



Ayuntamiento de Málaga  
Instituto Municipal de la Vivienda

# Memoria de Gestión 2009



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
MALAGA**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA.**

**Marzo de 2010**



## **MEMORIA DE GESTIÓN DE IMV EN EL EJERCICIO 2009**

### **SUMARIO**

#### **1.- ANTECEDENTES Y OBJETIVOS GENERALES.**

#### **2.- DE LA PRODUCCIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS.**

- 2.1.- ENTREGA DE VIVIENDAS
- 2.2.- OBRAS EN EJECUCIÓN
- 2.3.- VIVIENDAS PROYECTADAS Y EN TRAMITACIÓN
- 2.4.- VIVIENDAS EN SUELOS PENDIENTE DE PLANEAMIENTO
- 2.5.- GESTIÓN DE OTROS BIENES

#### **3.- DE LA GESTIÓN DEL PARQUE INMOBILIARIO EN ALQUILER.**

- 3.1.- ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE
- 3.2.- RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD
- 3.3.- INSPECCIÓN Y DISCIPLINA
- 3.4.- MANTENIMIENTO

#### **4.- DE LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS SINGULARES.**

- 4.1.- ACTUACIONES DIRECTAS
- 4.2.- ACTUACIÓN EN PALMA-PALMILLA
- 4.3.- SUBVENCIONES CONCEDIDAS
- 4.4.- ORDENANZA DE REHABILITACIÓN Y CONVOCATORIA 2009

#### **5.- DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.**

#### **6.- DE RÉGIMEN INTERIOR.**

- 6.1.- OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- 6.2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 6.3.- PÁGINA WEB
- 6.4.- FERIAS, JORNADAS Y PUBLICACIONES

#### **7.- REGISTRO MUNICIPAL DE DEMANDANTES.**



## 1.- ANTECEDENTES Y OBJETIVOS GENERALES.

El ejercicio 2009 es el segundo año del mandato vigente de la actual corporación municipal que se constituyera en junio de 2007.

En este año 2009, difícil para la economía nacional, autonómica y especialmente dramática para Málaga, con un 27,35 % de tasa de paro (último trimestre 2009), este Instituto Municipal de la Vivienda ha procurado mantener su actividad productiva y económica, con miras a dar satisfacción, en la medida de lo posible, con austeridad, la demanda de vivienda en Málaga. A la vez que seguir siendo un motor económico más de la economía malagueña, produciendo empleo en un sector tan devastado y azotado por el paro como el de la construcción.

Si bien trabajando en los habituales niveles de austeridad que, como administración pública, nos proponemos, el ejercicio 2009 ha sido uno de los más notables de la historia de este Organismo, tanto en las gestiones realizadas como en los niveles de ejecución del presupuesto.

De la actividad fundamental del Instituto Municipal de la Vivienda, producción de vivienda pública, administración de un parque de alquiler de 4.000 viviendas y la rehabilitación de edificios, queremos en esta memoria de gestión exponer los objetivos obtenidos en este año pasado y que pasamos a analizar.

Esta consecución de objetivos, nos ha llegado a alcanzar más del 50% de lo previsto en el programa electoral del actual equipo de gobierno, estando a la mitad del mandato electoral.

Recordemos el programa electoral 2007-2011:

*“Los objetivos básicos fijados para la próxima legislatura en materia de vivienda son los siguientes:*

*– Terminar las 3.928 viviendas sobre las que se está trabajando en la actualidad.*

*– Ofertar, a partir de 2008, 2.800 viviendas nuevas, tanto en venta como en alquiler, a aquellos ciudadanos no agraciados en las anteriores convocatorias.*

*– Destinar un mayor porcentaje de los suelos procedentes de los convenios urbanísticos y de la ejecución del Planeamiento a la construcción de viviendas protegidas, tanto en régimen de venta como de alquiler.*

*– Potenciar el régimen de alquiler como solución al problema de vivienda de los jóvenes.*



- Adquisición de edificios para su rehabilitación y posterior adjudicación de las viviendas en régimen de protección pública.

- Implantación de medidas que coadyuven a la puesta en el mercado en régimen de alquiler de las viviendas que en estos momentos están deshabitadas.

- Solicitar de las Administraciones Autonómica y Central mayores competencias en materia de vivienda a los Ayuntamientos, dada su proximidad al ciudadano, que le permite conocer sus problemas y sus necesidades.

- Proyecto del Plan de Viviendas Intergeneracional. Se trata de un régimen de viviendas en alquiler donde se prime con alguna medida, el grado de prestación del servicio que se realice por el joven, al inquilino de mayor edad.

- Ejecución de promociones en alquiler para mayores de 65 años, que tienen una problemática especial y que no pueden acceder con normalidad a las promociones que ofertamos. Asimismo para personas afectadas por violencia de género.

- Nuevo sistema de gestión y administración del parque inmobiliario municipal con el fin de atender a las Comunidades creadas en las promociones en alquiler.

- Incrementar el sistema de ayuda a la urbanización de suelo dedicado a la construcción de viviendas protegidas, solicitándolo de la administración autonómica.

- Seguir con la política de Rehabilitación del Centro Histórico en las distintas líneas actuales.

- Facilitar e incentivar las ayudas que tan buen resultado han tenido para toda la ciudad:

- o Línea de Rehabilitación Especial de edificios singulares.
- o Línea de Rehabilitación Parcial de edificios.
- o Línea de Rehabilitación Integral de edificios.
- o Línea para mejora de locales comerciales.
- o Línea de actuación en Barriadas."

Por otro lado, a nivel de Órgano Administrativo Autónomo, debemos destacar que se han celebrado:

- 17 sesiones del Consejo Rector
- 10 sesiones Ordinarias
- 7 Extraordinarias



Abordándose 366 asuntos o puntos del Orden del Día, debatidos y aprobados por el Órgano de Gobierno de este IMV.

Por parte de la Dirección del IMV, Sr. Concejal y Sr. Director Gerente, se han recibido más de 500 visitas de atención a ciudadanos, colectivos y asociaciones.

Igualmente este año 2009 se ha iniciado la redacción de los nuevos Estatutos de este Organismo, para adaptarlo a la legislación de modernización de grandes ciudades, con el objetivo de conseguir una mayor descentralización y agilización y dinamismo de los procedimientos administrativos, a la vez que la modernización del Instituto.





## 2.- DE LA PRODUCCIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS.

La producción, promoción y construcción de viviendas, es una de las principales actividades objeto de este Órgano Autónomo.

Durante el 2009 destacamos:

### 2.1.- ENTREGA DE VIVIENDAS.

Durante 2009 se han entregado a los ciudadanos malagueños:

Régimen	Número de viviendas	Promoción
Alquiler VIS	51	Gota de Leche
Alquiler ESPECIAL	12	Vital Aza
Venta GENERAL	182	R-8 Soliva
Venta GENERAL	20	Puerto Parejo
Venta (6) GENERAL (16 de Reallojo)	22	Finca la Palma
<b>Total</b>	<b>287</b>	

Todas ellas fruto de la gestión de convocatoria de ofertas de vivienda 2006 y anteriores.

Suponiendo una inversión total estas viviendas de **34.868.761,69 euros**, incluido aquí el valor del suelo, costos de construcción, honorarios, etc.

Generando esta actividad un total de **2.232 puestos** de trabajo entre directos e indirectos (a razón de 64 p/millón euros).





