

2.1.4.2.2. Personas vulnerables o en riesgo de exclusión

Como exponíamos en la introducción de este capítulo, determinadas circunstancias por si solas no son factores de vulnerabilidad extrema, si bien, producen desajustes que han de ser solucionados en un tiempo razonable.

Una persona se puede considerar vulnerable cuando aprecia un nivel de riesgo a través del cual puede perder sus bienes, propiedades o su sistema de sustento y el de su familia. Unas situaciones que pueden llegar a debilitar las redes sociales y que de no revertirse, formarían parte de ese número de personas que ya se encuentran en exclusión social.

Es en esta **función de prevención donde adquiere una especial importancia el papel de los recursos públicos**, garantes de un estado de nuestro estado de bienestar. Unas intervenciones que han de estar en consonancia con otros recursos que garanticen rentas suficientes para asumir las obligaciones familiares, recursos residenciales que faciliten el acceso a una vivienda digna o eviten la pérdida de la existente.

Pero no deja de ser menos importante que, servicios públicos como son los Centros de Valoración y Orientación (CVO) gestionen las solicitudes de valoración de grado de discapacidad conforme los plazos previstos en la Ley, dado que de lo contrario quienes pudieran ser beneficiarios de determinados derechos que la normativa en vigor les otorga, se ven privados de esta posibilidad durante años, llegando a tambalearse su situación.

2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda

Ya habíamos puesto de manifiesto con anterioridad la especial vulnerabilidad que tienen muchas personas que les lleva a situaciones límites, perdiendo sus viviendas, no encontrando respuesta en un parque residencial adecuado a sus necesidades socioeconómicas. Y la importancia que tiene en esos momentos que las prestaciones que garanticen la subsistencia de estas economías lleguen sin dilaciones y que se les pudiera ofrecer una vivienda protegida en alquiler adecuada a sus circunstancias familiares.

Unos recursos que, para evitar que se llegue a esa situación, han de ir acompañados de políticas de incentiación de la formación y la capacitación para el empleo de quienes se encuentran en edad laboral. De lo contrario estaríamos abonando políticas asistencialistas que no conducen más que a cronificar la pobreza y la exclusión.

2.1.4.2.2.1.1. Gestión del “Bono Alquiler Joven”

A través de las quejas gestionadas hemos podido constatar la escasa oferta de viviendas del parque residencial privado que responda a las economías de una clase trabajadora que reside de forma permanente en pueblos y ciudades de Andalucía. Una situación, que se agrava en ciudades del litoral y en aquellas con una gran demanda de vivienda turística.

Distintos informes avalan que esta situación viene provocada por un desfase entre el número de viviendas y la población residente, situando a ciudades como Sevilla o Cádiz en la peor posición, incidiendo esto en las dificultades para acceder a una vivienda de alquiler.

Por tanto es necesario que se desarrolle una política de construcción de vivienda social y protegida que palíe esta situación, lo que supone destinar más recursos públicos a esta actividad productiva, que además genera empleabilidad y protege a la clase trabajadora frente a los altibajos del mercado inmobiliario.

Un desarrollo que requiere que se ponga una especial atención a herramientas que contribuyan a dimensionar las necesidades de los municipios, como son los Planes de Vivienda y Suelo y los Registros Públicos de Demandantes de Vivienda Protegida, que tal y como hemos puesto de manifiesto con anterioridad han de responder al perfil socioeconómico de los demandantes para que cumplan con su verdadera función.

Esta medida, a medio plazo, requiere otras de impacto inmediato, como las subvenciones al alquiler para jóvenes.

Precisamente en ciudades como Sevilla o Cádiz es donde más dilaciones hay para resolver las solicitudes del denominado **Bono Joven**, así como del resto de ayudas destinadas a impedir que las personas pierdan su vivienda.

Una situación de la que ya dimos cuenta en el anterior informe anual y que ha sido incesante la entrada de escritos en este año, en los que nos ponían de manifiesto que tras casi dos años desde sus solicitudes de Bono Joven, seguían sin resolverse o sin abonarse los recibos del alquiler presentados.

