



de **infracción urbanística** y por contaminación lumínica.

- **Queja 16/1230**, dirigida al Ayuntamiento de Carboneras, relativa a reiterada pasividad municipal ante repetidas denuncias de posibles **infracciones urbanísticas**.
- **Queja 16/2044**, dirigida al Ayuntamiento de Barbate, relativa a demanda de **información urbanística no atendida**.
- **Queja 16/2555**, dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a **inmueble en mal estado en riesgo de derrumbe**. Incumplimiento de orden de desalojo.
- **Queja 16/3806**, dirigida al Ayuntamiento de Morón de la Frontera, relativa a intervenciones ante **parcelación ilegal** en Morón de la Frontera
- **Queja 16/5608**, dirigida al Ayuntamiento de Bormujos, relativa a canalización de aguas desde inmueble público que perjudica a colindante.
- **Queja 16/6620**, dirigida al Ayuntamiento del Carboneras, relativa a problemas diversos que afectan a inmueble. Inundaciones e infracciones urbanísticas.
- **Queja 17/1884**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla y a la Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, relativa al impacto en el tráfico rodado y disfuncionalidades en las infraestructuras derivadas de la construcción del centro comercial Palmas Altas.
- Queja 17/5565, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas, relativa a silencio ante reiterada solicitud de información sobre expediente de disciplina urbanística.

## 1.15 Vivienda

### 1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.1 Necesidad de vivienda

...

Asimismo, se da la paradoja de que, aunque la Ley 1/2010, de 8 de marzo establece la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener los citados registros públicos municipales de demandantes de vivienda protegida de manera permanente y que las adjudicaciones de vivienda protegida se realicen a través del mismo, existen municipios andaluces que no tienen operativo este instrumento esencial de la política de vivienda. Es el caso, por ejemplo, del Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo (**queja 18/4289**).

En efecto, cuando una vivienda protegida queda libre de titular o es recuperada por la Administración pública propietaria, los registros municipales les deben proponer adjudicatarios. No obstante, el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía prevé una excepción para supuestos de exclusión social, en cuyo caso es posible excepcionar la obligación de adjudicación a través de los registros municipales de demandantes de vivienda.

Por lo que respecta a las quejas tramitadas por esta Institución, cuando se recibe en el Defensor del Pueblo Andaluz una queja ciudadana poniendo de manifiesto una necesidad de vivienda, en primer lugar recabamos toda la información a fin de comprobar si por parte de las personas interesadas se han efectuado las gestiones necesarias con los organismos públicos tanto a nivel autonómico como municipal para la atención a la ciudadanía en todos aquellos aspectos relacionados con las necesidades de vivienda y las situaciones de pérdida de la misma.



Una vez que hemos constatado que dichas gestiones se han llevado a cabo, o bien que se trata de una situación urgente, admitimos a trámite la queja e iniciamos actuaciones con las administraciones competentes, generalmente de ámbito municipal, toda vez que es el registro municipal a través del que se realizan las adjudicaciones de vivienda pública y que son los servicios sociales comunitarios los que en su caso pueden certificar la condición de familia vulnerable.

Como ejemplo de lo expuesto, podemos citar las siguientes quejas:

- **Queja 17/1861.** Queja admitida a trámite con el Ayuntamiento de Huelva, a raíz de la situación de la interesada, una mujer de 57 años de edad **con discapacidad y con dos nietos menores a su cargo, también con discapacidad, con una economía precaria y sin vivienda.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 de nuestra Ley reguladora, formulamos Resolución a la Delegación de Servicios Sociales, Familia y Juventud en el sentido de que por parte de los servicios sociales, se pusieran en marcha los mecanismos necesarios que permitieran aportar una solución real al grave problema habitacional que afectaba a la interesada, no pudiéndose olvidar que existían dos personas menores discapacitadas afectadas.

En su respuesta el ayuntamiento indicaba que, aun cuando eran conscientes de que la solución sería la adjudicación de vivienda pública en régimen de alquiler, ésta no había sido posible hasta el momento por no disponer de ninguna vivienda municipal adecuada a las circunstancias socioeconómicas y familiares a la que pudiera optar como demandante de vivienda la interesada y sus dos nietos.

Por tanto, el único recurso que, de forma inmediata, se podía ofrecer desde el servicio de vivienda era una **ayuda de emergencia al alquiler** de seis meses, prorrogable seis meses más. Aunque se trataba de un recurso temporal, posibilitaba a la interesada acceder a una vivienda mientras se disponía de vivienda adecuada a sus necesidades socioeconómicas para su adjudicación, quedando también la posibilidad de que se acogiese, si reunía los requisitos, a la convocatoria de ayuda al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Considerando que la Delegación de Servicios Sociales, Familia y Juventud del Ayuntamiento de Huelva había aceptado los contenidos esenciales de la Resolución que dictó esta Institución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- **Queja 16/6668.** La reclamante manifestaba que era **madre soltera de una niña de 10 años**, que estaba desempleada desde hacía tiempo y únicamente percibía el salario social cada seis meses alternos. Pagaba una renta de alquiler de 325 euros mensuales, a los cuales no podía hacer frente, al tener que atender también los gastos de alimentos y suministros básicos. **En el año 2015 fue incluida en la lista de solicitantes de viviendas en régimen de alquiler social.**

