



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 811/2024

Asunto: Denegación de subvención para rehabilitación de vivienda

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja hace alusión a la disconformidad con la denegación de una subvención destinada a actuaciones de rehabilitación a nivel de edificio, acogida a la Orden de 1 de julio de 2022, de esa Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, por la que se convocaron subvenciones del Programa de ayuda a actuaciones de Rehabilitación a nivel de Edificio del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea-NEXT GENERATION EU, a la solicitante XXX (Expte. XXX).

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, habiendo presentado la interesada, con fechas de registro de entrada el XXX de septiembre de 2023, la documentación que le había sido requerida por el órgano gestor de dichas ayudas, la subvención le ha sido denegada.

Afirma el reclamante que la Administración debería de tener en cuenta que *“estas ayudas son complejas para el ciudadano de a pie”*, siendo imposible recibir un asesoramiento y ayuda en la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Burgos, *“dada la complejidad de dicha solicitud, debiendo ser realizada por medio telefónico, con los inconvenientes que origina este medio”*.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.



En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica un informe, en el cual se adjuntaba el enlace para la consulta del expediente correspondiente a la solicitud de la subvención referida en el escrito de queja (Expediente XXX).

Respecto a nuestra consulta relativa a los medios personales dispuestos en las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León para la atención y asesoramiento técnico y jurídico relativo a la convocatoria de la ayuda objeto del expediente, se hace constar en dicho informe que los Servicios Territoriales de Movilidad y Transformación Digital, dependientes orgánicamente de cada Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León, cuentan con una sección que desarrolla, entre otras funciones, la relativa a la colaboración en la tramitación de estos expedientes. Estas Secciones, bajo la denominación de “Sección de Ayudas a la Vivienda y Rehabilitación”, o “Sección de Rehabilitación y Financiación”, cuentan en la Relación de Puestos de Trabajo, aprobadas por los sucesivos Acuerdos de la Junta de Castilla y León, con una serie de plazas cubiertas con personal funcionario.

Todo ello sin perjuicio de la labor de asesoramiento en la presentación de solicitudes correspondientes a estas ayudas que presta el Servicio de Atención al Ciudadano 012 de Castilla y León y el buzón de consultas consultas-vivienda@jcy.es, cuya gestión no está territorializada, sino que se realiza exclusivamente por personal de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

A la vista de lo informado, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución:

Como cuestión previa debemos señalar que la Orden de 1 de julio de 2022, de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, por la que se convocaron subvenciones del Programa de ayuda a actuaciones de Rehabilitación a nivel de Edificio del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea - NEXT GENERATION EU, da cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Comunidad Autónoma de Castilla y León para gestionar y ejecutar en su territorio el citado Programa, de acuerdo con previsto en el Real Decreto 853/2021, de 5 de octubre, por el que se regulan los programas de ayuda en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, cuyo contenido constituye las bases reguladoras de esta convocatoria, con las determinaciones y particularidades recogidas en la Orden de 1 de julio de 2022.

El régimen jurídico y normativa específica aplicable respecto a los requisitos y obligaciones de las personas beneficiarias y al procedimiento de concesión, más allá de la normativa general dispuesta en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 887/2006,



de 21 de julio, así como lo establecido en la normativa autonómica que resulta de aplicación, está constituida por lo establecido en el Real Decreto 853/2021, de 5 de octubre, por el que se regulan los Programas de ayuda en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la propia convocatoria del 1 de julio de 2022 y en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia. En defecto de lo previsto en esta normativa, resultan de aplicación las normas generales del derecho administrativo.

A la vista de la extensa normativa expuesta, de carácter europeo, nacional y autonómico, y a las exigencias y requisitos introducidos como consecuencia de la financiación Next Generation, ninguna duda existe respecto a la complejidad de estas subvenciones, alegada por el reclamante en el presente expediente de queja. La gestión de estos fondos es, en efecto, una tarea siempre compleja, debiendo la Administración concedente proceder a la valoración de las solicitudes presentadas, comprobando, posteriormente, la correcta justificación por parte del beneficiario y que el destino otorgado a la misma coincide con su objeto. Esta Procuraduría es consciente de la carga de trabajo que supone su tramitación, pero la complejidad de la tramitación afecta especialmente a los ciudadanos solicitantes de la misma, como transmite la persona que ha presentado la queja ante esta Defensoría, que en ningún momento ha negado sus obligaciones como posible destinatario último de estas ayudas pero si ha puesto en evidencia las dificultades que ha padecido ante la falta de asesoramiento y ayuda por parte del personal del Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de Burgos.

