



**Oficina**  
**Municipal**  
**de Vivienda**





# **Oficina Municipal de Vivienda**



**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



## **Inicio actividad en junio de 2012**

Surgió a iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza y en el que participa el Gobierno de Aragón desde su inicio mediante convenios, siendo Zaragoza Vivienda la entidad gestora del programa.

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## **Inicio actividad en julio de 2015**

A iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza y en el que participar el Gobierno de Aragón desde 2016, siendo Zaragoza Vivienda la entidad gestora del programa.



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO



# Oficina Municipal de Vivienda



- **INTRODUCCIÓN**

## Se firman convenios de colaboración con :



**Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza (2012/2013/2014/2015/2016):** Participa en la orientación jurídica y en la mediación profesional hipotecaria con las entidades financieras y en arrendamientos. Asignación de letrados especializados en mediación (7 desde en 2013)



**Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón (2015/2016):** Participa en la atención social de los programas y activamente en la mediación profesional en arrendamientos. Asignación de 2 trabajadores sociales especializados en mediación.



# Oficina Municipal de **Vivienda**



**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### BENEFICIARIOS

Pueden acogerse al Programa Personas físicas y sus unidades de convivencia:

**Propietarios/as de una única vivienda** que constituye su **domicilio habitual**, que no tengan otras viviendas en propiedad.

Que estén **afectadas por situaciones objetivas de sobreendeudamiento** y/o riesgo residencial.

Que **acepten voluntariamente la mediación y el compromiso de participación activa** en la formulación del Plan de Viabilidad.

*\* No obstante se valoran situaciones excepcionales en función de circunstancias*



# Oficina Municipal de Vivienda



**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### BENEFICIARIOS

Pueden acogerse al Programa Personas físicas y sus unidades de convivencia:

**Deudores de buena fe:** Que tengan **dificultad o imposibilidad socioeconómica para afrontar sus obligaciones** de pago de los préstamos o créditos hipotecarios por **causas imprevistas sobrevenidas**, tales como laborales derivadas de la crisis económica-financiera (desempleo, inactividad económica), salud (enfermedad, accidente), circunstancias familiares (viudedad, atención a personas dependientes, separación, divorcio), etc.

*\* No obstante se valoran situaciones excepcionales en función de circunstancias*



# Oficina Municipal de Vivienda

Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria



Datos a 31/12/16

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

ATENCIÓNES Y SOLICITUDES	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16
Solicitudes de Mediación	103	630
Atenciones Unidad Información	588	3.207

RESULTADOS MEDIACIONES	ACUMULADOS 2012-2016	
Refinanciaciones hipotecarias	212	39,19 %
Daciones en pago/similares	77	14,23%
Otras soluciones +	76	14,05 %
En trámite	61	
Fallidas y Renuncias	176	32,53 %



# Oficina Municipal de Vivienda

**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



*Datos a 31/12/16*

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### PERFILES UNIDADES DE CONVIVENCIA

UNIDADES FAMILIARES	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Unidad Familiar Pareja con hijos	31	266	42,22 %
Unidad Familiar Pareja sin hijos	8	53	8,41 %
Monoparentales con hijos	22	144	22,86 %
Personas Solas	42	167	26,51%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>630</b>	



# Oficina Municipal de Vivienda

**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



*Datos a 31/12/16*

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### SITUACIONES ECONÓMICAS

SITUACIÓN ECONÓMICA	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Ingresos de Trabajo	26	188	29,80 %
Ingresos por Pensiones	20	61	9,60 %
Ingresos por Desempleo/Prestaciones Sociales	39	256	40,60 %
Sin Ingresos	26	125	19,80 %





# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### ESTADOS DEUDAS HIPOTECARIAS CUANDO INICIAN EXPEDIENTE:

SITUACIÓN DEUDA HIPOTECARIA	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Previsión, sin cuotas pendientes.	20	162	25,70 %
Cuotas pendientes sin demanda	50	327	51,90 %
Con demanda de ejecución hipotecaria	33	144	22,80 %



# Oficina Municipal de Vivienda

**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



Datos a 31/12/16

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### DISTRIBUCIÓN POR ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD	Nº EXPED.
IBERCAJA	40
CAIXABANK	9
BANTIERRA	8
BANCO SANTANDER	7
KUTXABANK	7
LABORALKUTXA	7
BANKIA	5
UCI	5

ENTIDAD	Nº EXPED.
BBVA	3
CAJA ESPAÑA CAJA DUERO / UNICAJA	3
ANTICIPA/CATALUNYABANC	3
BANCO SABADELL	2
ABANCA	1
BANKINTER	1
ING	1
POPULAR	1



# Oficina Municipal de Vivienda



**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

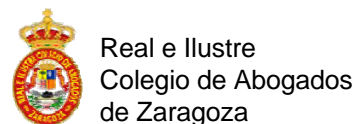
### LÍNEAS DE TRABAJO/OBJETIVOS

Plantear medidas correctoras que permitan mantener el pago de las cuotas y eviten los procesos de desahucio.

Negociar medidas alternativas a las dificultades derivadas del impago que faciliten que las personas afectadas puedan conservar la vivienda.

Evitar, siempre que sea posible, los desahucios derivados de la falta de pago de las rentas de alquiler.

