



Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 1 / 8

ÍNDEX:

1. OBJECTE
2. ABAST
3. REFERÈNCIES
4. DEFINICIONS
5. RESPONSABILITATS
6. DESENVOLUPAMENT
7. DOCUMENTS I REGISTRES
8. HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Edició	Supervisió	Revisió	Aprovació
Responsable unitat d'Ajuts personalitzats  Francesc Ferrés Chavarría	Cap de l'Àrea d'Ajuts Socials a l'Habitatge  Lúcia Belando Horta	Cap de Secció de Qualitat de Processos  Sebastián Gómez Martínez	Director de Programes Socials d'Habitatge  Joan Batlle Bastardas
Data: 30/07/2015	Data: 30/07/15	Data: 03/08/2015	Data: 25/08/2015





Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 2 / 8

1. OBJECTE

Aquest procediment té per objecte descriure el procés de tramitació de les prestacions econòmiques d'urgència especial per al pagament de l'habitatge: lloguer o quotes d'amortització hipotecària.

2. ABAST

S'inclou en l'abast d'aquest procediment totes les línies d'ajut de les prestacions econòmiques d'urgència especial:

- Llogaters amb deutes del lloguer
- Propietaris amb deutes de quotes d'amortització hipotecària
- Persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària

El procediment és d'aplicació a tot el territori de Catalunya i per tots els expedients independentment del lloc de presentació.

3. REFERÈNCIES

Aquest procediment es desenvolupa conforme els requisits del capítol 4 punt 4.4 del Manual del Sistema Integrat de Gestió, i els requisits especificats a la normativa vigent de referència ISO 9001.

Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i Decret 157/2010, de 2 de novembre, de reestructuració de la Secretaria d'Habitatge, creació de l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana i aprovació dels Estatuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Bases i convocatòries vigents de les prestacions econòmiques d'urgència especial en alguna de les seves línies.

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya i Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.





Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 3 / 8

4. DEFINICIONS

Entitat col·laboradora: Entitat que participa en la gestió dels expedients de prestacions econòmiques d'urgència especial en virtut d'un conveni signat amb l'Agència. Poden ser entitats col·laboradores les borses que formen part de la Xarxa de mediació per al lloguer social o les oficines locals d'habitatge, així com les administracions, empreses públiques o entitats sense ànim de lucre que siguin titulars o administradores de l'habitatge.

Incloues a l'Índex general de Definicions.

5. RESPONSABILITAT

DIRECTOR DE PROGRAMES SOCIALS D'HABITATGE

És la seva responsabilitat dictar, per delegació de competències de la persona titular de la presidència de l'Agència, les resolucions sobre la concessió de l'ajut i vetllar pel correcte compliment d'aquest procediment.

CAP D'ÀREA D'AJUTS SOCIALS A L'HABITATGE

És la seva responsabilitat impulsar, liderar i coordinar amb els diferents agents que participen en el procés les diferents línies de prestació i ajut que es descriuen en aquest procediment.

RESPONSABLE D'AJUTS PERSONALITZATS

És la seva responsabilitat vetllar per la correcta tramitació de les prestacions econòmiques d'urgència especial, la col·laboració amb l'Òrgan de Control Econòmic i Financer per a la verificació de la correcta tramitació dels expedients i elaborar els informes .

ÀREA D'AJUTS SOCIALS A L'HABITATGE (AASH)

És la seva responsabilitat la valoració dels expedients de sol·licituds d'ajuts i la comunicació escrita amb els interessats.

PUNTS D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AGÈNCIA

És la seva responsabilitat la recepció de les sol·licituds i el trasllat de la documentació a l'AASH. També s'encarreguen de l'alta a l'aplicació de gestió d'aquells expedients que hagin acordat amb l'AASH.

ENTITAT COL-LABORADORA

És la seva responsabilitat la recollida i registre de les sol·licituds i documentació adjunta, la verificació de la relació de documentació presentada, i si escau l'emissió de requeriments per a completar la documentació, i l'alta de l'expedient. Pel que fa al pagament de l'ajut, és la seva responsabilitat la recepció dels rebuts de pagament de la prestació a persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària, llur informació a l'aplicació de gestió i el trasllat a l'AASH.