Solicitado informe al Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva), se nos ratificó la precaria situación económica que afectaba a la interesada y su unidad familiar y se informó de las ayudas puntuales que se le habían prestado para atender sus necesidades básicas, conforme al protocolo para los casos de personas en situación de especial vulnerabilidad. No obstante, se nos trasladó la imposibilidad de ofrecer a la interesada una vivienda protegida, dado que **no existían viviendas vacantes en el municipio.**

En consecuencia, procedimos a formular al citado organismo Resolución en el sentido de que los servicios sociales realizaran con la urgencia requerida las actuaciones que procedieran en aras a garantizar a la interesada el pago puntual del alquiler de su vivienda, hasta que se le pudiera adjudicar una vivienda protegida a través del procedimiento legalmente establecido.

En su respuesta, el ayuntamiento nos informó que desde los servicios sociales se consideró procedente acceder a apoyar puntualmente a la familia en concepto de cobertura de necesidades básicas, siempre que



las condiciones socioeconómicas familiares fuesen las que presentaba en la actualidad y que cumpliera las orientaciones marcadas en el proyecto de intervención social. Considerando, pues, que la Resolución formulada había sido aceptada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- La **queja 17/3674** versaba sobre una **familia con dos menores** que se encontraba en una situación desesperada, ya que vivían en la casa de 72 metros cuadrados de una amiga y no sabían cuánto tiempo podrían permanecer en dicha vivienda. **Llevaban más de siete años solicitando una vivienda** pero no habían recibido respuesta de ninguno de los organismos a los que se había dirigido.

Solicitado informe a la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba, se nos participó que una Fundación había adjudicado a la reclamante una vivienda social pagando un alquiler de 250 euros mensuales, renta fácilmente asumible dados los ingresos de la unidad familiar, pues su esposo trabajaba como cocinero a jornada completa. Puesto que de la información anterior se desprendía que el asunto se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- **Queja 16/7072**. La interesada vivía junto a su hijo de 34 años en una vivienda arrendada de la que era titular su sobrina y la cual tenían que dejar porque ella la necesitaba para vivir. Los únicos ingresos de ambos se limitaban a la pensión en favor de familiares por el fallecimiento de su madre, de 198 euros y, durante seis meses, el salario social en cuantía de 263,84 euros. Estaba inscrita en el registro de demandantes de vivienda protegida de Emvisesa (Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A.) y había solicitado la intervención de los servicios sociales.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a Emvisesa y al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.

Emvisesa informó que la interesada presentó solicitud de inscripción, como demandante de vivienda protegida, en el registro municipal el 25 de noviembre de 2016, resultando inscrita el 27 de enero de 2017.

Junto con la solicitud, aportó documentación que acreditaba que los ingresos de su unidad familiar correspondientes al ejercicio del año 2015 suponían 0,5 veces el IPREM, optando a vivienda en alquiler, de tres dormitorios, sin necesidad de vivienda adaptada. Figuraba inscrita ella sola y no se encontraba en ningún grupo de especial protección.

Al haber resultado inscrita tras la celebración del último sorteo de 17 de marzo de 2016 para establecer el orden de prelación del registro de demandantes, su número de orden estaba por detrás de los 12.989 inscritos que participaron en dicho sorteo. Y por ser reciente, no había resultado incluida en ninguna de las listas asociadas a ningún proceso de adjudicación de viviendas protegidas.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla informó que la interesada tenía expediente abierto en el centro de servicios sociales correspondiente desde 2006, habiéndose registrado numerosas intervenciones y ayudas económicas.

En sucesivos informes se nos trasladó que, tras valorar su situación de emergencia habitacional, se procedió a derivarla a la Oficina Municipal de Defensa de la Vivienda, se emitió el informe baremo vivienda y se le orientó a que presentase propuesta de alquiler de vivienda, para tramitarle una ayuda económica en concepto de nuevo alquiler, enmarcada en el Programa de Prestaciones Complementarias, cuya cuantía máxima es por persona y año de 6.000 euros, recurso que no aceptó alegando que entonces perdería todo derecho a conseguir una vivienda de alquiler social.

Todos estos recursos estaban encaminados a paliar, a corto-medio plazo, la situación de emergencia habitacional de la interesada, complementados con otros recursos de inserción socio-laboral tanto para ella como para su hijo, de tal manera que la unidad familiar adquiriera recursos propios que facilitasen el mantenimiento de una vivienda estable.



Poco tiempo después de recibir esta información, la interesada nos comunicó que su asunto se había resuelto pues Emvisea le había ofrecido un alquiler y ya se encontraba viviendo allí y, por parte de los servicios sociales, había recibido ayuda para alimentos, para parte del alquiler que debía y para dar de alta el suministro de agua, por lo que procedimos a dar por finalizada la presente queja.

- En lo que respecta a la **necesidad de vivienda de personas pertenecientes a colectivos considerados objeto de especial protección**, citamos la **queja 16/1348**, en la que la persona promotora, residente en Rota (Cádiz) y con una discapacidad del 35%, nos relataba la **dificultad que estaba teniendo para acceder a una vivienda por el cupo de reserva de viviendas para personas con discapacidad** en su localidad, a pesar de estar inscrito en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida desde el año 2013.

