

**MEMORIA DE ACTIVIDAD**

**EISOVI**

**2014**

**EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIAL  
EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA**

Un servicio del



Prestado por



# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>1. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 1</b>	<b>4</b>
1.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
1.1.1 Servicios sociales derivantes	
1.1.2 Áreas de orientación	
1.1.3 Encuestas de valoración	
1.1.4 Valoración y conclusiones	
1.2 SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSULTAS DE PROFESIONALES	
<b>2. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 2</b>	<b>10</b>
2.1 SERVICIO DE INTERVENCIÓN	10
2.1.1 Servicios sociales derivantes	
2.1.2 Metodología de intervención	
2.1.3 Itinerarios residenciales familiares y Áreas de intervención	
2.1.4 Resultados finales	
2.1.5 Encuestas de valoración	
2.1.6 Valoración y conclusiones	
2.2 SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL	29
2.2.1 Procedimiento y meditaciones atendidas	
2.2.2 Valoración y conclusiones	
<b>3. POBLACIÓN BENEFICIARIA</b>	<b>33</b>
3.1 TIPO DE UNIDAD FAMILIAR	33
3.2 EDAD DE LOS SOLICITANTES	34
3.3 NACIONALIDAD DE ORIGEN	35
3.4 SITUACIÓN DOCUMENTAL	36
3.5 INDICADORES DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	37
3.6 INDICADORES ECONÓMICOS	39
3.7 OTROS INDICADORES FAMILIARES	41
<b>4. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 3</b>	<b>43</b>
<b>5. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 4</b>	<b>48</b>
5.1 SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN EL PROGRAMA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE INTEGRACIÓN SOCIAL	48
5.1.1 Relación de casos por entidad	
5.1.2 Datos de población beneficiaria	
5.1.3 Ubicación geográfica de las viviendas	
5.1.4 Tipo de viviendas seleccionadas	
5.1.5 Procedimientos e indicadores	
5.1.6 Valoración y conclusiones	
<b>6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO</b>	<b>58</b>

## INTRODUCCIÓN

El Equipo de Intervención Social en el Ámbito de la Vivienda, EISOVI, desarrolla una actividad cuyo objetivo general es:

***“Proporcionar un servicio de incorporación social especializado en la lucha contra la exclusión residencial, que garantice la integración y autonomía personal de las familias en situación o riesgo de exclusión social, mediante actuaciones de información, intermediación, asesoramiento, y acompañamiento social que posibiliten el acceso y/o la permanencia en una vivienda digna”.***

Tomando como punto de partida este objetivo general, han sido establecidos los siguientes objetivos específicos:

- **OBJETIVO 1:** *“Informar, orientar y asesorar a los Servicios Sociales de Base y a los usuarios afectados por la exclusión residencial o en riesgo de estarlo, en aquellos aspectos relacionados con la vivienda”*
- **OBJETIVO 2:** *“Favorecer el acceso y la permanencia en vivienda, desde la intervención social, de las unidades familiares en situación de exclusión residencial o riesgo de estarlo y con necesidad de acompañamiento”*
- **OBJETIVO 3:** *“Activar sistemas que faciliten el acceso a una vivienda o alojamiento digno a los sectores más desfavorecidos”*
- **OBJETIVO 4:** *“Intermediar entre Entidades colaboradoras del Programa de Vivienda de Integración Social y el organismo público NASUVINSA para el desarrollo adecuado de la modalidad de alquiler”*

Para dar respuesta a estos objetivos, la actividad de EISOVI se estructura en cinco servicios que prestan atención a familias, profesionales, instituciones y otros recursos. Los servicios de *“Información y Orientación”* y *“Atención a Consultas de profesionales”* responden al primero de los objetivos; los servicios de *“Intervención”* y *“Mediación vecinal”* responden al segundo de los objetivos; y el servicio de *“Intermediación en el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social”* responde al cuarto objetivo. Por su parte, el tercero de los objetivos implica el desarrollo de actuaciones transversales a todas las áreas de trabajo.

Respecto a los datos globales de atenciones, la tabla siguiente muestra los datos de los servicios de *“Información y Orientación”* e *“Intervención”*, servicios que prestan atención directa a familias beneficiarias del programa. Durante el año 2014 fueron atendidas un **total de 1067 familias**, dato que supone un incremento del 4% respecto al año anterior; De estas familias, 860 fueron atendidas por primera vez en 2014 y para 207 la atención había comenzado en años anteriores. Respecto a la finalización de la intervención, en 2014 ha **concluido la atención para un total de 908 familias**, quedando activa al término del año para 159 familias.

	<b>TOTAL</b>	<b>Finalizados</b>	<b>Activos (31/12/2014)</b>
<b>Servicio de Intervención</b>	316	157	159
<b>Servicio Información y Orientación</b>	751	751	0
<b>TOTAL</b>	1067	908	159

Familias atendidas en los Servicios de "Información y Orientación" e "Intervención"

Respecto al resto de servicios, la tabla siguiente recoge los datos para el año 2014. En el caso del servicio de "Mediación vecinal" han sido atendidas **22 situaciones de conflicto**, manteniéndose la mediación activa para 8 de ellas al finalizar el año. Por su parte, en el servicio de "Atención a Consultas de profesionales" se respondieron **107 consultas** y el servicio de "Intermediación en el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social" ha apoyado la tramitación de **50 expedientes**

	<b>TOTAL</b>	<b>Finalizados</b>	<b>Activos (31/12/2014)</b>
<b>Servicio de Mediación vecinal</b>	22	14	8
<b>Servicio de Atención a Consultas de profesionales</b>	107	-	-
<b>Servicio Intermediación VAIS</b>	50	28	22

Familias atendidas en los Servicios de "Mediación vecinal", "Atención a Consultas de profesionales" e "Intermediación VAIS"

Respecto a su contenido, esta memoria se estructura en seis capítulos, en los cuales se presenta una descripción y valoración de las actividades desarrolladas en relación a cada uno de los objetivos. En el Capítulo I se presentan los resultados correspondientes a los servicios de "Información y Orientación" y "Atención a Consultas de profesionales"; en el Capítulo II se exponen los resultados de los servicios de "Intervención" y "Mediación vecinal"; el Capítulo III presenta una descripción del perfil de la población atendida en los servicios de "Información y Orientación" y en el servicio de "Intervención"; en el Capítulo IV se describen las actuaciones desarrolladas en relación al tercero de los objetivos; el Capítulo V presenta los datos del servicio de "Intermediación en el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social"; por último, el Capítulo VI se presentan algunos datos relativos al funcionamiento del servicio.

En el desarrollo del servicio del Equipo EISOVI, durante el año 2014, cabe destacar la participación en la comisión técnica de vivienda para la elaboración de propuestas para la Estrategia Navarra de Inclusión Social y su colaboración en las diversas mesas de trabajo y diálogo respecto a alternativas de alojamiento, normativas de vivienda y situaciones de conflictividad vecinal, con diversas Administraciones y colectivos.

Los cambios de normativa respecto a vivienda y la creación del Fondo Foral de Vivienda Social a final de año han sido aspectos muy relevantes para el trabajo que desarrolla este equipo.

## 1. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 1

En este apartado se valoran las actuaciones correspondientes al objetivo **"Informar, orientar y asesorar a los Servicios Sociales de Base y a los usuarios afectados por la exclusión residencial o en riesgo de estarlo, en aquellos aspectos relacionados con la vivienda"**. Estas actuaciones han sido desarrolladas a través de los servicios de "Información y Orientación" y del servicio de "Atención a consultas de profesionales".

### 1.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

El servicio de "Información y Orientación" presta atención a familias y personas afectadas por situaciones de exclusión residencial, o en riesgo de estarlo, que requieren acceso a información relativa a las políticas y programas residenciales en la Comunidad Foral de Navarra, así como a la situación del mercado inmobiliario. A través de las actuaciones desarrolladas en este servicio se pretende que las familias atendidas amplíen sus conocimientos acerca de las opciones residenciales existentes en la Comunidad Foral de Navarra y puedan participar activamente en la elaboración de sus itinerarios residenciales y procesos de incorporación social.

En cuanto al número de familias atendidas, durante el año 2014 recibieron información y orientación un total de **751** unidades familiares, número que supone un incremento del **10%** respecto al año anterior. En los siguientes apartados se ofrecen datos relativos a la procedencia de estas unidades familiares, datos correspondientes a las áreas de orientación más demandadas, información recogida en las encuestas de satisfacción y una valoración global del servicio.

#### 1.1.1 Servicios sociales derivantes

La figura 1.1 muestra los datos relativos a la procedencia de las derivaciones atendidas. Los datos se agrupan en Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona (56%), Servicios Sociales de Base de la Comarca de Pamplona (34%) y otros servicios (10%), donde se incluyen Centros de Salud, Entidades Sociales, Servicios Sociales de Base fuera de la Comarca de Pamplona y otros Servicios Específicos.

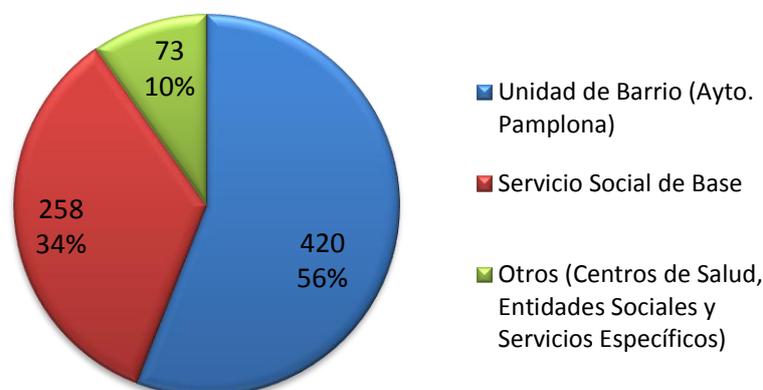


Figura 1.1 Servicios Sociales derivantes agrupados

En la figura 1.2 se muestran estos mismos datos detallados en relación a cada uno de los Servicios Sociales, Unidades de Barrio y Servicios Específicos.

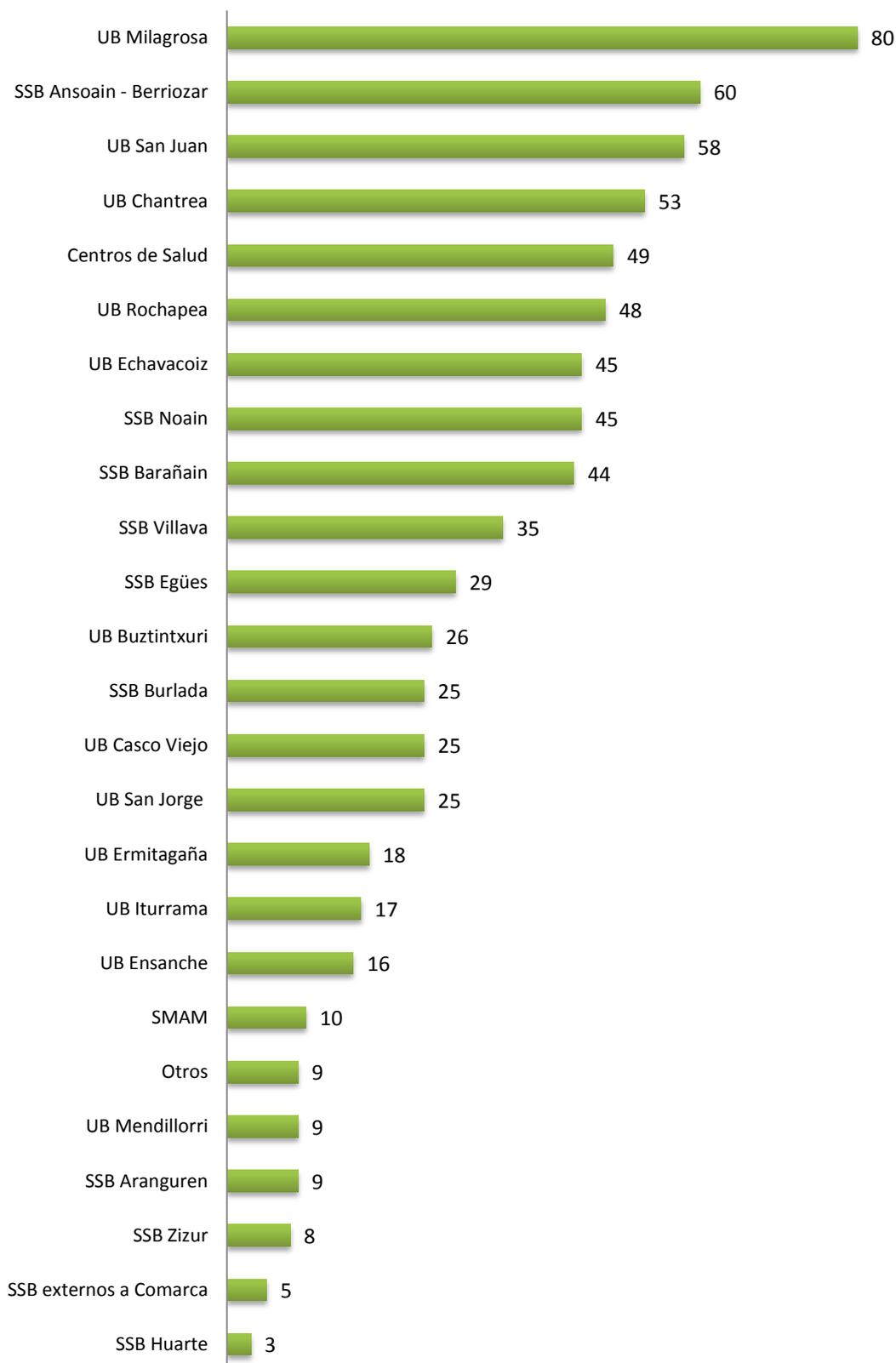
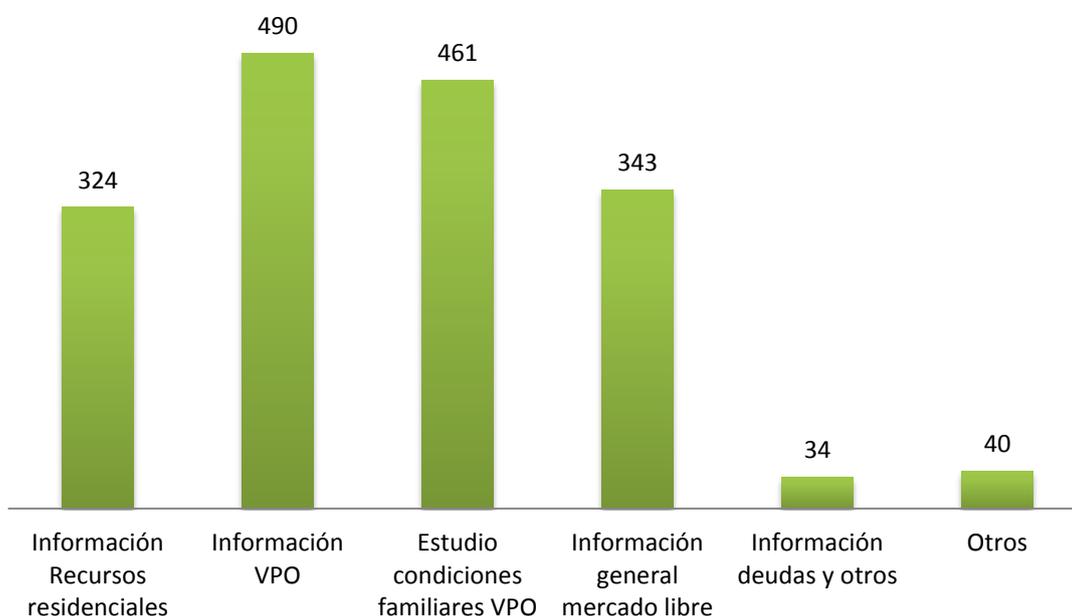


Figura 1.2. Servicios Sociales derivantes

En cuanto a estas diferencias en la procedencia de las derivaciones, no resulta fácil establecer sus causas, aunque probablemente sean efecto de la conjunción de diversos factores como las características socioeconómicas de la población ubicada en la zona de procedencia, características de funcionamiento y estructura de los diferentes Servicios Sociales y Unidades de Barrio, o el impacto de la crisis económica en diferentes zonas residenciales de Pamplona y la Comarca.

### 1.1.2 Áreas de orientación

Respecto a las áreas de información y orientación más demandadas, la figura 1.3 muestra los datos registrados, considerando que muchas familias atendidas han solicitado información y orientación relacionada con más de un área.



**Figura 1.3 Áreas de orientación**

Como puede apreciarse, destacan significativamente las demandas en relación al acceso a Viviendas de Protección Oficial, tanto en lo relativo a información general sobre dicha tipología de vivienda como al estudio de las condiciones familiares para el acceso y apoyo en la tramitación de solicitudes. El resto de atenciones se centran mayoritariamente en cuestiones relativas al mercado libre de vivienda; en este apartado se incluye información general sobre vivienda libre de alquiler y compra, análisis y alternativas ante situaciones de deudas, desahucios y embargos de vivienda, o asesoramiento en relación a la Ley de Arrendamientos Urbanos. Por último, bajo el epígrafe “*Otros*”, quedan recogidas informaciones de carácter más específico como puede ser la eliminación de barreras arquitectónicas, procedimientos notariales o tramitación de prestaciones y ayudas.

### 1.1.3 Encuestas de valoración

Con el objetivo de mejorar el servicio prestado y ajustarlo cada vez más a las demandas y necesidades de las familias atendidas, durante el año 2014 se ha recogido información de los usuarios relativa a la valoración de este servicio. Cómo procedimiento para la recogida de la información se ofrece al usuario la posibilidad de rellenar un cuestionario de satisfacción anónimo y voluntario al término de la entrevista, recogiendo información cuantitativa sobre la calidad de la atención prestada y posibilitando aportar observaciones y sugerencias para la mejora del servicio. En la tabla 1.1 se muestran los resultados obtenidos a partir de los 370 usuarios del servicio que respondieron el cuestionario, lo cual supone una tasa de respuesta del 73,4%. Se proporciona información sobre la puntuación media obtenida en el ítem correspondiente, la desviación típica y el % de usuarios, dentro de los que respondieron al cuestionario, que proporcionan una valoración negativa y muy positiva.

	Media	Desviación típica	% de usuarios con valoración igual o inferior a 5	% de usuarios con valoración igual o superior a 9
Considera que la información recibida puede ser útil para usted	9,76	0,69	0,27%	88,65%
La información ha sido transmitida de forma clara	9,88	0,48	0%	94,3%
El trato recibido ha sido amable y considerado	9,89	0,57	0,27%	95,66%
Recomendaría este servicio a otras personas	9,60	1,15	2,16%	85,68%
Si tuviera que poner una nota global a este servicio, ¿qué puntuación le daría?	9,37	1,05	1,35%	82,16%

Tabla 1.1 Resultados encuesta de satisfacción a usuarios

### 1.1.4 Valoración y conclusiones

En la tabla 1.3 se muestra un resumen de algunos indicadores de funcionamiento en relación a las 751 familias atendidas. Por una parte, el tiempo medio de espera hasta primera entrevista, correspondiente al plazo de concesión del servicio desde la derivación por parte del profesional hasta la primera atención, se ha mantenido en un plazo medio ligeramente superior a 12 días. Respecto al tiempo medio de entrevista, se estima en aproximadamente 60 minutos, tiempo considerado suficiente para identificar la demanda, orientar en base a la situación personalizada de cada unidad familiar y realizar los registros correspondientes.