## 2.2.- OBRAS EN EJECUCIÓN.

En este año hemos tenido un total de 1.654 viviendas en ejecución (no incluir las entregadas)

A) Régimen Municipal y Autonómico:

Promoción	Nº vvdas
Vaguada del Tomillar	22
Olletas	15
Soliva R-7AB	154
Soliva R-7C	84
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

B) Régimen General en Venta:

Promoción	Nº vvdas
Virgen del Carmen	36
Jaboneros	46
Soliva R-4AB	140
Soliva R-5AB	140
Soliva R-9AB	182
Soliva R-12	96
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>

C) Régimen Especial en Venta:

Promoción	Nº vvdas
García Grana R-6	64
Soliva R-10	98
Soliva R-13A	68
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

D) Régimen Alquiler:

Promoción	Nº vvdas
García Grana R-5	64
Rosal Carmesí	59
Soliva R-1	56
Soliva R-2	56
Soliva R-6	70
Soliva R-11A	64
Soliva R-11B	48
Soliva R-13B	62
Soliva R-13C	30
<b>TOTAL</b>	<b>509</b>

Estas 1.654 viviendas se entregaran a los ciudadanos adjudicatarios a lo largo de 2010 y 2011.



## 2.3.- VIVIENDAS PROYECTADAS Y EN TRAMITACIÓN.

En este ejercicio también se han tramitado expedientes administrativos para la contratación de proyectos, obtención de licencias y autorizaciones pertinentes, para sacar a licitación en 2010 y 2011 el siguiente conjunto de **1.496 viviendas**:

### A) Del Régimen Municipal y Autonómico

Promoción	Nº vvdas
SUP-T8 Universidad R-3	62
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

### B) Del Régimen General

Promoción	Nº vvdas
SUP-T8 Universidad R-10	140
SUP-T8 Universidad R-11	175
SUP-T8 Universidad R-16	113
Morillas R-3A	79
Morillas R-3B	42
Jiménez	26
Calvo	25
Judería	4
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>

### C) Del Régimen Especial

Promoción	Nº vvdas
SUP-T8 Universidad R-1	84
SUP-T8 Universidad R-15	91
Parque Norte R-3	100
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

### D) Del Régimen de Alquiler

Promoción	Nº vvdas
SUP-T8 Universidad R-5	70
SUP-T8 Universidad R-12	202
SUP-T8 Universidad R-14	69
Parque Norte R-2	100
San Félix Cantalicio	17
Urbanización Barceló (Área Mujer)	80
Zamorano 21	5
Yedra 16	5

Churruca 7	3
Zamorano 68	2
Jara 7	2
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

**Total de viviendas en trámite: 1.496**



## 2.4.- VIVIENDAS EN SUELO PENDIENTE DE TRAMITACIÓN DEL PLANEAMIENTO

Mientras se entregaron 287 viviendas, estuvieron además en construcción 1.654 más y se han proyectado y tramitado proyectos para otras 1.496 viviendas, con un total de 3.437 viviendas gestionadas en diferentes fases del proceso constructivo, por otra parte, estamos gestionando suelo para poder presentar otra nueva alternativa pública de 4.347 viviendas en las siguientes actuaciones:

Actuación	Nº vvdas
Trinidad U.E.-26	25
Morillas R1A y R1B	72
Hacienda Cabello	400
“El Retiro”, Churrana	195
Camino Olías (PGOU-2009)	192
Lagar de Oliveros	1900
El Duende (PGOU-2009)	963
<b>Total</b>	<b>4.347</b>

Estos suelos, algunos en proceso de ejecución del planeamiento, y otros pendientes de la aprobación del PGOU, que contiene una dotación de 22.000 viviendas protegidas.



En este apartado es destacable señalar que en materia de suelo y urbanización, este IMV gestiona en la actualidad cuatro obras de urbanización:

- a) Urbanización Soliva, con más de 1.600 viviendas.
- b) Urbanización Universidad SUP-T.8, encabezando un sector con 1.006 viviendas protegidas y un total de 1.600 entre protegidas y libres de privados.
- c) Urbanización Cortijo Cabello, donde el Ayuntamiento posee aprovechamiento para 400 viviendas protegidas.
- d) Urbanización García Grana, donde se ha aprobado un proyecto de urbanización para concluir el espacio público central entre las promociones construidas en esta barriada..

Todas estas actuaciones de urbanización suponen una inversión municipal total de 27.276.214,65 euros.

El IMV en el año 2009, ha conseguido obtener una calificación de actuación protegible en materia de suelo del Ministerio de Vivienda y de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, que le ha permitido obtener una subvención de **7.278.400,00 euros**, lo que destacamos como un gran logro de nuestra gestión en esta materia.

## 2.5.- GESTIÓN DE OTROS BIENES.

Además del conjunto de viviendas que se producen en el IMV, éste gestiona otros productos inmobiliarios propios y complementarios a la oferta de viviendas:

- a) Este año hemos efectuado una oferta pública con dos licitaciones de más de 20.000 m<sup>2</sup> de locales comerciales, con la adjudicación de un total de 2.379,81 m<sup>2</sup>, por un valor de 1.993.269,46 euros.
- b) Se han licitado 7.628,61 m<sup>2</sup> de solares en 19 parcelas.
- c) Se han cedido gratuitamente a entidades sin ánimo de lucro o municipales 2.655,68 m<sup>2</sup> de locales, por valor aproximado de casi tres millones de euros.

En cuanto a la cooperación con otras Áreas municipales, en el 2009 se han contratado proyectos para ejecutar próximamente las obras de:

- a) Comisaría de Ciudad Jardín.
- b) Parque de Bomberos del Puerto de la Torre.
- c) Se han liquidado y terminado las obras de los parques de bomberos de Churriana, y Campanillas (PTA).



En el apartado de adjudicación y venta de inmuebles, además, se han celebrado dos convocatorias de ofertas públicas de viviendas, en marzo y octubre, ofertando 274 en alquiler y 611 viviendas en venta.



### 3.- DE LA GESTIÓN DEL PARQUE INMOBILIARIO DE ALQUILER.

Tras la producción de viviendas, las que se ofrecen y se entregan en régimen de alquiler, son gestionadas por este IMV.

Igualmente, se gestiona desde el Servicio de Alquiler un total de 76 locales cedidos o alquilados a terceros, que son propiedad de la Junta de Andalucía.

En la actualidad contamos con un parque de **3.943 vvdas en alquiler;**

- **1.473 vvdas** de propiedad municipal RAPPa (972 de RAPPa y 501 de VIS), 140 de VPP de propiedad sitas en C/ Jacinto Benavente, nº 27, 36 viviendas de VPP sitas en Hoyo de las Flores, Edificio Pescadores, 65 pisos de propiedad municipal que se destinaron a albergar familias procedentes de programas de erradicación del chabolismo,
- **2.046 de VPP** vvdas de propiedad de la Empresa Pública del Suelo de comunidad autónoma (EPSA), y 183 VPP del área de rehabilitación integral de la barriada los Asperones, que administramos desde este Organismo municipal.

Pero la gestión y administración del parque de casi 4.000 viviendas, supone un esfuerzo ímprobo de este IMV en diferentes campos:

- Administración jurídico-administrativa.
- Recaudación de las rentas.
- Inspección y disciplina.
- Mantenimiento.

De sendas áreas en este ejercicio se han producido las siguientes actuaciones:





### 3.1.- ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE.

La administración y sujeción a la legalidad de los adjudicatarios y beneficiarios de viviendas en alquiler, es clave para un desarrollo armónico de convivencia, transparencia y seguridad jurídica.

Para ello se han renovado un total de 180 contratos y revisados 308 (VIS) contratos.

Se han tramitado 95 expedientes de subrogaciones de los que 65 están en fase de tramitación y 30 resueltos .