Altres responsabilitats queden descrites en el desenvolupament d'aquest document.





Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 4 / 8

6. DESENVOLUPAMENT

La prestació es regeix per les bases reguladores específiques i les convocatòries vigents, que són aprovades per resolució de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. S'hi determinen els requisits de la persona beneficiària, la quantia o la forma de calcular la prestació, el caràcter i la forma de la prestació i les causes específiques d'extinció.

Aquesta prestació no està sotmesa a convocatòria anual per la qual cosa els sol·licitants poden demanar-la en qualsevol moment de l'any amb el RE-561 "Sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència especial" i la documentació corresponent a cada cas, llevat de línies extraordinàries per les quals la normativa reguladora específica estableixi un termini de presentació.

6.1. Alta de sol·licituds

Les sol·licituds de les prestacions econòmiques d'urgència especial són presentades pels sol·licitants a les Entitats Col·laboradores o bé als punts d'atenció ciutadana de l'Agència.

Es recomana que en el moment de rebre la sol·licitud, el personal que atén la visita comprovi que la documentació aportada sigui la correcta i suficient i, en cas que falti algun document, es faci un requeriment presencial de documentació. Es fa lliurant còpia de la segona part del RE-561 "Sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència especial" deixant constància dels documents que falten.

Les sol·licituds són donades d'alta en l'aplicació de gestió per l'Entitat Col·laboradora corresponent. Els expedients que es presenten en un punt d'atenció ciutadana de l'Agència, són donats d'alta pel seu personal per l'AASH segons l'acordat entre els seus responsables.

Cada expedient és identificat per un codi únic amb la forma TP/nnnn-aa.

- T és un número que identifica la tipologia de prestació d'urgència especial.
 - o 1 és per a deute de rendes de lloguer
 - o 2 és per atendre persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària
 - o 3 és per a deute de quotes d'amortització del préstec hipotecari
- P és la primera lletra de la província on se situa l'habitatge.
- nnnn – és el número correlatiu de quatre dígits dins de l'any de presentació
- aa – són els dos darrers dígits de l'any de presentació de la sol·licitud.

6.2. Revisió i valoració de les sol·licituds

Les Entitats Col·laboradores comproven que tota la documentació sigui correcta, i si no és així, fan els requeriments de la documentació als sol·licitants de la prestació o al propietari de l'habitatge (RE-567 "Requeriment de documentació Sol·licitant" / RE-568 "Requeriment de documentació Propietari"). Es fa trasllat dels expedients a l'AASH un cop completada la documentació o exhaurit sobradament el termini de resposta dels requeriments efectuats.





Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 5 / 8

Els expedients que han arribat directament a l'Agència són derivats des del Punt d'Atenció Ciutadana corresponent i són revisats per l'AASH, la qual emet, si cal, el requeriment corresponent.

La documentació rebuda es controla a través d'una llista de traçabilitat RE-295 "Full de seguiment de la documentació de les PEUE".

Un dels documents preceptius d'aquest expedients, a diferència d'altres ajuts, és l'informe socioeconòmic emès pels serveis bàsics d'atenció social o d'atenció especialitzada sobre la situació de la unitat de convivència.

La valoració dels expedients és realitzada per l'AASH. Per mitjà del document RE-569 "Proposta de resolució" es determina l'import a atorgar en el cas de les valoracions favorables.

6.3. Resolució i finalització dels expedients

Si la sol·licitud no compleix els requisits és denegada. La denegació es comunica a través de RE-570 "Notificació de la resolució desfavorable" al sol·licitant per carta certificada amb acusament de rebuda i per correu electrònic al treballador/a social que ha realitzat l'informe socioeconòmic.

