



DEPARTAMENTO DE VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO, MOVILIDAD Y VIVIENDA

ORDEN VMV/528/2021, de 10 de mayo, por la que se aprueba el programa para la implantación de oficinas públicas de vivienda.

El artículo 47 de la Constitución española declara que “todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho...”.

El artículo 71.10.^a del Estatuto de Autonomía de Aragón, incluye la vivienda entre las competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma, señalando que comprende la planificación, la ordenación, la gestión, el fomento, la inspección y el control de la vivienda de acuerdo con las necesidades sociales de equilibrio territorial y de sostenibilidad; las normas técnicas, la inspección y el control sobre la calidad de la construcción; las normas sobre la habitabilidad de las viviendas, la innovación tecnológica aplicable a las viviendas y la normativa sobre conservación y mantenimiento de las viviendas y su aplicación.

El artículo 27 del Estatuto de Autonomía de Aragón establece que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón promoverán de forma efectiva, el ejercicio del derecho a una vivienda digna, facilitando el acceso a ésta en régimen de propiedad o alquiler, mediante la utilización racional del suelo y la promoción de vivienda pública y protegida, prestando especial atención a los jóvenes y colectivos más necesitados.

Por lo tanto, es la Comunidad Autónoma de Aragón la que tiene la competencia exclusiva en materia de vivienda y ha de prestar los servicios precisos para que el derecho a la vivienda sea una realidad efectiva.

Ahora bien, la competencia en materia de vivienda se solapa con otras competencias que son propias, por un lado, del Estado, y, por otro, de las entidades locales. Por lo que respecta al Estado, encontramos las competencias en materia de legislación mercantil, civil, las bases de las obligaciones contractuales, las bases en materia de ordenación del crédito, así como sobre planificación económica general.

En cuanto a las entidades locales, existe un escalonamiento de niveles, que incluye diputaciones provinciales, comarcas, municipios y entidades locales menores, cada una con sus propias competencias. La legislación sobre régimen local atribuye competencias que inciden sobre la vivienda, tales como la planificación urbanística, la promoción de viviendas, la disciplina urbanística, en la que debe incluirse el deber de conservación, o la prestación de servicios sociales a determinados colectivos, que también son objeto de especial atención en lo que se refiere a la vivienda por parte de la administración autonómica, como ya se ha citado.

El deber de colaboración entre todos los poderes públicos, y la obligación de prestar servicios de calidad a los ciudadanos, requieren que todo este conjunto competencial se decante en una información organizada y clara, que sea entendible por todos los ciudadanos, y que evite que sea el ciudadano el que tenga que acudir a las diferentes administraciones públicas para acceder a la información relativa al derecho a la vivienda.

Con esta finalidad, se aprueba el programa de implantación de Oficinas Públicas de Vivienda, por parte de la comunidad autónoma, al residir en ella la competencia exclusiva en materia de vivienda. El Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, que tiene encomendadas estas funciones, quiere promover la cooperación entre los diferentes niveles de los poderes públicos con el objetivo de que el ciudadano tenga un único foco de referencia, al que pueda acudir para informarse y ser asesorado sobre las diferentes alternativas a las que pueda acogerse para hacer efectivo su derecho a la vivienda, en sus tres aspectos fundamentales: el acceso, la seguridad de la tenencia y las condiciones materiales de la vivienda.

Este programa se incluye dentro de los principios de actuación previstos en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo artículo 3 obliga a la administración pública autonómica a facilitar, por los diferentes canales disponibles, toda la información relativa a las funciones y prestaciones públicas.

Por todo lo cual, y de acuerdo con el Decreto 34/2020, de 25 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, resuelvo:

Primero.— Aprobar el Programa para la implantación de las Oficinas Públicas de Vivienda en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, que se recoge como anexo a esta Orden.