Se han adjudicado 33 viviendas de segunda ocupación.

Se han realizado 9 cambios y permutas de viviendas dentro del parque.

Se han tramitado 70 expedientes de desahucios por ocupación de viviendas sin título legal para ello, de los cuales 10 están en fase de tramitación, 35 resueltos, 20 pendientes de auto judicial de entrada en domicilio y 5 lanzamientos consumados.

Por otro lado, además de la administración del referido parque, se han realojado a un total de 4 familias procedentes de diversas actuaciones urbanísticas en viviendas de titularidad municipal o administradas por el Instituto y se han realojado en pisos de alquiler hasta la adjudicación de una vivienda definitiva a 27 familias.

A su vez, este año se ha iniciado la tramitación del proyecto de Ordenanza para la adjudicación de viviendas en alquiler a familias con riesgo de exclusión social, que en 2010 veremos su entrada en vigor y que agilizará y ayudará a acceder a una vivienda pública a las familias en situaciones extremas, que en estos tiempos estamos padeciendo.



### 3.2.- RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD.

El parque inmobiliario que administra este IMV se sustenta en la recaudación de los alquileres y en las ayudas estatales y autonómicas al fomento de estos regímenes y al propio presupuesto municipal, en una clara apuesta política por esta forma de acceder a una vivienda digna.

En el año 2009 se ha recaudado, por venta de viviendas protegidas, un total de 11.265.454,29.- euros ( 9.656.685,17.- en concepto de Base Imponible y 1.699.767,12.- de I.V.A.).

Lo recaudado en 2009 de promociones de venta diferida asciende a 329.739,18.-euros con una morosidad del 2,91%.

Por otro lado, la recaudación en concepto de alquiler durante el ejercicio 2009 asciende a lo siguiente:

- -de promociones Rappa de titularidad del Instituto: en concepto de alquiler **1.957. 367,57.- euros** y, en concepto de comunidad **645.929,27.- euros**, lo que arroja un índice de morosidad global de **9,70%**.
- -de promociones o pisos VPP de titularidad IMV: en concepto de alquiler **90.025,82.-euros** y, en concepto de comunidad **18.384,26.- euros**, lo que arroja un índice de morosidad global **15,81%**.

- o -de promociones de titularidad de la EPSA y administradas por este organismo: en concepto de alquiler **594.414,26.- euros** y, en concepto de comunidad **68.390,59.-euros**, lo que supone un índice de morosidad global de **18,71%**.

En este año, tan difícil para todos y sobre todo para las familias en paro, tanto para los que reciben el subsidio de desempleo como para los que se les agotó y no reciben nada, este IMV acordó ofrecer a estas familias la posibilidad de abonar su renta de alquiler, así como las deudas que tuvieran con este Instituto, mediante la suscripción de **planes individuales de pago**, que flexibilizará la carga que en estas familias le suponía estos alquileres.

La morosidad, por su parte, se está combatiendo, bien con los planes de pago que los deudores suscriben (en 2009 se han suscrito 133 planes de un total de 283 planes vigentes), bien mediante la tramitación de los oportunos escrito de advertencia que en 2009 se han tramitado con más de 1.317 oficios enviados.



### 3.3.- INSPECCIÓN Y DISCIPLINA.

Velar por el cumplimiento de las normas de convivencia aprobadas por este Organismo, para la pacífica y tranquila y racional relación vecinal entres éstos y los elementos comunes, es una de las prioridades que se ha planteado este IMV.

Además de la comprobación del cumplimiento de estas normas de conducta, se inspecciona la legal ocupación de las viviendas por los legales adjudicatarios.

Obstaculizando con esta labor, que las viviendas sean objeto de tráfico por fuera de la normativa legal y del propio proceso selectivo llevado por el IMV.

En este año, se han realizado más de **4.135 inspecciones**, detectando 47 ocupaciones irregulares, de las cuales 5 ocupantes hicieron entrega voluntaria de las llaves de la vivienda y a los 41 restantes se le incoaron los correspondientes expedientes de desahucio.

Se recuperaron así un total de 42 viviendas que fueron adjudicadas en este periodo y puestas a disposición de los malagueños que legal y pacientemente esperan que les correspondan una vivienda protegida.



### 3.4.- MANTENIMIENTO.

El uso y disfrute de una vivienda junto con sus elementos comunes: ascensores, escaleras, antenas colectivas, aparcamientos, etc, requiere un adecuado mantenimiento que a la postre redundará en una mejor convivencia vecinal y en una vida útil más larga del edificio.

Por ello el mantenimiento de los edificios, sus instalaciones y elementos comunes, son también prioritario para este equipo de gobierno.

En el año 2009, se han recibido **1.354 solicitudes** de reparación de averías o desperfectos, habiéndose atendido con eficacia 813 ordenes de reparación, ( con independencia de la atención prestada por los servicios contratados de limpieza, conserjería, ascensores , jardinería, mantenimiento puertas automáticas y telecomunicaciones propia de cualquier comunidad de vecinos). Así como las intervenciones puntuales y periódicas de los propios conserjes de los edificios que operan y actúan sobre averías concretas de las promociones de manera correctiva y preventiva.

Se han atendido 152 solicitudes de autorización de reformas y mejoras en viviendas y han tramitado 50 solicitudes de subvención para la adecuación funcional básicas en viviendas.

La inversión en mantenimiento en este año ha ascendido a **1.033.663 euros** .

En el 2009, además se ha implantado la celebración ordinaria y periódica de reuniones con las comunidades vecinales de sendas promociones, con el objeto de concretar y atender las inquietudes de estos ciudadanos, y colaborar en la subsanación de las deficiencias o disfunciones que se adviertan.



#### 4.- DE LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS.

La intervención en la ciudad consolidada es fundamental para la tarea de los servicios públicos, dado que una ciudad compacta es mejor gestionable y con menos recursos económicos, ambientales y de toda índole que una ciudad extensa.

Por ello y aplicando la política de austeridad que prima la de este equipo de gobierno, la intervención en la rehabilitación de viviendas y edificios en el Centro Histórico de nuestra ciudad, así como en nuestras barriadas consolidadas, es un hecho palpable en la última década.

La actuación del IMV en este campo, se realiza a través de la Oficina de Rehabilitación, la cual, mediante diversos tipos de acciones, inciden en la recuperación del tejido urbano.



#### 4.1.- ACTUACIONES DIRECTAS.

Mediante este tipo de intervenciones, realizadas sobre edificios singulares de gran valor artístico o ciudadano que requiere de actuaciones inmediatas, se consigue recuperar para la ciudad, elementos y edificios arquitectónica, social y culturalmente muy valiosos.

En el 2009, se han efectuado 6 actuaciones directas puntuales, que han supuesto una inversión municipal de **1.189.096,30 euros**.

Destacable es señalar la actuación seguida en:

- a) Rehabilitación archivo municipal
- b) Iglesia de Santiago
- c) Centro de Acogida San Juan de Dios.
- d) Ateneo
- e) Monasterio Mercedarias.



#### 4.2.- ACTUACIONES EN PALMA-PALMILLA.

Desde 2003, para este Ayuntamiento ha sido vital la intervención en los edificios deteriorados de la barriada de Palma-Palmilla.

Barriada compuesta por 3.067 viviendas, divididas en 88 bloques, sobre los cuales ya se han iniciado y concluido su rehabilitación en 2.163 viviendas, 70,52 %, y 48 bloques, 54,55 %. Habiéndose invertido hasta hoy un total de 8.418.931,47 euros íntegros del presupuesto municipal, habiendo generado 1.298 empleos entre directos e indirectos.

