



# OFICINAS de INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA

## ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN .....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	6
3.1. Visión global .....	6
3.2. Coordinación y extensión de servicios .....	6
3.3. Prestadores del servicio .....	7
3.4. Destinatarios .....	9
3.5. Perfil de la necesidad .....	10
4. MODELO ORGANIZATIVO .....	10
5. COSTES Y FINANCIACIÓN .....	11
5.1. Costes .....	11
5.2. Impacto económico .....	12
5.3. Evaluación del sistema .....	13
6. CONCLUSIONES .....	14
7. ANEXOS .....	15
I. Casos prácticos .....	15
II. Competencias del trabajador social para este Programa .....	19
III. Instrumentos del trabajo social .....	22
IV. Consentimiento informado .....	26
V. Cuadro de oficinas en funcionamiento .....	27
VI. Cartas de apoyo .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Cuando un problema pasa a ser una lacra social, se deben tomar medidas urgentes con soluciones eficaces. Uno de los problemas sociales más acuciantes, en aumento paulatino desde 2007, son los impagos de hipoteca que están llevando a muchas personas a perder su vivienda habitual.

La clase media se está viendo afectada, hasta el punto de que los desahucios se han convertido, por primera vez, en una de las principales preocupaciones para la población española, como indican los últimos barómetros del CIS.

Entre 2007 y 2012, se han producido más de 400.000 ejecuciones hipotecarias en España. En 2012, se iniciaron en los órganos judiciales españoles 91.622 ejecuciones hipotecarias, un 17,7% más que en 2011, según datos del Consejo General del Poder Judicial. La consecuencia inmediata es la “creación de un conflicto social”, en opinión del órgano de gobierno de los jueces.

El pasado año, 30.034 primeras viviendas pasaron a manos de los bancos, lo que supone que 115 familias al día perdieron su casa, según un informe del Colegio de Registradores de la Propiedad.

También los datos del Defensor del Pueblo reflejan esta tendencia al alza. Así, en 2012, las quejas relacionadas con temas económicos, entre ellos los desahucios, se incrementaron cerca de un 20%. El alud de protestas ha llevado a la defensora del Pueblo, Soledad Becerril, a elaborar una serie de recomendaciones para evitar los lanzamientos.

Más allá de las cifras, hay que destacar que el desahucio no es un hecho puntual y aislado. Procede de un declive económico, de un desgaste humano y familiar e implica la pérdida de derechos básicos. Las familias conciben que tocan fondo, se sienten

excluidas de la sociedad. El desgaste psicológico y social que ello comporta les dificulta volver a encontrar trabajo, alimentar a sus hijos, poder pagar una nueva vivienda y en definitiva tener una vida digna. Esta situación no sólo afecta a quienes la sufren directamente, sino a sus familiares, que a menudo les deben acoger en sus casas, viéndose afectada su propia economía y estructura familiar; y a sus vecinos y amigos, quienes cada día se sienten más ahogados ante la posibilidad de que también les pase a ellos.

En el peor de los casos, los desahucios y las circunstancias que los rodean ya han sido la causa directa de al menos una decena de suicidios en España, sin tener en cuenta aquellos que no han trascendido a los medios de comunicación.

Las ejecuciones hipotecarias afectan de forma negativa a toda la sociedad y, dada la magnitud que ha adquirido este problema, es necesaria la intervención. Ninguno de los colectivos que puede aportar algún tipo de solución para acabar con este drama debería quedarse de brazos cruzados y dejar toda la responsabilidad en los gobernantes. Nuestro deber ciudadano es poner a disposición del Gobierno —local, provincial, autonómico o central— cualquier proyecto, idea o experiencia que pueda contribuir a acabar con esta lacra social.

Evitar los desahucios supone, además, un acto de coherencia con los principios de igualdad social. El derecho de las personas a disfrutar de una vivienda “digna y adecuada” está garantizado en el artículo 47 de la Constitución. Se trata de un derecho humano recogido en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), ratificado por España y que forma parte del ordenamiento interno español (art. 96.1 CE), y que en su artículo 11.1 establece que los estados se comprometen a tomar las medidas necesarias para garantizar “el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia”, incluida la vivienda.

Según el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los desalojos forzosos conculcan gravemente otros derechos fundamentales tales como “el derecho a la vida, el derecho a la seguridad personal, el derecho a la no injerencia en la vida privada, la familia y el hogar y el derecho a disfrutar en paz de los bienes propios”<sup>1</sup>.

El Consejo General de la Abogacía Española y el Consejo General del Trabajo Social, organismos que representan a dos colectivos profesionales que actúan de forma directa en los procesos de ejecución hipotecaria y conocen por tanto de primera mano la dimensión de este problema, unen fuerzas en un proyecto común que ya ha demostrado su eficacia para evitar que numerosos casos de impagos hipotecarios acaben en desahucio: las Oficinas de Intermediación Hipotecaria (OIH).