Segundo.— Este programa tiene carácter instrumental y organizativo para los diferentes centros directivos del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda. Por



tanto, resulta improcedente someterlo a un proceso de deliberación participativa. No obstante, será publicado en el "Boletín Oficial de Aragón", para general conocimiento.

Tercero.— Esta Orden pone fin a la vía administrativa, por lo que, de acuerdo con el artículo 54.1.c) del texto refundido de la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1.a) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. Asimismo, se podrá interponer, con carácter previo, recurso potestativo de reposición en la vía administrativa, dirigido al consejero de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente a la publicación. Todo ello sin perjuicio de cualquier otro recurso que proceda en Derecho.

Zaragoza, 10 de mayo de 2021.

**El Consejero de Vertebración del Territorio,
Movilidad y Vivienda,
JOSÉ LUIS SORO DOMINGO**

**ANEXO
PROGRAMA PARA LA IMPLANTACIÓN DE OFICINAS DE VIVIENDA**

1. Objeto.

1. El programa de implantación de Oficinas Públicas de Vivienda tiene como finalidad crear dependencias administrativas especializadas en materia de vivienda, que puedan orientar y asesorar a los ciudadanos en los distintos ámbitos que comprenden las medidas que las diferentes administraciones públicas adoptan en materia de vivienda.
2. El programa comprende tanto la creación como la implantación de las oficinas en aquellos municipios de Aragón que no cuenten ya con una unidad de estas características creada por alguna de las entidades locales de Aragón. En aquellos casos en que suceda que ya exista una oficina creada, el programa lo que hará será complementar los servicios que se prestan en esa oficina, para que en todas estas dependencias que se vayan implantando en territorio aragonés, sean homogéneos e iguales para los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia o empadronamiento.

2. Criterios funcionales para la creación e implantación de las oficinas.

1. La administración pública estatal y la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se coordinan, en materia de vivienda, principalmente, mediante los instrumentos de cooperación que establecen los planes de vivienda. Estos planes estatales se articulan mediante la suscripción de convenios entre ambas administraciones. Como la competencia en materia de vivienda es autonómica, la ejecución de estos planes de vivienda corresponde a la comunidad autónoma, dentro del marco financiero que diseñan los planes estatales.

Sin embargo, existen otras competencias propias del Estado que inciden en la vivienda, tales como la normativa civil, en especial la relativa a los arrendamientos urbanos, la dedicada a la regulación de los sistemas de financiación para el acceso a la vivienda, la de carácter procesal, o la de protección de consumidores (a nivel de bases) que se encuentran entre las más relevantes, sin agotar la enumeración competencial que puede solaparse parcialmente con la atribución en materia de vivienda.

Las oficinas públicas de vivienda deberán prestar servicios de apoyo en ese conjunto de materias.

2. El segundo nivel de cooperación debe de producirse entre la administración autonómica y la de las entidades locales. En el caso de estas últimas, se adoptan medidas de carácter urbanístico que afectan al derecho a la vivienda, tales como los deberes de conservación de los inmuebles o de rehabilitación. También, a tales efectos, conceden subvenciones. Asimismo, pueden actuar como promotores de viviendas.



A diferencia de lo expuesto en el punto 1, en el que sólo entran en el sistema de cooperación dos administraciones públicas de base territorial, y que ya cuentan con un sistema parcialmente articulado de cooperación (en los planes de vivienda), en este otro nivel existen múltiples escalones de entes locales (provincias, comarcas, municipios, entidades locales menores) y también una gran cantidad de administraciones locales, extendidas por todo el territorio.

Esto ofrece una ventaja y una desventaja. La ventaja consiste en que las administraciones locales están distribuidas por todo el territorio, encontrándose más próximas a los ciudadanos y es posible aprovechar sus dependencias para la implantación de las oficinas. La desventaja es que actúan en varios niveles, a lo que se suma su elevado número.