En 2009, se han rehabilitado 319 vvdas, 13 bloques, que han supuesto una inversión de **1.513.026,74 euros**. Mientras que se ha licitado y contratado la rehabilitación de 158 viviendas más en 6 bloques, por valor de 712.126,41 euros.

En el presupuesto 2010, se contempla una partida de 2,3 millones de euros para seguir con la rehabilitación del resto de viviendas de la barriada, reforzando con ello la política municipal en esta zona de la ciudad.

La actuación contratada en 2009 y que se ejecutará en el 2010, generará 95 puestos de trabajo.



#### 4.3.- SUBVENCIONES CONCEDIDAS.

Durante el año 2009, el IMV, ha abonado efectivamente un total de **5.580.801,31 euros**, entregados en subvenciones a rehabilitación. Induciendo en este año con ello a una inversión privada y pública total de **35.871.677,00 euros** que ha generado un total de **1.092 puestos** de trabajo entre directos e indirectos.

Estas subvenciones concedidas se han materializado en la rehabilitación de las siguientes barriadas y viviendas:

Línea	Subvenciones euros	Nº vvdas
Locales	76.365,85	-
Integral	430.777,45	22
Parcial	773.012,04	80
Especial	2.874.908,59	142
Barriadas	1.425.737,38	1.576
<b>TOTAL</b>	<b>5.580.801,31</b>	<b>1.820</b>





#### 4.4.- ORDENANZA DE REHABILITACIÓN Y CONVOCATORIA 2009.

En el 2009 se dio aprobación a la primera ordenanza municipal que regula subvenciones a la rehabilitación de edificios, en régimen de concurrencia competitiva.

A su vez, en el año 2009 se aprobó la primera convocatoria en este régimen, dedicando **5,2 millones** de euros a ésta.

Tras la finalización del plazo para presentar solicitudes se presentaron 269 solicitudes de subvenciones, aprobándose en diciembre de este año, provisionalmente la resolución de esta convocatoria.

El IMV está inmerso en la actualidad en un proceso de optimización de las subvenciones concedidas en ejercicios anteriores, de manera que procederemos al rescate de subvenciones concedidas y no ejecutadas por los beneficiarios.

Desde 1995, las inversiones en rehabilitación han sido:

Línea	Nº vvdas reh.	Subvención	Inversión total	Puestos trabajo
Especial	1.420	18.652.586,15	126.327.880,00	852
Fachadas y Locales	1.662	5.784.110,74	21.076.031,15	997
Barriadas	25.308	16.730.198,85	34.689.558,66	15.185
Parcial	174	1.674.909,27	5.919.323,83	105
Integral	270	4.478.410,00	45.339.900,08	162
Bajos y Locales comerciales	90	309.283,57	1.180.652,89	54
<b>Total</b>	<b>28.924</b>	<b>47.926.170,41</b>	<b>234.533.346,30</b>	<b>17.355</b>

## 5.- DE LA GESTIÓN ECONÓMICO Y FINANCIERA.

Como reflejo de todas las actuaciones descritas, y en materia de gestión de ingresos y gastos, es donde el IMV ofrece para el ejercicio 2009 sus mayores crecimientos y niveles de ejecución.

En el 2009 se han tramitado mas de 20.000 documentos de ingresos y gasto, habiéndose producido un incremento notable sobre la media de unos 15.000 documentos de años anteriores.

Una vez cerrado el ejercicio económico las principales magnitudes que han derivado de la liquidación presupuestaria del año 2009 han sido las siguientes:

### EJECUCIÓN DE LOS GASTOS

CONCEPTO	IMPORTE	%
GASTOS UTILIZADOS (EXPEDIENTES INICIADOS)	150.126.389,36	70,6 %
GASTOS ADJUDICADOS	147.035.466,55	69,16 %
GASTOS FACTURADOS	107.795.136,96	50,70 %
PAGOS REALIZADOS SOBRE FACTURADOS	97.491.538,73	90,44 %
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	<b>212.594.972,77</b>	

En todos los casos, son los mayores porcentajes de ejecución alcanzados por el IMV.

En el gasto facturado o certificado sobre el gasto adjudicado se ha alcanzado un porcentaje del 50,7 % frente a los porcentajes obtenidos en los últimos ejercicios que se situaban en una horquilla entre el 15-18 %. Esto supone que una gran parte de los gastos iniciados en el ejercicio se han materializado físicamente.

Otro dato destacado, y en especial en la presente situación de crisis económica general, es que se han pagado el 90,44 % de las facturas y certificaciones recibidas representando un desembolso de cerca de **100 millones de euros** o lo que sería el equivalente a **16.200 millones de pesetas** de movimiento de fondos hacia el exterior.

Respecto al 30 % restante de Presupuesto no ejecutado corresponde fundamentalmente a las previsiones de inicio de promociones en la zona de la Universidad y que, dadas las limitaciones de endeudamiento impuestas por la Ley de Estabilidad a las Corporaciones Locales, han tenido que ser desplazadas en su inicio al ejercicio 2010.



Por capítulos o tipos de gasto, la actividad económica del IMV en el ejercicio 2009 ha sido la siguiente:

<b>CAPITULO/TIPO DE GASTO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PERSONAL	4.799.506,91	4.734.638,84	98,65
GASTOS CORRIENTES FUNCIONAMIENTO	2.093.544,35	1.914.066,79	91,43
INTERESES PRESTAMOS V.P.O.	5.835.883,10	5.175.634,15	88,69
AYUDAS ECONOMICAS	450.000,00	306.605,30	68,13
INVERSIONES EN EDIFICACION	166.458.974,51	110.921.961,65	66,60
AYUDAS A LA REHABILITACION	21.115.565,21	15.987.683,81	75,72
ANTICIPOS AL PERSONAL	45.000,00	45.000,00	100,00
AMORTIZACION DE PRESTAMOS V.P.O.	11.796.498,69	7.949.876,01	67,39
<b>TOTALES</b>	<b>212.594.972,77</b>	<b>147.035.486,55</b>	<b>69,16</b>

Como puede comprobarse, ninguno de los grupos de gastos previstos se ha ejecutado por debajo del 65 %

### **EJECUCIÓN DE LOS INGRESOS**

En la ejecución de los ingresos, se ha notado especialmente en este ejercicio, el impacto de la crisis económica general, que ha afectado muy directamente a los ciudadanos que optan a los servicios que presta este Organismo.

De esta forma, han existido previsiones de ingresos que no han podido culminarse al no responder la demanda tal y como hubiera cabido esperar de no situarnos en una situación tan negativa.

Los datos globales de ejecución de los ingresos han sido los siguientes:



CONCEPTO	IMPORTE	PORCENTAJE
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	212.594.972,77	
INGRESOS Y DERECHOS OBTENIDOS	120.410.621,67	56,64 %
COBROS REALES	89.631.898,82	42,16 %

En la falta de ejecución de los ingresos destaca especialmente el capítulo que recoge las previsiones de ventas de viviendas, locales y otros anejos en el que, de una previsión de 20,4 millones de euros, solo se han obtenido ingresos por 6,7 millones y eso, a pesar de los diversos procedimientos de enajenación que se han puesto en marcha a lo largo del año y que se reflejan en el apartado del Servicio de Gestión Promocional.

Esta situación ha generado la necesidad de incrementar el uso de los préstamos hipotecarios que financian la V.P.O. lo que, a su vez, ha dado lugar a un incremento del coste financiero de las promociones en ejecución. Si bien este hecho no tiene repercusión sobre los ciudadanos adjudicatarios de las viviendas, sí tiene efectos negativos sobre la financiación de la propia Corporación.