Por parte del Ayuntamiento de Rota se nos confirmaba que desde dicho año no se había realizado ninguna promoción de nuevas viviendas o de viviendas de segunda ocupación que perteneciesen al cupo de reserva de personas con discapacidad. Asimismo, se indicaba que no había previsiones de que pudiera existir próximamente en el municipio de Rota alguna vivienda protegida disponible en régimen de alquiler para personas con discapacidad, indicándose por otra parte que el interesado tenía una discapacidad pero no presentaba movilidad reducida.

A este respecto recordamos al ayuntamiento que tanto la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad como el artículo 49 de la Constitución española y el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía se refieren a la necesaria acción pública que debe desarrollarse para facilitar a las personas con discapacidad el disfrute por éstas de sus derechos, prestaciones y servicios.

En este sentido, la discriminación o acción positiva que supone considerar a las personas con discapacidad como un grupo de acceso diferenciado tiene amparo en la doctrina constitucional, pues el Tribunal Constitucional ha declarado que el principio de igualdad impone a quienes aplican el ordenamiento jurídico la obligación de dispensar igual trato a quienes se encuentren en situaciones jurídicas equiparables, permitiendo, no obstante, un trato desigual cuando, conforme a la finalidad de la norma cuestionada, se ofrezca una justificación objetiva y razonable (stc 39/2002, 27/1991, 128/1983, 75/1983, entre otras).

Por lo expuesto, dirigimos al Ayuntamiento de Rota una Resolución a fin de que se analizase y valorase la situación de necesidad de vivienda protegida de las personas con discapacidad que residen en el municipio de Rota y se adoptasen las medidas oportunas, en el marco de la planificación andaluza en materia de vivienda, para la satisfacción del derecho de acceso a la vivienda de estas personas.

Respondiendo a nuestra Sugerencia, desde el ayuntamiento se nos trasladó su aceptación, indicándonos lo siguiente:

- Que la normativa del registro municipal de demandantes ya contemplaba medidas destinadas a favorecer a grupos de necesidades especiales, como son las personas con discapacidad.
- Que las viviendas que van destinadas a personas con discapacidad son para aquéllas que poseen movilidad reducida.
- Que las promociones de vivienda pública existentes actualmente disponen de un listado de suplentes desde que se adjudicaron las viviendas.

Llamaba la atención de esta Institución la alusión a las “listas de reserva” y a su prioridad frente a la adjudicación a través del aludido registro público municipal de demandantes de vivienda protegida, por lo que solicitamos al Ayuntamiento de Rota nueva información sobre la naturaleza jurídica de las mentadas listas de reserva.

En su informe, el ayuntamiento reconocía que, al tratarse de promociones de hacía muchos años, en algunos casos se desconocían las bases y procedimientos seguidos para conformar las referidas listas, así como la



legalidad de su supresión. Lo cierto es que la adjudicación siguiendo listas de esperas constituidas hacía muchos años daba lugar a que se adjudicasen viviendas sin analizar la situación socio-económica actual de las familias, pero por otra parte consideraban que se podría haber generado cierta expectativa de derechos a las familias afectadas.

Ante la duda, solicitaron información a la Delegación Territorial de Cádiz de la Consejería de Fomento y Vivienda, la cual les había indicado que las adjudicaciones de las viviendas protegidas deben realizarse por el registro de demandantes de viviendas y por los procedimientos de adjudicación determinados en la ordenanza municipal sobre esta materia, como efectuaron desde entonces.

Por lo que respecta a la necesidad de vivienda del interesado, tras multitud de gestiones tanto con el ayuntamiento como con AVRA, finalmente a finales de 2018 se le adjudicó una vivienda, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Con independencia de las medidas de urgencia adoptadas como parte de los protocolos para casos de personas en situación de especial vulnerabilidad, [algunos ayuntamientos](#) de grandes capitales han situado las políticas de vivienda entre sus prioridades y [están adoptando iniciativas](#) muy interesantes y sobre todo necesarias, como ya hemos reflejado en anteriores informes anuales. Por ejemplo, [programas de ayudas al alquiler](#) a familias en riesgo de exclusión social, con compromiso de búsqueda de empleo y formación con el fin de que puedan ir logrando autonomía económica; iniciativas de [captación de viviendas](#) de particulares; intermediación en alquileres con respaldo municipal; ayuda para la [búsqueda de alquileres](#); etc.

Es el caso del Instituto Municipal de la Vivienda de [Málaga](#), que en 2018 ha lanzado un [segundo Plan de ayudas al alquiler](#) transcurridos tres años del primero, así como una prórroga de un año del primer plan, a la que se podrán acoger aquellas familias que continúen en situación de exclusión social y tengan problemas para afrontar la renta de alquiler en el actual mercado inmobiliario.

Por su parte, la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de [Sevilla](#) (Emvisesa) sigue con su estrategia de [ampliación urgente del parque público de vivienda](#), adoptada en el Consejo de Administración de 23 de octubre de 2017, mediante diferentes programas de captación de viviendas para compra y alquiler, de compra de viviendas protegidas en venta ejerciendo el derecho de tanteo y retracto, así como con el protocolo de recuperación de viviendas vacías.