Por este motivo, el instrumento más apropiado para la cooperación en la implantación de las oficinas públicas de vivienda es el convenio, sin excluir otros posibles, más institucionales y permanentes, en el futuro.

3. Por tanto, el objetivo es implantar oficinas públicas de vivienda que presten servicios de apoyo, orientación y asesoramiento, a los ciudadanos, relativos a todas aquellas funciones que, en materia de vivienda, tengan atribuidos los tres niveles territoriales de administraciones públicas (estatal, autonómico y local), y que eviten confusiones y solapamientos.
4. Sin ánimo exhaustivo, estos servicios de apoyo, orientación y asesoramiento, serán:
 - a) Prestar información y asesoramiento general a los ciudadanos en materia de contratos de compraventa y alquiler de vivienda libre.
 - b) En relación con el acceso y transmisión de vivienda protegida:
 - Informar al ciudadano acerca de los requisitos de acceso a una vivienda protegida en Aragón y del régimen legal de las mismas.
 - Analizar la situación concreta del solicitante para constatar el cumplimiento de los requisitos.
 - Ofrecer asesoramiento acerca de los contratos de compraventa y alquiler de vivienda protegida.
 - Colaborar con los ciudadanos en la presentación de la documentación necesaria para la compra o el alquiler de vivienda protegida.
 - c) Bolsa de Vivienda de Alquiler Social y Alquiler Asequible:
 - Informar a los ciudadanos acerca de la existencia de la Bolsas de Viviendas de Alquiler Social y Alquiler Asequible.
 - Informar de los requisitos de acceso y de la documentación necesaria para adjuntar a su solicitud.
 - Revisar la documentación aportada por los interesados junto a su solicitud, comprobando que está correcta y completa, previo análisis de su situación personal por los servicios sociales correspondientes.
 - Orientar y guiar al ciudadano en la presentación telemática o presencial de su solicitud.
 - d) Asesoramiento y asistencia integral en materia de mediación hipotecaria, de alquiler y de consumo energético:
 - Ofrecer información y asesoramiento a los ciudadanos que se encuentren en la situación previa a la contratación de una hipoteca.
 - Prestar asesoramiento a las personas que, por pérdida de empleo o falta de recursos económicos, no puedan hacer frente al pago de la hipoteca de su vivienda habitual, informándoles sobre las mejores condiciones para poder negociar o liquidar las deudas contraídas con las entidades financieras, así como intermediar con éstas en sus reclamaciones de pago.
 - Gestionar en la medida de lo posible, el realojo para las personas o familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de ejecución hipotecaria o por morosidad en el pago del alquiler, por causas objetivas y justificadas, que los pudiera situar en grave riesgo de exclusión social.
 - La mediación y asesoramiento en deudas vinculadas al consumo energético.
 - Ofrecer información y asesorar a los ciudadanos, con carácter previo a la firma de un contrato de arrendamiento y acerca de las consecuencias jurídicas que se derivan de dicha firma.
 - e) Asesoramiento y asistencia integral en materia de ayudas para el pago de la renta del alquiler y de ayudas para la rehabilitación de viviendas:
 - Informar a los ciudadanos acerca de las ayudas ofrecidas por las distintas Administraciones para el pago del alquiler y la rehabilitación de viviendas.