### **REMANENTE DE TESORERIA**

Esta magnitud, de aplicación únicamente a los organismos públicos, representa, en pocas palabras, la diferencia entre los ingresos obtenidos (se hayan cobrado o no) mas la tesorería disponible y las obligaciones facturadas.

El saldo final que se ha obtenido es de -1.475.611,15 euros.

Este remanente, aun siendo negativo, ha representado una mejora sobre el obtenido el año anterior, cuando el resultado final fue de - 2.617.148,47 euros.

Es importante destacar que el origen de tal remanente negativo ha estado fundamentalmente en las dificultades en la obtención de ingresos tal y como ya se ha expuesto mas arriba y también al hecho de que gastos que, según la legislación de VPO, pueden contar con subvenciones y subsidiaciones del Estado y la Comunidad Autónoma, han tenido que ser soportados directamente por el IMV al haberse retrasado la concesión de las mismas por esta última. Recordando que a día de hoy la Comunidad Autónoma adeuda a



este IMV en concepto de subsidiaciones de intereses mas de TRES MILLONES DE EUROS, de promociones de alquiler ya entregadas a los ciudadanos, que de haberse abonado en 2009, no tendríamos remanente negativo, sino casi DOS MILLONES de euros positivo.

## 6.- GESTIÓN DE PERSONAL, RÉGIMEN INTERIOR Y CALIDAD.

### 6.1.- OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Analizamos para esta memoria en primer lugar los datos de atenciones globales en sus distintas modalidades: Presencial, telefónica y telemática en sus dos vertientes: visitas a la web y por correo corporativo.

Pasaremos después a revisar las innovaciones más importantes producidas en la mecánica de atención, y los puntos débiles que se detectan en el sistema, para terminar con en un anexo con los datos de las Quejas y Sugerencias del 2009 que pasan para el 2010 a formar parte del alcance y contenido de las tareas encomendadas a la Oficina de Atención.



#### 1.1. Atenciones presenciales.

El total de atenciones del año fue **19.933**, con un tiempo medio de espera de **12,41 minutos**, un tiempo medio de atención de **5,15 minutos** y un tiempo total de estancia de **17,56 minutos**.

La desviación de 2, 56 minutos se imputa fundamentalmente a los dos periodos de recogidas de solicitudes, el de marzo y el de octubre.

En 2008 las atenciones presenciales fueron 30.405, lo que significa una disminución de algo más de un tercio de las visitas, a pesar de las dos campañas de recogidas de solicitudes de viviendas de este año.

La valoración que hacemos de esta disminución de atenciones la relacionamos positivamente con el incremento de la cantidad y calidad de las atenciones por las vías no presenciales. Y por la ampliación de la atención en coordinación con las OMAC durante las dos convocatorias de recogida de solicitudes por otro.



### 1.2. Atenciones telefónicas.

El servicio del 010 ha recibido un total de **31.232**, de las que hemos recibido como derivadas un total de **1.146 llamadas**, lo que supone un 3,67 % del total, dentro de los parámetros previstos.

Con independencia de otras consideraciones, la media del 3,67% de las derivaciones desde 010 a nuestro punto de contacto, indica una satisfactoria información en las bases de datos SAIC y nuestra web, que son los principales instrumentos que usa el servicio de atención telefónica de 010.

### 1.3. Visitas web.

La web del IMV ha recibido un total de **110.996 visitas**. Este dato es proporcionado por el nuevo sistema de contador introducido por CEMI (Statistics for IMV) que elimina con respecto a otros años las visitas por "Robots y buscadores".

Para comparar con el año anterior hay que comparar con datos homogéneos, para ello hemos procedido a obtener y comparar los datos con los mismos criterios del año anterior, con lo que hay una variación de visitas desde una base de 417.316 (visitas del año 2008) a las contadas este año sin usar la herramienta de depuración (un total de 407906) que indica un uso similar de la web, con un descenso del 2,38 %.



#### 1.4. Atención por el correo corporativo

Desde el correo electrónico se han atendido **569 consultas**, lo que comparando con los 359 de 2008 da un incremento de esta vía de atención del 58,49 %.

Subrayamos que el tiempo medio de respuesta de los correos ha sido de 0,64 días hábiles/correo.

El total de atenciones sería:

Atenciones Presenciales	19.933
Atenciones telefónicas	31.232
Atenciones WEB	110.996
Atenciones correo electrónico	569
<b>Total de atenciones</b>	<b>162.730</b>

#### 2.1 Mejora en el proceso de recogida de solicitudes

Las largas colas de antaño nos ilustran lo que suponía en cuanto la atención al ciudadano los procesos de recogida de solicitudes con anterioridad de la puesta en marcha del Objetivo 1/2009 consistente, básicamente en:

“Descentralización y simplificación de la solicitud de viviendas en venta o alquiler que permita tener cargados en el programa informático para el listado global de solicitantes en el plazo máximo de 15 días posteriores al del cierre de recogida de solicitudes; que permita reducir el tiempo con respecto a campañas anteriores de forma muy significativa”

Esta acción implicaba por un lado un desarrollo de la aplicación informática con CEMI, la coordinación con las OMAC, y los cursos de formación necesaria para el personal implicado, y estuvo implantada en Marzo del 2009.

#### 2.2. Formalización del proceso de derivación de cita para usuarios del SGPIA

Desde Septiembre de 2009, y en coordinación con el SGPIA, diseñamos un proceso para facilitar cita de forma directa con los usuarios de: 2ª Ocupación, Cambios y Planes de Pagos, Mantenimiento. El proceso permite dar en el momento al usuario que necesita o solicita una atención derivada cita en día y hora con el responsable del SGPIA que le corresponda. Para ello se ha coordinado un calendario de cada uno de los tres tipos de demanda y un formulario de cita, la FFP-13\_14, que permite dar cita presencial en el



momento. Se adjunta el citado formulario en la última página de este documento.

Para el control del excesivo uso, desde atención se controla el número de citas para el mismo asunto que tiene el peticionario y se articula en ese caso una vía para que la cita, si no es procedente, pueda ser sustituida por comunicación telefónica directa por el responsable de la atención por parte del SGPIA.

Esta innovación está en fase de rodaje y de prueba, siendo los resultados hasta ahora considerados como positivos. Se han solucionado todas las peticiones de citas pendientes atrasadas (desde el año 2008), y se da la cita para un máximo de 45 días y un mínimo de una semana en función del departamento concreto.

### 2.3. Tramites con firma digital

Desde el verano del 2009 se logró el objetivo de tener al menos dos trámites con firma digital. Los 2 tramites son:

- Cantidades satisfechas en concepto de vivienda. Este tramite satisface la demanda de certificados de lo pagada en ejercicios fiscales anteriores a los efectos del certificado válido para la declaración del IRPF, que forma parte de una demanda importante de atención presencial en las fechas previstas para formalizar las declaraciones a Hacienda en concepto de IRPF.
- Consulta de recibos pendientes de pago por compra o alquiler de viviendas protegidas. Igualmente se accede desde la sección de tramites de la web al tramite con certificado digital correspondiente de Malaga24horas

### 2.4. Objetivos pendientes: La nueva Web y la cita previa telefónica.

Arrastrado como objetivo desde el 2008, la implantación de una nueva WEB se ve como un sistema para:

"Equiparar la información a través de la pagina web a la información proporcionada de manera presencial, mejorando en la actualización de la base de datos de información y simplificando su mantenimiento, logrando una web más intuitiva y adaptada a la nueva imagen corporativa."

