere mantener **coordinación periódica con ZV** durante el proceso de realojo en base al Protocolo de Siniestros: si han abonado el alquiler, si ha habido problemas de convivencia y estudio conjunto de las condiciones de la vivienda (posibilidad de realizar una visita conjunta CMSS/ZV).