## **2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN**

---

La proximidad al ciudadano y el compromiso con la igualdad son dos de las principales facetas que comparten la Abogacía y el Trabajo Social. Ambas profesiones se complementan cuando se trata de intermediar en los procesos de ejecución hipotecaria.

La Abogacía es uno de los pilares más importantes de nuestro actual Estado de Derecho, en la doble vertiente, privada y pública, de soporte jurídico al justiciable. La pública se sustenta en buena parte en la función social de la abogacía, que se ha evidenciado en la prestación del Turno de Oficio penal, civil, administrativo, matrimonial, y laboral o los Turnos de Oficio específicos como los de menores, extranjeros, mujeres maltratadas; además de los Servicios de Orientación Jurídica generales, o los destinados a personas con discapacidad o reclusos.

---

<sup>1</sup> Observación general número 7 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Fruto de esa sensibilidad social, el Colegio de Abogados de Terrassa (Barcelona) puso en marcha en enero de 2012, la primera Oficina de Intermediación Hipotecaria (OIH), en colaboración con el Ayuntamiento de la ciudad, a través de sus servicios sociales. A día de hoy, 28 Colegios de Abogados trabajan en un servicio de este tipo, gratuito para los usuarios, gracias a convenios suscritos con ayuntamientos o diputaciones provinciales, y del que pueden hacer uso habitantes de más de 1.000 municipios.

Como se ha dicho, la proximidad de los abogados y de los trabajadores sociales a los ciudadanos es uno de los puntos clave de este proyecto. Los Colegios de Abogados están presentes en todo el territorio nacional, ya que las 83 organizaciones colegiales tienen además subsedes y distintos puntos de actuación.

Asimismo, la figura del trabajador social, profesión de referencia en los servicios sociales, está presente en todos los municipios. Son estos profesionales quienes detectan los casos de personas necesitadas de intermediación para evitar el desahucio y los derivan a las OIH.

La intermediación que se lleva a cabo en las Oficinas facilita la comunicación entre la parte deudora y la entidad financiera para encontrar una solución antes de una demanda de ejecución hipotecaria o durante el proceso de ésta. El índice de acuerdos satisfactorios para ambas partes se sitúa en el 60% de los casos atendidos.

También se da asesoramiento a aquellas personas que, aunque no hayan dejado de pagar, necesitan información de las posibilidades y las consecuencias derivadas de un posible impago, o en aquellas situaciones en las que se prevé que no se podrán pagar las cuotas y se requiere intermediación con la entidad financiera con el fin de conseguir mejores condiciones para continuar pagando.

Se facilita, por tanto, información y asesoramiento desde una perspectiva legal y social, a la vez que se media con la otra parte interesada.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

---

#### **3.1. Visión global**

El objetivo del proyecto que presentan el Consejo General de la Abogacía y el Consejo de Trabajo Social es solicitar al Gobierno que, a la vista de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que declara la inadecuación de la legislación hipotecaria española a la normativa europea, prevea un sistema de intermediación previo a la interposición de cualquier demanda de ejecución hipotecaria. De esta forma se podrá abordar por completo el problema de la pérdida de vivienda en España, derivado del impago de las amortizaciones hipotecarias.

**Los objetivos que se persiguen con las OIH son:**

- Plantear medidas correctoras que permitan mantener el pago de las cuotas y eviten los procesos de ejecución hipotecaria.
- 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 lanzamientos derivados de la falta de pago de los créditos hipotecarios.

El servicio pretende impedir tantos desahucios como sea posible, si bien entendemos que son necesarios cambios en la legislación que regula las hipotecas, en especial a la luz de la sentencia del TJUE de 14 de marzo de 2013.

#### **3.2. Coordinación y extensión de servicios**

Varias comunidades autónomas, ayuntamientos e incluso organizaciones no gubernamentales han puesto en marcha diversas iniciativas para paliar el problema de los desahucios. Por otra parte, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca ha conseguido concienciar a la sociedad del alcance del problema de la vivienda (tal como

se ha reflejado en recientes sondeos de opinión) y, con métodos totalmente diferentes, ha conseguido parar un importante número de lanzamientos.

Tanto desde la Abogacía Española como desde el Trabajo Social creemos que es preciso unir la dedicación y el esfuerzo de todos para que los ciudadanos no pierdan sus viviendas, con la utilización de la intervención social, el derecho, los acuerdos y la ley como únicos caminos.

Creemos que es urgente que el Gobierno institucionalice el sistema de intermediación entre las partes como única garantía de la imparcialidad necesaria y el conocimiento jurídico y social imprescindible para conseguir los acuerdos. Para ello debe coordinar a todas las administraciones (diputaciones, consejos comarcales, ayuntamientos) con el Consejo de la Abogacía Española y el Consejo General del Trabajo Social.

Los 83 colegios de abogados prestarían el servicio jurídico y de intermediación y los 37 colegios de trabajo social formarían a los profesionales de los servicios sociales públicos y marcaría las directrices de la buena praxis.