El trabajo técnico y de implantación global de la nueva WEB esta realizado y puesto en funcionamiento desde el 12 de marzo de 2010.



Sus ventajas van a venir dadas por un lado por su mayor facilidad en acceso y funcionamiento de cara al usuario final, así como por su fácil actualización al usar el sistema de minisite desarrollada en OpenCms 7.5.1 que permite actualizar directamente desde la propia Oficina de Atención al Ciudadano.

## 6.2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En 2009, el IMV ha obtenido la certificación ISO 9001, a través de la certificación B S I (British Standards Institution), para la Oficina de Información, que repetía desde el 2008, y la Oficina de Rehabilitación, que se certificaba por primera vez en 2009.

Por otro lado, durante 2009, se ha trabajado en dos niveles distintos en el IMV, con los objetivos definidos de mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Oficina de Atención e Información al Ciudadano y la Certificación del Sistema de Gestión del IMV teniendo como alcance inicial los servicios prestados por parte del Servicio de Actuaciones Preferentes:

- a) Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, implantado y certificado del la Oficina de Atención al Ciudadano, detallando como actuaciones más destacadas:
  - Apoyo a la gestión del Comité Técnico de Gestión de la Calidad
  - Definición y desarrollo de Objetivos de calidad y oportunidades de mejora.
  - Revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión
  - Seguimiento de indicadores de gestión.
  - Apoyo a la implantación y desarrollo del PAC-MIDO 2009.
  - Realización de auditoría interna del sistema de gestión.
  - Apoyo durante la auditoría de mantenimiento de la certificación.
  
- b) Diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 del Servicio de Actuaciones Preferentes, detallando como actuaciones más destacadas:
  - Intervención en procesos del Servicio: normalización y definición de los procesos desarrollados por el Servicio.
  - Adaptación e implantación del sistema de gestión en el Servicio.
  - Realización de auditoría interna del sistema de gestión.
  - Apoyo durante la auditoría de mantenimiento de la certificación.



### **6.3.- PÁGINA WEB**

Durante 2009, la página web [www.imv.eu](http://www.imv.eu) ha recibido 110.000 visitas.

En este año se ha concluido la nueva página web, adaptada y accesible a las nuevas tecnologías y normativa en materia de accesibilidad a determinadas discapacidades. Incorporando una presentación más sencilla y comprensible.

### **6.4.- FERIAS Y PUBLICACIONES.**

En el 2009, el IMV ha participado con gran éxito de asistencia al Salón Inmobiliario del Mediterráneo SIMED -010, en el incorporó a su stand, además de informes sobre los proyectos IMV, una oficina de recepción de solicitudes para la convocatoria de 611 vvdas en venta.

Por otro lado, se ha iniciado el acuerdo con el Colegio Oficial de Arquitectos de Málaga, la colaboración para la publicación de un libro que recoja la resolución del concurso público de proyectos arquitectónicos por 1.300 viviendas en el sector Universidad y otras parcelas municipales.

### **6.5 ASESORÍA JURÍDICA**

En materia de actuaciones propias del Servicio se han tramitado los procedimientos propios del Servicio o encomendados por la Dirección del IMV, realizado los asesoramientos preceptivos en materia de personal, calidad, protección de datos de carácter personal, asesoramiento en la negociación colectiva, determinación de los procedimientos y procesos de contratación y otros y asesoramiento general del Servicio.

Asimismo, en materia de contratos y al centralizarse en este Servicio todo lo que no se tramite desde el de Gestión Promocional, se ha colaborado con el Negociado de contratación del Servicio para tramitar y formalizar 32 contratos de diversos objetos.

En materia de informes jurídicos de ámbito general para determinar pautas de actuación o solucionar dudas interpretativas de la ley a todos los Servicios del IMV y a sus Órganos de Dirección se han evacuado (independientemente de los concretos del Servicio al que se adscribe) 36 informes jurídicos.

En relación a las actuaciones judiciales nos hemos personado en todas las que hemos sido demandado o denunciado, sin haber incurrido nunca en falta de personación, trámite o caducidad y, asimismo hemos interpuesto demandas o denuncias en defensa del IMV, su patrimonio o sus derechos, se adjunta tabla del momento actual. Se han abierto en el ejercicio 2.009 17



procedimientos como actor o demandado (11 contencioso-administrativos, 1 civil y 4 penales).

Nº total	ORDEN JURISDICCIONAL
105 (62 abiertos)	Contencioso-administrativo
41 (25 abiertos)	civiles
4 (todos abierto)	penales
289 actuaciones	sin expediente aparejado (como testigos, interesados, poseedores de un derecho ...)
<p>En total estamos personados en 91 procedimientos y 289 actuaciones en el ejercicio 2.009</p> <p>*quedan fuera de la relación los procedimientos judiciales de desahucio</p>	

## 6.6.- PERSONAL Y FORMACIÓN.

A modo de resumen, durante 2009 ha habido una media de 89 trabajadores de los cuales el 57% son mujeres y el 43% hombres.

Se ha mejorado el sistema de control horario personalizando las tarjetas identificativas y consolidando un sistema de información sistemática del absentismo a los Jefes de Servicio y Gerente para facilitar el análisis y toma de decisiones.

Se ha creado una bolsa de trabajo temporal para la contratación de arquitectos técnicos.

Ha tenido lugar el cambio de Director Gerente.

Se han abierto las nuevas instalaciones para el personal destinado al proyecto del Museo Thyssen.

El crédito inicial del capítulo I de los presupuestos asciende a 4.799.506,91€ gasto que se ha optimizado para acometer las diferentes necesidades extraordinarias de personal para la consecución de objetivos.

Se han mantenido reuniones periódicas con el Comité de Empresa.



Se ha formalizado el procedimiento de las acciones formativas y una síntesis de la memoria de formación 2009 es la siguiente:

- Se han realizado 50 cursos a los que han asistido 185 alumnos con un total de horas formativas de 569.
- Los trabajadores han presentado 70 evaluaciones individuales y se ha realizado la evaluación de la eficacia de 24 acciones formativas reflejadas en informes individualizados.