Vimcorsa (Viviendas Municipales de [Córdoba S. A.](#)), ha puesto en marcha recientemente un [registro de ofertantes de viviendas y solares y un programa para la permuta](#) de la titularidad o el uso de la vivienda habitual por otra más adecuada a las circunstancias personales.

A menor escala, ayuntamientos de municipios pequeños también han puesto en marcha medidas novedosas, por ejemplo iniciando contactos con entidades bancarias propietarias de viviendas vacías en sus ámbitos territoriales, a fin de tratar de buscar una solución a la necesidad de vivienda.

A pesar de las medidas adoptadas por las administraciones locales, lo cierto es que nos encontramos con muchas familias cuyos recursos económicos, de disponerlos, se limitan a prestaciones sociales, por lo que muy difícilmente pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, aún con ayudas al alquiler. Se trata de familias para las que habría que plantear propuestas alternativas, como que la administración adoptara el papel de arrendatario y, a su vez, les arrendase la vivienda. Es el caso, por ejemplo, del programa de captación de viviendas en alquiler de Emvisesa, sin embargo, este tipo de programas todavía siguen siendo muy excepcionales.

### 1.15.2.2 Desahucios de viviendas

...

Así, en caso de desahucios como consecuencia de una ejecución hipotecaria o por morosidad del pago del alquiler, trasladamos a los interesados la conveniencia de informarse adecuadamente sobre sus posibilidades en las Oficinas



provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda. Dichas oficinas realizan labores de asesoramiento, intermediación con las entidades financieras para buscar soluciones si se va a proceder al desahucio, e información sobre el cumplimiento de requisitos para obtener beneficios, prestaciones o recursos si finalmente se produce el desahucio.

Asimismo, cada vez más ayuntamientos disponen de oficinas municipales de defensa de la vivienda o del derecho a la vivienda que también prestan servicios de asesoramiento a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional. En ocasiones, realizan actuaciones de intermediación con entidades bancarias en caso de ocupaciones sin título legal.

Las oficinas de defensa de la vivienda suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales, de forma que, llegado el caso de que se materialice el lanzamiento, se les pueda facilitar una alternativa habitacional, aunque sea temporal, mediante el alojamiento en viviendas compartidas, en hostales o albergues municipales; recursos que, no obstante, a menudo las familias con personas menores o personas con discapacidad a cargo no consideran adecuados a sus circunstancias.

Cuando los interesados nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no les han brindado una atención adecuada, no se ha resuelto su problema o no disponen de una alternativa habitacional ante un próximo lanzamiento, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia.

...

#### 1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal

...

Como ejemplo de coordinación de la administración pública titular de las viviendas ocupadas con los servicios sociales en el desalojo de una familia, podemos citar la **queja 17/5319**.

Se trataba de una familia con **tres hijos de 17, 16 y 5 años**, el mediano con una discapacidad del 34 %, cuyos ingresos económicos se limitaban a los 430 euros que percibían de subsidio por desempleo. En 2015 tuvieron que abandonar su vivienda ante la imposibilidad de seguir pagando la hipoteca y finalmente **acabaron ocupando una vivienda municipal** en Archidona (Málaga), de la cual ya estaba previsto el lanzamiento.

Ante la situación descrita solicitamos informe al ayuntamiento de la citada localidad. En primer lugar, se indicaba que la vivienda que sin título legal ocupaba la familia desde el año 2015 estaba destinada al uso de guardería infantil y no de vivienda social, por lo que el expediente iniciado por el ayuntamiento con la finalidad de recuperar el bien inmueble ocupado resultaba de todo punto ajustado a derecho.

En cuanto al problema habitacional de la familia, pudimos observar que por parte de los servicios sociales se había activado el protocolo para los casos de exclusión social y emergencia habitacional, tratando de proporcionarles los recursos sociales y económicos que habían ido necesitando para atender las necesidades básicas. No obstante, no existía ningún recurso habitacional que se les pudiera ofrecer para cuando tuvieran que abandonar el inmueble.

En atención a todo lo expuesto, trasladamos al ayuntamiento que debía producirse una coordinación con los servicios sociales para que, llegado el momento del desalojo, pudiera ofrecerse a la familia una alternativa habitacional digna, garantizándose de esta forma el bienestar de los menores afectados. En su respuesta, el ayuntamiento indicó que se había acordado llevar a cabo la referida coordinación, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Asimismo, nos referiremos a la **queja 17/1741**, presentada por **una mujer con dos menores a cargo, con escasos ingresos y ocupando una vivienda titularidad de AVRA** en Sevilla capital que les había cedido una



vecina al dejarla. La interesada manifestaba que llevaba cuatro años inscrita en el registro municipal de demandantes de viviendas protegidas y **solicitaba regularizar su situación en dicha vivienda o un alquiler social en otra.**

Solicitado informe a AVRA, se nos indicó que cuando recuperaba alguna vivienda de su titularidad, por renuncia de su titular, fallecimiento u otra circunstancia, se ponía en marcha el procedimiento legalmente establecido para adjudicar viviendas protegidas; comunicándolo al registro municipal de demandantes del municipio en el que se encontrara el inmueble y solicitando propuesta de adjudicación. En consecuencia, no podía atender la reclamación de la interesada.