<b>Familias atendidas</b>	751 familias
<b>Espera hasta 1ª entrevista</b>	12,6 días

<b>Tiempo medio de entrevista</b>	59,9 minutos
<b>Familias que no acuden a cita</b>	182 familias

**Tabla 1.3 Parámetros de funcionamiento del servicio**

Cómo dato negativo, destacar el elevado número de familias que, una vez concertada la cita, no acuden a la misma, dato que alcanza a un 24,2% de las entrevistas concertadas. Dato ligeramente inferior al detectado durante el año 2013, que fue del 26%. Este aspecto ya ha sido comentado en anteriores memorias y se introdujo, como medida de mejora una devolución trimestral a los Servicios Sociales de Atención Primaria con los datos de asistencia o no asistencia de los usuarios derivados. Aunque pueden ser diversos los factores que posiblemente influyen en este hecho, es probable que en muchos casos se deba a una inadecuación entre los objetivos del servicio y las necesidades de algunas de las familias; para algunos usuarios la orientación recibida en los Servicios de Atención Primaria puede resultar suficiente para la resolución de sus dudas y, aunque se ofrece la posibilidad de ser atendidos por este servicio, finalmente consideran que no requiere un apoyo específico.

Respecto a la valoración del servicio por parte de los usuarios, destacar las aportaciones que las familias atendidas realizan, mostrando un nivel de satisfacción elevado en relación al servicio y la calidad de la atención recibida. Los datos recogidos a través de los cuestionarios de evaluación parecen confirmar que este servicio, a través de una información y orientación personalizada, ayuda a adecuar las expectativas de los usuarios a la realidad de los recursos residenciales en Navarra, favoreciendo de esta forma la toma de decisiones en sus procesos de incorporación social.

En cuanto a los profesionales de los Servicios Sociales, las valoraciones recogidas en las reuniones de coordinación indican que este servicio ofrece a los profesionales un punto de referencia útil en el ámbito de la vivienda, donde encuentran información personalizada y centrada en la situación actual de las familias atendidas. La finalidad y organización del servicio posibilita atender a un elevado número de familias que se encuentran en situaciones coyunturales de dificultad y demandan información sobre vivienda en su primer contacto con los Servicios Sociales; esto permite responder con agilidad a la necesidad de la familia y descongestionar los Servicios Sociales de atención primaria.

## **1.2 SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSULTAS DE PROFESIONALES**

El servicio de “*Atención a consultas de profesionales*” ofrece a los profesionales de la intervención social un recurso de apoyo donde pueden consultar e informarse sobre aquellas cuestiones específicamente relacionadas con los procesos de incorporación residencial de las familias que atienden.

Durante el año 2014 han sido recibidas 107 consultas. La tabla 1.4 presenta los datos detallados según el origen de la consulta en las diferentes Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona, Servicios Sociales de la Comarca y otros servicios.

Según los datos registrados, 63 consultas fueron realizadas desde las Unidades de Barrio y 53 desde los Servicios Sociales de la Comarca. Bajo el epígrafe “Otros” se

incluyen fundamentalmente consultas recibidas desde Centros de Salud y Hospitales, Servicios Sociales de Base fuera de la Comarca de Pamplona, Servicios específicos como el Servicio Municipal de Atención a la Mujer o Entidades Sociales.

AREA DE SERVICIOS SOCIALES DE PAMPLONA		AREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMARCA DE PAMPLONA		OTROS	
UB Buztintxuri	10	SSB Ansoain-Berriozar	6	NASUVINSA	1
UB Casco viejo	4	SSB Aranguren	1	Otros SSB	5
UB Chantrea	7	SSB Barañain	1	Entidades sociales	3
UB Echavacoiz	14	SSB Burlada	2	SMAM	2
UB Ensanche	4	SSB Egüés	4	Centros de salud	10
UB Ermitagaña	3	SSB Huarte	0	Otros	5
UB Iturrama	0	SSB Noain	4		
UB Mendillorri	0	SSB Orcoyen	3		
UB Milagrosa	3	SSB Villava	1		
UB Rochapea	4	SSB Zizur	5		
UB San Jorge	1	SSB Ultzama	0		
UB San Juan	4				
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>		<b>27</b>		<b>26</b>

**Tabla 1.4 Consultas de Servicios Sociales**

Respecto al contenido de las consultas recibidas, en general se trata de dudas concretas en relación a recursos residenciales y normativa vigente, o contraste de posibles itinerarios residenciales para las familias atendidas. Aunque las casuísticas son diversas se pueden identificar como más habituales:

- Información y consultas específicas sobre recursos residenciales (normativa, procedimiento de acceso, condiciones y requisitos)
- Procedimientos relacionados con la Vivienda de Protección Oficial: condiciones del Censo Único de Vivienda Protegida, procedimiento de acceso, devolución de vivienda a Gobierno de Navarra, renovación de contratos, recuperación de subvenciones perdidas por deudas...
- Información sobre el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social (VAIS)
- Información sobre vivienda en mercado libre de alquiler y apoyo en procesos de búsqueda de vivienda. Solicitud de listados de contactos de alquiler y habitaciones.
- Consultas acerca de la Ley de Arrendamientos Urbanos, contratos de alquiler: procesos de desahucio y embargo de vivienda.

EISOVI ofrece, así mismo, información a los Servicios Sociales sobre aspectos relevantes en materia de vivienda, como los cambios en la normativa de VPO, sobre los Servicios de Mediación Hipotecaria y creación de Fondo Foral de Vivienda Social. Cada vez más, los trabajadores sociales hacen uso de los listados de viviendas de alquiler particular y listados de habitaciones que el Equipo EISOVI elabora y actualiza semanalmente.

## 2. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 2

En este apartado se realiza la valoración de las actuaciones correspondientes al objetivo **"Favorecer el acceso y la permanencia en vivienda, desde la intervención social, de las unidades familiares en situación de exclusión residencial o riesgo de estarlo y con necesidad de acompañamiento"**. Estas actuaciones han sido desarrolladas a través de los servicios de *"Intervención"* y *"Mediación vecinal"*.

### 2.1 SERVICIO DE INTERVENCIÓN

El servicio de *"Intervención"* atiende a familias que requieren un acompañamiento por parte del profesional de EISOVI para definir y desarrollar sus itinerarios residenciales. Los potenciales usuarios son familias con limitaciones en su autonomía, para quienes no es suficiente ampliar la información sobre los recursos existentes en materia de vivienda y la forma de acceder a ellos, necesitando apoyo a corto, medio o largo plazo para hacer realmente efectivas sus posibilidades de acceso y permanencia en una vivienda digna. En su mayor parte se trata de familias que cuentan con una amplia trayectoria de intervención previa, con procesos de incorporación social iniciados tiempo atrás; no obstante, como consecuencia de la crisis económica, son cada vez más las familias en riesgo de exclusión residencial que demandan por vez primera apoyo social.

La derivación al servicio es realizada por los profesionales de los Servicios Sociales de Base cuando identifican en el proceso de intervención necesidades residenciales que suponen un obstáculo y requieren un apoyo especializado, valorando la necesidad de la intervención de EISOVI para favorecer la continuidad del proceso.

Respecto al número de familias atendidas, la tabla 2.1 recoge los datos del año 2014. Han sido atendidas un total de 316 familias, de las cuales 207 corresponden a intervenciones iniciadas antes del 1 de enero de 2014, cuyo proceso continuaba activo al comienzo del año, y 109 a nuevos itinerarios familiares. Por su parte, un total de 157 familias finalizaron su itinerario residencial durante el año 2014.

<b>Itinerarios familiares iniciados antes de 01/01/2014 que permanecían activos</b>	207
<b>Nuevos itinerarios familiares</b>	109
<b>Total familias atendidas</b>	316
<b>Itinerarios finalizados</b>	157
<b>Itinerarios familiares activos a 31/12/2014</b>	159

Tabla 2.1 Familias atendidas en el *Servicio de Intervención*

En relación a los nuevos itinerarios familiares iniciados en el año 2014, los datos desglosados por trimestres se presentan en la tabla 2.2.

	1º	2º	3º	4º	TOTAL
<b>Itinerarios iniciados en 2014</b>	28	27	23	31	109

Tabla 2.2 Número de itinerarios iniciados en 2014

### 2.1.1 Servicios sociales derivantes

La figura 2.1 presenta los datos correspondientes al origen de las derivaciones, agrupando las correspondientes a las Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona, a los Servicios Sociales de Base de la Comarca y a otros servicios y recursos especializados. Los usuarios atendidos corresponden en un 62% con familias residentes en Pamplona, en un 31% con familias con domicilio en las poblaciones de la Comarca y el resto a Servicios Especializados.

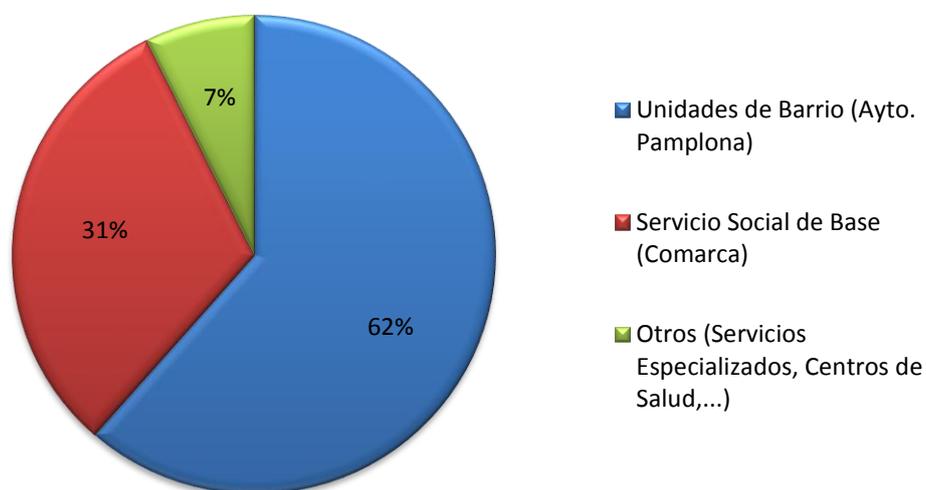
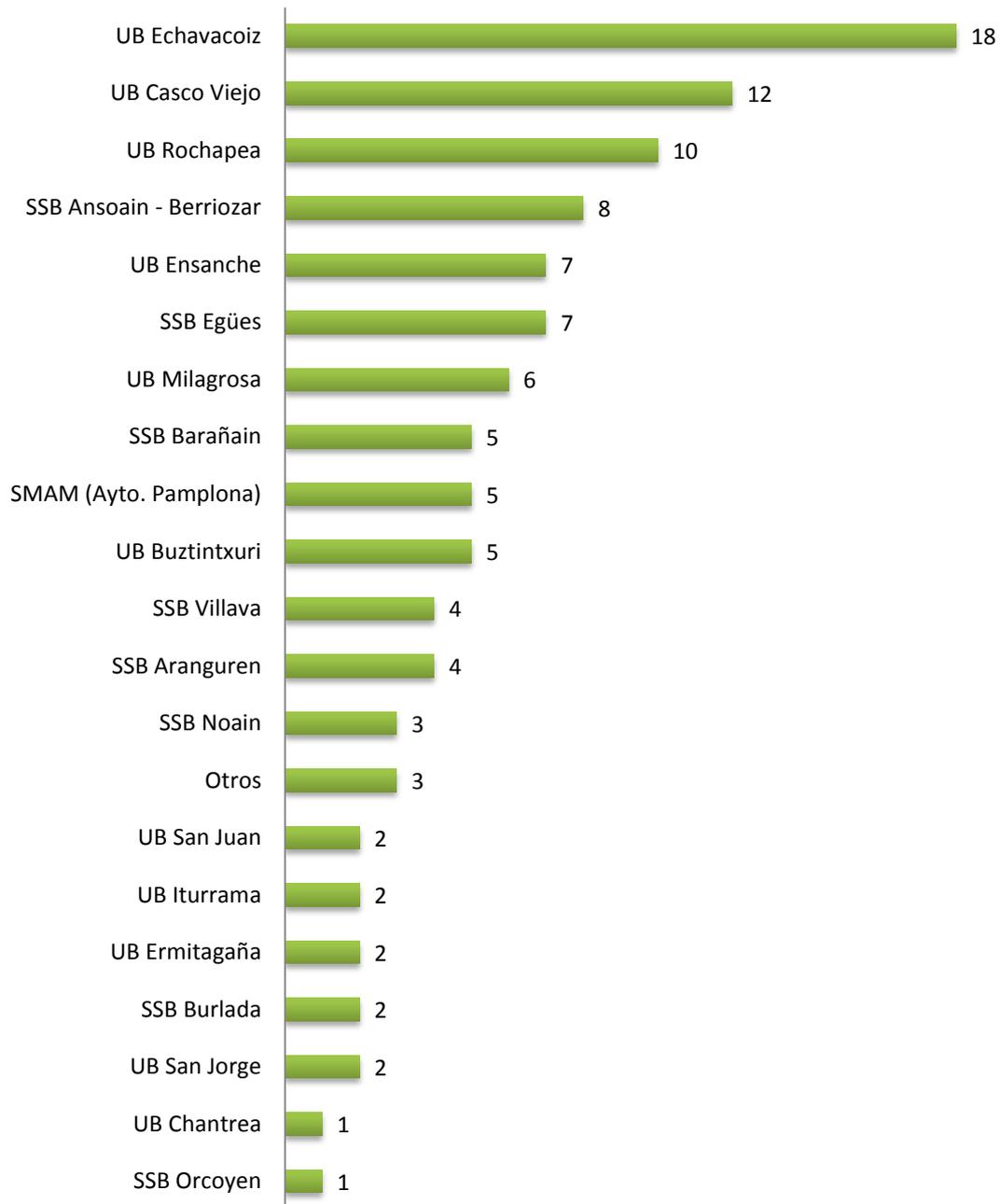


Figura 2.1 Servicios Sociales derivantes agrupados

Respecto a las derivaciones realizadas por cada servicio, la figura 2.2 recoge de forma detallada el número de familias derivadas por cada una de las Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona, Servicios Sociales de Base de los municipios de la Comarca y Recursos Especializados del área.



**Figura 2.2. Servicios Sociales derivantes**

En relación a las diferencias en estos datos, considerando los datos de población de Pamplona y Comarca cabe esperar un mayor porcentaje de derivaciones por parte de profesionales de Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona. No obstante también es probable la influencia de otros factores, como las características socioeconómicas y residenciales de las zonas y poblaciones correspondientes, o la existencia de servicios especializados en el ámbito de vivienda en algunos municipios que, en un primer nivel de atención, pueden dar respuesta específica a las demandas de las familias atendidas.

### 2.1.2 Metodología de intervención

Para el desarrollo de las actuaciones de este servicio se propone como metodología el acompañamiento social, definido como la presencia de un profesional en las diferentes fases de la intervención cuya función es prestar apoyo a la familia en función de las necesidades identificadas. Esta metodología se plantea con diferentes niveles de intervención, frecuencias de contacto e intensidades de apoyo, establecidas de forma individualizada en función de las características y necesidades familiares.

Una herramienta fundamental en el proceso de intervención es el itinerario residencial familiar, el cual recoge los objetivos operativos y las actuaciones a desarrollar en función de las necesidades familiares. Este itinerario residencial se configura como una herramienta metodológica flexible, que permite llevar a la práctica una acción coherente y estructurada con las familias, posibilitando la evaluación y mejora continua del proceso. Mediante su desarrollo se pretende favorecer, como resultado esperado, el acceso y/o permanencia de las unidades familiares en una vivienda digna, así como apoyar su incorporación en los procesos de cambio de residencia. Además de los objetivos operativos, se realiza un registro de otros datos significativos como son el tiempo de consecución y los resultados obtenidos.

Respecto a las fases del proceso de intervención, a continuación se presenta una breve descripción de los aspectos más relevantes:

- *Elaboración del diagnóstico:* se lleva a cabo en dos etapas consecutivas, la recepción del informe de derivación desde el Servicio de Atención Primaria correspondiente y la primera entrevista individual con la familia. A partir de la información recogida se elabora un diagnóstico en el que se tratan de identificar las necesidades residenciales y el objetivo final de la intervención.
- *Elaboración del itinerario residencial familiar:* partiendo de este diagnóstico se elabora un itinerario residencial familiar que define los objetivos operativos encaminados a la consecución del objetivo final, consensuando con la familia las actuaciones a desarrollar. Una vez definido este itinerario residencial se informa al profesional que realizó la derivación para contrastar el planteamiento, recogiendo su valoración y aportaciones.
- *Desarrollo del itinerario residencial familiar:* en esta etapa la familia desarrolla las actuaciones acordadas con el acompañamiento de los técnicos del servicio. Todo el proceso está sometido a un proceso de evaluación continua cuya finalidad es identificar nuevas dificultades y necesidades, para incorporar los ajustes necesarios en el itinerario residencial familiar. Paralelamente, a lo largo de todo el proceso se procurará el máximo nivel de coordinación posible con el profesional referente que realizó la derivación.
- *Finalización:* una vez desarrollado el itinerario residencial se valora, conjuntamente con el usuario, la finalización de la intervención o la

necesidad de nuevos apoyos. En el primer caso se elabora un informe final para el Servicio de Atención Primaria donde se recogen las actuaciones desarrolladas, los resultados alcanzados y los motivos de finalización de la intervención en caso de no haber sido alcanzados de forma satisfactoria los objetivos propuestos.

Respecto a las acciones desarrolladas, la figura 2.3 presenta su distribución en función de su tipología. Como puede apreciarse, la mayor parte de la intervención tiene como finalidad proporcionar apoyo profesional a las familias en el desarrollo de su itinerario residencial, bien sea mediante el seguimiento del caso o acompañamiento para trámites y gestiones, seguido por acciones de coordinación con otros profesionales externos.

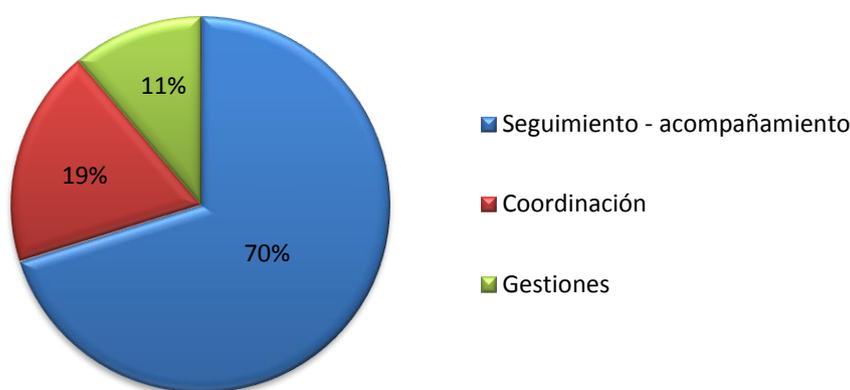


Figura 2.3 Acciones desarrolladas

### 2.1.3 Itinerarios residenciales familiares y Áreas de intervención

Los objetivos operativos recogidos en el itinerario residencial familiar guardan estrecha relación con las áreas de intervención en que EISOVI desarrolla su trabajo. Durante el año 2014 han sido los siguientes:

- **Inscripción en censo de vivienda protegida:** acciones desarrolladas para tramitar la solicitud para el acceso a Vivienda de Protección Oficial a través del Censo Único gestionado por NASUVINSA.
- **Inscripción en promotoras privadas:** apoyo para tramitar solicitudes de demanda de vivienda protegida a través de promotoras privadas.
- **Optimización de condiciones para el acceso a vivienda protegida:** gestiones encaminadas a mejorar las condiciones documentales de la familia para optimizar la puntuación según el baremo establecido para el acceso a Vivienda de Protección Oficial.
- **Acceso a Vivienda de Protección Oficial:** acciones orientadas a favorecer el acceso de las familias a Viviendas de Protección Oficial una vez que resultan adjudicatarios a través del Censo Único o promotoras privadas.
- **Acceso a vivienda en mercado libre:** actuaciones desarrolladas para facilitar el acceso de las familias a viviendas o habitaciones en el mercado libre de alquiler.