- Orientar a los interesados acerca de los requisitos para la obtención de las ayudas y analizar su situación personal, en coordinación con los servicios sociales, para comprobar el cumplimiento de los mismos.
 - Comprobar que la documentación que se adjunta a la solicitud está completa.
 - Asistir al ciudadano para cumplimentar y presentar la solicitud de ayudas, de forma presencial o telemática, realizando un seguimiento de los datos y trámites necesarios para la correcta gestión de sus peticiones.
- f) Detección de desahucios:
- Coordinación con el Sistema de Servicios Sociales (servicios sociales, generales y específicos, y entidades del Tercer Sector) con el objetivo de detectar posibles situaciones de riesgo, o que requieran intervención previa en materia de mediación, para evitar posibles desahucios.
 - Información, orientación y asesoramiento, a personas desahuciadas, o con un desahucio ya previsto, con la finalidad de dirigirlos hacia los recursos públicos que les ofrezcan una solución, bien mediante una vivienda de carácter social, bien mediante la asignación de una subvención o prestación económica que les permita abonar una renta de alquiler.
 - Información, orientación y asesoramiento, a personas que se queden sin vivienda por terminación de su contrato de alquiler y no tengan una alternativa viable para encontrar otra a corto plazo.
- g) Ocupación ilegal de viviendas:
- Información y asesoramiento jurídico y social a propietarios e inquilinos, personas físicas, que se hayan visto privados de la posesión mediata o inmediata de su vivienda por terceras personas u organizaciones de cualquier índole, sin título para ello.
5. Las oficinas prestarán sus servicios a cualquier ciudadano, con independencia de su lugar de residencia o empadronamiento, con el objetivo de que la red de oficinas que se vaya creando funcione con el mismo criterio operativo.
3. Criterios territoriales para la creación e implantación de las oficinas.
1. El objetivo final de este programa es la implantación de oficinas públicas de vivienda en aquellas localidades en que puedan prestar mejor sus funciones y alcancen a la totalidad de la población.
 2. En una primera fase, se buscará la implantación de oficinas en las capitales de provincia, por ser los lugares más poblados y que suponen localidades de referencia en el territorio.
 3. En estas oficinas se recogerá información sobre la procedencia geográfica y localidad del domicilio de los ciudadanos que se dirigen a ellas, así como la tipología de asuntos sobre los que se realizan las consultas. Esta información se tratará de forma estandarizada con la finalidad de identificar cuáles son los puntos óptimos para poder implantar otras oficinas de vivienda.
 4. Se tendrá en cuenta a estos efectos el objetivo 2 "Acceso a un alojamiento asequible y adecuado", así como la estratificación y análisis de localidades, contenidos en el Decreto 202/2014, de 2 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Estrategia de Ordenación Territorial de Aragón.
4. Instrumentos para la implantación de las oficinas públicas de vivienda. Cooperación entre las Administraciones Públicas.
1. Como se ha explicado anteriormente, la colaboración entre el nivel estatal y el nivel autonómico se produce, con carácter general, en el marco del Plan de Vivienda. En estos casos, la comunidad autónoma tiene las competencias ejecutivas para aplicar las disposiciones aprobadas por el Estado relativas a dichos planes de vivienda. En cuanto a otro tipo de regulaciones al margen del Plan de Vivienda, las oficinas públicas de vivienda, deberán contar bien con personal especializado para ayudar y asesorar a los ciudadanos, bien con colaboraciones externas (colegios profesionales, entidades del Tercer Sector o contratos públicos).
 2. La articulación entre el nivel autonómico y el local, se podrá producir mediante los sistemas instrumentales recogidos en la legislación aprobada. Preferentemente se utilizará la figura de los convenios de colaboración. En los convenios de colaboración que se suscriban, se definirán las funciones concretas de cada oficina de vivienda, para lo que se procurará la adaptación del contenido funcional previsto en el



punto 2 de este programa, que podrá ser ampliado a otras funciones en el caso de que se considere necesario.

En el supuesto de que estos instrumentos de cooperación no se lleguen a materializar, la administración autonómica adoptará las medidas oportunas para que los ciudadanos tengan acceso a los servicios públicos de las oficinas de vivienda, bien mediante la utilización de recursos propios, bien mediante la celebración de convenios directamente con colegios profesionales o entidades del Tercer Sector, bien mediante la utilización de contratos administrativos. En estos casos, se valorará si existen ya servicios prestados por otras administraciones públicas, en el nivel territorial que debe ser atendido por la oficina de vivienda, y si tales servicios cubren el conjunto de prestaciones señaladas en este programa.