



Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

ATENCIÓN CERCANA Y PERSONALIZADA A LOS DEMANDANTES Y USUARIOS DE VIVIENDA

EJE 7. ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO VASCO DE VIVIENDA – ETXEBIDE

7.1 OBJETIVOS GENERALES

- ❑ Proporcionar la información oportuna y la atención adecuada a las personas que realizan algún tipo de consulta o gestión relacionada con la vivienda en un contexto de cierta dificultad de la persona usuaria para comprender la oferta de las Administraciones Públicas en materia de vivienda protegida.
- ❑ Mejorar los procedimientos de información y comunicación con los demandantes de vivienda protegida ya inscritos en el Servicio Vasco de Vivienda – Etxebide.
- ❑ Reforzar el servicio a los ayuntamientos en materia de gestión de demanda y adjudicación.

7.2 LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Personalizar la atención a los demandantes de vivienda protegida en el proceso de inscripción

- ❑ Las personas que desean inscribirse como demandantes de vivienda protegida a menudo desconocen elementos básicos sobre las condiciones de uso y disfrute de las viviendas protegidas, tanto en lo relativo a los derechos como en lo que concierne a las obligaciones. Este desconocimiento afecta muy particularmente a las viviendas en alquiler protegido, tanto en nuevas promociones como en el Programa Bizigune, en las que además de ciertos requisitos de acceso, existen otra serie de condiciones de uso y disfrute que hay que cumplir anualmente (límite de ingresos máximo, actualización de los niveles de renta según nivel de ingresos, etc.).
- ❑ Se trata de una cuestión que adquiere todavía mayor trascendencia al considerar la diversificación de tipologías de vivienda protegida que se va a producir durante el Plan Director de Vivienda 2006-2009, ya que inicialmente el demandante se encontrará con un abanico más amplio de posibilidades en los que podrá apuntarse y ante nuevas figuras sobre las que apenas tiene información de lo que representan.



Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

- Por ello, se prevé complementar el actual proceso de inscripción con un sistema de atención personalizada que permita garantizar que los solicitantes disponen de toda la información necesaria en el proceso de inscripción, sobre todo, en aquellos casos en los que el demandante muestra interés por las viviendas en alquiler y/o por viviendas usadas (viviendas tanteadas, viviendas del Programa Bizigune, etc.).
- Este nuevo modelo de inscripción va a requerir un importante aumento de los recursos destinados a esta labor. No obstante, también se espera que la mejora del proceso de inscripción permita reducir el número de renunciados de adjudicatarios, que actualmente supone un importante obstáculo en el adecuado funcionamiento del sistema de casamiento de demanda y oferta de vivienda protegida, y que también supone el consumo de un gran volumen de recursos públicos. Asimismo, se estudiará el papel que otros agentes pueden desempeñar en el proceso de inscripción de los demandantes de vivienda protegida.

Ampliar los servicios de atención a la ciudadanía integrando también consultas relacionadas con la vivienda libre

- El Gobierno Vasco ha asumido algunas de las competencias de las extintas Cámaras de la Propiedad Urbana, con lo se han de definir los servicios que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales debe prestar para el adecuado desarrollo de sus nuevas funciones (servicios de mediación y conciliación, regulación de fianzas y visados de arrendamiento, etc.).
- En la medida en que algunas de estas funciones pueden tener cercanía a las actividades que desarrolla la Dirección de Consumo del Departamento de Industria, Comercio y Turismo y las organizaciones de consumidores, se arbitrarán las medidas que garanticen la adecuada coordinación en estas cuestiones.
- En cuanto a la cobertura normativa, la futura ley de vivienda incorporará algunos elementos referidos a la necesaria información y garantías que debe tener el usuario de viviendas, sea comprador o inquilino, y regulará el papel de los diversos agentes intervinientes en el mercado inmobiliario.

Mejorar el acceso de los Ayuntamientos y de la ciudadanía a la información del registro de Etxebide

- Coherentemente con lo establecido en el EJE 3 en cuanto a la definición de los Ayuntamientos como aliados estratégicos del Gobierno Vasco, parece conveniente incrementar el nivel de integración de los Ayuntamientos en la gestión de los registros de Etxebide en sus diferentes apartados (consulta de la información, obtención de listados de demandantes, etc.). El uso de las nuevas tec-



Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

nologías (Internet, Extranet, WAN, etc.), puede suponer una oportunidad en este sentido.

- Además de obtener mejoras de tipo operativo en los procedimientos para compartir esta información, a través de esta iniciativa se pretende conseguir un mayor grado de participación de los Ayuntamientos en las políticas públicas de vivienda del Gobierno Vasco, al tiempo que se consolida el registro de Etxebide como el listado de referencia de demandantes de vivienda protegida de la CAPV
- Por otra parte, también parece interesante ampliar la información que las personas inscritas disponen sobre su expediente para que en cualquier momento pueda acceder al detalle de su solicitud (tipologías de vivienda a las que opta, áreas funcionales, etc.). A estos efectos, se potenciará la página web de Etxebide como principal instrumento de comunicación con la ciudadanía.