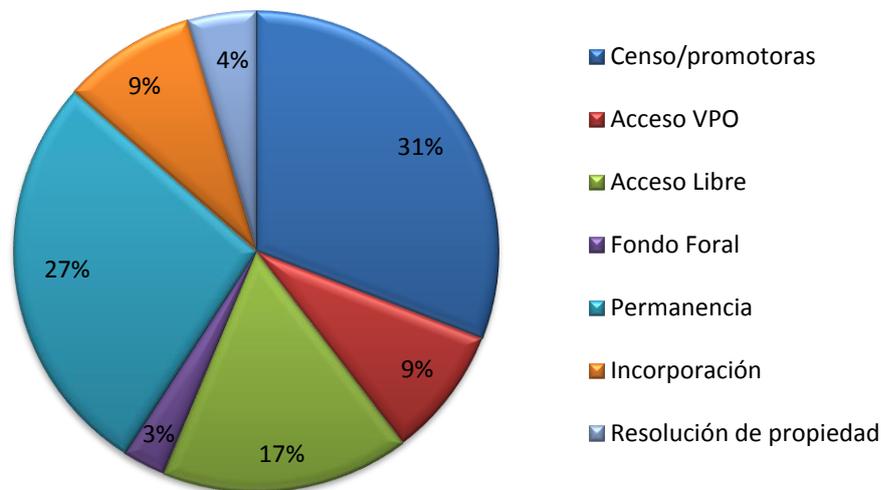
- **Permanencia en vivienda:** acciones realizadas para apoyar el mantenimiento de la situación residencial de las familias atendidas.
- **Incorporación al entorno:** apoyo a las familias en la fase de incorporación al nuevo contexto residencial una vez que ha sido alcanzado el objetivo de acceso a vivienda.
- **Resolución de propiedad:** apoyo a familias propietarias de vivienda, con dificultades económicas para su mantenimiento, en los procedimientos de embargo y negociación con entidades bancarias.
- **En espera de acceso a VPO:** referido a familias inscritas en el Censo de Vivienda de Protección Oficial o en promotoras, que están a la espera de resultar adjudicatarias para recibir apoyo en el acceso a vivienda protegida. Normalmente esta situación se combina con otros objetivos como el apoyo en la permanencia, el acceso a vivienda libre o la optimización de las condiciones para el acceso a vivienda protegida.
- **Fondo Foral de Vivienda Social<sup>1</sup>:** referido a las familias con posibilidades de acceso a este tipo de alojamiento y que tienen las características que el Fondo Foral indica.

Respecto al desarrollo de los itinerarios residenciales familiares, la tabla 2.3 resume los objetivos propuestos para el total de 316 familias atendidas y el grado de consecución de los mismos.

	SI	NO	Proceso	TOTAL
<b>Inscripción en censo</b>				
<b>Inscripción en promotoras privadas</b>	83	49	17	149
<b>Optimizar condiciones</b>				
<b>Acceso VPO</b>	23	14	5	42
<b>Acceso Libre</b>	50	20	10	80
<b>Fondo Foral de Vivienda</b>	1	2	11	14
<b>Permanencia</b>	65	12	55	132
<b>Incorporación</b>	33	1	9	43
<b>Resolución de propiedad</b>	2	13	7	22
<b>En espera de acceso a VPO</b>	29	66	39	134
<b>TOTAL</b>	286	177	153	616

**Tabla. 2.3 Objetivos de itinerario residencial familiar**

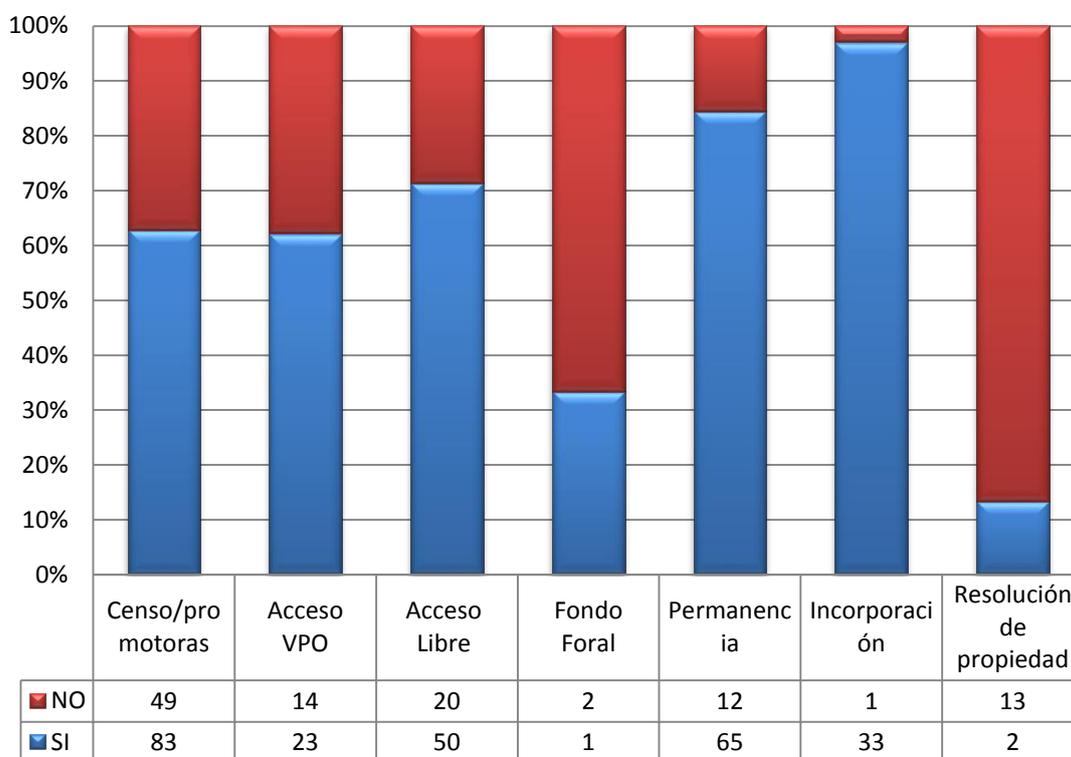
Por su parte, la figura 2.4 muestra los datos relativos a las áreas de intervención. Como queda reflejado, el área de trabajo principal se corresponde con objetivos que favorecen el acceso a Vivienda de Protección Oficial (40%), bien sea mediante la tramitación de solicitudes (31%) o mediante el apoyo una vez la familia resulta adjudicataria de vivienda (9%). Dado que este tipo de vivienda es el recurso residencial propuesto por la legislación navarra para responder a las necesidades de vivienda de la población es razonable que las actuaciones relacionadas con este tipo de vivienda sean parte fundamental del trabajo realizado.



**Figura 2.4 Áreas de intervención**

El resto del trabajo se centra en el mercado libre, bien sea para mantener el alojamiento (27%), favorecer el acceso a otra vivienda alternativa (17%) o revolver situaciones en que la familia es propietaria de vivienda pero no cuenta con disponibilidad económica para mantenerla (4%). Otra área de trabajo correspondería al apoyo en la incorporación al entorno (9%), situaciones en que la familia accede a un nuevo alojamiento que implica cambio de zona residencial y requiere apoyo en el proceso de adaptación al nuevo entorno. Por último destacar el inicio de una nueva área, Fondo Foral de Vivienda Social iniciada a finales de 2014 (3%).

En relación a los objetivos del itinerario residencial familiar finalizados durante el año 2014, la figura 2.5 muestra el grado de consecución para cada una de las áreas de intervención.



**Figura 2.5 Áreas de intervención. Objetivos finalizados y resultado**

**- Inscripción en Censo/promotoras y Optimizar condiciones**

En su mayor parte, los objetivos de itinerario finalizados corresponden a familias donde la Vivienda de Protección Oficial se considera adecuada a las necesidades familiares y se tramita la inscripción en el Censo Único de Vivienda Protegida o promotoras privadas. Respecto a las familias que no alcanzan el objetivo, cabe considerar como motivo más habitual el incumplimiento de alguno de los requisitos legalmente exigidos, fundamentalmente los referentes a propiedad de vivienda e ingresos mínimos.

**- Acceso a Vivienda de Protección Oficial**

El objetivo “*Acceso a Vivienda de Protección Oficial*” es consecuencia de la realización satisfactoria del objetivo anterior. Tras tramitar la solicitud como demandantes de vivienda protegida, y esperar la adjudicación de una vivienda, las familias tienen posibilidad de acceder a una Vivienda de Protección Oficial.

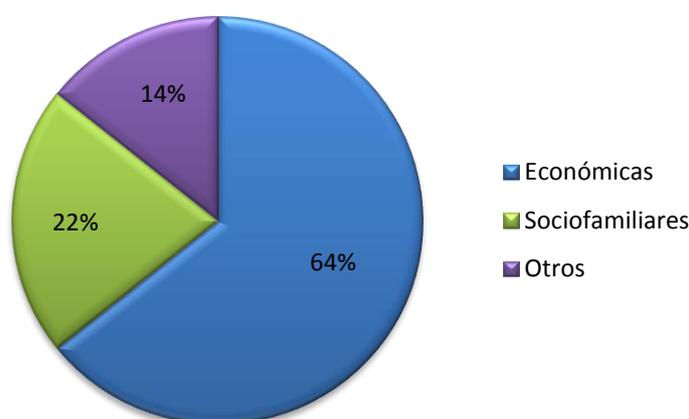
Destacar en primer lugar que la totalidad del trabajo realizado se refiere al acceso a Vivienda de Protección Oficial de alquiler de Régimen Especial, hecho que se debe a que, al menos a priori, este tipo de vivienda se adapta mejor a las características socioeconómicas de las familias atendidas, al ser objeto de subvenciones en función de los ingresos familiares. La tabla 2.4 muestra los datos correspondientes

a las dos posibles vías de acceso: adjudicación a través del Censo o promotora, o mediante el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social (VAIS).

	SI	NO	TOTAL
Adjudicación en Censo / Promotora	16	13	29
VAIS	7	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>37</b>

**Tabla 2.4 Modalidades de acceso a VPO y resultados**

Respecto al grado de consecución, el objetivo ha finalizado con éxito para 23 familias, lo cual supone una tasa de consecución del 62%. Por tanto, a pesar de la reducida oferta de vivienda protegida, es significativo el porcentaje de familias que, aun teniendo la oportunidad de acceder a una Vivienda de Protección Oficial no consiguen hacerlo. Se trata de un dato relevante porque implica que la familia no logra acceder a una vivienda que, a priori, responde a una demanda de reducción del coste de la vivienda sobre la economía familiar. Aunque esta renuncia puede estar motivada por causas imputables a una decisión familiar, en la mayor parte de los casos es ocasionada por la imposibilidad de hacer frente a los costes económicos que el acceso a dicha vivienda supone.



**Tabla 2.6 Motivos de renuncia para el acceso a vivienda protegida**

La figura 2.6 muestra los motivos de renuncia, pudiendo imputar directamente un 64% de los accesos fallidos a motivos económicos, bien por insuficiencia económica de la familia o por la imposibilidad para conseguir un aval bancario<sup>1</sup>; en cualquier caso, se trata de causas relacionadas con las condiciones económicas de las familias y no imputables a una decisión personal. **No obstante, los cambios establecidos en la normativa para acceso y permanencia en la vivienda de**

<sup>1</sup> En general las promotoras de Vivienda de Protección Oficial admiten también como garantía alternativa al aval bancario un depósito por la cuantía equivalente. Los casos consignados como Insuficiencia Económica se corresponden fundamentalmente a la imposibilidad de efectuar este depósito y fianza.

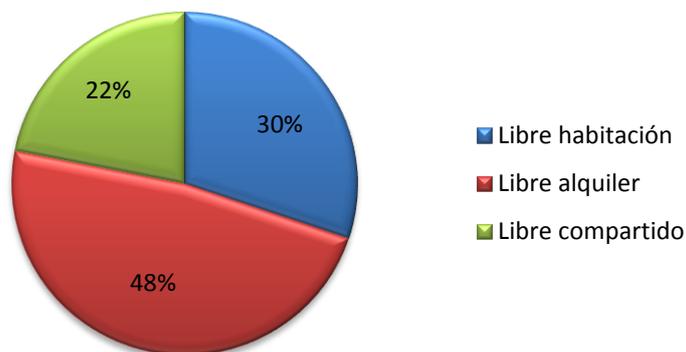
**protección oficial de alquiler, en diciembre de 2014 auguran un cambio de tendencia a este respecto**, que observaremos en 2015.

- Respecto a las **garantías solicitadas para la firma del contrato**: la cada vez menor solvencia económica y el endurecimiento de los criterios de las entidades bancarias para la concesión de avales limita las posibilidades de las familias para acceder a ellos. Ante esta situación, la mayor parte de promotoras de vivienda pública ofrecen como garantía alternativa un depósito de cuantía equivalente, condición que nuevamente se convierte en un obstáculo insalvable para muchas familias que, encontrándose en una situación de economía precaria, no tienen margen para afrontar un gasto de tal magnitud. Cabe destacar los apoyos económicos prestados por Cáritas en relación a este depósito inicial, hecho que posibilitó el acceso a vivienda para muchas de las unidades familiares atendidas. En la práctica estos requisitos y la falta de ayudas económicas públicas para responder a ellos suponen una limitación de *facto* para el acceso de muchas familias a Vivienda de Protección Oficial. Este aspecto ha cambiado, con la nueva normativa, en el momento de redacción de esta memoria.
- Respecto al **resto de condiciones necesarias para el acceso** (fianza, altas de suministros, seguro del hogar y mobiliario básico): aunque en algunos casos existen recursos sociales para apoyar a las familias - Ayudas Extraordinarias y/o Ayudas de Emergencia Social -, es requisito adelantar previamente el importe de la ayuda, condición nuevamente que resulta imposible para muchas familias.
- Respecto al **coste del alquiler mensual**: en muchos casos el precio del alquiler no se adapta a las necesidades familiares reales; este hecho se debe al procedimiento de cálculo de la subvención, basado en datos económicos de ejercicios fiscales anteriores que en muchos casos no se corresponden con la situación económica actual de la familia, con rentas mensuales muy superiores a disponibilidad económica real. En este apartado también cabe incluir el desfase que existe entre el precio de la vivienda protegida y la vivienda de alquiler en mercado libre; mientras que en esta última se aprecia una progresiva reducción y ajuste de los precios, la vivienda protegida mantiene sus costes y, como consecuencia, resulta en muchos casos más gravosa que un alquiler en mercado libre
- Junto a estas condiciones, cabe considerar otros **efectos socioeconómicos atribuibles a la coyuntura de crisis**: por ejemplo, familias que han perdido su vivienda por una ejecución hipotecaria pero se ven obligadas a dedicar parte de sus ingresos al pago de deudas hipotecarias pendientes, o trabajadores autónomos que se han visto obligados a finalizar su actividad arrastrando deudas que suponen una carga económica añadida. Estas situaciones, además de tener efectos negativos en sí mismas, suponen graves perjuicios al computar como ingresos unos recursos no disponibles y, consecuentemente, al abocar al pago de rentas que no corresponden a la verdadera realidad económica.

### - Acceso a vivienda en mercado libre

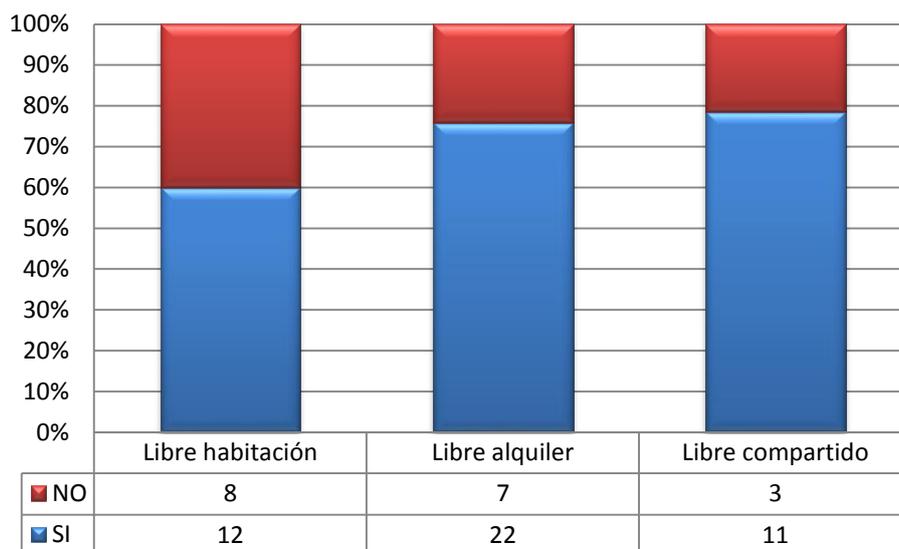
Este objetivo se plantea cuando la familia no encuentra ventajas económicas significativas en la Vivienda de Protección Oficial frente al mercado libre o cuando el acceso a otro recurso residencial considerado idóneo se demora en el tiempo y, por tanto, se ven obligadas a considerar otras opciones residenciales a corto-medio plazo. Ante estas situaciones se valoran las posibilidades familiares en relación a la vivienda libre y se trata de favorecer las opciones de acceso.

La figura 2.7 presenta los porcentajes de trabajo realizado en las diferentes modalidades de acceso a vivienda libre: acceso a alquiler libre por una unidad familiar (48%), subarriendo de habitación (30%) y acceso a vivienda en modalidad compartida (22%). Se observa un ligero aumento, respecto a años anteriores, de modalidades de habitación y alquiler compartido en detrimento del acceso a alquiler libre por unidad familiar, lo que nos indica las mayores dificultades de las familias para garantizar el pago del alquiler.



**Figura 2.7 Modalidades de acceso a vivienda libre**

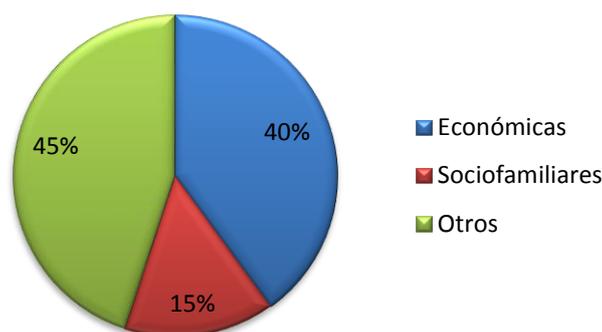
Por su parte, la figura 2.8 muestra el grado de consecución de los objetivos en sus diferentes modalidades.



**Figura 2.8 Resultados de acceso a vivienda libre**

El **acceso a vivienda de alquiler libre por una unidad familiar (48%)** se plantea como alternativa para mejorar las condiciones residenciales de familias que residen con otras unidades familiares o familias que pretenden reducir el gasto familiar dedicado a vivienda. Una de las condiciones previas para este objetivo es la elaboración de un diagnóstico que indique su viabilidad económica; en la práctica, la economía familiar de muchas familias que plantean esta demanda está muy lejos de las condiciones mínimas fijadas por el mercado libre y las posibilidades de acceso son prácticamente nulas.