Esto ha propiciado que en este año 2024 se dictara resolución en la queja de oficio 23/8477, cuyo objetivo era conocer las causas que provocaban las dilaciones en la tramitación de la convocatoria de Bono Joven de 2022 que tuvo 17.288 solicitudes en solo tres días. Tras analizar las distintas causas se recomendó a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda una serie de medidas encaminadas a **resolver la convocatoria** en el plazo recogido en la misma, con independencia de los órganos de gestión responsables de cada fase de tramitación, así como otras que permitieran **evitar situaciones de desigualdad entre la población destinataria**, revisando también los criterios para ofrecer a la población una mejor información y transparencia.

Unas recomendaciones que, según nos informan desde la Secretaría General de Vivienda se han tenido en cuenta, asumiendo que se debían de mejorar la tramitación de la convocatoria y resolver las solicitudes pendientes, considerando también algunas de las propuestas hechas por esta Defensoría.

Si bien seguimos observando que en determinadas provincias, como es el caso de Sevilla, siguen existiendo dilaciones que llegan a alcanzar más de dos años en resolverse. Concretamente en las quejas 23/6157 y 23/6623, que acogidas a la convocatoria de ayudas de 2022 han percibido las ayudas a finales del pasado ejercicio 2024, o como la queja 24/7345, donde nos exponían que el expediente se encontraba en la fase de pago, para su posterior fiscalización en Intervención, y que una vez fiscalizado se procederá al pago de la ayuda, que será efectivo en el ejercicio 2025.

Teniendo conocimiento de que hay delegaciones territoriales que no han agotado el crédito presupuestario de las distintas convocatorias de alquiler, preocupa a esta Defensoría que la carga de trabajo de estos centros incida en la tramitación de la subvenciones acogidas a la [Orden de enero 2025, por la que se convocan ayudas al alquiler a los jóvenes: Bono Alquiler Joven en Andalucía.](#)

Una convocatoria, con un crédito presupuestario para atender a la financiación de estas ayudas, que se estima llegará a un número menor de beneficiarios que la anterior Orden y que, de haberse incrementado el presupuesto por parte de la Comunidad Autónoma podría haberse beneficiado a un número mayor de solicitantes.

2.1.4.2.2.1.2. Las ayudas a la rehabilitación del parque residencial

La apuesta por la rehabilitación es una de las medidas necesarias para que afloren aquellas viviendas vacías que no pueden ser puestas en alquiler por el estado de conservación en el que se encuentran. Además contribuye a mejorar las condiciones de habitabilidad de las personas residentes, respondiendo a las necesidades de la población andaluza que no puede acometer las mejoras de sus viviendas con medios propios y que por lo tanto requiere de intervenciones públicas que impulsen estas actuaciones.

Entre las quejas recibidas las más frecuentes han sido las **dilaciones para resolver las subvenciones para la mejora de la eficiencia energética de viviendas**, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobada por la Orden de 9 de junio de 2022.

Son retrasos en los que, según nos trasladan algunas delegaciones territoriales, han incidido los problemas relacionados con el sistema de automatización implantado, *“que hasta el mes de enero no comenzaron a notificarse la comunicaciones de inicio de los expedientes, y hasta el mes de mayo no comenzaron a notificarse correctamente las primeras propuestas provisionales de resolución. Todo esto ha dado lugar a un retraso acumulado en la tramitación de los expedientes”*. Una demora de casi dos años para emitir muchas de las resoluciones definitivas.

Es el caso de la queja 24/0635 en la que manifestaba que le preocupa estas dilaciones, dado que al tratarse de Fondos Europeos, pueda expirar el plazo que tiene la Junta de Andalucía para su ejecución, sin haberle abonado la subvención aprobada provisionalmente.