A continuación nos dirigimos al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla a fin de que tomase conciencia del problema habitacional que afectaba a esta familia y, en el ejercicio de sus competencias, adoptase las medidas necesarias en aras a garantizar una solución a su problema, llegado el momento en que tuvieran que desalojar la vivienda.

El ayuntamiento nos informó de las diversas intervenciones llevadas a cabo con la familia, siendo la última la elaboración del “informe baremo vivienda”. No obstante, dado que se observaba lejana la materialización de una opción habitacional, en virtud de nuestra ley reguladora formulamos sendas Recomendaciones a ambas administraciones en el sentido de que por parte de los servicios sociales se mantuviera activo el expediente de la interesada y una estrecha coordinación con AVRA, para que llegado el momento se le pudiera ofrecer una alternativa habitacional digna; y que por parte de AVRA no se ejecutase el lanzamiento hasta que no existiera la referida alternativa habitacional.

El informe elaborado por la Secretaría General de Vivienda indicaba que había un procedimiento abierto para la recuperación de dicha vivienda, a fin de adjudicarla a la unidad familiar que propusiera el registro de demandantes entre aquellas que estuvieran inscritas, que cumplieran los requisitos para acceder a vivienda protegida y cuyo perfil fuese el adecuado para la vivienda disponible. En todo caso, siempre se informaba a los servicios sociales para que, si lo consideraban necesario, dieran cobertura habitacional a la familia afectada.

Por parte del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla se informó que se aceptaba la Recomendación formulada por esta Institución en relación a que los servicios sociales mantuvieran activo el expediente de la interesada, realizando un seguimiento del mismo y manteniendo una estrecha coordinación con AVRA, de manera que llegado el momento en el que la interesada tuviera que abandonar la vivienda que ocupaba sin título alguno que la habilitase para ello, se le pudiera ofrecer una alternativa habitacional digna. Por tanto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.15.2.2 Desahucios de viviendas libres

Las quejas por **desahucio de viviendas libres** obedecen a una casuística variada. Fundamentalmente son consecuencia de sentencias recaídas en procedimientos judiciales por ejecuciones hipotecarias -en mucha menor medida que en años previos-, por falta de pago de la renta de alquiler o por ocupaciones sin título de viviendas de entidades financieras.

Normalmente las personas interesadas manifiestan carecer de recursos económicos suficientes para poder acceder a otra vivienda una vez llegue el momento de la ejecución de la sentencia sin ayuda de la administración. En no pocas ocasiones en el núcleo familiar o de convivencia hay menores de edad o personas con discapacidad, tributarios por tanto de una mayor necesidad de protección.

Acuden a esta Defensoría a fin de que intervengamos, bien ante su ayuntamiento, bien ante la entidad financiera titular del inmueble, con el propósito de poder acceder a un alquiler social, en el segundo de los supuestos mediante la regularización en la ocupación. Nuestras actuaciones siempre pasan por dirigirnos a los ayuntamientos correspondientes para averiguar qué tipo de ayuda o alternativa habitacional se les puede ofrecer en caso de consumarse el lanzamiento.



En relación a esta cuestión hemos de referirnos a la continuación en el presente año de la **queja 17/1223**, incoada de oficio a fin de efectuar el seguimiento del Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social en los procedimientos de ejecución hipotecaria y de desahucio.

Dicho convenio preveía un protocolo de actuación que, entre otras cuestiones, promueve la articulación de medidas para que haya una comunicación efectiva entre el órgano jurisdiccional que conoce el caso, la consejería competente en materia de vivienda, para la inclusión de las personas afectadas en el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, y los servicios sociales de la entidad local adherida, para que éstos analicen la situación y, en su caso, se adopten las medidas encaminadas a asegurar la actuación de los servicios sociales.

El convenio contemplaba su activación tanto en los procedimientos de ejecución hipotecaria como en los casos de desahucios por falta de pago de la renta, no así en los desalojos por ocupaciones sin título. Sin embargo, en la tramitación de diversas quejas en las que era susceptible de aplicación el referido instrumento, detectamos que no siempre los juzgados competentes tenían conocimiento del mismo.

En los informes recibidos de las administraciones competentes se informa de que la Consejería de Justicia e Interior ha asumido entre sus obligaciones la adaptación del sistema informático Adriano, incluyendo en las resoluciones o cédulas de procedimientos de desalojo de la vivienda habitual información sobre los servicios sociales comunitarios, proporcionada por la entidad local respectiva, sobre la persona y los datos de contactos a los que pueden dirigirse antes de la fecha de desalojo ordenada por la autoridad judicial. En situaciones especiales se informará al servicio social que corresponda de la fecha de ejecución del lanzamiento y de la dirección de la vivienda.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial se ha comprometido a adoptar las medidas oportunas para que los folletos informativos y formularios normalizados sean conocidos por los profesionales de la Administración de justicia, a organizar actividades formativas y de divulgación del convenio, a fomentar la colaboración con abogados y procuradores en esta materia, y a adoptar las medidas para que las entidades locales y la Consejería de Fomento y Vivienda accedan a datos personales sobre ejecuciones hipotecarias o desahucios en casos de riesgo de exclusión social.