En cuanto al ratio de consecución, el objetivo finalizó con éxito en el 76% de los casos, siendo la principal causa de finalización no satisfactoria de tipo económico. La figura 2.9 recoge estos motivos, observándose que para un 40% de los casos la imposibilidad de acceder a un alquiler libre estaba directamente vinculada a la insuficiencia económica; en la actual coyuntura económica este acceso a vivienda libre es cada vez más complicado al ampliarse la brecha entre la capacidad económica de las familias y las garantías/precios exigidos en el mercado libre. En cuanto a otras causas para la terminación insatisfactoria del objetivo se asocian principalmente a circunstancias sociofamiliares en un 15% y el 45% restante se deben al abandono por parte del usuario de la búsqueda o por finalizarse la intervención con el mismo.



**Figura 2.9 Motivos de finalización no satisfactoria del acceso a alquiler libre**

En el caso de **acceso a habitación** el grado de consecución del objetivo alcanza el 60%, bastante inferior al dato de 2013. Un aspecto relevante es la dificultad de acceso cuando hay menores en la unidad familiar. Por tanto, junto a la falta de ingresos mínimos, la composición de la unidad familiar se intensifica como factor limitante en el acceso a un alojamiento.

Por último, el objetivo de **acceso a vivienda libre a través de modalidades compartidas** plantea identificar unidades familiares que no disponen de economía suficiente para mantener por sí solas una vivienda de alquiler libre y trata de agruparlas en un mismo domicilio. Esta opción se plantea para unidades familiares pequeñas, por ejemplo hogares unipersonales, parejas o familias monomarentales con uno o dos hijos a cargo, donde el compromiso economía-calidad de vida puede encontrar una respuesta adecuada en una modalidad de alquiler libre compartido. Respecto a los resultados insatisfactorios en la consecución de este objetivo, cabe destacar que, si bien es cierto que esta agrupación incrementa los ingresos en relación al precio de alquiler y hace previsible una mayor facilidad en el mantenimiento del alquiler, los requisitos de acceso (fianzas y avales) y la reticencia de muchos propietarios a estas iniciativas han supuesto el fracaso de los intentos realizados.

#### - **Fondo Foral de Vivienda Social**

Este nuevo objetivo se introduce en el trabajo que se realiza con las familias a partir de finales de octubre. La firma de un convenio de colaboración entre NASUVINSA y Fundación Santa Lucía-ADSIS para la gestión, de manera experimental, de 15 viviendas en San Jorge, introduce la posterior creación del Fondo Foral de Vivienda Social (Orden Foral de 30 de diciembre de 2014). En esta Orden Foral se atribuye a EISOVI la función de valorar y acompañar el proceso de las familias que acceden a esta nueva modalidad de alojamiento. El trabajo de este objetivo implica un seguimiento de la familia de uno a tres años según posibilidades de acceso a otras ofertas residenciales. El acceso a Viviendas de Fondo Foral es siempre un alojamiento temporal.

En el periodo de noviembre y diciembre de 2014 se ha trabajado con 14 unidades familiares este objetivo. Una de ellas realiza acceso a vivienda en diciembre, 2 unidades familiares optan por otro tipo de alojamiento y al término del año, 11 familias se encuentran en proceso.

#### - **Permanencia en vivienda**

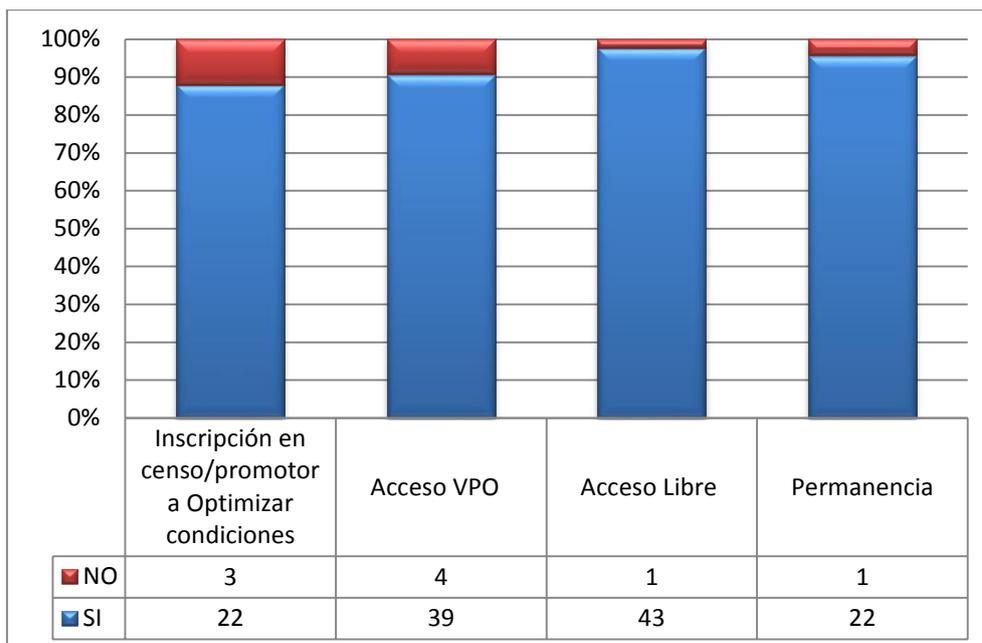
El mantenimiento de la vivienda se plantea cuando la vivienda disponible se considera adecuada para la unidad familiar o cuando es inviable plantear cambios en la situación residencial a corto o medio plazo. Respecto a las diversas casuísticas familiares incluidas en este objetivo, algunas de las más habituales corresponden a familias donde el peso del alquiler sobre la economía familiar es elevado pero no son viables otras opciones residenciales en el corto-medio plazo, o familias propietarias de vivienda con riesgo de inicio de embargos hipotecarios y pérdida de la vivienda. Los apoyos se centran fundamentalmente en el incremento de ingresos a través del subarriendo de habitaciones o, en el caso de propietarios de vivienda, la renegociación de las deudas hipotecarias para adecuar la cuota hipotecaria a la realidad económica familiar.

#### - **Incorporación al entorno**

Este objetivo se plantea con familias con un bajo nivel de autonomía que acceden a un nuevo alojamiento y requieren acompañamiento a medio-largo plazo en la fase de incorporación al nuevo contexto. En este caso, la receptividad de la familia hacia el apoyo profesional y las posibilidades de movilizar apoyos sociocomunitarios tienen como resultado una alta tasa de consecución del objetivo (96%), finalizando de forma negativa cuando el proceso de incorporación se ve afectado por cambios relevantes en la situación sociofamiliar o por un abandono del usuario.

#### **2.1.4 Resultados finales**

Una vez finaliza la intervención, el profesional referente realiza una revisión del itinerario residencial y consigna un resultado final que resume la situación de la familia. De los 157 itinerarios familiares finalizados, 7 fueron finalizados por el abandono del usuario al no acudir a las entrevistas concertadas y 15 finalizaron tras la información recibida en una serie de entrevistas, al elaborarse un diagnóstico que no consideraba la necesidad de acompañamiento profesional. La figura 2.10 muestra los resultados finales y su grado de consecución para el resto de los itinerarios familiares finalizados en 2014.



**Figura 2.10 Grado de consecución de resultados finales**

En relación a estos resultados finales, destacan aquellos orientados a favorecer y posibilitar el acceso a vivienda pública; la inscripción en promociones de vivienda pública y el acceso a Vivienda de Protección Oficial suponen el 50% de resultados finales (18% y 32% respectivamente). En el resto de los casos la intervención finaliza con la permanencia en el domicilio (17%) o con el trabajo realizado en relación al acceso a viviendas en mercado libre como opción definitiva para la familia (33%).

Los resultados de "*Inscripción en censo o promotoras*" y "*Optimizar condiciones*", corresponden en su mayor parte a familias que, manteniendo situaciones residenciales relativamente estables, requieren una orientación y apoyo para iniciar un itinerario residencial orientado hacia el futuro acceso a vivienda protegida; en estos casos se valora que una vez iniciado dicho itinerario y tramitada la solicitud de Vivienda de Protección Oficial la familia puede continuar de forma autónoma sin necesidad de acompañamiento profesional. En el 88% de los casos el resultado fue satisfactorio, identificando como principales causas de no consecución los abandonos por parte del usuario – por ejemplo traslado a otra Comunidad Autónoma o regreso al país de origen - o el incumplimiento de los requisitos exigidos para el acceso sin posibilidad de conseguirlos en el medio-largo plazo.

Respecto al "*Acceso a VPO*", los resultados finales se refieren a familias que resultaron adjudicatarias de vivienda protegida durante el año 2014, accediendo de esta manera a una solución residencial considerada estable y definitiva. Respecto a la finalización con un resultado de acceso no satisfactorio, se trata de familias que han sido adjudicatarias de vivienda pero no han podido acceder a la misma por causas económicas o por su propia decisión, valorándose la finalización de la intervención porque la familia no plantea nuevas demandas o porque el profesional no identifica nuevas posibilidades de intervención.

Por último los resultados de “Acceso Libre” y “Permanencia”, se consideran cuando el acceso o mantenimiento de una vivienda libre es una solución definitiva para la familia. Estos resultados son propuestos como término de la intervención para aquellas familias que no tienen posibilidad de acceder a Vivienda de Protección Oficial a medio/largo plazo y el acceso a vivienda en mercado libre es la situación óptima que pueden alcanzar.

### 2.1.5 Encuestas de valoración

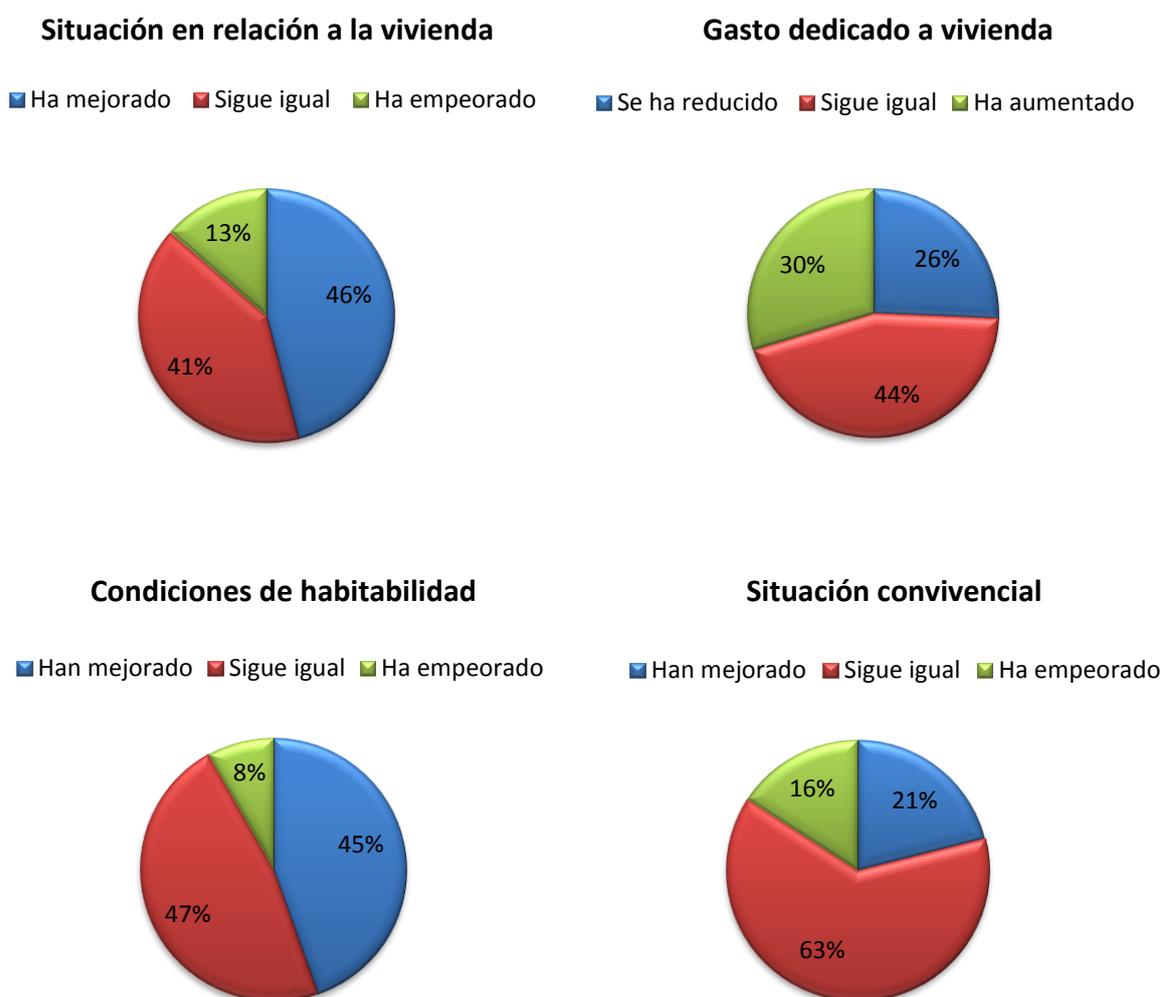
Con el objetivo de mejorar el servicio prestado y ajustarlo cada vez más a las demandas y necesidades de las familias atendidas, durante el año 2014 se ha recogido información de los usuarios relativa a la calidad de atención prestada y los resultados, posibilitando aportar observaciones y sugerencias para la mejora del programa. Esta información ha sido recogida a través de un cuestionario de satisfacción aplicado telefónicamente tras la finalización de la intervención. Este procedimiento permitió recoger información del 49% de los usuarios, sin obtener respuesta en el resto de los casos, bien por la negativa a responder o por la imposibilidad para establecer contacto.

La tabla 2.5 recoge algunos parámetros sobre la calidad de la atención recibida: puntuación media, desviación típica y % de usuarios, dentro de los que respondieron al cuestionario, que proporcionan una valoración negativa o muy positiva.

	Media	Desviación típica	% de usuarios con valoración igual o inferior a 5	% de usuarios con valoración igual o superior a 9
El trato recibido fue amable y considerado	9,59	0,91	1,35%	90,5%
La persona que le atendió se interesó por su problema	9,54	1,04	1,35%	87,8%
Se explicaba de forma clara y fácil de entender	9,50	1,02	1,35%	85,1%
Fue atendido cuando usted lo solicitó	9,61	0,92	0%	89,2%

Tabla 2.5 Resultados encuesta de satisfacción a usuarios

Respecto a la valoración del proceso de intervención y los cambios en la situación residencial desde el comienzo de la intervención hasta su finalización la figura 2.11 muestran las valoraciones de los encuestados. Se ha recogido una valoración global sobre el cambio de la situación residencial y valoraciones más específicas centradas en aspectos concretos de la vivienda: gasto dedicado a vivienda, condiciones de habitabilidad de la vivienda y situación convivencial en caso de residir en vivienda compartida.



**Figura 2.11 Valoraciones sobre los resultados**

Como puede apreciarse, un 46% de los encuestados valora una mejora global en su situación residencial, frente al 13% que considera un empeoramiento en sus condiciones y el 41% que no aprecia cambios significativos. En cuanto a las valoraciones específicas, el 26% de los encuestados perciben una reducción del coste residencial sobre la economía familiar, frente al 30% que refiere un incremento del mismo. En este momento de crisis socioeconómica se trata de un indicador especialmente relevante, condicionado no tanto por el aumento o reducción del coste de vivienda como por una notable reducción de los ingresos familiares, circunstancias que llevan a considerar la percepción de mantenimiento del nivel de gasto como un resultado relativamente positivo. Respecto a las condiciones de habitabilidad, el 45% de los encuestados refieren cambios positivos

frente al 8% que percibe un empeoramiento de dichas condiciones, empeoramiento que probablemente guarde relación con la búsqueda de alternativas residenciales más económicas a costa de un deterioro en las condiciones de habitabilidad. En cuanto a la situación convivencial, referida únicamente a familias que residían en viviendas compartidas al comienzo de la intervención y mantienen la situación al término de la misma, en un 21% de los casos los encuestados perciben un resultado favorable tras el apoyo recibido. Por último también fue recogida la valoración de la mejora de adaptación de la vivienda para aquellas familias donde existe algún miembro minusválido; en esta situación se encontraban 14 de los encuestados, de los cuales 5 referían haber mejorado esta adaptación al término de la intervención, 8 se mantenían en las mismas condiciones y en 1 caso habían empeorado.

Por su parte, la tabla 2.6 recoge los datos relativos a la valoración global del servicio, con una puntuación global media de 9,26 y un porcentaje de usuarios que otorgan una valoración igual o inferior a 5 del 2,7% frente al 77% de usuarios que valoran el servicio de forma muy satisfactoria. Destacar que un 96% de los encuestados recomendaría este servicio a otras familias en situación similar a la suya.

	Media	Desviación típica	% de usuarios con valoración igual o inferior a 5	% de usuarios con valoración igual o superior a 9
Valoración global del servicio	9,26	1,17	2,7%	77%

Tabla 2.6 Valoración global del Servicio

### 2.1.6 Valoración y conclusiones

En este último apartado se presentan algunos datos generales acerca del funcionamiento del servicio de “Intervención” y algunos comentarios finales a modo de conclusiones.

Como resumen del trabajo realizado, la tabla 2.8 recoge los datos correspondientes al **número de familias atendidas**. Durante el año 2014 han sido atendidas 316 familias, 109 corresponden a nuevos itinerarios y 207 a intervenciones iniciadas en años anteriores, habiendo sido finalizada intervención para 157 familias.

<b>Itinerarios familiares iniciados antes de 01/01/2014 que permanecían activos</b>	207
<b>Nuevos itinerarios familiares</b>	109
<b>Total familias atendidas</b>	316
<b>Itinerarios finalizados</b>	157
<b>Itinerarios familiares activos a 31/12/2014</b>	159

Tabla 2.8 Familias atendidas en el Servicio de Intervención

Respecto a los parámetros de funcionamiento, la tabla 2.9 muestra aquellos considerados más relevantes.

Plazo medio para la concesión del servicio	11,6 días
Tasa media de atención	4,33 horas/año
Duración media de la intervención	732 días

**Tabla 2.9 Datos globales del servicio**  
**Dudas de introducir estos datos y comentarlo**

Respecto al **plazo para la concesión del servicio**, tiempo transcurrido desde la recepción de la derivación hasta la primera entrevista, una estimación aproximada indica un tiempo medio de 11,6 días. Este tiempo está muy por debajo del plazo de concesión de servicio estipulado en la *Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General*, donde se establece un plazo máximo de 45 días. Destacar que en ningún caso se ha incumplido este plazo de atención por parte de EISOVI para ninguna de las familias.

Por su parte, la **tasa media de atención directa** por usuario es de aproximadamente 4,33 horas por año y unidad familiar. Este tiempo de atención depende fundamentalmente del nivel de intervención, con lo cual no se distribuye de manera homogénea entre todas las familias atendidas, siendo superior para aquellas unidades familiares con mayores necesidades de acompañamiento y apoyo.

Respecto a la **duración media de la intervención**, tiempo transcurrido desde la apertura del expediente hasta su cierre, destaca el dato de 732 días. Este plazo está muy condicionado por el funcionamiento del sistema de Vivienda de Protección Oficial y la desproporción entre oferta y demanda, situación que supone que buena parte de las familias atendidas, una vez tramitada la inscripción como demandantes de vivienda protegida, permanezcan durante largos periodos de tiempo a la espera de resultar adjudicatarias<sup>2</sup>. Por tanto, para muchas familias donde el diagnóstico establece como objetivo final de la intervención el acceso a Vivienda de Protección Oficial, los plazos de tiempo se prolongan a la espera de una adjudicación de vivienda que pueda resolver satisfactoriamente el objetivo.

