

Título: Resolución con recomendaciones al Instituto Canario de Vivienda sobre medidas a adoptar en futuras convocatorias de subvenciones del programa de ayudas al alquiler.

Q18/1219: Resolución por la que se recomendó al Instituto Canario de Vivienda la adopción de medidas para satisfacer la creciente demanda de ayudas y establecer un sistema de reserva de cupos para los colectivos de atención preferente.

Ilustrísima señora:

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con la Queja que se tramita en el Diputado del Común con la referencia más arriba indicada, **Q (...)**

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I.- Esta Institución inició investigación, como consecuencia de las quejas generadas tras la publicación de las subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda para el ejercicio 2018 y de las cuales se hicieron eco, el mismo día 9 de agosto de 2018, los distintos medios de comunicación, publicándose nota de prensa en LA PROVINCIA – DIARIO DE LAS PALMAS, cuyo contenido puso de manifiesto las quejas de los demandantes de la subvención ante las largas esperas para pedir información o presentar la documentación requerida, así como respecto al horario de verano para atender a los interesados, a pesar de haberse ampliado el plazo de solicitud en 5 días.

II.- En base a la misma se requirió informe a esa Secretaría General de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias el 27 de agosto de 2018 (r/s. ...), en el que se solicita informe sobre los siguientes extremos:

"La evidente masificación de demandantes generada ante la necesidad de ser atendidos de forma presencial, con el fin de pedir información o presentar la documentación requerida.

La convocatoria de las subvenciones está generando largas esperas ante los registros correspondientes de las sedes del Instituto Canario de la Vivienda, el cual no cuenta con un sistema de solicitud de cita previa que agilice las atenciones presenciales y que evite que se generen las citadas colas de espera.

- *La previsión de una mayor demanda de atención presencial, pues, si bien es cierto que los trámites pueden realizarse también a través de la sede electrónica del Instituto Canario de la Vivienda, debemos tener en cuenta*

las dificultades con que cuentan muchos de los posibles beneficiarios de la subvención en la tramitación telemática de solicitudes.

En base a ello, y a fin de responder a la demanda generada, se considera procedente la ampliación del horario de verano, el actual actualmente abarca desde las 9.00 horas hasta las 13.00 horas.

- *La previsión de un plazo de corta duración para la presentación de las solicitudes, el cual, tal como indican las resoluciones publicadas en el Boletín Oficial de Canarias será de quince (15) días hábiles, a contar desde el día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de Canarias de la Resolución (...)*

Si bien es cierto que dicho plazo ha sido ampliado a veinte (20) días hábiles ante la demanda generada, hay que resaltar que el plazo continúa resultando insuficiente para reunir toda la documentación requerida, más teniendo en cuenta que agosto es un vacacional.

- *Las razones existentes para proceder a la publicación de la convocatoria de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda para el ejercicio 2018 en fecha de 6 de agosto de 2018, enmarcándose en un período vacacional, constanding, tal como se indica en las resoluciones, los siguientes antecedentes de hecho:*

“3º) Con fecha 15 de junio de 2018 el Consejo de Ministros aprueba el acuerdo por el que se establecen las cuantías máximas de las ayudas financieras estatales para la instrumentación de la subvenciones del plan estatal, señalado en el párrafo anterior.

Actualmente el Instituto Canario de la Vivienda está a la espera de que el Ministerio de Fomento fije una fecha para la firma del convenio de colaboración para la ejecución de dicho plan.

- *4º) Con fecha 25 de junio de 2018, el Servicio de Promoción Privada eleva propuesta de resolución para la aprobación de las bases y convocatoria de las subvenciones del programa de ayuda de alquiler de vivienda para el ejercicio 2018.*

5º) Consta en el expediente informe favorable de fiscalización previa de la Intervención General de la Consejería de Hacienda de fecha 30 de julio de 2018.”

Respecto a ello, la Consejería de Vivienda del Gobierno canario, una vez publicadas las subvenciones, ha señalado que la firma del convenio entre el Estado y Canarias para la ejecución del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021 se firmó en Madrid el pasado 30 de julio, contando con la presencia del Secretario de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, Pedro Saura, y de la consejera canaria de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, Cristina Valido García, y que es el motivo por el cual estas ayudas se convocaron de nuevo en agosto y no antes del citado mes. Sin embargo, consideramos que ello no es obstáculo para que la publicación de la convocatoria se hubiera efectuado una vez transcurrido el mes de agosto,

aplazándola hasta principios del mes de septiembre u octubre, si fuera necesaria, evitando así los inconvenientes de la época estival.