Por su parte, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias se ha comprometido a promover la adhesión al convenio de las entidades locales, a facilitar al Consejo General del Poder Judicial toda la información sobre servicios sociales municipales y a fomentar entre sus asociados respuestas ágiles a las solicitudes remitidas por los juzgados.

La presente queja continúa en su tramitación, por lo que esperamos dar cuenta de su conclusión en la memoria correspondiente al ejercicio de 2019.

Como muestra de otras actuaciones realizadas en este ámbito, podemos citar las siguientes quejas:

La **queja 18/0257** se inició ante el inminente **desahucio de una mujer víctima de violencia de género**, con escasos ingresos económicos y con un menor a su cargo con tratamiento en salud mental. Según manifestaba, a pesar de haberse dirigido a los servicios sociales comunitarios, no le habían ofrecido ninguna ayuda para encontrar una alternativa habitacional a la que pudiera hacer frente con sus recursos.

Iniciadas actuaciones ante la Delegación de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benalmádena, se nos trasladó la intervención realizada por los servicios sociales desde que a la interesada le fue notificada la demanda de desahucio, fundamentalmente la propuesta para ser adjudicataria de vivienda social municipal, con la previsión de que en 2018 podría ser adjudicataria de una vivienda en régimen de alquiler social, así como la posible concesión de una ayuda económica de emergencia para el pago de la fianza y primera mensualidad de alquiler.

Sin embargo, la interesada no consideró oportuno suscribir un nuevo contrato de alquiler, al considerar que con sus ingresos no podría afrontar su coste y se enfrentaría a un nuevo desahucio. Temía la interesada seguir en el



mismo bucle en el que llevaba varios años instalada, pues se trataba del tercer desahucio al que se enfrentaban, con las consecuencias psicológicas que ello comportaba para ella y, particularmente, para su hijo. Refería la interesada que en los desahucios anteriores no había recibido ayuda de los servicios sociales.

En atención a lo expuesto, en virtud del artículo 29 de nuestra Ley reguladora, formulamos Recomendación al Ayuntamiento de Benalmádena en el sentido de que los servicios sociales realizaran con la urgencia requerida las actuaciones que procedieran en aras a garantizar a la interesada el pago de un alquiler hasta que se le adjudicase una vivienda protegida.

En su respuesta, el citado ayuntamiento informó que la interesada había resultado adjudicataria de una vivienda social, en la cual se habían tenido que realizar los arreglos pertinentes, haciéndole entrega de las llaves el 14 de mayo de 2018. Asimismo, se indicaba que había empezado a trabajar en el plan de empleo para personas en exclusión social. Por tanto, se habían aceptado los contenidos esenciales de la Resolución que dictó esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

A través de algunas quejas hemos podido comprobar la [buena labor de asesoramiento realizada por algunas oficinas municipales para la defensa de la vivienda](#). Valgan como ejemplo la queja 18/6215, queja 18/6244, queja 18/6686 y queja 18/7245, por citar algunas en las que estaba interviniendo la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda de Emvisesa (Sevilla); el Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga en la queja 18/4915, [queja 18/3733](#), queja 18/3677 y queja 18/1937; o la Oficina Municipal en Defensa de la Vivienda del Ayuntamiento de Córdoba en la [queja 17/1378](#). Asimismo, en la queja 18/5012, pudimos comprobar que la Oficina Municipal de Defensa de la Vivienda Digna de Sanlúcar de Barrameda estaba interviniendo activamente con los interesados, logrando un acuerdo de alquiler social con la entidad bancaria que había resultado adjudicataria de la vivienda en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

...

### 1.5.2.3 El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo

#### 1.15.2.3.1 Cesión de viviendas de la Sareb para fines sociales y Fondo Social de Vivienda

...

Por lo que respecta a los 30 municipios andaluces que cuentan con más de 50.000 habitantes, y las 8 diputaciones provinciales, por parte de esta Defensoría se les solicitaba información sobre si habían efectuado algún requerimiento a la Sareb para la cesión de viviendas para fines sociales y si se habían adherido formalmente al Convenio del Fondo Social de Viviendas y, en su caso, resultados de la misma.

Este Fondo fue creado por un convenio que el 17 de enero de 2013 firmaron los Ministerios de Economía y de Servicios Sociales con las principales entidades bancarias de España, mediante el cual el Gobierno trató de que parte del parque de viviendas vacías que las entidades financieras tenían en cartera fuera habitado, en régimen de alquiler social, por familias que habían perdido su casa y que se encontraban en riesgo de exclusión social. Este convenio había sido modificado con la intención de ampliar el número de posibles beneficiarios, cabiendo la participación de los ayuntamientos o de las diputaciones provinciales, siempre que se hubiesen adherido formalmente al convenio con anterioridad.

De muchos informes municipales se infería que las actuaciones realizadas con la Sareb se habían iniciado precisamente a raíz de la queja de oficio incoada por esta Institución. Algunos ayuntamientos aludían a problemas de interlocución con la Sareb y las entidades de crédito, a fin de conocer la existencia de viviendas susceptibles para el alquiler social en los respectivos municipios. De hecho, en algún caso se detectó que, a pesar de que la Sareb les había trasladado que no disponían de viviendas en su municipio, sí que figuraban viviendas cedidas a la administración autonómica en el mismo. Incluso algunos de los ayuntamientos donde se ubican el mayor número



de viviendas cedidas, como Almería, El Ejido o Roquetas de Mar, no disponían de información al respecto en el momento de remitir los respectivos informes.