Durante el año 2014 se han mantenido las encuestas de valoración y satisfacción de usuarios de este servicio, encuestas que tienen una doble finalidad: evaluar la calidad del servicio y servir como indicador para valorar la mejora continua del servicio. Por una parte se ha recogido información sobre la calidad del servicio, con valoraciones satisfactorias en relación al trato, atención prestada y disponibilidad; por otra parte, el cuestionario se centró en la valoración de los resultados de la intervención donde un 46% de los usuarios valoraron que sus condiciones

<sup>2</sup> Según datos ofrecidos por Gobierno de Navarra, tras la actualización del Censo Único por parte de NASUVINSA, en agosto de 2014 figuraban inscritas 5.364 personas como solicitantes de vivienda protegida, 4.068 de ellas como solicitantes de vivienda de alquiler, 697 son solicitantes tanto de vivienda en compraventa como de vivienda de alquiler y 599 de vivienda de compra. [http://www.navarra.es/home\\_es/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2014/08/22/Censo+vivienda+Navarra+1+septiembre.htm](http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2014/08/22/Censo+vivienda+Navarra+1+septiembre.htm)

residenciales habían mejorado desde el inicio de la intervención hasta el cierre del expediente, dato que se puede considerar relativamente positivo considerando las dificultades que plantea la actual coyuntura socioeconómica. Por último, los usuarios proporcionaron una valoración global del servicio, otorgando una puntuación media de 9,26 puntos sobre una escala de 10.

En lo relativo al ámbito específico de intervención, considerar que en muchos casos, a pesar de recibir el apoyo de un equipo especializado en la incorporación residencial, la demanda de la familia y los recursos existentes en la Comunidad Foral de Navarra no son coincidentes, obligando a muchas familias a mantener situaciones de exclusión residencial o riesgo, con alojamientos que difícilmente pueden ser calificados como dignos. En la práctica, la mayor parte de las alternativas residenciales están condicionadas directamente con la capacidad económica de la familia, factor limitante difícil de modificar en el corto-medio plazo, más aún en una coyuntura económica como la actual donde asistimos al continuo deterioro de la situación económica de muchas de las familias atendidas y, por tanto, a la reducción de sus posibilidades residenciales.

## **2.2 SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL**

El servicio de “*Mediación vecinal*” atiende las solicitudes de intervención por parte de la entidad pública NASUVINSA cuando son recibidas denuncias y quejas de inquilinos, propietarios y/o comunidades de vecinos. En estos casos, EISOVI trata de responder a la situación de conflicto buscando puntos de acuerdo que mejoren la situación socioconvivencial.

La mediación vecinal se fundamenta en la elaboración de un diagnóstico preciso del conflicto, identificando las principales dificultades desde el punto de vista de las diferentes partes, para tratar de alcanzar puntos de acuerdo que sean satisfactorios para todos los implicados. De esta forma, la mediación se convierte en una herramienta para facilitar la resolución de conflictos, partiendo de la imparcialidad de los profesionales y considerando la escucha activa como clave para la resolución del conflicto.

### **2.2.1 Procedimiento y meditaciones atendidas**

El proceso de mediación comienza con la derivación realizada por la entidad pública NASUVINSA, solicitando la intervención de EISOVI a través de un informe que proporciona una primera aproximación al conflicto. Partiendo de esta información inicial se elabora el diagnóstico de la situación; en una primera fase se recoge información relativa al conflicto - queja formulada, por parte de quien y a quien se refiere, otras partes implicadas en el conflicto, denuncias escritas, datos de los vecinos, datos del administrador de fincas o responsable de la comunidad... - para posteriormente, contactar con las diversas partes y concertar entrevistas, normalmente a través de visitas domiciliarias.

En una segunda fase se establece coordinación con el Servicio Social de Base correspondiente, con objeto de ampliar la información y compartir información acerca de la actuación que EISOVI está realizando. En relación a esta

coordinación, cuando el caso lo requiere esta coordinación se mantiene de forma permanente durante todo el proceso de mediación.

Una vez elaborado el diagnóstico se desarrolla el plan de actuación, el cual requiere habitualmente nuevos diálogos con las partes intervinientes, bien de forma individual o a través de entrevistas conjuntas. Durante este proceso se transmite información a NASUVINSA sobre el proceso de intervención mediante informes de valoración, de seguimiento y de final de intervención. Así mismo, las partes implicadas en el conflicto reciben una valoración final, ofreciendo la posibilidad de solicitar apoyo de EISOVI si surgieran nuevas dificultades. En algunos casos, al inicio o en el proceso de la intervención, alguna de las partes declina la mediación por falta de disposición para acercar posturas. En estos casos se informa a NASUVINSA para que tome otro tipo de medidas y finaliza la intervención del equipo.

En la tabla 2.10 se muestra los datos globales del Servicio de “*Mediación*”:

<b>Mediaciones iniciadas antes de 01/01/2014 que permanecían activos</b>	8
<b>Nuevas mediaciones</b>	14
<b>Total mediaciones atendidas</b>	22
<b>Mediaciones finalizadas</b>	14
<b>Mediaciones activas a 31/12/2014</b>	8

**Tabla 2.10 Mediaciones atendidas**

Durante el año 2014 se ha mediado en 22 situaciones de conflicto, 8 de ellas fueron derivadas en años anteriores y se encontraban en proceso al comienzo del año, y 14 han sido iniciadas durante 2014. Respecto a las 14 mediaciones finalizadas, 9 corresponden a situaciones de conflicto en que fue alcanzado el objetivo de mejora de la situación convivencial, 1 caso finalizó tras una intervención intensa con un cambio de domicilio del inquilino de NASUVINSA ante la imposibilidad de mejora, 3 casos concluyeron ante la negativa del inquilino para modificar la conducta origen del conflicto y en otro caso la intervención quedó cerrada tras el diagnóstico solicitado por NASUVINSA respecto a cuatro familias residentes en un bloque de su propiedad.

La problemática sobre la que incide esta área es diversa. En algunos casos, el origen del conflicto se encuentra en una unidad familiar con escasas habilidades convivenciales; estos casos requieren una actuación y seguimiento prolongado en el tiempo por parte de EISOVI. En otros casos, la problemática se limita a dificultades originadas por problemas concretos, como ruidos y/o alteración de algunas normas de la comunidad por desconocimiento del funcionamiento de las comunidades vecinales o diferencias culturales, exigiendo menor tiempo de intervención. Se sigue observado un mayor número de incidencias en viviendas

correspondientes a la Bolsa de Alquiler<sup>3</sup> y se mantienen mayores dificultades por parte de los propietarios que establecen las quejas, con posturas muy radicalizadas que hacen difícil la resolución del conflicto.

La tabla 2.11 ofrece datos relativos a las zonas en las que han sido realizadas las actuaciones de mediación, la tipología de vivienda según la propiedad del inmueble y el estado del expediente. Cabe destacar que los procesos de mediación se contemplan de forma global, sin considerar individualmente las familias implicadas en el conflicto, cuyo número puede ser en ocasiones elevado.

PAMPLONA	PROPIEDAD DE LAS VIVIENDAS		ESTADO
	NASUVINSA	BOLSA DE ALQUILER	
(23) Rochapea		X	Finalizada
(54) San Jorge		X	Activa
(61) San Jorge		X	Finalizada
(62) Mendillorri		X	Activa
(66) Buztintxuri		X	Finalizada
(68) Mendillorri		X	Finalizada
(69) Milagrosa		X	Finalizada
(70) Rochapea		X	Finalizada
(73) Soto Lezkairu		X	Activa
(76) Rochapea	X		Finalizada
(77) Milagrosa		X	Activa
COMARCA DE PAMPLONA	PROPIEDAD DE LAS VIVIENDAS		ESTADO
	NASUVINSA	BOLSA DE ALQUILER	
(34) Sarriguren	X		Activa
(35) Villava		X	Finalizada
(53) Sarriguren		X	Finalizada
(57) Orkoien		X	Finalizada
(63) Barañain		X	Finalizada
(64) Artica		X	Finalizada
(65) Villava		X	finalizada
(71) Berriozar		X	Activa
(72) Berriozar	Bloques		Activa
(74) Artica		X	Finalizada
(75) Mutilva		X	Activa

Tabla 2.11 - Datos de mediación

En relación a la tipología de vivienda se mantiene un mayor número de intervenciones en viviendas de Bolsa de Alquiler. En este tipo de inmuebles, la mayoría de vecinos son propietarios particulares, característica que los diferencia de los bloques de Viviendas de Protección Oficial. Se trata de comunidades consolidadas, habitualmente con un elevado porcentaje de personas mayores y donde los ocupantes se conocen desde hace tiempo; la llegada al inmueble de familias con otras características, como pueden ser la condición de extranjeros o de

<sup>3</sup> A través de la Bolsa de Alquiler, NASUVINSA realiza una captación de vivienda de alquiler libre y la gestiona aplicando el correspondiente régimen de subvenciones establecidas para la Vivienda de Protección Oficial en régimen de alquiler.

minoría étnica, o familias con niños pequeños, generan gran desconfianza. De esta forma, ante alteraciones mínimas en la convivencia se producen quejas y denuncias, en muchos casos con cierto carácter preventivo y generalmente sin un diálogo previo con la nueva familia. Ante estas situaciones, la intervención de EISOVI trata de ofrecer conocimiento a las partes de la situación, incorporando puntos de encuentro y posibilitando cauces y medios para la buena convivencia.

Otra característica a tener en cuenta en los inmuebles de Bolsa de Alquiler es el hecho de que la vivienda ha estado un mínimo de un año sin ocupar antes de poder ofrecerla a NASUVINSA. Este hecho produce un cambio considerable para los propietarios que rodean la vivienda alquilada. Lógicamente se producen ruidos que anteriormente no tenían, especialmente cuando hay menores. Este aspecto unido al desconocimiento de la familia inquilina suele ser fuente de conflicto.

### **2.2.2 Valoración y conclusiones**

Dentro de la estructura de EISOVI, uno de los aspectos del servicio de “*Mediación Vecinal*” más relevante hace referencia a la relación con NASUVINSA. La creación del programa de Bolsa de Alquiler ha facilitado el acceso a vivienda de un buen número de familias, muchas de ellas en situaciones de exclusión residencial. El buen funcionamiento del programa es fundamental para su mantenimiento y extensión, para lo cual, este servicio trata de ofrecer respuestas en su vertiente socio-convivencial. En este sentido, el trabajo que se realiza en coordinación con NASUVINSA es valorado positivamente por ambas partes.

La oferta de mediación realizada a los diferentes agentes implicados - propietarios que ofrecen sus viviendas al programa Bolsa de Alquiler, propietarios que residen en los inmuebles, administradores de fincas y unidades familiares arrendatarias - posibilita la creación de puntos de encuentro que de otra forma no tendrían lugar, eliminando desavenencias que pondrían en riesgo la convivencia y podrían suponer la pérdida de la vivienda para muchas familias.

Por último, la experiencia de trabajo conjunto acumulada en estos últimos años permite iniciar acciones con carácter preventivo. Este es el caso de intervenciones de seguimiento en nuevos inmuebles y comunidades, donde se intuye un elevado grado de conflictividad vecinal ante la acumulación de problemáticas familiares. La detección rápida de estas situaciones posibilita la mejora general de la convivencia, siendo las actuaciones de sensibilización y/o procesos de acompañamiento individual preventivos necesarios para algunas unidades familiares. En este sentido mencionar la necesidad de nuevo diagnóstico en los bloques de Berriozar ante la nueva situación de conflictividad.

### 3. POBLACIÓN BENEFICIARIA

Este apartado recoge algunos datos relativos al perfil de las nuevas unidades familiares atendidas en los “**Servicios de Información y Orientación**” y en el “**Servicio de Intervención**”. Los datos presentados corresponden a las nuevas atenciones iniciadas en 2014 y han sido recogidos sobre 604 familias, 100 correspondientes al “**Servicio de Intervención**” y 504 al “**Servicio de Información y Orientación**”.

#### 3.1 TIPO DE UNIDAD FAMILIAR

La figura 3.1 muestra los porcentajes según la tipología de unidad familiar. Como puede apreciarse, el tipo de familia predominante corresponde a familia monomarental<sup>4</sup>, seguido por la pareja con hijos, pareja sin hijos y unidades familiares unipersonales. Esta distribución porcentual de los tipos de unidades familiares es muy similar a la presentada en anteriores memorias.

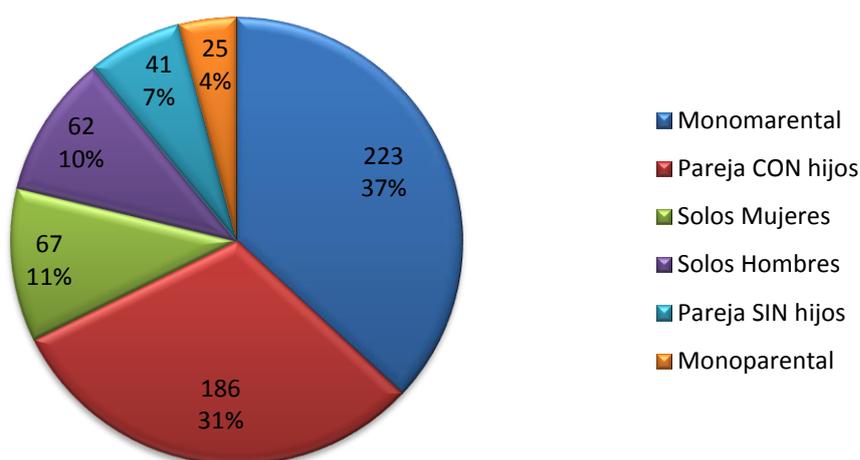


Figura 3.1 Tipo de unidad familiar

Seguimos destacando el porcentaje de familias monomarentales atendidas, reflejando la mayor vulnerabilidad socioeconómica de las familias monomarentales y la mayor prevalencia de situaciones de exclusión residencial o riesgo de exclusión en este tipo de unidad familiar. También sigue siendo relevante el 21% de unidades familiares unipersonales atendidas, porcentaje que puede explicarse por las dificultades económicas de estas familias para hacer frente por sí solas a los costes de vivienda en el mercado libre y a los largos periodos de tiempo de espera para acceder a viviendas de promoción pública por efecto de las condiciones establecidas en el baremo único.

<sup>4</sup> En esta memoria se utiliza el término *monomarental* para referirse a la familia *monoparental* en la que la mujer cohabita con los hijos, reservándose el término *monoparental* para las familias en las que es el varón quien reside con los hijos.

La figura 3.2 muestra los datos correspondientes al número de miembros de las unidades familiares atendidas. Como dato representativo, la media de personas que conforman las unidades familiares atendidas es de 2,7 miembros. El 15% de las familias atendidas tiene la condición de familia numerosa, indicando una mayor vulnerabilidad económica de las familias numerosas - mayor nivel de gasto familiar – y mayor dificultad para acceder a viviendas de tamaño adecuado a la composición familiar.

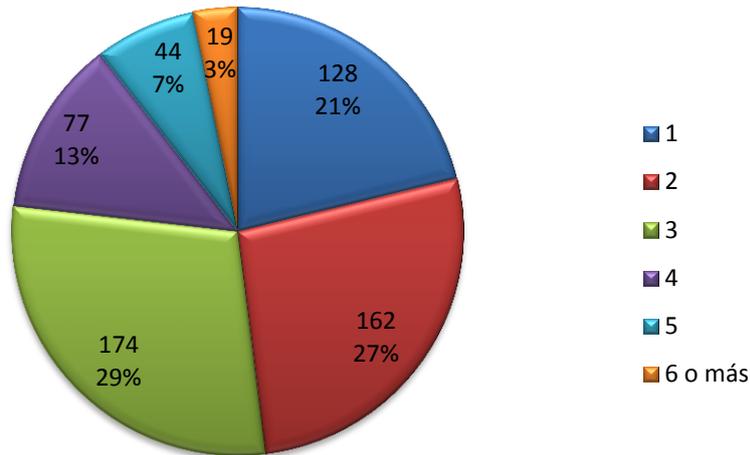


Figura 3.2 Número de miembros de la unidad familiar

### 3.2 EDAD DE LOS SOLICITANTES

Respecto a la edad de los solicitantes, la figura 3.3 recoge los porcentajes agrupados por tramos de edad. Estos datos son similares a los presentados en el año 2013, viéndose aumentado el porcentaje de población con edad igual o inferior a 30 años, pero manteniéndose como tramo mayoritario el correspondiente a usuarios con edades entre 31-50.

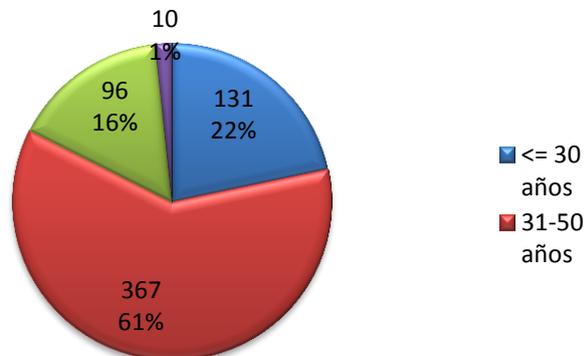
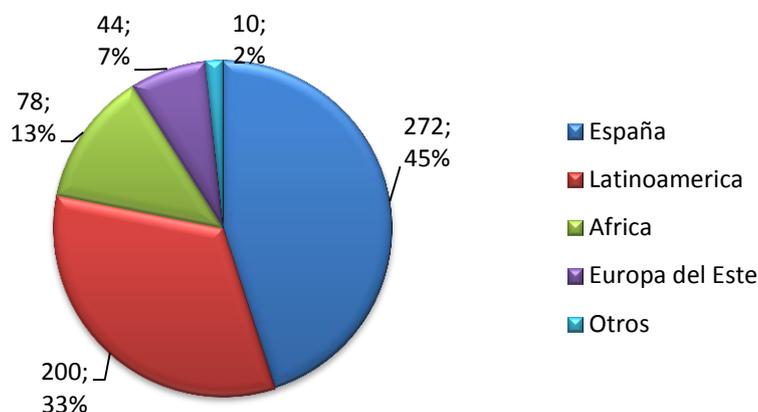


Figura 3.3 Edad de los solicitantes

Es probable que el origen de esta diferencia se encuentre en diversos factores. Las familias de edades más avanzadas probablemente han encontrado respuestas estables a su situación residencial, mientras que las familias de edad inferior se encuentran en fases iniciales de su itinerario familiar, siendo la situación residencial uno de los elementos pendiente de resolver. También cabe considerar el impacto diferencial que la crisis económica puede tener sobre diferentes colectivos y grupos de edad; por ejemplo, en el caso de familias jóvenes, es probable que muchas de ellas permanezcan con familiares sin plantearse iniciar un itinerario residencial autónomo.

### 3.3 NACIONALIDAD DE ORIGEN

Respecto a la nacionalidad de origen, la figura 3.4 muestra los porcentajes agrupados según la zona de procedencia. Como puede apreciarse en la figura, el 45% de la población atendida es de origen nacional, seguido por un 33% de familias de origen latinoamericano, lejos del resto de nacionalidades. Estos datos son similares a los del año 2013.



**Figura 3.4 Nacionalidad de origen agrupada**

En la figura 3.5 se presentan los datos de nacionalidad detallados según los países de origen, incluyéndose los datos para aquellos que resultan más significativos dentro del total de familias atendidas.