También hay que señalar que son varias las Comunidades Autónomas que han iniciado el periodo de presentación de solicitudes a finales de junio o principios de julio, como Andalucía, la Comunidad Valenciana, Galicia, Castilla y León, o Asturias –la cual requiere mención especial al establecer un plazo de solicitud de tres meses, el cual comenzó el día 2 de julio de 2018 y finalizará el 1 de octubre de 2018- habiendo firmado el convenio meses antes para evitar el agravio a los ciudadanos. Por su parte, otra Comunidad Autónoma como es Castilla-La Mancha ha comenzado en agosto el periodo de presentación de solicitudes, ampliando el plazo a dos meses.

- *La reducción de medios personales en el período vacacional, encontrándose muchos funcionarios del Instituto Canario de la Vivienda disfrutando de sus vacaciones, al igual que puede suceder con posibles beneficiarios de la ayuda”.*

III.- Respecto a dicha solicitud, se recibe respuesta el 14 de febrero de 2019 (r/e. ...), por informe de esa Administración de 7 de febrero de 2019 (r/s ...), con el siguiente tenor:

“...Se informa lo siguiente: El Instituto Canario de la Vivienda como organismo autónomo que asume la gestión de las competencias y funciones en materia e política de vivienda, atribuidas a la Comunidad Autónoma y, con el fin de llegar al mayor número posible de afectados, realizó una campaña institucional para dar a conocer las líneas de ayudas incluidas en el Plan de Vivienda 2018-2021 y facilitar el acceso a la información. Tras lo cual, el número de solicitudes aumentaron en 10.000 en relación a años anteriores.

Según lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común las solicitudes se podrían presentar en distintos puntos tal y como figura en las propias bases (...)

La mayoría de las personas optaron por la forma presencial en las sedes del Instituto Canario de la vivienda, generándose algunas colas, sobre todo en la sede de Las Palmas de Gran Canaria. A pesar de lo cual no se produjo ninguna incidencia, más allá del malestar lógico por el tiempo de espera. No constando ninguna queja presentada formalmente en el Registro.

Hay que tener en cuenta el evidente problema de vivienda que existe en Canarias que afecta a un elevado número de familias lo que implica que las convocatorias que realiza el Instituto Canaria de la Vivienda movilizan a una cantidad importante de personal.

La publicación de las bases de esta convocatoria de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, es el último paso de un procedimiento, largo y complejo, que precisa de la participación de distintos organismos y la emisión de diferentes informes, todo ello dependiente de la

aprobación de los Presupuestos Generales del Estado. Por ello, este Instituto no puede tener una previsión exacta de la duración del mismo.

Una vez concluidos todos los trámites previos y, dada la situación de necesidad de las familias que requieren una ayuda para pagar el alquiler, lo más lógico era publicar la convocatoria en cuanto estuvo terminada en lugar de optar en dejarla aparcada hasta que terminase el periodo estival.

A la vista del número de solicitudes, tanto la fecha de publicación como el plazo, no supuesto un problema para los ciudadanos, toda vez que se multiplicaron el número en relación a los anteriores.

El mes de agosto es un mes perfectamente hábil, de hecho ese mismo día y a lo largo de todo el mes, se publicaron en el Boletín Oficial de Canarias otras convocatorias de subvenciones, por ejemplo: (...).

Respecto a los 15 días hábiles de plazo para reunir la documentación requerida, señala que, al ser días hábiles, éstos se convirtieron en 22 días naturales, además en el propio procedimiento está previsto un periodo de subordinación de 10 días, previa requerimiento de la Administración.

Por lo que se garantiza que nadie quede excluido por no disponer de la documentación en el momento de presentar la instancia. (...)

Aclarar que si bien es cierto que había trabajadores de vacaciones, estos fueron debidamente sustituidos en la atención al público por personal de distintos servicios. Llegando a haber en los momentos de mayor acumulación de solicitantes 10 personas en la provincia de Las Palmas.