### **3.3. Prestadores del servicio**

El modelo de Oficina de Intermediación Hipotecaria propuesto se basa en la estrecha colaboración entre los servicios sociales públicos y los Colegios de Abogados.

El buen funcionamiento de estas Oficinas y los buenos resultados que se están obteniendo –como hemos dicho, un 60% de los casos atendidos acabaron en acuerdo entre las partes- son consecuencia del trabajo previo de los y las trabajadoras sociales. Su herramienta fundamental es el informe social, que determina el sentido de la actuación jurídica, ya que recoge de forma detallada todos los datos y documentos personales, económicos, sociales y de la vivienda necesarios para actuar. Con él elaboran un diagnóstico social de la situación en la que se encuentra la familia, clave

para la detección de casos y para el acompañamiento. Su labor no se circunscribe meramente a la pura detección o derivación de casos, sino que los trabajadores sociales<sup>2</sup> hacen seguimiento de las personas a quienes atienden desde la fase preventiva (detección de riesgo), el desahucio y las moratorias, trabajando desde todos los aspectos, familia, menores, dependientes, educación, etc. En estos casos, se les informa y gestiona la posibilidad de acogerse a un alquiler social.

En cuanto a los abogados, el modelo de Oficina de Intermediación Hipotecaria que se está instaurando se sustenta en que la prestación del servicio la lleven a cabo letrados expertos en la materia, tanto en la parte sustantiva del derecho hipotecario y la jurisprudencia más reciente sobre las ejecuciones de los créditos derivados de este derecho real de garantía, como en las técnicas de negociación más avanzadas.

Los abogados realizan la intermediación entre el deudor y la entidad financiera y acompañan y asesoran a las familias en todos los aspectos legales y jurídicos necesarios con el fin de encontrar una solución satisfactoria para ambas partes.

Se está creando una red entre todos los Colegios de Abogados prestadores del servicio para tener siempre al día las últimas novedades legislativas y sobre todo jurisprudenciales. Esto permite que los servicios que se vayan poniendo en marcha se puedan nutrir, de forma inmediata y precisa, de cualquier nuevo argumento jurídico que pueda ser de utilidad para resolver los conflictos existentes entre los deudores hipotecarios y aquellos acreedores que hayan instado la ejecución judicial de sus derechos, o aquellos que estén en predisposición de hacerlo.

Tanto el Consejo General de la Abogacía como el Consejo General del Trabajo Social proporcionan a sus profesionales la formación específica continuada a través de sus colegios.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo II. Competencias del trabajador social.

### 3.4. Destinatarios

Los beneficiarios de las OIH son personas, familias o unidades de convivencia empadronadas en el municipio, propietarios de una vivienda que puedan verse afectados por situaciones de riesgo residencial y que puedan derivar en ejecuciones hipotecarias. También aquellos otros que estén ya inmersos en procedimientos de ejecución hipotecaria, sin perjuicio de la interpretación que hagan los tribunales de la Sentencia de 14 de marzo de 2013 del TJUE.

Las condiciones que han de cumplir las personas para ser usuarias del servicio son:

1. Que su vivienda haya sido puesta en garantía de algún crédito.
2. Que los otros bienes patrimoniales de los que pudiera disponer tengan un valor insuficiente, sean difícilmente realizables en el mercado o sean necesarios para el mantenimiento de la actividad profesional.
3. Que carezcan de los ingresos suficientes para hacer frente a las obligaciones de dicho crédito o que, al hacerlo, se vea afectada la cobertura de las necesidades básicas.

Para determinar el tercer criterio podría entenderse que tienen ingresos insuficientes aquellas familias en las que, descontados de su renta familiar los pagos a realizar para el mantenimiento de su vivienda, se situarían por debajo del umbral de pobreza establecido oficialmente por el INE y Eurostat.

Estas son las cuantías establecidas para los tres niveles de pobreza identificados habitualmente, según los últimos datos publicados (euro/año):

Umbral de pobreza	1 adulto	2 adultos	2 adultos y 1 menor	2 adultos y 2 menores
40% de la mediana equivalente	5.006	7.509	9.011	10.513
50% de la mediana equivalente	6.258	9.386	11.264	13.141
60% de la mediana equivalente	7.509	11.264	13.516	15.769

Fuente: Elaboración propia en base a la ECV 2011 (INE). Datos referentes a 2010.

### **3.5. Perfil de la necesidad**

a) La familia no ha dejado de pagar pero necesita información de las posibilidades y de las consecuencias derivadas de un posible impago.

b) La familia no ha dejado de pagar pero ya ve que no podrá hacer frente a las cuotas. Solicita una intermediación con la entidad financiera para mejorar las condiciones de su hipoteca y poder así seguir pagándola.

c) La familia ha dejado de pagar. Aún no la han demandado, pero pide orientación e intermediación con la entidad financiera para evitar la interposición de la misma.

d) La familia ha dejado de pagar, le han interpuesto la demanda y está en cualquiera de las fases del proceso de ejecución hipotecaria. Quiere asesoramiento e intermediación para negociar y buscar una solución.

e) La familia ha perdido la vivienda y necesita que se le gestione un alquiler social.