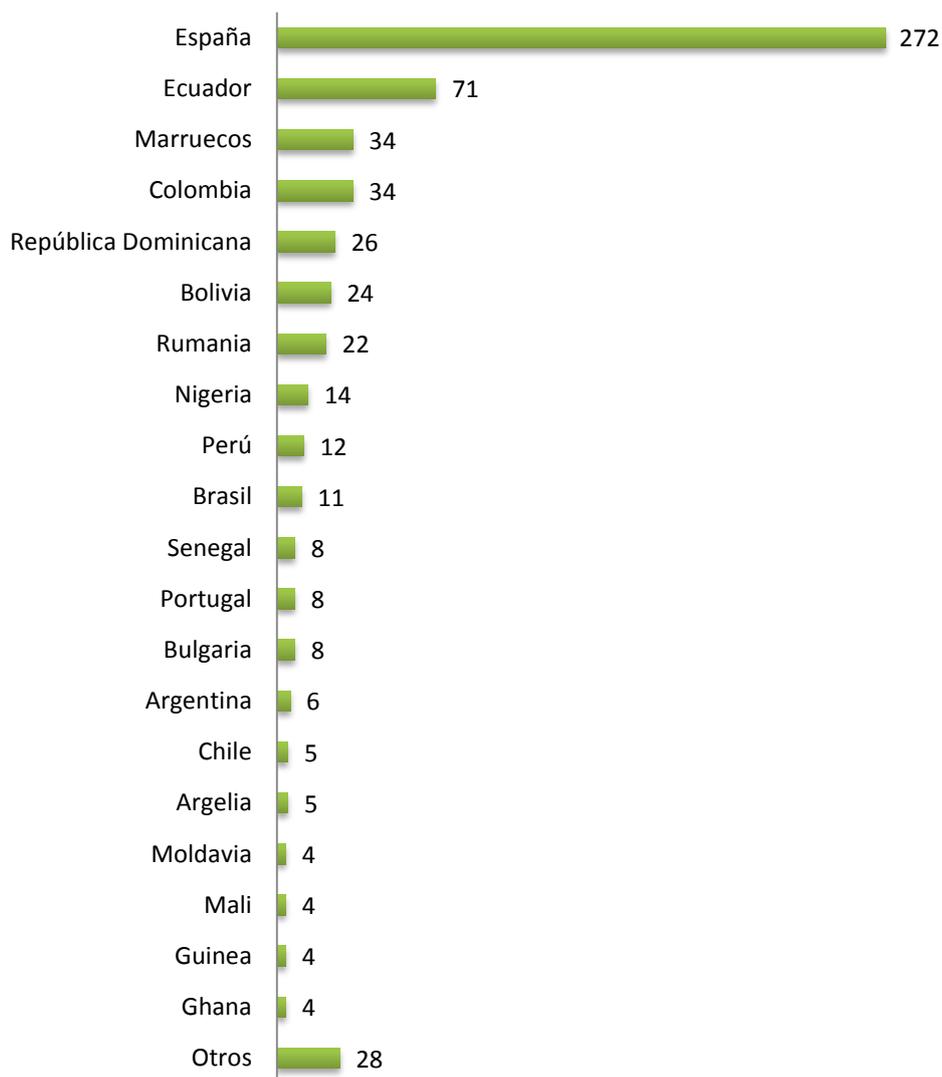


Figura 3.5 Nacionalidad de origen

### 3.4 SITUACIÓN DOCUMENTAL

Relacionado con la nacionalidad de origen, la tabla 3.1 recoge información acerca de la situación documental de los beneficiarios del programa. Se trata de un aspecto relevante para las posibilidades residenciales de las familias residentes en la Comunidad Foral de Navarra, ya que algunos de los recursos públicos de vivienda requieren de una situación documental regular y algunos programas específicos de vivienda requieren plazos de empadronamiento más o menos extensos. En la tabla puede apreciarse el elevado porcentaje de familias con residencia permanente o nacionalidad, frente al cada vez menor porcentaje de personas con residencia temporal; respecto a años anteriores se mantiene esta tendencia, debido probablemente a la reducción de la tasa de inmigración y al retorno de población inmigrante a sus países de origen, fundamentalmente familias con situaciones documentales menos estables.

	Nº familias	Porcentaje
<b>Permanente</b>	549	91 %
<b>Temporal con permiso de trabajo</b>	49	8 %
<b>Temporal sin permiso de trabajo</b>	4	1%
<b>Irregular</b>	2	0%

Tabla 3.1 Nivel documental

### 3.5 INDICADORES DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

Durante estos últimos años, EISOVI ha sistematizado la recogida de datos en relación a la exclusión residencial a través de la tipología ETHOS<sup>5</sup>. Esta tipología es ampliamente utilizada en el ámbito de la exclusión residencial nacional e internacional, con diversos propósitos, y por ello ha sido incorporada como dato de población beneficiaria en esta memoria al tratarse de un aspecto fundamental para el desarrollo de este servicio. La tabla 3.2 recoge los datos correspondientes a dicha tipología<sup>6</sup>.

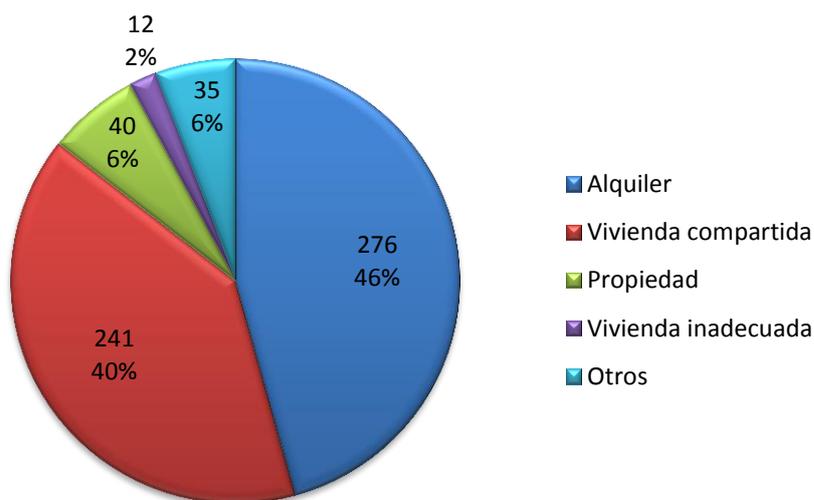


Figura 3.6 Agrupación de categorías de exclusión residencial

Por su parte, la figura 3.6 muestra una agrupación de estas categorías de exclusión residencial y los porcentajes correspondientes. Se realiza una descripción y valoración de cada una de las categorías agrupadas:

<sup>5</sup> European Typology on Homelessness (*Tipología Europea sobre Personas Sin Hogar y Exclusión Residencial*), propuesta por FEANTSA (*Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar*)

<sup>6</sup> Las categorías residenciales mostradas en color rojo no corresponden a la tipología ETHOS original, habiendo sido incorporadas con el propósito de ofrecer un estudio más completo de la población beneficiaria, ya que algunas de las casuísticas identificadas por EISOVI no se ajustan a las categorías originales centradas en la exclusión residencial severa.

ETHOS ampliada						
Categoría conceptual	Descripción		Categoría operacional - definición			
Sin techo	1	Viviendo en un espacio público (a la intemperie)	1.1	Durmiendo en la calle		
			1.2	Contactados por servicios de calle		
	2	Pernoctar en un refugio nocturno y/o se ve obligado a pasar varias horas al día en un espacio público	2.1	Baja exigencia / albergues de acceso directo		
			2.2	Pensiones baratas	1	
Sin vivienda	3	Estancia en albergues para gente sin hogar / alojamiento temporal	3.1	Albergue para personas sin hogar de corta estancia	3	
			3.2	Alojamiento temporal (sin tiempo definido)		
			3.3	Alojamiento temporal (Período determinado)	1	
			3.4	Alojamiento temporal (Larga estancia)		
	4	Vivir en refugios para mujeres	4.1	Alojamiento colectivo	3	
			4.2	Alojamiento con apoyo / Vivienda tutelada	1	
	5	Vivir en alojamientos para solicitantes de asilo e inmigrantes	5.1	Centros de recepción (asilo)		
			5.2	Centros de repatriación (internamiento)		
			5.3	Alojamientos para trabajadores temporeros		
	6	Vivir en instituciones de internamiento	6.1	Instituciones penales		
			6.2	Otras instituciones (Cuidados y hospital)	4	
	7	Vivir en alojamiento con apoyo de especialistas (para gente sin hogar)	7.1	Alojamiento con apoyo (grupo)	3	
			7.2	Alojamiento con apoyo (individual)		
			7.3	Hogares para jóvenes		
7.4			Menores en acogida			
Vivienda insegura	8	Vivir en una vivienda sin título legal	8.1	Viviendo temporalmente con la familia o los amigos (no por elección)	115	
			8.2	Viviendo en lugares de residencia sin un estatuto legal - habitación con hacinamiento(más de 2 personas por habitación)	45	
			8.3	Viviendo en lugares de residencia sin un estatuto legal - habitación sin hacinamiento (2 personas o menos por habitación)	76	
			8.4	Vivienda cedida	9	
	9	Notificación legal de abandono de la vivienda	9.1	Orden legal de desahucio (viviendo de alquiler)	8	
			9.2	Órdenes de devolución (vivienda en propiedad)	17	
	10	Vivir bajo amenaza de violencia por parte de la familia o de la pareja	10.1	Viviendo bajo amenaza de violencia por parte de la pareja o de la familia (con denuncias ante la policía)	5	
	Vivienda inadecuada	11	Vivir en una estructura temporal o chabola	11.1	Casa móvil / caravana (que no es usada como vivienda de vacaciones) .	2
				11.2	Ocupación ilegal del espacio de asentamiento (Ej. Chabolismo, nómadas, etc)	
				11.3	Ocupación ilegal de un edificio (okupas)	3
12		Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal.	12.1	Habitáculos impropios para ser usados como vivienda por seres humanos según la legislación nacional (deficiencias de habitabilidad, certificadas o no)	7	
13		Vivir en una vivienda masificada	13.1	Por encima de las normas nacionales de hacinamiento (contrato o propiedad con más de 2 personas por habitación)	4	
14		Vivir en una vivienda no adaptada	14.1	No adaptada a minusvalía	1	
			15	Vivir en una vivienda de alquiler con dificultades económicas	15.1	Alquiler libre destinando igual o más del 33% de ingresos mensuales
			15.2	Alquiler VPO destinando igual o más del 33% de ingresos mensuales	29	
16	Vivir en una propiedad con dificultades económicas	16.1	Vivienda libre en propiedad con hipoteca igual o superior al 33% de ingresos mensuales	19		
		16.2	Vivienda VPO en propiedad con hipoteca igual o superior al 33% de ingresos mensuales	4		
17	Otros	17.2	Piso compartido (con contrato)	5		
Vivienda adecuada	18	Vivir en una vivienda de alquiler adecuada	18.1	Alquiler libre destinando menos del 33% de ingresos mensuales	2	
			18.2	Alquiler VPO destinando menos del 33% de ingresos mensuales	2	
			18.3	Alquiler destinando menos del 33% de ingresos mensuales con apoyo (VAIS)		
			18.4	Alquiler adaptado a minusvalía		
	19	Vivir en una propiedad adecuada	19.1	Vivienda libre en propiedad con hipoteca inferior al 33% de ingresos mensuales (incluye herencia, donación...)		
			19.2	Vivienda VPO en propiedad con hipoteca inferior al 33% de ingresos mensuales (incluye herencia, donación...)		
	20	Otros	20.1	Alojamiento permanente con apoyo (piso tutelado)		

Tabla 3.2. Tipología ETHOS

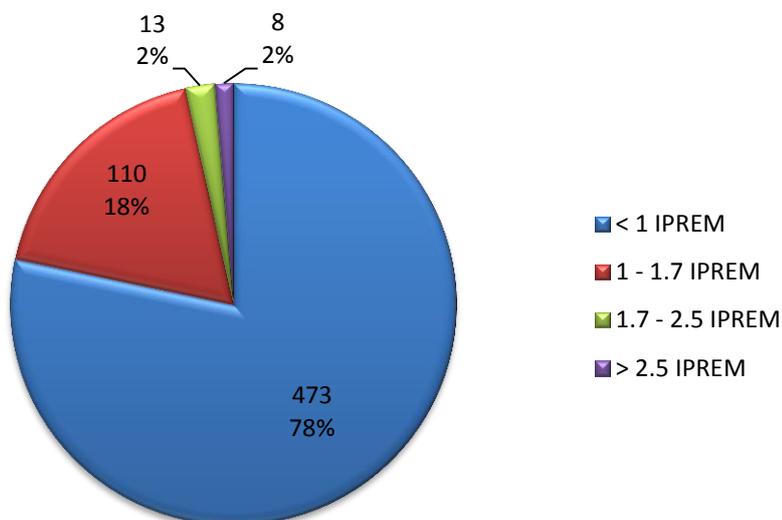
- “*Alquiler*”: incluye dos categorías de exclusión residencial; familias que residen en vivienda de alquiler con dificultades económicas para afrontar el coste de la vivienda con los ingresos disponibles y familias que residen en alquiler afectadas por un procedimiento de desahucio originado por un incumplimiento de las condiciones contractuales. En general estas familias demandan el acceso a viviendas más económicas que no supongan una carga imposible de asumir para su economía. Como puede apreciarse en la figura, un 46% de las familias atendidas se encuentran en esta situación, la cual, junto con la residencia en vivienda compartida con otras unidades familiares, supone la situación residencial de partida más habitual.
- “*Vivienda Compartida*”: incluye las familias que residen en viviendas compartidas, bien sea a través del subarriendo de habitaciones o cohabitando con otras unidades familiares. Esta categoría agrupa a un 40% de las familias atendidas. Se trata de familias sin vivienda que, aunque disponen de un alojamiento temporal, se encuentran en una situación de exclusión residencial. La demanda de estas familias se centra fundamentalmente en el acceso a una vivienda, normalmente en régimen de alquiler, que puedan mantener con su nivel de ingresos y permita mejorar sus condiciones sociofamiliares.
- “*Propiedad*”: incluye a familias propietarias de vivienda con dificultades económicas para hacer frente a la hipoteca y, por tanto, inmersas en procesos de embargo o ante el riesgo de iniciarlo. Ante estas situaciones, la demanda se centra en la búsqueda de soluciones residenciales alternativas ante la pérdida de vivienda. Los procesos de intermediación con las entidades bancarias son derivados a los Servicios de Mediación Hipotecaria.
- “*Vivienda Inadecuada*”: recoge aquellas situaciones en que la familia dispone de un alojamiento cuyas características no responden a sus necesidades, bien por las condiciones de inhabitabilidad de la vivienda o por la presencia de minusvalías que la hacen inadecuada desde el criterio de accesibilidad. En estas situaciones se encuentran el 2% de las familias atendidas. La demanda se centra en el cambio a viviendas que reúnan los requisitos mínimos de habitabilidad y/o se adecuen a las necesidades familiares.

En relación a los datos recogidos en el año 2013, no se identifican diferencias sustanciales con los presentados en esta memoria. Únicamente cabe resaltar un ligero descenso del porcentaje de familias propietarias de vivienda con dificultades para su mantenimiento y un ligero aumento del alquiler compartido. Este hecho es consecuencia probable del deterioro progresivo de la economía de muchas familias atendidas, situación que provoca cada vez mayores dificultades para hacer frente a los costes de alquiler para una unidad familiar.

### **3.6 INDICADORES ECONÓMICOS**

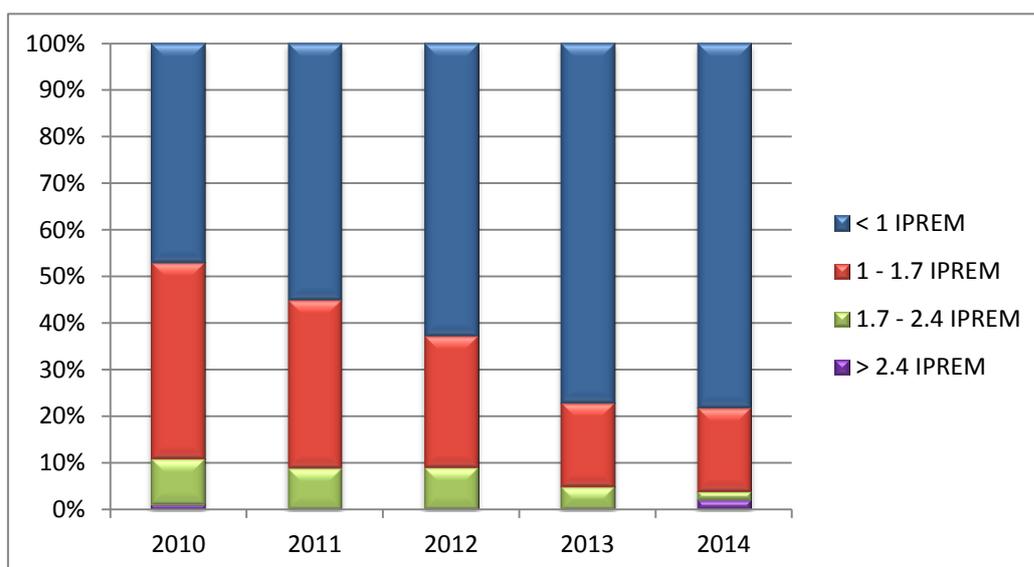
Respecto a la situación económica de las familias atendidas, la figura 3.7 muestra los porcentajes de familias cuyos ingresos corresponden a los tramos económicos

más significativos para los objetivos de este servicio, utilizando como indicador de referencia el IPREM<sup>7</sup>.



**Figura 3.7 Nivel de ingresos**

Los datos recogidos a lo largo del año 2014 siguen la tendencia registrada en los últimos años; tal como refleja la figura 3.8, desde el año 2010 se produce un progresivo incremento del porcentaje de familias con ingresos inferiores al 1 IPREM y un descenso del resto de los tramos. Esta tendencia puede atribuirse al progresivo deterioro de la economía de las familias atendidas como efecto de la actual coyuntura de crisis económica.



**Figura 3.8 Evolución de ingresos familiares**

<sup>7</sup> Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). La cuantía para el año 2014 era de 7.931 €.

En relación a estos datos, destacar que el 96% de las familias atendidas se agrupan en los tramos de ingresos inferiores a 1,7 veces el IPREM<sup>8</sup> y los ingresos de un 78% están por debajo de 1 vez el indicador. Estos datos son reflejo de la precariedad económica de la gran mayoría de familias atendidas y la imposibilidad en la práctica de acceder/mantener viviendas en el mercado libre de alquiler<sup>9</sup>. También, estos mismos datos justifican que, para la mayor parte de las familias, la única posibilidad residencial económicamente viable implica el acceso a Viviendas de Protección Oficial en régimen de alquiler y su correspondiente régimen de subvenciones.

### 3.7 OTROS INDICADORES FAMILIARES

Por último se incluyen algunos indicadores sociofamiliares considerados de interés por su relevancia en el ámbito de la vivienda. La tabla 3.3 recoge estos indicadores y los porcentajes de familias para las cuales han sido identificadas dichas situaciones.