Esta Procuraduría no pretende ni puede aportar soluciones concretas para eliminar las eventuales deficiencias en la atención y servicio de información de estas ayudas, ya que su concreción se ha de realizar en ejercicio de la potestad discrecional y organizatoria de la que dispone esa Administración pública; ahora bien, se ha de tener en cuenta, en todo caso, que entre los derechos que las personas tienen en sus relaciones con las Administraciones Públicas destaca la obligación de los empleados públicos de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, según prevé el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esa Consejería debe ser consciente de las circunstancias concurrentes en la tramitación del procedimiento que nos ocupa, y que para un correcto asesoramiento y atención personalizada resultan decisivos los recursos materiales disponibles, pero sobre todo que el personal que atiende debe ser conocedor de las materias sobre las que debe informar, manejando las estrategias de comunicación necesarias para transmitir correctamente la información requerida. Por ello, el perfil de los profesionales de los puestos de atención al ciudadano de las secciones de ayudas a la vivienda y rehabilitación, que, en este supuesto, son los más cercanos al ciudadano, debe tener conocimientos



técnicos y específicos de la normativa reguladora de la subvención, así como aptitudes y capacidades para hacer llegar esa información correctamente al interesado, pues de lo contrario se verán afectados negativamente no solo en los intereses del solicitante de la ayuda, sino también los de las empresas de los sectores implicados en la rehabilitación del edificio en cuestión.

El sistema actual de asesoramiento en la presentación de solicitudes correspondientes a estas ayudas que presta el Servicio de Atención al Ciudadano 012 de Castilla y León y el buzón de consultas consultas-vivienda@jcy.es puede resultar incomprensible para muchas personas que por ello requieren una atención presencial, más personalizada, entre las que pueden encontrarse personas mayores o con baja alfabetización digital, o incluso, familias en las que el acceso a internet es limitado, por lo que dichas circunstancias, podrían incrementar la desigualdad de acceso a estas ayudas. Por ello, esa Consejería debe realizar los mayores esfuerzos para hacer llegar la información oportuna a todos los posibles solicitantes y beneficiarios de las subvenciones, arbitrando los medios necesarios para prestar una adecuada atención a los ciudadanos y evitar incidencias como la que ha motivado la tramitación de este expediente, aplicando la máxima diligencia en la prestación de un servicio de calidad.

En este sentido, se ha de considerar que la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, tiene, entre otras finalidades, la de garantizar que la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se oriente a la adecuada atención a los ciudadanos, a la efectividad de sus derechos y a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan sus necesidades y expectativas, para lo que proclama en su artículo 5, entre otros, el principio de orientación al ciudadano, de transparencia, de simplicidad, de comprensión o de mejora continua.

Finalmente, debemos traer a colación el Decálogo acordado en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo dedicadas al análisis del derecho a la **buena administración**, donde se puso de manifiesto de una forma incontestable que el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la administración de una manera comprensible exige un lenguaje claro, cercano y accesible de los textos normativos, documentos y resoluciones. Asimismo, se concluyó que el derecho a la buena administración precisa garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial sin que esté justificada la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la administración; y que la implantación de procedimientos electrónicos no debe menoscabar las garantías que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la administración.



En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que por parte de esa Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio se valore habilitar los medios organizativos, personales y materiales necesarios en la “Sección de Ayudas a la Vivienda y Rehabilitación” o “Sección de Rehabilitación y Financiación” de Burgos -y, si fuere preciso, para las del resto de provincias de nuestra Comunidad Autónoma- con la finalidad de mejorar e intensificar una atención personal, que responda específicamente a las necesidades particulares de los solicitantes de las ayudas en materia de vivienda y rehabilitación edificatoria, evitando que supuestos como el denunciado en el expediente que ha dado lugar a la presente Resolución vuelvan a producirse.

SEGUNDA: Estudiar la posibilidad de elaborar protocolos e instrucciones dirigidos a lograr una actuación lo más proactiva y efectiva posible de las personas de esa Consejería implicadas en la tramitación de las subvenciones del Programa de ayuda a actuaciones de Rehabilitación a nivel de Edificio del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como de cualquier otra ayuda convocada por ese centro directivo.

TERCERA: Que lo anterior sea tenido en cuenta de forma particular en relación con la situación a que se refiere la queja que ha dado lugar al expediente ahora resuelto, con la finalidad de proporcionar una solución acorde con los intereses de la persona afectada.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López