Se establecieron turnos de vacaciones para procurar una continuidad en la tramitación, ya que, en caso contrario, nos encontraríamos en la paradoja que haber estado todo el mes de agosto y seguidamente todos de vacaciones en septiembre/octubre sin poder iniciar la tramitación de las solicitudes.

En conclusión, los medios personales con los que cuenta el Instituto son escasos para el elevado número de expedientes que en él se tramitan, no obstante, el personal dedicado a la atención al público fue adecuado en relación con el que disponemos, colaborando personal de distintos servicios del Instituto Canario de la Vivienda y, a pesar de estar en horario de verano, ningún usuario fue dejado de atender el día en que se presentó ante este Instituto, quedándose. Los trabajadores del Organismo, después del horario establecido cuando fue necesario.

Los empleados públicos que prestan sus servicios en el Instituto Canario de la Vivienda hicieron un esfuerzo encomiable que debe ser valorado. No obstante estamos trabajando con el objetivo de mejorar en futuras convocatorias."

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

PRIMERA.- El Instituto Canario de la Vivienda como organismo autónomo que asume la gestión de las competencias y funciones en materia de política de vivienda, atribuidas a la Comunidad Autónoma y, con el fin de llegar al mayor número posible de afectados, realizó una campaña institucional para dar a conocer las líneas de ayudas incluidas en el Plan de Vivienda 2018-2021 y facilitar el acceso a la información. Tras lo cual, **el número de solicitudes aumentaron en 10.000 en relación a años anteriores.**

El artículo 5 del Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, atribuye la competencia para la tramitación y resolución de los procedimientos de concesión y pago de las ayudas del plan, así como la gestión del abono de las subvenciones, a las Comunidades Autónomas.

Las subvenciones objeto de la presente queja se enmarcan dentro del Plan Estratégico de Subvenciones del Instituto Canario de la Vivienda, para el año 2018, aprobado mediante Orden de 11 de abril de 2018, de la Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (BOC nº 76, de 19 de abril de 2018), modificado por Orden de 12 de junio de 2018 (BOC nº 120, de 22 de junio de 2018) y por Orden de 24 de julio de 2018.

De acuerdo con el artículo 10.1.A).n) del Decreto 152/2008, de 7 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Canario de la Vivienda, corresponde a la Dirección del Instituto Canario de la Vivienda efectuar la convocatoria de subvenciones genéricas.

SEGUNDA.- A pesar de que las solicitudes podían presentarse en distintos puntos, de conformidad con las bases publicadas, **la mayoría de los solicitantes optaron por la forma presencial en las sedes del Instituto Canario de la Vivienda, generándose colas, sobre todo en la sede de Las Palmas de Gran Canaria.**

TERCERA.- Hay que tener en cuenta el **evidente problema de vivienda que existe en Canarias, que afecta a un elevado número de familias, lo que implica que las convocatorias que realiza el Instituto Canario de la Vivienda movilizan a una cantidad importante de personal.**

CUARTA.- Los medios personales con los que cuenta el Instituto son **escasos** para el elevado número de expedientes que en él se tramitan, según se constata del propio informe recibido.

QUINTA.- A través de la **Q (...)** se llevó a cabo **investigación de oficio por esta Institución, a partir de la propuesta de la Adjunta del área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, relativo a la no inclusión de las víctimas de violencia de género, como beneficiarias preferentes,** en la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, publicada en el BOC 2018/151, de 6 de agosto.

En tanto que el artículo 7 del Real Decreto 106/2018 establece que órgano competente de la Comunidad Autónoma reconocerá las ayudas que se regulan en los programas de ese real decreto, teniendo en cuenta las preferencias que resulten de aplicación en la normativa específica sobre sectores preferentes que en cada caso puedan resultar de aplicación, y sin embargo, no contempla la convocatoria canaria en la Base Quinta a las víctimas de violencia de género, y tampoco en la Base Duodécima, relativa a la priorización de solicitudes.

“Artículo 7. Beneficiarios.

c. 4. El órgano competente de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla reconocerá las ayudas que se regulan en los programas de este real decreto, teniendo en cuenta las preferencias que resulten de aplicación según lo dispuesto en el mismo y en la normativa específica sobre sectores preferentes que en cada caso pueda resultar de aplicación.