En el cas dels expedients que compleixen amb els requisits, abans d'emetre la resolució favorable de les sol·licituds, l'AASH envia per correu electrònic el llistat diari de les propostes favorables a l'Òrgan de Control, Econòmic i Financer (OCEF). L'OCEF en selecciona una mostra i l'AASH en fa trasllat de tota la documentació. Supervisats els expedients seleccionats, l'OCEF els retorna a l'AASH juntament amb un informe d'accions i modificacions proposades, si escau. L'AASH fa la revisió i, si escau, les modificacions pertinents en aquells expedients pels quals l'OCEF ha sol·licitat alguna actuació i els torna a trametre a l'OCEF.

Un cop els expedients són acceptats per OCEF, l'AASH prepara les resolucions de les sol·licituds RE-572 "Resolució". Les resolucions són signades pel director de Programes Socials de l'Habitatge i es comunica al sol·licitant i al perceptor a través de RE-571 "Notificació de la resolució favorable" per carta certificada amb acusament de rebuda, i al/la treballador/a social per correu electrònic.

Mitjançant l'aplicació de gestió genera les resolucions i les notificacions, i genera i comunica a l'Àrea Financera els fitxers de pagament de les resolucions.

6.4. Activació de pagaments

El pagament de la prestació es fa un cop resolta favorablement la sol·licitud i quan s'aporta evidència que s'ha fet efectiu el fet pel que es concedeix la prestació. Per aquest motiu hi ha pagaments que es realitzen quan es genera la resolució favorable, ja que amb la documentació adjunta es justifica el fet subvencionat, i n'hi ha d'altres pagaments que es fan periòdicament amb posterioritat a la resolució. Aquest darrer és el cas de prestacions concedides a persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.





L'Entitat Col·laboradora que ha tramitat l'ajut (o per defecte l'AASH) informa a l'aplicació del lliurament dels rebuts de pagament de lloguer que li van sent lliurats per la persona beneficiària de la prestació. Les Entitats Col·laboradores o els SAC han de fer arribar periòdicament els rebuts recollits a l'AASH. L'activació del pagament es realitza automàticament des de l'aplicació de gestió/TIC.

El perceptor de la prestació urgent pot ser el sol·licitant de l'ajut o altres figures com ara propietaris de l'habitatge, administradors, entitats financeres o jutjats.

6.5. Presentació i resolució de recursos

Una vegada comunicada la resolució al sol·licitant, aquest pot presentar un recurs d'alçada, que es tramita d'acord amb el procediment P122 "Recursos administratius".

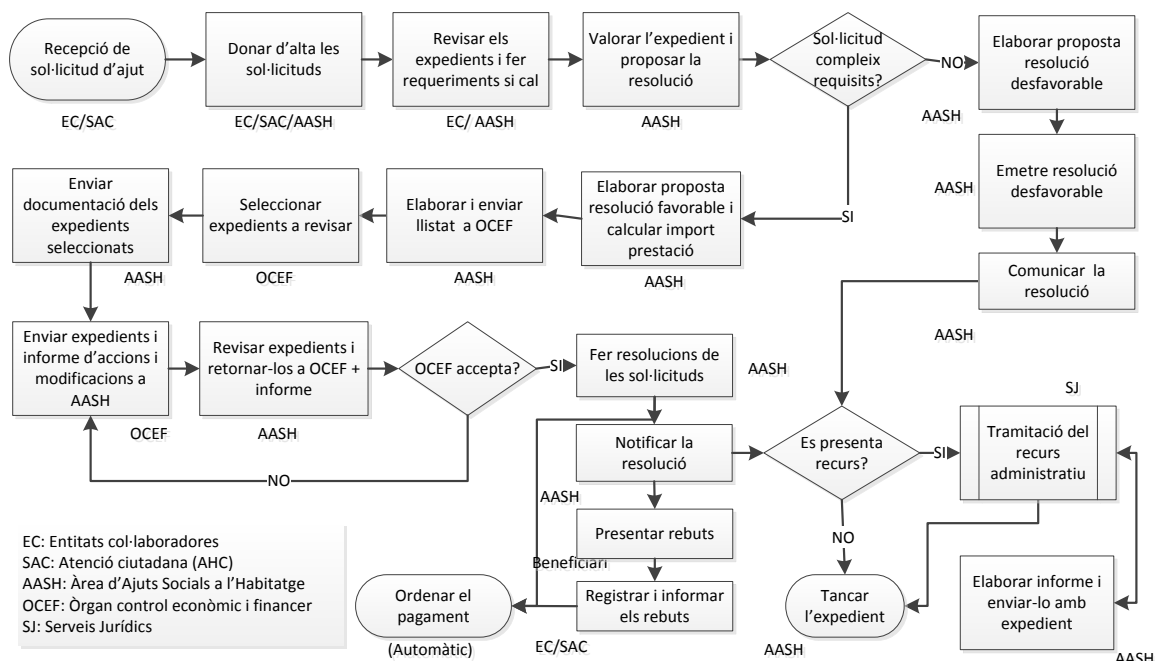
En la tramitació dels recursos sobre les prestacions econòmiques d'urgència especial, l'AASH elabora un informe tècnic valoratiu de la demanda (RE-560 "Proposta resolució recurs") i prepara l'expedient i la documentació necessària per fer-la arribar als Serveis Jurídics de l'Agència perquè en prepari la resolució.