### Colaboran:





# Oficina Municipal de *Vivienda*



*Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda*



---

## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

---

### LÍNEAS DE TRABAJO/OBJETIVOS

El programa pretende **prevenir** siempre que sea posible la **pérdida de la vivienda arrendada**, así como **evitar un futuro endeudamiento**, buscando la mejor solución posible entre las partes implicadas, negociando **acuerdos que eviten situaciones de impago y, en consecuencia, eviten o pongan fin a un procedimiento de desahucio o que implique el desalojo** mediante la negociación de condiciones entre partes, arrendadora/propietaria y arrendataria/ocupante, que permitan la permanencia del afectado en la vivienda, o bien, en los casos extremos en los que se llegue a la pérdida de vivienda, asesorando en la búsqueda de una vivienda alternativa



# Oficina Municipal de *Vivienda*



**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### LÍNEAS DE TRABAJO/ACCIONES PROTEGIDAS

Situaciones en las cuales haya **cuotas pendientes de pago, pero aún no se ha interpuesto demanda**

Situaciones en las cuales **se haya dejado de pagar el arrendamiento, se ha interpuesto demanda** por el arrendador y el procedimiento judicial se encuentra en cualquiera de las fases procesales

Situaciones en las que **la unidad familiar afectada carece de título jurídico o éste es insuficiente** para el uso de la vivienda que constituye domicilio habitual, en el caso de que el titular de la misma sea persona jurídica.



# Oficina Municipal de *Vivienda*



**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### BENEFICIARIOS

Pueden acogerse al Programa **Personas físicas**  
y sus unidades de convivencia:

**Arrendatarios/as de vivienda** en el término municipal de Zaragoza, que constituya su **domicilio habitual**, en la que figuren empadronadas, que no dispongan de **viviendas/patrimonio** ni ingresos suficientes para atender el pago de la renta de alquiler por estar afectadas por situaciones objetivas de sobreendeudamiento y/o riesgo residencial.

Ingresos unidad familiar no superiores a 3 veces el IPREM  
(aprox. 22.365,42 €)



# Oficina Municipal de *Vivienda*



**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### BENEFICIARIOS

Pueden acogerse al Programa **Personas físicas** y sus unidades de convivencia:

**Deudores de buena fe:** Que tengan **dificultad o imposibilidad socioeconómica para afrontar sus obligaciones** de pago por **causas imprevistas sobrevenidas**, tales como laborales derivadas de la crisis económica-financiera (desempleo, inactividad económica), salud (enfermedad, accidente), circunstancias familiares (viudedad, atención a personas dependientes, separación, divorcio), etc.

**Que acepten voluntariamente la mediación y el compromiso de participación activa** en la formulación del Plan de Viabilidad.



# Oficina Municipal de *Vivienda*



*Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda*



---

## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

---

### BENEFICIARIOS

Pueden acogerse al Programa **Personas físicas**  
y sus unidades de convivencia:

**Arrendadores** personas físicas cuya situación de impago del alquiler de la vivienda de su propiedad **conlleve un perjuicio económico grave** que pueda ocasionar para su unidad de convivencia una situación de vulnerabilidad.





# Oficina Municipal de *Vivienda*



*Datos a 31/12/16*

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

ATENCIÓNES Y SOLICITUDES	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16
Solicitudes de Mediación	292	406
Atenciones Unidad Información	814	1.028



# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
EN TRÁMITE		<b>102</b>	25,12%
FINALIZADAS		<b>304</b>	74,88%
Realojos Zaragoza Vivienda	64	90	22,17%
Realojos Gobierno de Aragón	42	49	12,07%
Alquileres Sociales con Entidades Financieras	23	28	12,81%
Acuerdos de Mediación de Alquiler	40	52	6,90%
Archivados SIN Acuerdo	19	23	5,67%
Archivados Renuncia Vivienda Realajo	2	5	1,23%
Cambios a Vivienda Libre	39	43	10,59%
Archivados (no cumplen requisitos)	11	14	3,45 %
Desahucios	0	0	0
<b>SUMA</b>	<b>240</b>		



# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**

## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### PERFILES UNIDADES DE CONVIVENCIA:

UNIDADES FAMILIARES	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Unidad Familiar Pareja con hijos	120	162	39,90 %
Unidad Familiar Pareja sin hijos	21	25	6,15 %
Monoparentales con hijos	103	146	35,90 %
Personas Solas	48	73	17,90 %
<b>SUMA</b>	<b>292</b>	<b>406</b>	



# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### SITUACIONES ECONÓMICAS:

INGRESOS ECONÓMICOS	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Ingresos de Trabajo	50	63	15,52 %
Ingresos por Pensiones	37	56	13,79 %
Ingresos por Desempleo/Prestaciones Sociales	169	242	59,61 %
Sin Ingresos	36	45	11,08 %
<b>SUMA</b>	<b>292</b>	<b>406</b>	



# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### ESTADOS DEUDAS DE ALQUILER:

SITUACIÓN DEUDA ALQUILER	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
Previsión, sin cuotas pendientes/con cuotas pendientes sin juicio	109	148	36,45 %
Demanda desahucio alquiler	139	192	47,29 %
Ocupaciones	47	66	16,26 %



# Oficina Municipal de Vivienda



Datos a 31/12/16

**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



## MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

### RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS: AÑO 2016 Y ACUMULADOS

#### PROCEDENCIA:

ORIGEN DE LOS SOLICITANTES	DATOS 2016	ACUMULADOS 2012/16	
España	194	271	67,54 %
Europa	23	28	6,90 %
América	24	49	12,07 %
África	51	58	14,29 %
<b>SUMA</b>	<b>292</b>	<b>406</b>	



# **Oficina Municipal de Vivienda**



**Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.**

**c/ San Pablo nº 48**

## **Atención al Público:**

De lunes a jueves  
de 9:00 a 17:00 horas  
(ininterrumpidamente)  
Viernes de 9:00 a 14:00

Del 15 de junio al 15  
de septiembre:  
de lunes a viernes  
de 9:00 a 14:00 horas

**Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria**



**Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda**



[oficinavivienda@zaragozavivienda.es](mailto:oficinavivienda@zaragozavivienda.es)