	<b>% sobre total de itinerarios iniciados</b>
<b>Falta de red socio-familiar de apoyo</b>	11 %
<b>Situación de conflicto familiar</b>	8 %
<b>Carencias en capacidades personales y habilidades sociales</b>	6 %
<b>Unidades familiares con personas afectadas por discapacidad</b>	12 %
<b>Víctimas de violencia de género</b>	6 %
<b>Sin identificar o sin dificultades aparentes</b>	62%

**Tabla 3.3 Indicadores de exclusión**

En relación a estos indicadores cabe destacar las situaciones de falta de apoyos socio-familiares (11%) y de conflicto familiar (8%). La primera se corresponde fundamentalmente con familias extranjeras sin apoyo familiar en Navarra, mientras que la segunda corresponde a familias que, a pesar de contar con familia extensa, tienen una relación conflictiva y por tanto no cuenta con su apoyo. Por tanto, considerando que la familia es un factor de protección social relevante para las familias, más aún en momentos de crisis como el actual, estas situaciones de falta de apoyo suponen un factor de vulnerabilidad añadido y, por tanto, parece razonable que parte de las familias atendidas se identifiquen con estas situaciones.

Acerca de las carencias en capacidades personales y habilidades sociales (6%), decir que las familias identificadas bajo esta categoría corresponden a aquellas con niveles de intervención más elevados y necesidad de acompañamiento intenso para

<sup>8</sup> Se ha utilizado este dato del 1,7 IPREM como significativo por corresponder con el límite de ingresos para acceder a subvenciones en Vivienda de Protección Oficial en régimen de alquiler.

<sup>9</sup> Si tomamos como referencia aproximada un coste medio de vivienda de alquiler libre en Navarra de 500€, según datos extraídos del portal idealista.com, y un límite del 33% de gasto destinado a vivienda sobre el total de la economía familiar, los ingresos familiares deberían situarse en torno a los 1.500€ mensuales. Para una familia formada por cuatro miembros el IPREM correspondiente sería de 1.5 veces, muy lejos de los datos registrados para una gran mayoría de la población beneficiaria.

el desarrollo de su itinerario residencial. Habitualmente, estas dificultades están asociadas a trastornos mentales y dificultades personales, o a situaciones de alta exclusión y de privación social.

Respecto a los datos sobre presencia de personas afectadas por discapacidad en el ámbito familiar y víctimas de violencia de género, explicar que ambas situaciones se refieren a personas que tiene legalmente reconocida dicha situación, con su correspondiente certificado de grado de discapacidad o con la correspondiente Acreditación como Víctima de Violencia de Género por parte del Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra. Ambos indicadores son significativos para el desarrollo de este servicio al tratarse de situaciones para las que la legislación vigente contempla medidas positivas de acceso a la vivienda.

Por último, destacar el elevado porcentaje de familias en las cuales no se han identificado indicadores de exclusión social. Muchas de estas familias, provenientes de situaciones normalizadas, se han visto afectadas por la situación de crisis económica y han entrado en situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social. La reducción de ingresos ocasiona dificultades en el ámbito residencial y, estas familias, aun contando con capacidades para gestionar de forma autónoma su itinerario residencial, se encuentran en la práctica con la imposibilidad de dar una respuesta efectiva a su situación, solicitando apoyo en el proceso.

#### **4. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 3**

En este apartado se realiza la valoración de las actuaciones realizadas en respuesta al objetivo **"Activar sistemas que faciliten el acceso a una vivienda o alojamiento digno a los sectores más desfavorecidos"**. Estas actuaciones tienen un carácter transversal y afectan a todos los servicios descritos en los diferentes apartados de esta memoria.

Las actuaciones desarrolladas durante el año 2014 tienen como finalidad estudiar la idoneidad de los recursos residenciales existentes en la Comunidad Foral de Navarra, conocer otros recursos y experiencias en el ámbito de la exclusión residencial y el acompañamiento social, fomentar el trabajo en red para colaborar con las diferentes instituciones y servicios implicados en dicho ámbito, y analizar la realidad de las familias atendidas para fomentar la creación de alternativas residenciales adecuadas. En los siguientes apartados se realiza una descripción de las principales actuaciones realizadas.

##### **ESTUDIO DEL DECRETO FORAL 108/2014, DE 12 DE NOVIEMBRE Y DE LA LEY FORAL 27/2014 DE 24 DE DICIEMBRE DE 2014 POR LA QUE SE MODIFICA LA LEY FORAL DE 10/2010 DEL DERECHO A LA VIVIENDA EN NAVARRA.**

En el último trimestre del año fueron aprobadas estas nuevas normativas y dada la trascendencia que ambas tienen para el desarrollo de las actuaciones de este programa se procedió al estudio de las mismas para identificar las principales novedades que contienen. Para ello se realizó un trabajo interno en el equipo de revisión individual de la normativa y puesta en común de los aspectos más relevantes, elaborando un documento que pretendía recoger las principales aportaciones. Dicho documento fue remitido a las Unidades de Barrio y Servicios Sociales por vía telemática y también fueron atendidas diversas consultas en relación a los cambios introducidos por dicha normativa.

Como se ha comentado en los apartados de intervención con familias, los cambios producidos tienen gran relevancia, ya que muchas de las dificultades comentadas han sido suprimidas. Nos referimos específicamente a la desaparición de la exigencia de aval o depósito metálico para el acceso a viviendas de VPO alquiler, la posibilidad de recuperar subvención en el caso de cambios en los ingresos familiares no reflejados en declaración de renta, la no repercusión del impuesto de bienes inmuebles a los inquilinos etc.

##### **ESTRATEGIA NAVARRA DE INCLUSIÓN SOCIAL**

Durante el último trimestre del año 2013 el Departamento de Políticas Sociales impulsó la elaboración de la nueva *"Estrategia Navarra de Inclusión Social"*. Dentro de las áreas de trabajo que forman parte de esta estrategia se contempla una relacionada específicamente con la necesidad básica de alojamiento, área directamente vinculada con los objetivos de este servicio. En diciembre de 2013 se constituyó la mesa de trabajo donde EISOVI, como equipo especializado en el ámbito de la vivienda, ha participado activamente a lo largo de 2013 y 2014.

## **FONDO FORAL DE VIVIENDA SOCIAL. ORDEN FORAL 89/2014, de 16 de diciembre**

Destacamos especialmente la creación de este Fondo Foral de Vivienda Social que tiene como objetivo atender a las personas que se encuentren en una situación de riesgo de exclusión social por pérdida de su vivienda habitual y precisen de amparo público.

EISOVI ha participado en varias mesas de diálogo y reflexión sobre esta realidad y su creación supone una nueva función de las labores del Equipo. En este sentido EISOVI recogerá y valorará las solicitudes de las unidades familiares candidatas y derivadas por los Servicios Sociales y acompañará su proceso en dichas viviendas.

No desarrollamos las características de estas viviendas y sus requisitos ya que se encuentran reflejadas en la Orden Foral. Si merece la pena destacar la amplitud de trabajo que éste área supone al Equipo y la relevancia que adquiere la coordinación con la Entidad que gestiona dichas viviendas.

Al término del año 2014, NASUVINSA aporta a este Fondo 21 viviendas en San Jorge y 13 viviendas de Ayuntamiento de Pamplona sitas en Ensanche y barrio San Pedro de Rochapea.

## **PARTICIPACIÓN EN FOROS Y JORNADAS**

Durante el año 2014 los profesionales del EISOVI han asistido a diferentes jornadas formativas, seminarios y foros de debate, con la finalidad de aportar y extraer un análisis actual de la realidad socioeconómica y de vivienda de la población en situación o riesgo de exclusión residencial y/o social. Entre ellos cabe destacar:

- I Jornadas sobre Exclusión Residencial en Euskadi. Organizadas por los Ayuntamientos de Bilbao, Donostia-San Sebastian y Vitoria con la colaboración del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y la tres Diputaciones Forales de la CAPV. Marzo de 2014.
- Jornadas de sensibilización sobre resiliencia: Resiliencia o el arte de rehacerse. Organizadas por la Asociación Navarra para el Desarrollo y Promoción de la Resiliencia. Mayo-2014.
- Curso de verano sobre Alternativas desde la experiencia de la crisis. Organizado por la UPNA. Junio 2014.
- Jornada sobre Los conflictos Sociales y la Mediación como respuesta. Organizada por el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra. Junio 2014
- Jornada sobre Mujeres, Vulnerabilidad y Violencia. Reflexiones y buenas prácticas en clave de alojamiento y acompañamiento social. Proyecto europeo Daphne III. Noviembre 2014

## **BOLSA DE VIVIENDA**

Durante el año 2014 se ha continuado con la implantación y mejora de la Bolsa de Vivienda<sup>10</sup>, profundizando en su adecuación a las nuevas necesidades identificadas en la población atendida. Entre las aportaciones se ha ampliado la lista de distribución para usuarios, entidades y servicios sociales interesadas en recibir información actualizada sobre las viviendas y habitaciones del mercado libre.

## **TRABAJO EN RED**

El tratamiento integral de las situaciones familiares requiere un enfoque multidisciplinar, donde, la participación de los diversos agentes sociales se lleve a la práctica de manera coordinada. EISOVI, como equipo especializado en el ámbito de la exclusión residencial centra su intervención en una parte del proceso de incorporación social. Desde este punto de vista, la participación de EISOVI en los diversos ámbitos de análisis e intervención es un elemento fundamental, por lo que la coordinación, colaboración y participación con colectivos y entidades sociales se considera una parte esencial del trabajo relacionado con este objetivo. Durante el año 2014, los profesionales de EISOVI han participado, junto con otras Entidades y técnicos, en diversas comisiones de estudio y propuesta, destacando el trabajo en red para la mejora de los procesos de inclusión social y, más específicamente, la participación en la Red de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social en Navarra.

## **COORDINACIÓN CON INSTITUCIONES**

### **Departamento de Fomento.**

Se han mantenido diversos contactos telefónicos o telemáticos con los técnicos de este Departamento en orden a obtener información y/o resolver dificultades concretas acerca de los procedimientos de solicitud y acceso a Vivienda de Protección Oficial.

### **NASUVINSA**

La coordinación con NASUVINSA, entidad pública promotora de las Viviendas de Protección Oficial del Gobierno de Navarra, es uno de los aspectos relevantes para el desarrollo de los objetivos de EISOVI. En esta línea, el trabajo conjunto realizado durante 2014 ha posibilitado dar respuesta a las situaciones particulares de las personas atendidas, profundizar en las actuaciones de mediación ante situaciones de conflicto, favorecer la integración social de los colectivos atendidos en viviendas de promoción pública y colaborar en la creación del Fondo Foral.

Entre las principales actuaciones de coordinación desarrolladas cabe destacar:

- *Información y consultas generales:* a lo largo del año 2014 se sigue manteniendo un contacto bidireccional con NASUVINSA para facilitar los procesos de solicitud al Censo, apoyar a las familias en el acceso a la vivienda y favorecer la

---

<sup>10</sup> La Bolsa de Vivienda fue introducida como herramienta para apoyar a las familias en el acceso a vivienda libre y compartida durante el año 2009.

permanencia de las familias ante situaciones de riesgo de pérdida de vivienda por procesos de desahucio.

- *Situaciones de conflicto*: en relación a la mediación ante situaciones de conflicto, se ha mantenido coordinación para la atención de estas situaciones a través del servicio de “*Mediación*”, referido en esta memoria en el objetivo nº 2.
- *Expedientes VAIS*: en relación a este programa han sido desarrolladas las acciones descritas en el capítulo siguiente, relativas al objetivo 4: “*Intermediar entre Entidades colaboradoras del Programa de Vivienda de Integración Social y el organismo público NASUVINSA para el desarrollo adecuado de la modalidad de alquiler*”.
- Análisis conjunto respecto a la situación de conflictividad convivencial y deterioro de algunos inmuebles. Esta situación ha llevado al equipo de alquiler de NASUVINSA a solicitar la participación de EISOVI y otras asociaciones, en el estudio de la situación, análisis de la misma y posibles propuestas de soluciones

Consideramos de especial relevancia la coordinación permanente y trabajo conjunto con NASUVINSA, valorando muy positivamente la incorporación de la perspectiva social en la gestión de vivienda.

#### **RELACION CON OTROS SERVICIOS:**

- *Promotoras de vivienda protegida*: se trata de una vía de acceso a vivienda protegida, alternativa al Censo Único, y, por tanto, la coordinación con promotoras privadas es considerada un aspecto relevante para favorecer adjudicaciones y accesos a vivienda de algunas de las familias atendidas en EISOVI. En esta línea, el contacto establecido con algunas promotoras ha permitido introducir criterios de carácter social en sus procedimientos de adjudicación, valorando situaciones de necesidad residencial que justificaban el acceso de las familias a un recurso residencial adecuado.
- *Servicios de mediación hipotecaria*: durante el año 2012, tanto el Ayuntamiento de Pamplona como Gobierno de Navarra pusieron en marcha servicios para intermediar entre las entidades bancarias y los propietarios de vivienda con dificultades para mantener el alojamiento. Los objetivos de estos servicios se solapaban en parte con algunos objetivos de EISOVI con lo cual se planteó un trabajo de coordinación cuya finalidad era evitar duplicidades. Durante el año 2014 se han mantenido diversos contactos para la coordinación de las intervenciones.
- *Inmobiliarias*: algunas áreas de trabajo propuestas para EISOVI se centran en viviendas del mercado libre, por ello, el contacto con inmobiliarias se considera un elemento necesario para prestar apoyo a las familias atendidas. Las actuaciones desarrolladas en relación a inmobiliarias se centran en la búsqueda de viviendas de alquiler adecuadas a las condiciones de las familias atendidas, el apoyo en las gestiones para el acceso a dichas vivienda y en la búsqueda de posibles

compradores interesados en vivienda para aquellas situaciones familiares sujetas a procesos de embargo o con riesgo de pérdida de la propiedad.

- *Administradores de fincas*: El contacto con administradores de fincas es un instrumento de coordinación necesario en algunas de las intervenciones realizadas, fundamentalmente en relación con los procesos de mediación.

## 5. VALORACIÓN DEL OBJETIVO 4

En este apartado se realiza la valoración de las actuaciones realizadas en respuesta al objetivo ***"Intermediar entre entidades colaboradoras del programa de vivienda de incorporación social y el organismo público NASUVINSA para el desarrollo adecuado de la modalidad de alquiler"***. Estas actuaciones han sido desarrolladas a través del servicio de *"Intermediación en el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social"*, cuyos datos y valoraciones se presentan en los apartados siguientes.

### 5.1 SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN EL PROGRAMA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Las actuaciones desarrolladas por EISOVI dentro de esta área tienen dos objetivos:

- Favorecer el acceso de las familias participantes en el programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social a viviendas adecuadas a sus necesidades sociofamiliares.
- Apoyar el proceso de incorporación social de la familia mediante la participación de EISOVI en el proceso de mediación en los conflictos que pudieran surgir.

Para el logro de estos objetivos EISOVI desarrolla un papel de intermediación entre los diferentes agentes implicados en el programa (Departamento de Políticas Sociales, Departamento de Fomento, NASUVINSA y las entidades colaboradoras del programa VAIS). Respecto al primero de los objetivos, la actuación fundamental de EISOVI se centra en elaborar el diagnóstico de las necesidades residenciales de las familias en coordinación con la entidad colaboradora del programa y coordinarse con NASUVINSA para la elección de aquella vivienda que mejor responda a dichas necesidades. Respecto al segundo de los objetivos, EISOVI participa en el proceso de mediación en situaciones de conflicto, recogiendo la información relativa al conflicto, proveniente de NASUVINSA, y transmitiendo el diagnóstico a la Entidad Social que tiene contacto directo con la familia para que actúe en la resolución de la situación conflictiva.

#### 5.1.1 Relación de casos por entidad

En las tablas siguientes se presentan los datos de los expedientes propuestos por cada una de las Entidades colaboradoras del programa durante el año 2014. Se ofrecen los datos<sup>1</sup> correspondientes a los diferentes trámites documentales del proceso: fecha de Visado en Políticas Sociales, fecha de Visado del Departamento de Fomento y fecha de firma del contrato de alquiler.

<sup>1</sup> FVAS: Fecha Visado Asuntos Sociales  
FVVI: Fecha Visado Dpto. de Fomento

NEAS: N° Expediente  
FICA: Fecha Inicio Contrato Alquiler

**ASOCIACIÓN DE GITANOS DE NAVARRA LA MAJARÍ - La Kher Kalí**

Nº Exp	NEAS	FVAS	FVVI	FICA
178	001-014528-2013	23/08/2013	13/09/2013	01/02/2014
198	001-009024-2014	21/05/2014	30/05/2014	01/11/2014
203	001-010788-2014	02/06/2014	NO SE REALIZA	
210	001-014340-2014	13/08/2014	04/09/2014	
213	001-015142-2014	18/08/2014	04/09/2014	
220	001-022562-2014	14/11/2014	27/11/2014	
223	001-023520-2014	28/11/2014	01/12/2014	
224	001-024300-2014	12/12/2014	19/12/2014	
228	001-024617-2014	22/12/2014	31/12/2014	
229	001-024977-2014	30/12/2014	31/12/2014	
230	001-024825-1014	30/12/2014	31/12/2014	

**CÁRITAS DIOCESANA DE PAMPLONA-TUDELA**

Nº Exp	NEAS	FVAS	FVVI	FICA
183	001-019474-2013	12/11/2013	28/11/2013	01/03/2014
184	001-020357-2013	20/11/2013	16/12/2013	01/05/2014
187	001-006228-2014	08/04/2014	25/04/2014	01/07/2014
188	001-006643-2014	15/04/2014	13/05/2014	01/07/2014
206	001-008633-2014	21/05/2014	03/06/2014	01/10/2014
212	001-014343-2014	13/08/2014	26/08/2014	01/10/2014
222	001-023651-2014	28/11/2014		
231	001-024738-2014	30/12/2014		

**FUNDACIÓN ANAFE-CITE**

Nº Exp	NEAS	FVAS	FVVI	FICA
185	001-006351-2014	08/04/2014	16/04/2014	01/07/2014
186	001-006226-2014	08/04/2014	25/04/2014	01/07/2014
189	001-006908-2014	24/04/2014	06/05/2014	01/09/2014
194	001-007728-2014	15/05/2014	22/05/2014	01/09/2014
195	001-008486-2014	15/05/2014	22/05/2014	01/09/2014
196	001-007723-2014	21/05/2014	03/06/2014	01/08/2014
197	001-007726-2014	21/05/2014	03/06/2014	Sale del Programa
199	001-006910-2014	21/05/2014	03/06/2014	01/08/2014
200	001-008487-2014	21/05/2014	03/06/2014	01/11/2014
214	001-017681-2014	19/09/2014	10/10/2014	
227	001-023827-2014	12/12/2014	17/12/2014	

**FUNDACIÓN SANTA LUCÍA - ADSIS**

Nº Exp	NEAS	FVAS	FVVI	FICA
190	001-006826-2014	24/04/2014	13/05/2014	01/08/2014
191	001-007192-2014	24/04/2014	30/04/2014	
192	001-006827-2014	24/04/2014	30/04/2014	01/09/2014
193	001-007976-2014	15/05/2014	19/05/2014	01/07/2014
207	001-011900-2014	24/06/2014	22/07/2014	01/09/2014
208	001-011685-2014	24/06/2014	22/07/2014	01/12/2014
209	001-006825-2014	03/07/2014	22/07/2014	01/09/2014
211	001-014190-2014	13/08/2014	26/08/2014	01/10/2014
219	001-022207-2014	14/11/2014	18/11/2014	
221	001-022857-2014	24/11/2014	27/11/2014	

**FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO**

Nº Exp	NEAS	FVAS	FVVI	FICA
201	001-009474-2014	28/05/2014	10/06/2014	01/08/2014
202	001-009843-2014	28/06/2014	10/06/2014	
204	001-008490-2014	21/05/2014	10/06/2014	01/08/2014
205	001-007700-2014	21/05/2014	10/06/2014	01/09/2014
215	001-018771-2014	15/10/2014	22/10/2014	
216	001-019672-2014	15/10/2014	22/10/2014	
217	001-019196-2014	15/10/2014	22/10/2014	
218	001-020113-2014	23/10/2014	07/11/2014	
225	001-023828-2014	12/12/2014	16/12/2014	
226	001-023829-2014	12/12/2014	Denegado	

**Tabla 4.1 Expedientes programa de Vivienda de Alquiler de Integración Social**

Respecto a los datos globales del programa, durante el año 2014 se ha apoyado la tramitación de 50 expedientes, siendo 3 de ellos expedientes iniciados en 2013. La firma de contrato de alquiler se ha realizado satisfactoriamente en 26 de estos expedientes, quedando 21 expedientes en proceso de tramitación al finalizar 2014. De los 47 expedientes presentados en 2014, 3 salen del programa.