En otros casos, las entidades locales señalaban expresamente que no existían previsiones de llevar a cabo actuación alguna en este sentido y en general se remitían a los convenios que se pudieran suscribir por la Consejería de Fomento y Vivienda.

En cuanto al Convenio para el Fondo Social de la Vivienda, de los informes llamaba la atención que algunas diputaciones y consistorios no tuviesen información correcta sobre el mismo y que otros no tuviesen siquiera interés en formar parte. En términos generales, se observaba que el citado convenio no estaba dando frutos, toda vez que la intervención de las administraciones locales se basa fundamentalmente en la elaboración de informes sociales a petición de las entidades de crédito, pero la realidad era que, salvo alguna excepción, apenas habían recibido solicitudes en tal sentido. Alguna información incluso apuntaba a que las entidades de crédito no tenían un interés real en colaborar con las administraciones y que estaban adjudicando las viviendas a través de sus fundaciones.

Con base a toda la información recabada, y dada la imperiosa necesidad de incorporar un mayor número de viviendas para alquiler social al parque público de viviendas de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente Resolución a la Consejería de Fomento y Vivienda:

*“Sugerencia 1: Que se realicen las gestiones necesarias para poder firmar con la Sareb lo antes posible los contratos necesarios para formalizar la cesión de las restantes 120 viviendas de las que dicha entidad dispone en Andalucía y que urge destinar al alquiler social.*

*Sugerencia 2: Que se coordine con las administraciones locales andaluzas en cuyos municipios radiquen viviendas cedidas en virtud del Convenio de Colaboración con la Sareb valorando la conveniencia de la participación de aquellas en la gestión y administración de las mismas, a fin de lograr una mayor eficacia en la cesión y, en última instancia, de ofrecer una respuesta adecuada a los problemas habitacionales en todo el territorio andaluz, y en particular a aquellas zonas con mayor necesidad de vivienda.*

*Sugerencia 3: Que se realicen las actuaciones necesarias con los organismos competentes a fin de recabar información sobre las viviendas del Fondo Social de la Vivienda que han sido efectivamente destinadas al alquiler social en Andalucía y, en su caso, plantear medidas en su ámbito de competencias que permitan una mayor eficacia del citado Fondo.”*

El 26 de octubre de 2018 recibimos la respuesta de la Consejería, en la que se aceptaban las Sugerencias formuladas. Se comunicaba que, de las 400 viviendas inicialmente previstas, ya se habían cedido por la Sareb un total de 308 viviendas, 214 de las cuales se encontraban disponibles inicialmente y 94 ocupadas. Se reconocía, no obstante, la dificultad para encontrar viviendas apropiadas para el objetivo perseguido con la firma del convenio, por lo que estudiarían su posible modificación.

En consecuencia, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, instando a la Consejería a que el resto de actuaciones que aún quedasen por llevar a cabo hasta completar la cesión de las viviendas por parte de la Sareb y su efectiva adjudicación mediante alquiler social a familias con necesidad de vivienda de nuestra Comunidad Autónoma, se llevasen a cabo con la mayor diligencia posible y sin dilaciones indebidas.

### 1.15.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social, discapacidad y/o problemas de salud

En 2018 se han seguido recibiendo quejas de personas adjudicatarias legales residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, ya sean de titularidad autonómica o municipal, que acuden a nosotros solicitando **ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda** en la que residen, **debido a problemas de convivencia vecinal** causados por peleas o reyertas con el vecindario, bien por estar implicadas y sentirse amenazadas, bien manifestando su



deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos.

Asimismo, otras solicitudes atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de una vivienda adaptada a alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario, normalmente por la existencia de **barreras arquitectónicas** en el inmueble, por lo que las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas.

A fin de solventar estas cuestiones, tanto la Consejería de Fomento y Vivienda como el Ayuntamiento de Sevilla, a través de su empresa municipal de la vivienda (Emvisesa), han puesto en marcha **bolsas de viviendas para permutas** en sus respectivos parques públicos residenciales y protocolos para gestionar las mismas.

No obstante, ambos organismos han previsto como requisitos para autorizar las permutas, que los solicitantes estén al corriente de los recibos de alquiler y las cuotas de comunidad, siendo a menudo este el obstáculo que impide poder llevar a cabo los cambios de vivienda solicitados, además de otros impedimentos de índole jurídica, como no ser la persona solicitante la adjudicataria legal. Por esta razón, en muchas de estas quejas no se observa irregularidad alguna en la actuación de la Administración.

Sí nos consta que en casos de conflictividad vecinal grave, AVRA ha tratado de posibilitar el cambio o permuta solicitada. Por otra parte, ante la imposibilidad de atender la petición de cambio por no tener viviendas disponibles, se puede acudir al Protocolo de convivencia para las viviendas de Emvisesa cedidas en alquiler, aprobado por el Consejo de Administración de dicha empresa municipal el 21 de marzo de 2016. Según ha podido conocer esta Defensoría, esta iniciativa está resultando exitosa en un porcentaje alto de casos tratados.