También la queja 23/8311, que pone de manifiesto cómo estas situaciones afectan de forma desigual en el territorio andaluz. Así, la Delegación Territorial de Sevilla informaba que esas dilaciones se debían en parte al número de solicitudes recibidas, casi el 45% del total de las recibidas en Andalucía, debiendo tramitarse las mismas de forma telemática en su totalidad, *“mediante la ventanilla corporativa de la Junta de Andalucía VEAJA, que es el punto de encuentro entre solicitantes/interesados y la Administración”*.

Ante esa situación esta Delegación dice haber tomado *“todas las medidas oportunas tanto personales como materiales, dentro de nuestras posibilidades, para regularizar la situación y que estas incidencias afecten en lo más mínimo a las personas solicitantes de estas ayudas. Se han facilitado vías de comunicación directa de fácil acceso para atender al ciudadano (telefónica y a través de un correo electrónico creado al efecto: ecovivienda.dtse.cfatv@juntadeandalucia.es). Se ha colaborado en todo lo necesario de forma activa con los órganos responsables de la automatización, se ha trabajado en los expedientes de forma manual, dentro de lo admisible por el sistema informático, y se han dispuesto todos los medios personales disponibles”*.

Encontramos también **dificultades para poder gestionar las subvenciones del alquiler en determinados edificios de ámbitos declarados Área de Rehabilitación Integral**. Es el caso de lo ocurrido en la **barriada de la Asunción en Jerez (Cádiz)**, que al amparo de la Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió un convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

La ausencia de apoyo de las administraciones a las comunidades de propietarios solicitantes de subvenciones, desde el inicio de la actuación, ha propiciado que años después se quedaran parte de estos edificios sin rehabilitar, dado la sucesión de empresas que fueron pasando sin concluir las obras previstas en los proyectos.

Una problemática, que no solo no se ha solucionado en este año 2024, sino que algunas comunidades han tenido que acudir a los tribunales para dirimir las responsabilidades que corresponda, con la repercusión económica que esto conlleva en unas economías precarias (queja 23/5576).

2.1.4.2.2.1.3. Actuaciones de renovación urbana, una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de las personas residentes

En Andalucía siguen existiendo ámbitos urbanos que necesitan de intervenciones públicas para su renovación a través de nuevas edificaciones, urbanizaciones o reurbanizaciones. Suelen ser barrios de construcciones antiguas que han quedado obsoletas y en muchas ocasiones existen infraviviendas que impiden el disfrute del derecho de una vivienda digna y adecuada.

Los Fondos NextGenerationEU están siendo una oportunidad para que la Junta de Andalucía impulse los proyectos de renovación urbana que se quedaron inconclusos años anteriores, así como otros nuevos compromisos dirigidos a intervenir en la ciudad consolidada.

Es éste el caso del Cerro del Moro, un barrio de Cádiz construido en los años 50 en régimen de alquiler, pudiendo acceder a la misma tras el abono del precio de la vivienda. Viviendas de unos 45-50 metros cuadrados y calidades muy básicas, sin accesibilidad, que dificultaban su mantenimiento y que con el paso del tiempo se convirtieron en infraviviendas.

Transcurridos los años, en 1992 se abordó la remodelación del barrio a través de la sustitución de estas viviendas por otras con estándares adecuadas a la normativa en vigor. Una actuación que se planteó ejecutar en 7 fases. Las tres primeras se construyeron entre la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Cádiz, conforme al convenio suscrito, resultando 226 viviendas. Con posterioridad la Junta de Andalucía continuó con la actuación de las tres siguientes fases que abarcaban 174 viviendas que se entregaron en 2012.

Tras esta adjudicación, 12 años después, quedarían por ejecutar la séptima fase que albergaría a las últimas 67 familias.

La presión vecinal para que se retomaran las actuaciones llevaron a pedir la intervención de esta Defensoría que tras numerosas reuniones con vecinos/as y responsables públicos de ámbito local, provincial y autonómico propició que se comprometieran a buscar financiación y aprobar los instrumentos urbanísticos que permitieran ejecutar las últimas infraviviendas existentes demoliendo las actuales.