## **4. MODELO ORGANIZATIVO**

---

El Consejo General de la Abogacía y el Consejo General del Trabajo Social consideran que es a través del Sistema Público de Servicios Sociales desde donde se deben canalizar los casos que se remitirán a las Oficinas de Intermediación Hipotecaria. De esta forma, se aprovecha la estructura ya creada, con décadas de implantación, y se refuerza la defensa de los servicios sociales públicos como un derecho de la ciudadanía.

No obstante, en el caso excepcional de que un ayuntamiento no quisiera canalizar estos casos a través de sus servicios sociales, el Consejo General del Trabajo Social ofrece la red de sus 37 colegios profesionales distribuidos por todo el Estado.

En este hipotético caso, remarcamos, con carácter excepcional, cada colegio contaría con un número determinado de trabajadores sociales que se encargarían de elaborar el informe social y el seguimiento de la familia o personas afectadas.

## 5. COSTES E IMPACTO

---

### 5.1. Costes

El coste del servicio que se presta en las OIH no debe recaer en ningún caso en el usuario. Así se está haciendo ya en las Oficinas que están en funcionamiento.

Los consejos de la Abogacía y el Trabajo Social<sup>3</sup> han fijado unas tarifas orientativas que están muy por debajo del precio de mercado y son consecuencia de su compromiso social.

#### Tarifas de la Abogacía:

Para calcular los costes, nos hemos basado en la experiencia de la OIH de Terrassa que, por ser la que lleva más tiempo funcionando, ofrece resultados más consolidados.

TIPOS	Precio / hora	Núm. horas invertidas	Coste (euros)
Expediente con acuerdo*	60	4	<b>240</b>
Expediente sin acuerdo	60	2	<b>120</b>

---

<sup>3</sup> En el caso excepcional de que el ayuntamiento rechace la intermediación social a través de los servicios sociales públicos y el servicio lo presten los colegios oficiales de trabajo social.

\* El expediente tiene un coste añadido de 60 euros, en concepto de acompañamiento del deudor al notario para hacer el otorgamiento de la escritura de dación en pago o de novación hipotecaria, si es ese el acuerdo alcanzado entre ambas partes.

**Tarifas del Trabajo Social** (Sólo para el caso excepcional de que un ayuntamiento determinado no quisiera asumir la prestación a través de sus servicios sociales municipales):

ACCIÓN	Núm. horas invertidas (aprox.)	Coste (euros)
Entrevista de análisis a domicilio	1,5	250
Informe social	2,5	
Análisis documental	1	

## 5.2. Impacto económico y social.

Frente al coste que acabamos de exponer en sus diferentes modalidades (120 euros si no hay acuerdo; 240 si lo hay; 300 si hay acompañamiento al notario, y en todos ellos 250 euros más si el trabajo social no lo presta el Ayuntamiento), el coste de la interposición de una demanda de ejecución hipotecaria es el siguiente:

- a) **Entidad bancaria:** entre aranceles de procurador, tasas judiciales, mandamientos registrales y honorarios de letrado, un mínimo de 4.000 euros, sin tener en cuenta las pérdidas contables.
- b) **Administración de Justicia:**
  - 3.000 euros aproximados del proceso judicial.
  - Y unos 350 euros más del módulo de justicia gratuita de designación de letrado del Turno de Oficio para que se oponga al proceso de ejecución.
- c) **TOTAL:** 7.350 euros.

A esta cantidad hay que añadir los costes en prestaciones sociales que pueden derivar de la pérdida de la vivienda. Por ejemplo, alojamiento para personas mayores (el coste mensual de una plaza de residencia es de unos 2.000 euros), recursos destinados a la protección de la infancia y la adolescencia, centros de acogida, prestaciones económicas para el pago de alojamiento alternativo, etc.

También hay que tener en cuenta el coste que supone hacer un uso inadecuado de los recursos sociales. Por ejemplo, enviar a menores a un centro de protección porque sus familias han perdido la vivienda, cuando estos centros no han sido creados para este uso.

A todo esto, habría que añadir los costes por los daños morales que supone el desahucio para las familias, que son incalculables.

### **5.3. Evaluación del sistema**

Si las OIH se extienden y se institucionalizan, se establecerá un modelo de evaluación del sistema. Valoraremos los casos en que se ha intervenido y la mejora que el servicio ha supuesto para las familias. Se tratará de un seguimiento cuantitativo (número de usuarios/ en cuántos casos se llega a producir la mediación/ en cuántos casos se logra mantener la vivienda, etc.)