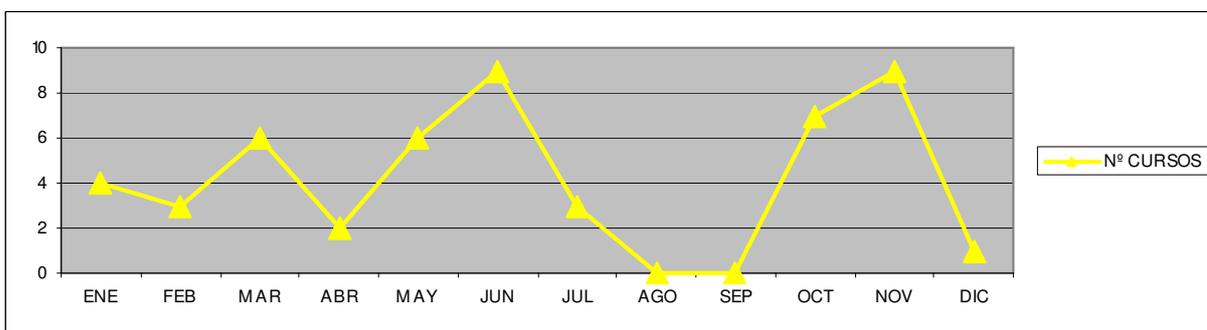
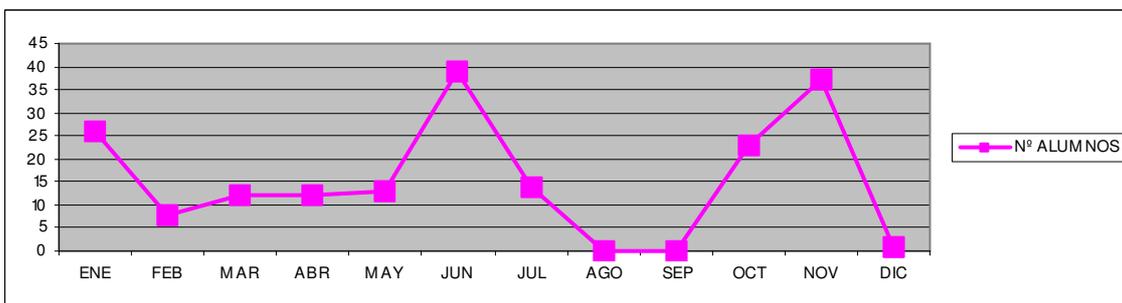
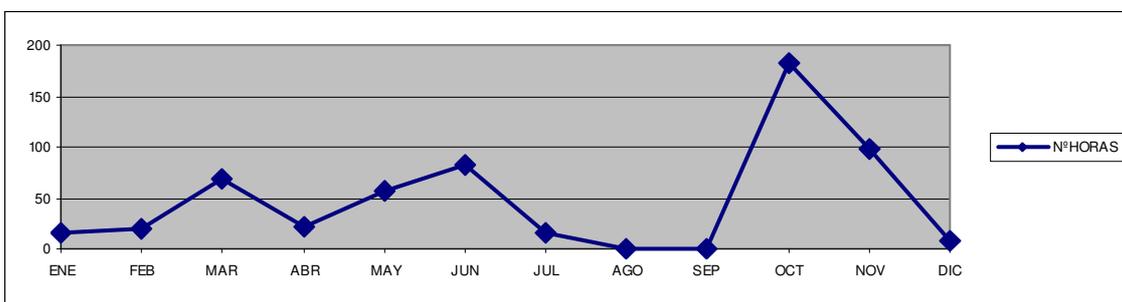
En este año se ha hecho más hincapié en los programas formativos informáticos y de especialidades dentro de la formación continua e interna más que en la externa.

Todos los servicios han participado activamente, destacando las mejoras obtenidas en el programa de solicitudes de vivienda y la externalización a las OMAC, en el de alquileres, en el reciclaje en el manejo del programa del SAIC y en el nuevo formato de cursos de Access ideado para el IMV donde se están formando especialistas en casi todos los servicios y dado el éxito se va a continuar con especialistas en Excel.

En cuanto a especialidades hay que destacar que este año se ha realizado un amplio abanico de acciones formativas sobre la ley de protección de datos y su aplicación, se ha abordado desde varias perspectivas la gestión documental de archivos, se ha cubierto la formación inicial en el nuevo registro municipal de demandantes de vivienda, y en cumplimiento con la legislación en prevención de riesgos laborales y las propuestas de mejora detectadas de la accidentabilidad se ha comenzado con el personal temporal un curso especializado de prevención que se ha hecho extensivo a todo el personal en 2010.

DATOS DE FORMACIÓN DE 2009

	POR MESES												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<b>Nº HORAS</b>	16	19,5	69	21	57	83	15	0	0	182	98	8,5	569
<b>Nº ALUMNOS</b>	26	8	12	12	13	39	14	0	0	23	37	1	185
<b>Nº CURSOS</b>	4	3	6	2	6	9	3	0	0	7	9	1	50





## 7.- REGISTRO MUNICIPAL DE DEMANDANTES.

Durante en año 2009, se tramitaron y aprobaron inicialmente las ordenanzas municipales para la creación y funcionamiento del Registro Municipal de Demandante de viviendas, que entrará definitivamente en funcionamiento en 2010.

### 1.- Ventajas e inconvenientes que ofrece el Registro Demandantes para el ciudadano.

El ciudadano es quizás el más beneficiado de este nuevo sistema que se va implantar a nivel nacional, en cuanto que en una sola oficina va a manifestar su necesidad de vivienda con las características del sistema al que quiere participar, es decir, arrendamiento, venta, o alquiler con opción de compra.

Con esta sola actuación va a poder participar en cualquier oferta que se realice en ese municipio en actuaciones de viviendas protegidas durante tres años, con independencia de quien sea el promotor de dicha actuación.

Evita, por tanto, que el ciudadano tenga que presentar tantas solicitudes como ofertas se produzcan en su municipio a lo largo de citado periodo.

Por otra parte, también **se beneficia el promotor privado** que se ve liberado de todo el sistema de selección de clientes y se va encontrar que en la medida que realice una actuación protegida va a tener garantizado la adjudicación de las viviendas, **sin coste económico alguno para él.**

Los inconvenientes para el demandante, pueden estar en la penalización que la normativa establece **para el supuesto de rechazo de dos ofertas de vivienda**, circunstancia esta que actualmente no tienen.

Por otro lado, la normativa autonómica va permitir que se exija un empadronamiento mínimo en el municipio que se solicita, pero al tener que convivir con la posibilidad de solicitar en otros Registros, ese requisito sólo podrá ser exigible para la adjudicación de la vivienda, no así para la inscripción.



## **2.- Ventajas e inconvenientes que ofrece el Registro Demandantes para el Instituto Municipal de la Vivienda.**

**La ventaja** principal es evitar la recepción de una media de 15.000 a 25.000 en un plazo de un mes, con independencia de la viviendas ofertadas.

Mediante el registro de una manera más paulatina podremos recepcionar y estudiar las demandas que a lo largo del año se podrán ir recibiendo, aunque si bien la demanda importante de solicitudes se centrará en los primeros meses del Registro.

**Inconvenientes**, por una parte, de forma fija tendremos que tener un área de trabajo continuo dedicada al registro de demandantes, mientras que actualmente solo es necesario puntualmente en el momento de realizar la oferta de viviendas; por otra parte el coste económico del registro y del sistema de selección, no solo de nuestra producción de viviendas **sino de los privados**.

**Con el sistema actual es la Comunidad Autónoma la responsable de comprobar los requisitos para acceder a una vivienda protegida mediante el visado de contrato. Con el registro de demandantes traslada dicha competencia a los Ayuntamientos** que tendrán que certificar que cada adjudicatario de vivienda protegida cumple con los requisitos para la tipología de vivienda asignada.

Esto conlleva que la exclusiones que se produzcan pueden derivar en una serie de recursos administrativos y judiciales **que recaerán sobre la administración local**.

Ahora el IMV será el que le efectúe la selección de adjudicatarios al promotor, excluya a los seleccionados, notifique, estudie recursos de éstos, y los contenciosos, evitándole así al promotor privado este engorro del sorteo. Menos gastos al privado y mas al Ayuntamiento.

Además, el Registro va ha introducir el procedimiento administrativo, lentitud, en el proceso de selección al promotor privado, que antes no lo tenía, por lo que antes se excluía y si no estaba conforme el ciudadano recurría contra la Junta o al Juzgado, ahora todo contra el Ayuntamiento:

- el promotor por que tardamos, por que le hemos dado una lista de ciudadanos sin recursos, por la burocracia.
- El ciudadano, todos, recurrirán toda exclusión al Ayuntamiento, notificaciones, resoluciones, edictos, etc.
- La Junta hará estadísticas de lo poco y mal que hacemos, y lo lento, y sin poner ningún esfuerzo.



### **3.- Recursos Humanos necesarios para implantar el Registro.**

No es fácil determinar los recursos humanos necesarios, en la medida en que es un nuevo reto y la organización de la demanda es radicalmente distinta a la rutina que se lleva hasta ahora.