Estudiar la posible revisión del modelo organizativo y de gestión del Servicio Vasco de Vivienda – Etxebide

- El Servicio Vasco de Vivienda – Etxebide supone uno de los pilares sobre los que se fundamenta la actuación del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales. La labor de Etxebide ha desempeñado un papel básico en los avances registrados en las políticas públicas de vivienda de la CAPV, y además los usuarios valoran de forma positiva este Servicio.
- No obstante, las actuales circunstancias parecen aconsejar un análisis sobre el actual modelo de gestión de Etxebide. Por una parte, hay que señalar que Etxebide mantiene unos niveles de actividad muy elevados en sus distintas funciones (atención de consultas, gestión de expedientes, procedimientos de adjudicación, verificación del cumplimiento de requisitos de vivienda protegida, suministro de información a terceros, etc.), con unos medios humanos y materiales ni adecuados ni suficientes.
- Por otra parte, hay que considerar que este Plan Director incorpora nuevos retos en la gestión de Etxebide (el registro de demandantes para nuevas tipologías de vivienda protegida, la asunción de las competencias de la Cámara de la Propiedad, etc.), al tiempo que se contemplan cambios para mejorar sus métodos y procedimientos de actuación (personalización de la atención, agilización de procedimientos, más colaboración con los Ayuntamientos, etc.).
- De tal forma, ante la entidad de estos cambios, parece oportuno estudiar la revisión del modelo de gestión de Etxebide (y también de las Delegaciones de Vivienda), su estructura organizativa e incluso los recursos humanos y materiales con los que cuenta, planteando en su caso un modelo alternativo que permita un desempeño más eficiente de las tareas.



Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

Flexibilizar el sistema de adjudicación de vivienda protegida y revisar el modelo de cupos

- El Plan Director 2006-2009 contempla una diversificación de las tipologías de vivienda protegida con el propósito de mejorar el ajuste con las diferentes circunstancias de necesidad de los demandantes. Igualmente, también se plantea una mayor flexibilidad normativa para posibilitar nuevos diseños en la vivienda protegida, más adecuados a las circunstancias de cada entorno.
- En esta misma línea de actuación, se propone el diseño de un sistema de adjudicación más flexible que permita adaptar el procedimiento de adjudicación a las circunstancias específicas de cada una de las promociones (según el régimen de acceso a la vivienda, la tipología de las viviendas, etc.), de modo que en cada caso se pueda emplear un procedimiento más ajustado a las características de los demandantes de los distintos tipos de promociones.
- En relación con lo anterior, también se plantea la necesidad de revisar el actual modelo de cupos, de forma que se creen otros cupos nuevos (quizás sólo para determinadas promociones), y/o que se complemente el sistema de sorteo por cupos con la aplicación de un baremo previo (según tamaño de unidad convivencial, por ejemplo). En definitiva, con estos cambios se pretende prestar mayor atención a determinadas características personales y familiares que inciden en el grado de necesidad de vivienda y en el tipo de vivienda necesitada.

Establecer procedimientos más ágiles para la adjudicación de vivienda protegida en alquiler

- Se observa la necesidad de adoptar nuevos procedimientos que permitan reducir el plazo entre el sorteo de las promociones y la entrega efectiva de las viviendas, de forma que el adjudicatario pueda acceder a la vivienda en un periodo de tiempo más breve. Se trata de un aspecto que afecta especialmente a las promociones de vivienda en alquiler protegido, en las que el periodo de disfrute suele ser más reducido y en las que, por lo tanto, tiene una mayor incidencia el tiempo de espera.
- En esta misma línea, se plantea la necesidad de implantar un procedimiento más ágil para gestionar las renunciaciones de las personas que hayan sido adjudicatarias de una vivienda (casuística que afecta sobre todo a las promociones de vivienda protegida en alquiler), ya que estos procedimientos adicionales provocan un alargamiento poco deseable de los plazos. A este respecto, se prevé que las medidas señaladas en relación con la personalización de la atención en el proceso de inscripción, puedan contribuir a captar mejor la demanda y disminuir el número de renunciaciones, de forma que se reduzcan los plazos de espera.



Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales

- Adicionalmente, para desincentivar la inscripción programas protegidos en los que los demandantes realmente no están interesados y atender así más rápidamente las demandas ciertas, se prevé una modificación de los efectos de las renunciaciones a las adjudicaciones realizadas por Etxebide. Actualmente la primera renuncia no produce ningún efecto, mientras que la segunda produce la baja automática en Etxebide y la imposibilidad de inscripción en dos años. El nuevo sistema contemplará que la primera renuncia suponga la baja en el programa en el que se haya producido la renuncia (VPO en derecho de superficie, Vivienda Social en Alquiler, Bizigune, etc.), manteniendo los efectos de la segunda renuncia en los mismos términos.