Al mismo tiempo, se hará una evaluación cualitativa, mediante el seguimiento de la evolución de la persona. Para ello, se establecerá un cuestionario multidimensional que se le aplicará a su llegada al servicio y a los dos años, por ejemplo).

## 6. CONCLUSIONES

---

1. El problema del endeudamiento de las familias fruto de las adquisiciones de sus viviendas es en la actualidad una auténtica lacra social.
2. Los Consejos Generales de la Abogacía Española y del Trabajo Social, sensibles siempre con los problemas sociales y cuyo ejercicio profesional es próximo a las demandas de la sociedad, unen fuerzas en un proyecto común para evitar que los impagos hipotecarios acaben en desahucio: las Oficinas de Intermediación Hipotecaria (OIH).
3. Este proyecto está basado en las OIH que ya están funcionando en varios municipios gracias a acuerdos entre la administración pública y Colegios de Abogados y que han sido evaluados como buena práctica.
4. Solicitamos al Gobierno que institucionalice un sistema de intermediación previo a la interposición de cualquier demanda de ejecución hipotecaria. De esta forma, se abordaría de manera integral el problema de la pérdida de vivienda, fruto del impago de las amortizaciones hipotecarias.
5. El modelo de OIH propuesto se basa en la estrecha colaboración entre los Colegios de Abogados y los servicios sociales públicos.
6. El Consejo General del Trabajo Social aportará los instrumentos y formación sobre las técnicas necesarias para realizar un buen diagnóstico y pronóstico social específico.
7. El Consejo General de la Abogacía Española de forma general, y los abogados de forma especial, aportarán su saber jurídico en materia procesal e hipotecaria, así como en técnicas de negociación.
8. Los beneficiarios de las OIH son personas, familias o unidades de convivencia empadronadas en el municipio, propietarios de una vivienda que estén o puedan verse afectadas por situaciones de riesgo residencial y que puedan derivar en ejecuciones hipotecarias.
9. El proyecto genera un ahorro muy significativo tanto a nivel económico como social.

## 7. ANEXOS

---

### ANEXO I. Ejemplos de acuerdos satisfactorios

---

#### - Caso de intermediación hipotecaria con necesidad de respuesta urgente

C. L., invidente, llegó a la Oficina de Intermediación Hipotecaria de Valencia cuando tenía un procedimiento de ejecución en marcha y faltaba menos de un mes para la subasta.

Estaba desesperado, ya que era su única vivienda y no tenía otro lugar donde vivir. El banco le pedía que aportase una cantidad mínima de 30.000 euros para pagar las cuotas pendientes más los gastos generados por el impago de varios meses. El usuario no disponía en absoluto de esta cantidad, aunque disponía de ingresos mensuales.

Se estudió la situación con el afectado y posteriormente se inició la negociación con el Banco a fin de ganar tiempo para que pudiese obtener y aportar una parte de esos 30.000 euros y conseguir que el resto de la deuda por cuotas impagadas se pudiese abonar en varios pagos aplazados.

Hacia unos meses que C.L. había dejado de pagar las cuotas debido a un proceso de divorcio conflictivo, que finalizó cuando ambos cónyuges acudieron a mediación- en el mismo Colegio de Valencia- y consiguieron llegar a un acuerdo sobre la vivienda, según el cual, la ex esposa cedía la casa (propiedad, uso y todos sus derechos) y el ex esposo se hacía cargo del pago de la hipoteca y de todos los gastos que generase dicha vivienda.

Gracias al proceso de intermediación se consiguió un acuerdo con el Banco por el cual se suspendió la subasta. El usuario, al disponer de más tiempo consiguió, gracias a unos amigos, reunir 15.000 euros (pagando así parte de la deuda pendiente con el banco). Las cuotas mensuales, que eran de 450 euros, se incrementaron a 750 €, cantidad que

por sus ingresos mensuales, podía asumir.

Evitó la pérdida de su casa y pudo ponerse al día en el pago de las cuotas hipotecarias, consiguiendo así una solución viable, adaptada a su situación económica que también fue aceptable para el Banco, ganando las dos partes.

#### **- Caso de intermediación hipotecaria en una VPO**

Manuel R. solicitó acogerse al servicio de intermediación hipotecaria a través del área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Jerez, conforme al acuerdo entre ese ayuntamiento y el Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera.

Una vez que el área de Bienestar analizó la documentación, pasó el asunto al Colegio de Abogados, que designó un letrado de los adscritos al convenio.

El objeto de la intermediación fue conseguir la dación en pago de la vivienda habitual, de la que M. R. ya adeudaba dos cuotas de su préstamo personal con garantía hipotecaria, y ante la perspectiva segura de que no podría hacer frente a ese préstamo en el futuro. El importe del préstamo hipotecario ascendía a 87.199,25 euros y las cuotas impagadas suponían 717,50 euros.