Se considerarán sectores preferentes aquellos que vienen definidos en la legislación específica, que sin perjuicio de los nuevos que se puedan regular o que determinen las Comunidades Autónomas o las Ciudades de Ceuta y Melilla, son los siguientes: familia numerosa; unidades familiares monoparentales con cargas familiares; personas que hayan sufrido una ejecución hipotecaria previa de su vivienda habitual, o que hayan dado su vivienda habitual en pago de deuda; unidades de convivencia en las que exista alguna víctima acreditada de violencia de género; unidades de convivencia en las que alguna persona asume la patria potestad, tutela o acogimiento familiar permanente del menor huérfano por violencia de género; unidades de convivencia afectadas por situaciones catastróficas; unidades de convivencia que cuenten con algún miembro con discapacidad; unidades de convivencia en las que todas las personas integrantes se encuentren en situación de desempleo y hayan agotado las prestaciones correspondientes a tal situación; mujeres en situación de necesidad o en riesgo de exclusión, en especial cuando tengan hijos menores exclusivamente a su cargo; y de personas sin hogar.

También tendrán la consideración de sector preferente, a efectos de las ayudas que se regulan en los programas de este real decreto, las personas que hayan sufrido daños incapacitantes como consecuencia de la actividad terrorista, el cónyuge o persona que haya vivido con análoga relación de afectividad, al menos los dos años anteriores, de las víctimas fallecidas en

actos terroristas, sus hijos y los hijos de los incapacitados, así como los amenazados. Especialmente quedan exonerados de la aplicación del umbral de renta de la unidad de convivencia cuando se exija para el caso de las distintas ayudas y tendrán preferencia en caso de empate entre los posibles beneficiarios de las ayudas. La acreditación de la condición de víctima o de amenazado requerirá de la aportación de resolución del Ministerio del Interior o de sentencia judicial firme.”

A resultas de la citada investigación, el Instituto Canario de la Vivienda manifestó su compromiso de estudiar la inclusión en las futuras convocatorias, como sector preferente, a las víctimas acreditadas de violencia de género que formen parte de unidades de convivencia solicitantes de ayuda de alquiler.

En suma, de cuanto antecede resulta constatada la gran demanda existente en este tipo de convocatorias, el considerable incremento del número de solicitantes con respecto a años anteriores, y la previsibilidad de que se repita tal circunstancia, que unido a la escasez de medios con que se dota al órgano encargado de la gestión, ponen en evidencia, la necesidad de adoptar medidas correctoras en futuras convocatorias.

Teniendo en cuenta tales premisas y dado que a esta Institución le compete, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, la adecuada supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución, y la adecuada defensa de los derechos de los ciudadanos, resulta necesario, en la competencia atribuida, recordar a la Administración, lo prevenido en el artículo 21.5. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que obliga a habilitar los medios personales y materiales para el adecuado despacho de las solicitudes, habida cuenta de los hechos puestos de manifiesto.

Así se establece, el mencionado precepto legal, que:

“Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo”.

En el mismo sentido se pronuncia el artículo 130 de la Ley 39/2015, en orden a la revisión periódica de la normativa vigente, para la comprobación de la consecución de los objetivos previstos.

"1. Las Administraciones Públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas".

Por ello, y en virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitir a usted la siguiente Resolución del Diputado del Común:

RECOMENDACIÓN

-Se adopten, ante futuras convocatorias de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, las medidas necesarias de conformidad con lo estipulado en el artículo 21.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

-Se realice un estudio, con antelación suficiente a la citada convocatoria, que permita la elaboración de un Plan de Organización y Gestión de Recursos Humanos suficiente y adecuado, para dar satisfacción a la creciente demanda, a fin de que se garantice la adecuada atención de todos los ciudadanos.

-Se prevea la ampliación del plazo de presentación de solicitudes a tres meses.

-Se valore la posibilidad de inclusión, en las bases de las citadas convocatorias, de un sistema de reserva de cupos específicos para los colectivos prioritarios de atención.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el caso de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web institucional (www.diputadodelcomun.org), cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Atentamente,