Como muestra de la tramitación de quejas llevada a cabo en estos caso, podemos citar una solicitud de permuta a una vivienda más adecuada a las circunstancias familiares y otra solicitud por problemas de convivencia entre vecinos.

En la **queja 18/4783**, la interesada relataba que en 2013 AVRA les asignó una vivienda de una habitación en Los Bermejales de forma provisional, a la espera de que quedara disponible una vivienda de dos habitaciones, dado que su pareja y ella tenían un hijo de 12 años. En 2016, un vecino de su mismo bloque que disponía de una vivienda de dos habitaciones y se había quedado solo les ofreció intercambiar las viviendas. Así lo hicieron y el 6 de junio de 2018 presentaron una solicitud formal de autorización, sin haber tenido ninguna respuesta de AVRA.

En vista de lo anterior nos dirigimos a la citada Agencia, desde donde nos respondieron que la interesada fue autorizada por AVRA en 2013 a realizar el traslado de su unidad familiar a otra vivienda pública, atendiendo a circunstancias especiales y con carácter transitorio, dado que habían manifestado su deseo de regresar al municipio de procedencia. Sin embargo, durante la verificación realizada en mayo de 2017 en la citada promoción, se detectó que la reclamante había intercambiado la vivienda que tenía asignada con otro vecino del edificio sin la preceptiva autorización de la Agencia.

A finales de agosto de 2018 fue aprobado el Decreto 161/2018, de 28 de agosto, que modifica el Decreto 149/2006, de 25 de julio, del Reglamento de Vivienda Protegida de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el Reglamento regulador de los Registros Municipales de Viviendas Protegidas, aprobado por Decreto 1/2012 de 10 de enero. La norma, a partir de esa modificación, determina que «los traslados y permutas entre viviendas protegidas en arrendamiento titularidad del mismo promotor no se consideran adjudicaciones a realizar por el RMDV», lo que permitía a AVRA regularizar la situación en la que se encontraba la reclamante y la persona con la que permutó su vivienda. En base a ello, era intención de la Agencia regularizar lo antes posible la situación de estas dos viviendas y de las familias que las habitaban.

Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...



### 1.15.2.7 Otras Cuestiones en materia de vivienda

Además de las distintas materias ya expuestas, durante 2018 se han tramitado quejas referentes a otras cuestiones relativas a la vivienda.

Por ejemplo, se han concluido varias quejas de años precedentes de ciudadanos, vecinos de barrios en los que existían viviendas vacías que fueron ocupadas de forma irregular, algunas incluso sin terminar, desconociéndose la identidad de la persona titular, en las que se denunciaba las [situaciones de conflictividad social](#), delincuencia e insalubridad que generaban dichas ocupaciones ([queja 17/5604](#) y [queja 16/0923](#)).

En la [queja 17/5604](#), por ejemplo, pudimos comprobar que la intervención de la administración logró sosegar la zona donde se ubicaban las viviendas ocupadas. El interesado exponía que desde hacía más de dos años los vecinos de su calle en el municipio de Mijas (Málaga) venían sufriendo un acoso continuo por parte de los ocupantes de [17 pisos propiedad de una entidad bancaria que se encontraban en estado de abandono y relataba una serie de problemas derivados de estas ocupaciones](#).

Solicitado informe al Ayuntamiento de Mijas, se nos indicó que, según la Policía local, fueron varias las operaciones llevadas a cabo en el edificio por la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía. Asimismo, el equipo de gobierno, ante la situación del edificio ocupado, llevó a varias Juntas Locales de Seguridad esta problemática. Aún no siendo una competencia de la Policía local, este Cuerpo tenía una presencia permanente en la citada calle, contribuyendo así dentro de sus competencias a paliar los resultados de esta situación.

Sobre los problemas de sanidad, se procedió a la limpieza total del cuarto de contadores, del patio interior y del garaje por parte de los servicios de limpieza municipales, escoltados por la Policía local. De igual forma, se procedió al sellado por parte de los servicios operativos municipales de la puerta trasera del garaje del inmueble para evitar la entrada por la parte trasera del edificio.

Asimismo, indicaban que existía un padrón de moradores, trabajo hecho por la Policía Local y la Guardia Civil, mediante la identificación de las personas que circulaban y vivían en el edificio.

Dimos traslado de esta información al interesado para que alegase lo que estimase conveniente y puesto que nos participó que tanto Guardia Civil como Policía Local estaban realizando tareas de control en la zona, lo que había logrado sosiego, al menos temporal, para los residentes, consideramos que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

## 2. Servicio de Mediación

### 2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

#### 2.2.2 Análisis cualitativo

##### 2.2.2.2 En materia de educación

...

Ha sido muy interesante la gestión de la queja 17/5877, en la que el AMPA del [conservatorio de música](#) de un municipio sevillano nos trasladaba su enorme preocupación por la continuidad del servicio municipal, ante el posible cierre del mismo. Esta mediación resultó un proceso largo, con una alta complejidad técnica y de gestión de un conflicto multipartes, en el que se involucró no solo a la Administración local, sino también a la autonómica y a algunos agentes privados que coadyuvaron a la adopción final de un acuerdo.