El letrado realizó un estudio de antecedentes, preparó una declaración responsable, envió la solicitud de dación en pago a la entidad financiera (Santander Consumer Finance), con la que se reunió en varias ocasiones para buscar una solución. Al tratarse de una VPO, el abogado tuvo que dirigir instancia a la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía. Una vez alcanzado el acuerdo con la citada entidad financiera, tras hacer un estudio del impacto fiscal para el cliente, el letrado realizó minuta notarial y acompañó al cliente a la notaria para otorgar escritura de dación en pago de deuda.

El expediente se inició el día 18/07/12 y finalizó el día 25/10/12.

#### **- Caso de intermediación hipotecaria con resultado de compraventa**

L. P. llegó al Colegio de Abogados a través del Área de Bienestar del Ayuntamiento de Jerez.

El objeto de la intermediación fue conseguir la dación en pago de la vivienda habitual y mantenerse en la misma con un contrato de arrendamiento de vivienda. En el momento del inicio del expediente, el señor L. P. adeudaba cuatro cuotas y tenía la seguridad de que no podría hacer frente al préstamo en el futuro, ya que su cuota hipotecaria ascendía a 780 euros mensuales. El importe del préstamo hipotecario ascendía a 141.013,19 €

El letrado realizó un estudio de antecedentes, preparó una declaración responsable, envió la solicitud de dación en pago y alquiler de la vivienda a la entidad financiera (Cajasol-La Caixa), con la que se reunió en varias ocasiones. Una vez alcanzado acuerdo con la entidad financiera, realizó minuta notarial y acompañó al cliente a la notaria, para otorgar escritura.

Lo novedoso de este asunto es que no se resolvió como dación en pago sino como compraventa a la sociedad inmobiliaria de la Caixa, de tal forma que la entidad compradora retuvo el precio para cancelación de la hipoteca y condonó la diferencia entre el citado precio y lo que aún restaba por amortizar del préstamo hipotecario. Posteriormente, las partes suscribieron contrato de alquiler, con una renta mensual de 340 euros y el señor L. no tuvo que abandonar su vivienda.

El expediente se inició el día 17/07/12 y finalizó el día 23/11/12.

#### **- Caso de intermediación hipotecaria con avalistas**

G. y S. Á. son padres de dos hijos, uno de ellos con una discapacidad reconocida. La familia vivía con el sueldo del padre y dejaron de pagar la hipoteca. El asunto se complicó porque unos tíos suyos los habían avalado y, sin saberlo, habían incluido su finca libre de cargas en el préstamo hipotecario de sus sobrinos.

Tras numerosas gestiones, la abogada de la Oficina de Intermediación Hipotecaria de Terrassa que intermedió con la entidad bancaria logró una refinanciación de la deuda y la familia pasó a pagar 800, en vez de los 1.200 euros mensuales que pagaba por el crédito hipotecario. De esta forma, se evitó la subasta prevista y también los avalistas pudieron conservar su casa. Eran gente mayor y lo habían estado pasando muy mal durante todo el tiempo que duró el proceso.

### **- Caso de intermediación hipotecaria con uno de los propietarios fuera de España**

La señora M. y el señor J. viven con sus 3 hijos de 11, 4 y 3 años.

Cuando llegaron a la OIH de Terrassa, el Sr. J no tenía empleo y había solicitado el subsidio pero aún no había recibido resolución. La Sra. M, trabajaba desde hace unos 8 años limpiando en comunidades de vecinos para una empresa con un sueldo de 1.063,23 euros mensuales.

El piso era propiedad del matrimonio y del Sr. D. Para su adquisición, habían solicitado un préstamo hipotecario con el BBVA, formalizado el 01/12/2006 por un importe de 232.175€, con una aportación mensual de 818,63€ y del que tenían pendientes de pagar 229.901, 56€.

En junio de 2012, dejaron de pagar las cuotas porque no podían asumir todos los gastos y cubrir sus necesidades básicas.

Solicitaron la intermediación para conseguir la dación en pago del inmueble y poder continuar en la vivienda pagando un alquiler social a la entidad bancaria. Subsidiariamente, aceptarían una refinanciación con carencia de dos años o más.

El problema añadido fue que el señor D., copropietario del piso, había vuelto a Ecuador, su país de origen y no podía regresar hasta que pasaran tres años, por lo que para poder negociar con la entidad bancaria, era necesario un poder para actuar en su nombre. Los trabajadores sociales, tras múltiples gestiones, obtuvieron uno y finalmente, se acordó con el banco la dación en pago y se logró el aplazamiento de la entrega de llaves hasta que la familia encontró un piso de alquiler.

El expediente se abrió el 11-10-12 y concluyó el 5-2-13.

## **ANEXO II. Competencias del trabajador social para este programa<sup>4</sup>**

---

### **Trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias:**

1. Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.
2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.
3. Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.

### **Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales:**

4. Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.
5. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.
6. Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de

---

<sup>4</sup> Del documento: Criterios para el diseño de planes de estudios de Grado en Trabajo Social. Conferencia de Directores/ as de facultades, centros y departamentos de trabajo social y Consejo General del Trabajo Social (2007).

servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.

7. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
8. Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.
9. Trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.
10. Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo como cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales que deben dar respuesta a las situaciones sociales emergentes.
11. Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
12. Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social

**Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias:**

13. Defender a las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y actuar en su nombre si la situación lo requiere.
14. Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

**Actuar en la resolución de las situaciones de riesgo con las personas así como para las propias y las de los colegas de profesión:**

15. Establecer y actuar para la resolución de situaciones de riesgo previa identificación y definición de la naturaleza del mismo
16. Establecer, minimizar y gestionar el riesgo hacia uno mismo y los colegas a través de la planificación, revisión y seguimiento de acciones para limitar el estrés y el riesgo.

**Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización:**

17. Administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo.
18. Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.
19. Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
20. Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y “multiorganizacionales” con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos contribuyendo igualmente a abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos existentes.
21. Participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social.

## **ANEXO III. Instrumentos del trabajo social**

---

### **1. Identificación de las situaciones de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión social**

Para que el proceso de mediación logre sus objetivos y las nuevas condiciones que se establezcan para el mantenimiento de la vivienda puedan llegar a satisfacerse en el futuro, es necesario identificar aquellas situaciones sociales de exclusión o de vulnerabilidad en las que se requiere un proceso de intervención social y de acompañamiento. Esta identificación se realizará a través de los instrumentos profesionales habituales, como el Informe Social, y se establecerán las escalas y herramientas oportunas para orientar el sentido de la intervención, sus plazos y etapas, así como su intensidad.

El proceso de acompañamiento se desarrollará en coordinación con la atención primaria del sistema público de servicios sociales y podrá contarse con la colaboración de las entidades del tercer sector de acción social.

### **2. Historia social**

Es un instrumento de intervención generado durante la actuación profesional a una persona a una familia o a un grupo. Se materializa a través de un documento que integra los caracteres (podemos usar caracteres, variables, ítems...) necesarios para comprender la situación objeto de estudio y realizar el proceso de intervención necesario para contribuir a su mejora. Es el documento de referencia a partir del cual realizar informes sociales, visitas domiciliarias, entrevistas, intervenciones en el contexto del usuario etc. Su análisis encauza la intervención social.

### **3. Informe social**

El informe social contiene la información detallada que es necesaria para la planificación de la intervención profesional. Esta información será también valiosa para la coordinación interprofesional y el seguimiento de la intervención.

Es un informe que contiene múltiples parámetros desglosados en ítems, imprescindibles para el análisis y la valoración, de los que se deduce el dictamen profesional.

**El informe social recogerá los siguientes puntos:**

MOTIVO DEL INFORME

IDENTIFICACIÓN DEL INFORMADO

PROCESO METODOLOGICO

ÁNALISIS DOCUMENTAL

CONFIGURACIÓN UNIDAD CONVIVENCIAL

DATOS DE SALUD

VARIABLES DE LA VIVIENDA AFECTADA

SITUACIÓN LABORAL/PROFESIONAL

CONTEXTO ECONÓMICO

REDES SOCIALES Y FAMILIARES

HABILIDADES SOCIALES

DIAGNÓSTICO SOCIAL

PROPUESTAS

PRONÓSTICO

**4. Proyecto de acompañamiento social**

El proyecto de lo que denominamos acompañamiento social es el diseño de la intervención social que comprende una evaluación-diagnóstico de la situación y personas con quienes actuar, una determinación de objetivos operativos, actividades y

tareas, utilización de recursos, temporalización y criterios de evaluación.

El proyecto depende de la estrategia de actuación, los planes, programas establecidos para cada caso de individuos y familias.

El encargado de elaborar el diseño del plan de intervención de actuación social es el trabajador social, aunque se haga con la participación de la persona usuaria.

El proyecto de acompañamiento social es un instrumento del que se sirve el trabajador social para organizar su trabajo por ello es considerado como fundamental en la fase de planificación.

#### **Guía para la elaboración de un proyecto de acompañamiento social:**

##### **Datos de identificación**

- Nombre y apellidos
- Nº Expediente
- Fecha de inicio
- Nº de proyecto

##### **Etapas del diseño**

- Necesidades o dificultades sobre las que se va a actuar

Incluir de manera específica el tema de la vivienda (hipoteca, alquiler....)

Trámites que se compromete la familia a realizar en torno a la vivienda....

Temas económicos... capacidad de gasto

- Puntos de apoyo

Poner énfasis en las redes de apoyo (como familiares, amigos, asociaciones, movimientos sociales...

Incluso tener en cuenta la potencialidades personales

- Objetivos de la actuación -plazo para la consecución de los mismos.
- Actuación del profesional

Necesidad de acompañamiento del profesional para los distintas dificultades a superar,

haciendo hincapié en el tema de la vivienda, pero sin perder la visión integral, como apoyos necesarios por otras dificultades añadidas que agravan la situación.