Así, mediante la [Orden de 26 de octubre de 2022, se acuerda la delimitación del Área Degradada «Cerro del Moro, fases 7.ª y 8.ª» en Cádiz](#). La declaración del barrio como Área de Regeneración Urbana y Accesibilidad (ARUA), previsto en el Plan Vive en Andalucía 2020-2030, tiene por objeto el fomento, la coordinación y el desarrollo de actuaciones integrales de rehabilitación, regeneración y renovación urbana, en ámbitos urbanos centrales o periféricos sujetos a procesos de segregación y graves problemas habitacionales que afectan a sectores de población en riesgo de exclusión social.

Una actuación financiada con cargo a la Línea 6 de los Fondos NextGenerationEU, que ha requerido con carácter previo, la suscripción, a propuesta de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de un Acuerdo de la Comisión Bilateral de Seguimiento del citado Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución del Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Confiada esta Defensoría en que el impulso para que se iniciaran las obras materializaba los compromisos de la administración con los vecinos/as de este barrio, tras la licitación de la 7ª fase, recibimos escrito de queja en el que se nos informaba de la disconformidad con la calificación de las viviendas, que al

estar al amparo del programa antes mencionado, las vinculaba al arrendamiento a un plazo de 50 años, pudiéndose ejercitar el derecho a compra a partir del 51.

Así, en la queja 24/5486, el representante de la plataforma de afectados por la remodelación de la 7ª fase del Cerro del Moro, exponía que las condiciones de la calificación no respondían a las promesas realizadas por la administración años anteriores, y dado que decían no les habían informado de estos cambios, pedían amparo a esta Defensoría para que la Junta de Andalucía financiara la actuación con las mismas condiciones que a los anteriores adjudicatarios, alquiler con opción a compra a diez años.

Manifestaban su derecho a la propiedad, dado que llevaban años pagando sus anteriores viviendas con mucho esfuerzo y sacrificio, esperando que las mismas pudieran servir a sus hijos cuando ellos fallecieran.

Ante las continuas movilizaciones y declaraciones en prensa, se abrió la actuación de oficio 24/5701 a los efectos de que la Agencia de Vivienda y Rehabilitación nos aportara datos que contribuyeran al esclarecimiento de lo trasladado. Todo ello con carácter previo a la reunión que esta plataforma había pedido con este Defensor.

Tras una dilatada espera, se recibió informe de la Secretaría General de Vivienda, en la que relataba parte de los términos solicitados, a través de los que se pudo constatar que dado que AVRA había adjudicado las obras no era posible el cambio de calificación. Entre otras cuestiones, exponían también que los/as destinatarios de las nuevas viviendas habían sido informados de forma individual de los términos de la actuación, así como de los diferentes hitos que se habían de culminar mientras tanto se construían las viviendas, principalmente la venta de las infraviviendas actuales a la Agencia, una condición indispensable para poder ser adjudicatarios de las nuevas viviendas.

Tras la reunión mantenida con representantes de los bloques a demoler, en la que nos trasladaban la falta de transparencia de la Junta de Andalucía en cuanto a la información aportada a estos vecinos, así como la nula empatía hacia sus representantes vecinales, se les transmitió que entendíamos el sentimiento de frustración que tenían por el cambio de calificación, comprometiéndonos con emitir un pronunciamiento tras ponderar la información de la que disponemos.

Ante situaciones similares a la relatada, en las que las remodelaciones de los barrios se realizan por fases, y por tanto son susceptibles de dilatarse en el tiempo, puede ser frecuente que las condiciones de calificación no coincidan de una fase a otra, dado las distintas fuentes de financiación a las que las administraciones pueden acogerse.