**5.1.2 Datos de población beneficiaria**

En este apartado se ofrecen algunos datos de las 47 familias cuyos expedientes han comenzado a tramitarse en 2014.

- **Tipo de unidad familiar**

TIPO DE UNIDAD FAMILIAR	
Pareja con hijos	19
Monomarental	25
Monoparental	1
Pareja sin hijos	2
Solos/as	0
Total	47

Tabla 4.2 Tipo de unidad familiar

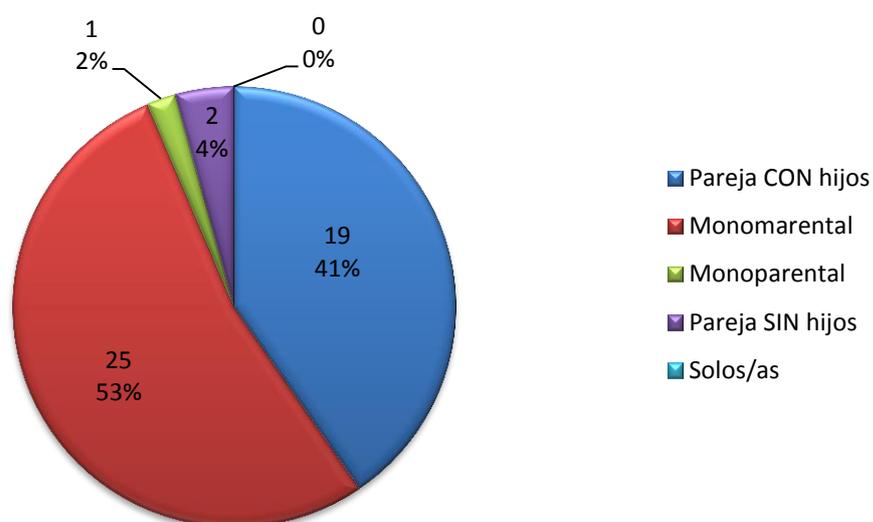


Figura 4.1 Tipo de unidad familiar

- **Nacionalidad de origen y etnia**

NACIONALIDAD DE ORIGEN	
Argelia	2
Bolivia	2
Chile	3
Colombia	1
Ecuador	4
España	21
	(19 etnia gitana)
Guinea Bissau	1
Honduras	1
Kazakstán	1
Marruecos	1
Mauritania	1
Nigeria	2
Perú	1

Portugal	1
República Dominicana	2
Rumanía	3

**Tabla 4.3 Nacionalidad de origen**

### 5.1.3 Ubicación geográfica de las viviendas

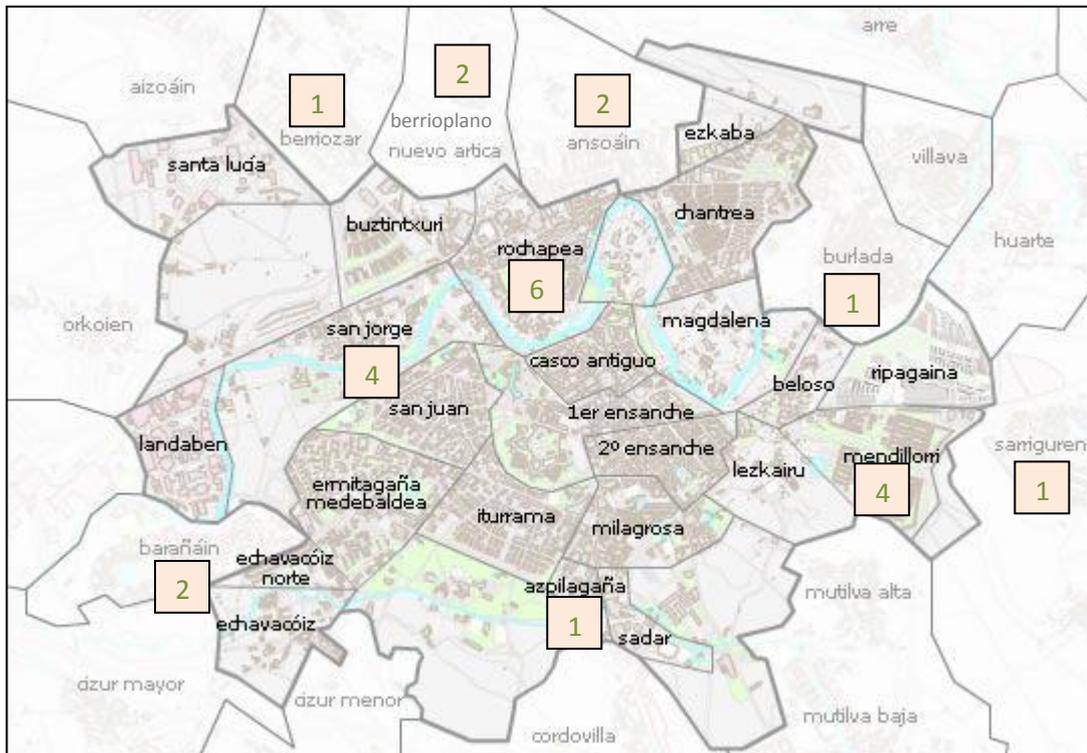
En las siguientes tablas se indican las localidades donde se encuentran las viviendas asignadas para los nuevos contratos firmados en el año 2014 (26 expedientes); en el caso de Pamplona se ofrecen también los datos según los distintos barrios.

<b>LOCALIDAD</b>	<b>2014</b>
Ansoaín	2
Barañain	2
Berrioplano-Nuevo Artica	2
Berriozar	1
Burlada	1
Pamplona	15
Sarriguren	1
Tudela	2

**Tabla 4.4 Ubicación de las viviendas – poblaciones**

<b>BARRIOS DE PAMPLONA</b>	<b>2014</b>
Azpilagaña	1
Mendillorri	4
Rochapea	6
San Jorge	4

**Tabla 4.5 Ubicación de las viviendas – barrios**



**Figura 4.2 Distribución de viviendas por poblaciones y barrios**

En la figura 4.3 se muestran las diversas zonas en que se han realizado las incorporaciones de las familias y el número de viviendas por zona. En general, los análisis realizados entre preferencias de la familia, mejores condiciones para su incorporación y disponibilidad de viviendas en NASUVINSA, han resultado bastante coincidentes. Algunos de los criterios empleados por EISOVI para realizar esta valoración hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Entorno conocido y favorecedor del proceso para la familia, tratando de mantener el centro escolar, red de apoyo familiar y la accesibilidad de empleo o recursos sociales.
- Inmuebles y viviendas adecuadas, considerando criterios económicos (precio de comunidades de vecinos, calderas individuales o comunitarias...), el tipo de residentes en el inmueble (propietarios de vivienda o inquilinos, vecinos con trayectoria amplia de quejas...), altura de la vivienda (primeros pisos para familias con muchos menores o menores muy inquietos...) o la necesidad de adaptación en caso de minusvalías.
- Entorno adecuado al desarrollo y situación actual de la familia: necesidad de cambio de entorno o mantenimiento de determinadas zonas residenciales para proporcionar apoyos por parte de Servicios Sociales o programas específicos con otras entidades en procesos de incorporación ya iniciados.

El grado de coincidencia entre necesidades familiares y disponibilidad de vivienda adecuada empieza a tener dificultades ante la menor oferta de viviendas por parte de NASUVINSA y la dificultad de algunos inmuebles con cierta conflictividad vecinal. En este sentido, la adecuada coordinación con NASUVINSA y el conocimiento por parte de EISOVI de los distintos entornos ha facilitado el diálogo con las Entidades Sociales para la correcta resolución de los casos. No obstante, según la previsión que se realizó al

finalizar 2013, los procesos de adjudicación se han alargado ante la falta de viviendas y no se ha podido tener siempre en cuenta la preferencia de la familia.

#### 5.1.4 Tipo de viviendas seleccionadas

La tabla 4.5 muestra los datos correspondientes al tipo de viviendas seleccionadas en el programa para las 26 familias que han firmado contrato de alquiler en 2014: propiedad de NASUVINSA o Bolsa de Alquiler, apreciándose un mayor porcentaje de adjudicaciones en NASUVINSA.

TIPO DE VIVIENDA	
NASUVINSA	15
Bolsa de alquiler	11
TOTAL	26

Tabla 4.5 Tipos de viviendas seleccionadas

El sistema de Bolsa de Alquiler permite diversificar las zonas de incorporación. Además, las condiciones de estas viviendas facilitan el acceso de la familia al inmueble ya que cuentan con equipamiento en las cocinas y en algunos casos existen incluyen otros muebles (armarios, sofás, camas...). En general, el pago de los gastos de comunidad en estas viviendas corresponde al propietario, lo cual a su vez supone una reducción del coste mensual para la familia. Respecto a los suministros, algunas de estas viviendas cuentan con calefacción central, lo cual elimina los gastos de contratación de suministro de gas y seguro de mantenimiento de caldera, y reduce los gastos iniciales. Por el contrario, como aspecto negativo, se trata de viviendas cuyo arrendamiento únicamente está garantizado durante los siguientes 5 años.

En el caso de las viviendas propiedad de NASUVINSA, cabe destacar que carecen de mobiliario y de electrodomésticos en las cocinas, lo cual supone un coste inicial añadido que las familias deben afrontar. En general, los gastos para las familias son mayores que en las viviendas de bolsa de alquiler, ya que deben abonar mensualmente la comunidad de vecinos y, en la mayoría de los casos, las calderas de gas son individuales, por lo que hay que contratar el suministro y un contrato de mantenimiento. Respecto a las ventajas de estas viviendas, la duración de los contratos de arrendamiento está garantizada durante 5 años aunque posteriormente, si se han cumplido las condiciones contractuales, es posible su prórroga; por tanto estas viviendas ofrecen una mejor respuesta desde el criterio de estabilidad. En estos casos, el resto de vecinos de los inmuebles son inquilinos y, en algunos casos, se pueden concentrar en un mismo inmueble diversas situaciones de dificultad convivencial. Este factor está especialmente presente en el momento de valorar la incorporación de un nuevo núcleo familiar como medida para la prevención de dificultades.

#### 5.1.5 Procedimientos e indicadores

Según el procedimiento establecido, las entidades colaboradoras del programa presentan la solicitud de acceso al programa VAIS en la Sección de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales, donde los técnicos valoran la idoneidad de la propuesta. En caso de valoración positiva, se emite el correspondiente visto bueno que

es recibido por la familia, la entidad correspondiente, el Departamento de Fomento y EISOVI.

Con la finalidad de agilizar el proceso, la Sección de Inclusión Social remite a EISOVI el expediente del caso una vez este ha sido valorado, permitiendo de esta manera una rápida coordinación con la Entidad para establecer necesidades y características de la familia respecto al tipo de vivienda, ubicación, entorno etc. Con esta información, la Entidad puede presentar la documentación requerida por el Departamento de Fomento y EISOVI coordinar con NASUVINSA las posibilidades de vivienda para la familia según sus disponibilidades.

Una vez NASUVINSA recibe el visto bueno del Departamento de Fomento se valoran las opciones de vivienda disponible para la familia. EISOVI valora conjuntamente con la Entidad dichas opciones y se selecciona la más adecuada en cada caso. Posteriormente se procede a visitar la vivienda conjuntamente con la familia, se explican las condiciones, plazos y requisitos, y se fija la fecha de firma del contrato.

Este año a pesar de las dificultades previstas por falta de viviendas disponibles, el proceso de adjudicación se ha ido realizando de manera continuada hasta final de año en que la presentación de varios expedientes en noviembre y diciembre ha causado el alto número de familias que a final de año se encuentran en proceso.

En todo este proceso se mantiene seguimiento y coordinación con la Entidad colaboradora del programa y NASUVINSA. También se realizan los registros y gestiones documentales necesarias para el proceso, concluyendo con la entrega a la Sección de Inclusión Social del Departamento de Políticas Sociales de la aprobación del expediente por parte del Departamento de Fomento y el contrato de alquiler.

En el caso de dificultades o conflictos, tanto en el proceso de incorporación de la familia a la vivienda como posteriormente, NASUVINSA o la Entidad transmite a EISOVI información sobre la situación para activar los procedimientos adecuados en función de la situación planteada.

Durante el año 2014 se han atendido diversas situaciones de conflictividad vecinal en las que se encuentran implicadas familias usuarias del programa VAIS. Solo en un caso la familia era la acusante del conflicto.

Se han coordinado con NASUVINSA algunas situaciones con dificultades documentales para la renovación o renuncia del contrato, informaciones sobre desahucio, deudas y reubicaciones.

Respecto a la intervención de EISOVI durante al año 2014, la tabla 4.6 muestra los datos relativos a la coordinación.

<b>Tipo de acción</b>	<b>Nº de acciones</b>
Coordinaciones con NASUVINSA	100
Coordinaciones con la Entidades	142
Gestiones	83
Mediaciones en conflicto	3
Visitas domiciliarias	27

Comisiones de seguimiento	2
Reuniones con todas las Entidades	2

**Tabla 4.6 Indicadores de coordinación**

- Nº de coordinaciones con NASUVINSA (100): corresponden a las acciones realizados para conocer las posibilidades de vivienda, gestionar la falta de alguna documentación familiar o aclaraciones respecto a fechas de firma de contrato o fechas de visita a las viviendas. También forman parte de estas coordinaciones las aportaciones al programa por parte de NASUVINSA, actuaciones de mediación en conflicto, reubicación de alguna familia, deudas, dificultades documentales y/o económicas para renovaciones de contrato de expedientes de años anteriores.
- Nº de coordinaciones con Entidades (142): corresponden a las acciones de seguimiento en las diferentes etapas del proceso: análisis de los casos, posibilidades de vivienda, características familiares, documentos a aportar, conflictos... También se han mantenido contactos respecto a consultas de procedimiento, gestiones y posibilidades en los diversos entornos residenciales. Destacar las dos reuniones mantenidas con todas las Entidades, convocadas por EISOVI, en orden al contraste del seguimiento cotidiano del Programa y a la presentación de un estudio de datos del Programa VAIS desde su inicio hasta agosto de 2014.
- Nº de mediaciones en conflicto (3): corresponden a requerimientos de NASUVINSA y Entidades para actuar ante dificultades en la vivienda y de convivencia en los inmuebles. En uno de los casos se realizó una reubicación de vivienda y en los otros dos casos dio lugar a un estudio de las situaciones del inmueble.
- Nº de visitas domiciliarias (27): corresponden a la visita a la vivienda conjunta con la Entidad y la familia. No se han realizado por parte de EISOVI visitas a las viviendas de Tudela y se han realizado dos visitas que no concluyeron con contrato de alquiler por existir contrarios en el inmueble y por no cumplir la vivienda los requisitos adecuados.
- Nº de Comisiones de seguimiento del Programa (2): durante el 2014 se han realizado dos comisiones de seguimiento en las que participan todos los intervinientes en el mismo, Departamento de Fomento, NASUVINSA, Sección Inclusión Social, Entidades y EISOVI.
- Nº de reuniones con todas las Entidades (2): responden a una coordinación entre EISOVI y las Entidades, más cotidiana del Programa.

#### **5.1.6 Valoración y conclusiones**

En 2014, las Entidades han podido presentar un mayor número de expedientes (47), a diferencia del 2013 que fueron 14.

Como hemos comentado en diversos apartados, la previsión de dificultad de adjudicación de viviendas, por diversas circunstancias, ha sido un elemento presente

desde el comienzo del año. No obstante se han ido adjudicando viviendas de manera continuada hasta final de año en que se presentaron un gran número de expedientes y la disponibilidad de viviendas ha sido menor.

NASUVINSA se ha encontrado en 2014 con menos rescisiones de contratos, reubicaciones de familias que concluyen su contrato a los 5 años y menos viviendas de Bolsa de alquiler, lo que dificulta la disponibilidad de viviendas. La situación de conflictividad de algunos de sus inmuebles es otro elemento que tenemos en cuenta para no adjudicar en los mismos. Con esta realidad la preferencia de las familias respecto a la ubicación de la vivienda es un elemento que queda relegado ante la urgencia de acceso a una vivienda. En algunos casos se ha estado esperando más tiempo para el acceso por valorar la importancia del entorno solicitado.

No obstante, la trayectoria del programa demuestra que se trata de la mejor solución para muchas de las familias en situación de exclusión socio-residencial o en riesgo de estarlo, más aún en la actual situación de crisis, siendo valorado de forma positiva por todos los intervinientes.

EISOVI ha realizado un informe en 2014, con los datos a los que tiene acceso del programa y que recoge aspectos como el número de familias beneficiarias, tipo de unidad familiar, número de menores, origen de las familias, número de viviendas y tipología, morosidad, conflictividad etc. Se recogen datos desde el 2008 a agosto de 2014 y se ha presentado a la sección de Inclusión Social, Entidades y NASUVINSA.

Por último valorar de forma muy positiva la disposición al diálogo y coordinación, tanto de las Entidades Sociales Colaboradoras como de la entidad pública NASUVINSA, aspecto fundamental para el correcto desarrollo y mejora del programa.

## 6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

EISOVI, como equipo centrado en la intervención social, está constituido por profesionales del Trabajo Social y la Educación Social. La plantilla está formada por la Coordinadora, tres Trabajadores/Educadores Sociales y la Administrativa. Durante el año 2014 se han realizado algunos cambios en las personas para cubrir una reducción de jornada. No obstante la continuidad de la mayoría de las personas del Equipo se mantiene lo que aporta mayores posibilidades para afianzar y mejorar el trabajo realizado. El Equipo se encuentra a la espera de un nuevo profesional para hacer frente a la nueva función asignada respecto al Fondo Foral de Vivienda Social.

Respecto a los horarios de apertura del servicio, la atención a las familias se realiza por las mañanas y tardes, con objeto de facilitar el desarrollo de las actuaciones. La atención a los usuarios/as se realiza con cita previa, con el siguiente horario de atención:

- Mañanas: de lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas
- Tardes: de lunes a jueves de 16,00 a 19,00 horas.

Respecto a la coordinación interna, aspecto fundamental para el desarrollo del proyecto, se ha destinado un espacio de reunión semanal para la reflexión y evaluación del trabajo diario, la supervisión de casos, elaboración de diagnósticos de necesidades y análisis globales.

El Equipo también ha visto enriquecida su tarea con las aportaciones realizadas por la Sección de Inclusión Social de la de la Dirección General de Política Social y Consumo a través de sus dos representantes en la Comisión Técnica constituida. En este año se han concertado cuatro reuniones, cuyo contenido se ha centrado, fundamentalmente en:

- Realizar el seguimiento del servicio
- Revisar los objetivos y actividades.
- Realizar las previsiones necesarias.
- Resolver cuestiones técnicas surgidas en el desarrollo de la actividad.