- Compromiso de la persona usuaria

En este apartado se vería la motivación de la familia para salir de esta situación, si existen bloqueos que impiden que ese esté actuando de la manera más adecuada y por otro lado no puede ayudar a ver qué pronóstico hacemos con el caso.

### **Recursos y prestaciones**

Recursos y apoyos formales e informales (oficina de intermediación, otras ayudas de servicios sociales, otros...)

### **Indicadores para evaluar la actuación.**

Se fijaría en función de los objetivos marcados , del cambio que la familia con la que intervenimos se propone hacer, por ello en este caso se podría marcar alguno sobre el proceso para evitar el desahucio que tengan que ver con:

La prevención de una situación de impago

La paralización del proceso que apunta al desahucio

La búsqueda de soluciones alternativas al alojamiento

## **5. Análisis documental agrupados por área/ variables**

DATOS FAMILIARES

DATOS SOCIALES Y SANITARIOS

DATOS LABORALES

DATOS BANCARIOS

DATOS ECONÓMICOS

## **ANEXO IV. Consentimiento informado**

D./Dña \_\_\_\_\_ mayor de edad con nº DIFP \* \_\_\_\_\_ y domicilio en \_\_\_\_\_ calle/ Avda. \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ en aplicación de lo previsto en el Artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de protección de datos de carácter personal.

AUTORIZO A \_\_\_\_\_ (*nombre T.Social*) \_\_\_\_\_ para que realice la recogida, grabación y conservación de mis datos, así como la cesión mediante Informe Social a (*quién corresponda*).

Como representante legal, consiento que los datos personales facilitados del menor o menores de edad o incapaces bajo mi tutela, sean tratados de acuerdo con los párrafos precitados

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo:

\*Documento de Identificación de Persona Física. Si son extranjeros, puede que no tengan DNI, sino documentos identificativos.

## **intermediación hipotecaria (Atienden a habitantes de varios municipios)**

---

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. Alicante              | 15. Málaga                 |
| 2. Almería               | 16. Manresa                |
| 3. Alzira                | 17. Mataró                 |
| 4. Antequera             | 18. Orihuela               |
| 5. Bizkaia               | 19. Ourense                |
| 6. Cantabria             | 20. Oviedo                 |
| 7. Cartagena             | 21. Pamplona               |
| 8. Castellón             | 22. Pontevedra             |
| 9. Córdoba               | 23. Santa Cruz de Tenerife |
| 10. Gijón                | 24. Sueca                  |
| 11. Granada              | 25. Terrassa               |
| 12. Granollers           | 26. Teruel                 |
| 13. Jaén                 | 27. Valencia               |
| 14. Jerez de la Frontera | 28. Zaragoza               |

- Alcalá de Henares, Huesca y Lorca la pondrán próximamente en funcionamiento



## HOJA DE ADHESIÓN INSTITUCIONAL

**D. CARLOS SUSÍAS RODADO** con D.N.I. 06.224.279-L en representación de la **RED EUROPEA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN ESPAÑA (EAPN-ES)**, apoya formalmente el **MODELO DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA** promovido por el Consejo General del Trabajo Social y el Consejo General de la Abogacía

Y para que conste a todos los efectos oportunos, lo firmo en Madrid, a 4 de marzo de 2013

Carlos Susías Rodado  
Presidente EAPN-ES

En cumplimiento del art. 5 de la Ley 15/1999, por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado EVENTOS, cuyo responsable es el Consejo General de CODTS y AA.SS. La recogida de datos tiene como finalidad la recogida de adhesiones al Manifiesto "Trabajosocialintermediación".
- En todo caso, tiene Ud. derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección: Consejo General CODTS y AA.SS, Av. Reina Victoria, 37 - 2º C - 28003 Madrid.



La Plataforma Justicia para Todos ha tenido conocimiento del proyecto conjunto del Consejo General de la Abogacía Española y el Consejo General del Trabajo Social para la creación en todo el ámbito nacional de "Oficinas de Intermediación Hipotecaria".

Dicho proyecto está orientado a facilitar la comunicación entre la parte deudora y la entidad financiera para encontrar una solución antes de una demanda de ejecución hipotecaria o durante el proceso de ésta. La proximidad de los abogados y de los trabajadores sociales a los ciudadanos, y el conocimiento profesional sobre los problemas y dificultades a los que se enfrenta la parte endeudada es clave en este proyecto, que busca una drástica reducción de los desahucios en España.

Como entidad que busca la realización de los derechos fundamentales de los ciudadanos y el mejor acceso a la justicia la Plataforma Justicia para Todos quiere manifestar su apoyo a este proyecto del Consejo General de la Abogacía Española y al Consejo General del Trabajo Social.

En Madrid a 12 de Marzo de 2013

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (UGT)

COMISIONES OBRERAS (CCOO)

CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSI-F)

UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO)

SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (STAJ)