Unas actuaciones que, especialmente cuando los destinatarios son propietarios de las viviendas a demoler y tienen expectativas de ser adjudicatarios de otras de alquiler con opción a compra, se **requiere que la administración actuante se ponga en lugar de estas personas y entienda la inseguridad que les aporta pasar a ser inquilinos durante muchos años, 50 en este caso.**

Como sabemos, tener una vivienda en propiedad es la opción a la que todas las personas quisieran acceder y es un derecho que está muy arraigado en nuestra sociedad, siendo además un bien que aporta seguridad a las personas que disponen de pocas rentas y han llegado a adquirir sus viviendas a base de mucho esfuerzo.

Se hace necesario por tanto, partir de esta situación para procurar la mejor atención a las personas destinatarias, dejándoles el tiempo suficiente para madurar sus decisiones, siempre que éstas no interfieran en el interés general, y activar todos los mecanismos de información, tanto a nivel particular como colectivo, para transmitir los objetivos de las intervenciones.

Por tanto, en el caso que nos ocupa, comprendiendo la decepción de quienes se sienten diferenciados con respecto a los anteriores adjudicatarios, sobre todo en lo que respecta al tiempo que han de esperar para ser propietarios de las viviendas que se les adjudique, hemos de entender que la promoción de viviendas cumple con el objetivo de facilitar el acceso a una vivienda digna de los residentes de la 7ª fase del Cerro del Moro.

Si bien, también consideramos que la administración debiera de retomar los contactos con los/as representantes de esta plataforma para esclarecer todo aquello que sea requerido, al mismo tiempo que tras el análisis de cada unidad familiar, de la que ya disponen en la Agencia, se documenten y suscriban las condiciones de adjudicación, dado que la promoción debe estar terminada en 2026.

2.1.4.2.2. Las dilaciones en las valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad

La [Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía](#), obedece a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones", ratificada en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, mediante Resolución de los titulares de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de la Junta de Andalucía.

Como venimos poniendo de manifiesto estos últimos años, **son muy numerosas las quejas que se reciben en las que nos informan de las dilaciones para obtener una cita para la valoración/revisión del grado de discapacidad en el Centro de Valoración y Orientación de referencia, así como para emitirse las resoluciones, poniendo a las personas en una delicada situación de vulnerabilidad.** Unos meses de espera que aumentan aún más cuando estando disconformes con las resoluciones se recurre la misma.

También hemos venido dando cuenta de las actuaciones de oficio que se han tramitado relacionadas con esta situación, así como las comparecencias de esta Defensoría donde se trasladaba al Parlamento el perjuicio que estas dilaciones generan a quienes necesitan este pronunciamiento de la Administración para invocar cualquiera de los derechos antes mencionados.

Así, en la queja 21/7559 por la Dirección General de Discapacidad, perteneciente a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, nos informaban del intenso esfuerzo que se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como a través de la actualización de la desfasada Relación de los Puestos de Trabajo, a la luz de sus actuales funciones reglamentarias, solicitando el apoyo de esta Institución en la consecución de una pretensión infructuosa, interesando que la hiciéramos valer ante las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.

Teniendo conocimiento a través de las quejas recibidas, que **estas dilaciones incidían de forma desigual en las 8 provincias andaluzas**, se abrieron sendas quejas de oficio dirigidas a las delegaciones territoriales para conocer los problemas que impiden a los órganos directivos cumplir con lo establecido en la normativa en vigor. Concretamente, se dirigió [queja de oficio 23/5513](#) a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, [23/5564](#) a la de Málaga, [23/5765](#) a la de Almería, [23/5766](#) a la de Córdoba, [23/5767](#) a la de Cádiz, [23/5768](#) a la de Huelva, [23/5769](#) a la de Granada y [23/5770](#) a la de Jaén.

Así, se solicitaba información, entre otras cuestiones, respecto a la dotación de personal de los últimos ejercicios presupuestarios, la ratio que correspondería a cada provincia, y si habían arbitrado algún procedimiento para priorizar los expedientes conforme a la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre Procedimientos de Valoración y Utilización de Trámites en los Centros de Valoración y Orientación](#).