Lo que es imprescindible es un magnífico programa informático que nos permita en cada momento determinar un listado de seleccionados en base a variables de edad, composición familiar, tipología de vivienda demandada, ingresos, grupo de especial protección o cualquier otra necesaria para obtener la lista de adjudicatarios.

Aunque la aplicación informática sea tal y como la ha expuesto La Comunidad Autónoma, ésta es deficitaria no cubriendo la totalidad de las necesidades del Registro de Demandantes con lo que los Aytos. habrán de arbitrar medios al respecto.

Con independencia del tema informático, el Registro necesita de una dotación de personal importante que sustente el mismo.

Para el primer contacto serán personas formadas a tal efecto las encargadas de recepcionar las solicitudes, de manera que resuelvan el máximo de dudas posibles.

Posteriormente para el tratamiento y estudio de las solicitudes se necesitará otro equipo igualmente formado en este aspecto que depure las solicitudes entrantes, pues será el responsable de las inscripciones en el Registro.

Aparte de este trabajo continuado, cada vez que se que se realice una oferta de vivienda hay que elaborar una lista de seleccionados en el plazo de un mes desde que la petición se formule con la debida acreditación mediante certificado del cumplimiento de los requisitos establecidos en cada caso, para ser adjudicatario.

Con independencia de todo ello, habrán de atenderse las reclamaciones derivadas de las actuaciones del Registro, bien por las inscripciones no realizadas o bien por las adjudicaciones practicadas.

A esto hay que sumarle el tiempo que hay que dedicar a las notificaciones que suponen una parte importante del proceso del Registro de Demandantes.

De todo ello deducimos que serán necesario al menos 8 trabajadores:

- 1 licenciado en derecho
- 1 técnico de grado medio
- 1 técnico informático.
- 5 auxiliares administrativos.



#### **4.- Tiempo estimado necesario según los recursos humanos diseñados, para analizar individualmente unas 50.000 solicitudes.**

Se estima de tiempo medio una hora para la recepción y estudio de una solicitud (este tiempo dependerá en todo caso de la complejidad del expediente, en función del número de miembros de la unidad familiar solicitante).

Esta media se entiende respecto de un expediente ya completado y con los datos suficientes para su verificación, con todo el trabajo previo de comprobación que ello conlleva, que no se incluiría en el tiempo determinado.

Sería conveniente organizar la recepción de solicitudes mediante citas de manera que ésta fuera lo más organizada posible y se permitiera la revisión de la documentación "in situ".

Se requerirían así de forma inmediata los datos, que en su caso, pudieran faltar, evitando el posterior requerimiento de ésta por escrito (economización de recursos).

La recepción y estudio del expediente conlleva además la grabación de la solicitud y la posterior emisión del certificado de inscripción o la notificación en, su caso, de la NO inscripción en el Registro por el incumplimiento de lo establecido en las bases del mismo.

#### **5.- RUTINA DEL REGISTRO DE DEMANDANTES**

Las solicitudes pueden presentarse:

- a.- en las oficinas del IMV
- b.- por vía telemática
- c.- por teléfono

Estas dos últimas formas de presentación, emitirán un borrador que llega a la bandeja de entrada del programa informático desarrollado para el Registro de Demandantes. El usuario tendrá en un plazo de 10 días que confirmar dicho borrador.

Presentadas las solicitudes y si están correctamente cumplimentadas se procederá a su verificación.

Como las conexiones interadministrativas que nos permite la aplicación informática son limitadas: Dirección General de Policía, Agencia Tributaria, Instituto Nacional de Estadística y Catastro, para el resto de los datos habrá que requerir documentación: este es el caso de libro de familia (y/o, en su caso, de familia numerosa) , certificado de minusvalía, sentencia de separación y/o



divorcio, convenios reguladores, documentación acreditativa del grupo de especial protección, que en su caso, proceda, certificado el Registro de la propiedad, etc.

A todos estos inconvenientes, hay que sumarle nuestra experiencia con la Agencia Tributaria, en tanto, que sólo computa los ingresos gravados con el IRPF (todos los que estén exentos, tales como pensiones, determinadas prestaciones .... no pasan por Hacienda). Para el caso de aquellas familias que están obligadas a declarar y no lo hacen, sus ingresos figuran como "0". Igualmente cuando existen familias cuyos cónyuges hacen la declaración conjunta, se producen duplicidad en los ingresos.

Hay que tener en cuenta también, que las personas a la hora de plasmar sus ingresos o, lo hacen aleatoriamente o, no saben que cantidad es la que deben señalar en la casilla correspondiente, con lo que es casi seguro que haya que requerir a los solicitantes, al menos, por este motivo.

Si la solicitud no está debidamente cumplimentada debemos requerir al solicitante para que complete dicha solicitud.

Una vez verificados los datos, si éstos están correctos se emitirá CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN. Los demandantes que se excluyan, habrán de ser notificados con su correspondiente pie de recurso.

Si los datos, una vez verificados, no son correctos habrá que requerir al solicitante para que modificación y/aclaración.

El proceso de recepción y verificación de solicitudes será continuado a lo largo de toda la vida del Registro.

A ello hay que sumarle las actualizaciones diarias respecto a las modificaciones que se produzcan, a excepción de la situación económica cuya actualización será anual.

Asimismo los certificados de inscripción son perentorios ya que habrá que volverlos a emitir cada vez que las modificaciones de las circunstancias de los solicitantes produzca una variación en la tipología de vivienda a la que accede.

Posteriormente y cada vez que se produzca una convocatoria de vivienda habrá que confeccionar una lista de seleccionados y de suplentes (previa comprobación de que continúan cumpliendo con los requisitos exigidos). A los seleccionados habrá que notificarle para conocer si aceptan o no la vivienda.

Una vez obtenida la lista definitiva de adjudicatarios, habrá por un lado, que emitir un certificado que acredite el cumplimiento de los requisitos y por otro, que remitir al promotor la mencionada lista (el listado remitido contendrá el triple de demandantes que viviendas ofertadas).



Hay que tener en cuenta el plazo tan perentorio que marca la Orden, 30 días, por lo que significa que en función de las viviendas que tengamos que adjudicar se necesitará más o menos disponibilidad de medios, sin olvidar que la adjudicación no puede suponer la paralización de las tareas anteriores (recepción y verificación de solicitudes).

Los seleccionados causarán baja provisional en el Registro de Demandantes hasta que hayan perfeccionado su contrato de arrendamiento, compraventa o, en su caso, se hayan constituido en cooperativa, momento en el que causarán baja definitiva. Tanto la baja provisional como la definitiva se significarán manualmente.

Una vez formalizados los contratos entre el promotor y el demandante, éste nos comunicará dicha circunstancia y seremos nosotros los encargados de efectuar la comunicación a la Junta de Andalucía.

En el caso de que se produzcan renunciaciones habrá que controlar si se trata de una primera renuncia o no, para su exclusión del Registro, previa notificación.

Igualmente cada vez que se produzca una cancelación de la inscripción en el Registro de Demandantes habrá de ser notificada (con su consiguiente pie de recurso).

En cuanto a la incidencia de promotores privados señalar que en principio este Organismo sólo recibía y tramitaba expedientes para adjudicación en momentos puntuales de ofertas de vivienda. Ahora esa atención es constante en todo momento y, hay que tenerla actualizada con una disposición rápida para el momento en que sea requerido este organismo para la designación de demandantes. Por otro lado, aparte de nuestra producción dependerá de la oferta privada para saber la atención.

En Málaga, a 15 de marzo de 2010