6.6. Arxiu de la documentació

Els expedients resolts, amb la documentació i registres físics, estan dipositats a l'AASH. Posteriorment passen a l'arxiu general de l'Agència per a la seva custòdia definitiva.

L'AASH organitza l'arxiu pel número d'expedient i any, i el nom i DNI del sol·licitant.

FLUXOGRAMA



EC: Entitats col·laboradores
SAC: Atenció ciutadana (AHC)
AASH: Àrea d'Ajuts Socials a l'Habitatge
OCEF: Òrgan control econòmic i financer
SJ: Serveis Jurídics



Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 7 / 8

7. DOCUMENTS I REGISTRES

7.1. Documents

- P122 Recursos administratius

7.2. Registres

- Base de dades de l'aplicació de gestió
- RE-561 Sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència especial
- RE-562 Certificat del/de la propietari/ària o administrador/a (certificat de deute)
- RE-563 Certificat de l'entitat creditora
- RE-704 Sol·licitud de transferència bancària
- Informe socioeconòmic favorable emès pels serveis bàsics d'atenció social o d'atenció especialitzada sobre la situació de la unitat de convivència
- Altres documents a adjuntar en la sol·licitud i que es relacionen a la sol·licitud
- RE-567 Requeriment de documentació Sol·licitant
- RE-568 Requeriment de documentació Propietari
- RE-295 Full de seguiment de la documentació
- RE-569 Proposta de resolució
- Comunicacions (correus electrònics i comunicats interns) entre l'AASH i l'OCEF sobre les propostes de resolució
- Informe de validació de resolucions de l'OCEF
- RE-572 Resolució
- RE-570 Notificació de la resolució desfavorable
- RE-571 Notificació de la resolució favorable
- Resguards de notificació postal (acusament de rebuda)
- Rebuts del pagament de lloguer o les quotes hipotecàries
- Informes de l'AASH sobre els recursos presentats
- RE-560 Proposta resolució recurs





Llibre de procediments

PROCEDIMENT

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA ESPECIAL

Codi: P106v4

Data: 30/07/2015

Pàgina: 8 / 8

8. HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions introduïdes
1	Setembre 2012	Primera Publicació
2	Setembre 2013	Actualitzades les responsabilitats i les referències. Canviat el nom de la prestació d'Espcial urgència per Urgència especial. Afegides les prestacions per desnonament
3	Novembre 2014	Incorporació de la prestació especial per aturats de llarga durada. Modificació de les referències i les definicions recollides. Concreció de les responsabilitats. Modificació general del desenvolupament i el fluxograma. Incorporació de la codificació dels expedients. Inclusió de l'activació del pagament i la recepció de rebuts. Referència al procediment P122 Recursos Administratius i inclusió de registres sense format.
4	Juliol 2015	Eliminació de la línia d'ajut d'aturats de llarga durada

