



**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: 1668/2025**

**Asunto: Solicitud de acceso a una vivienda pública en régimen de alquiler social**

**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 situación de emergencia social en la que se encuentra una familia en la localidad de Soria, demandante de una vivienda de protección pública en régimen de alquiler social.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, con fecha 2 de abril de 2025, XXX solicitó su inscripción en el Registro público de demandantes de viviendas de protección pública de Castilla y León. Refiere la persona reclamante que en diversas ocasiones ha solicitado ante el Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de Soria una vivienda en régimen de alquiler social, exponiendo la delicada situación de vulnerabilidad familiar en la que se encuentra, teniendo a su cargo una hija con una discapacidad reconocida del 70 % y una nieta menor de edad.

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 informe, en el cual se hacía constar que:

- Existe constancia de la presentación por XXX de su solicitud de inscripción en el Registro Público de Demandantes de Vivienda de Protección Pública, el 2 de abril de 2025, en el registro de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Soria.



- En fase de grabación, la solicitud no pudo ser incorporada a la aplicación informática que da soporte al Registro, debido a un problema de legibilidad de la solicitud que hacía que el proceso de autenticación de la identidad de la solicitante fallase al no reconocer la aplicación informática su número de NIE, obstáculo que no se pudo solventar porque la solicitante no consignó en la solicitud ningún teléfono de contacto.

- Advertido este problema, y tras varias pruebas con números de NIE, se ha reiniciado el proceso de incorporación de la solicitante al Registro Público de Demandantes de Vivienda de Protección Pública.

- No consta en el Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de Soria su solicitud relativa a la adjudicación de vivienda en alquiler social mediante actuación singular, así como tampoco informe social alguno que apoye su situación de vulnerabilidad familiar con circunstancias excepcionales que habiliten la tramitación de dicho procedimiento.

- A fecha 2 de abril de 2025, cuando se produjo la solicitud de inscripción en el Registro, no había disponibilidad de viviendas vacantes, y se mantiene esta situación a la fecha de emisión del informe. El parque público de viviendas que se gestiona en la provincia de Soria consta de 31 viviendas, de las cuales 1 está inhabitable y las 30 restantes están ocupadas en régimen de arrendamiento en alquiler social.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones:

El derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, consagrado en el artículo 47 de la Constitución Española, debe ser garantizado por los poderes públicos mediante la promoción de las condiciones necesarias y la disposición de las normas pertinentes para hacer real y efectivo este derecho, especialmente para aquellas personas que sufren situaciones que les hacen vulnerables, como la padecida en este supuesto por XXX y su familia.

Asimismo, el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por la Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, en la redacción dada por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, recoge dentro de los principios rectores de las políticas públicas el acceso en condiciones de igualdad de todos los castellanos y leoneses a una vivienda digna, mediante la generación de suelo y la promoción de vivienda de protección pública y de vivienda protegida, con especial atención a los grupos sociales en situaciones de desventaja.

En ejercicio de la competencia exclusiva en materia de vivienda que ostenta la Comunidad de Castilla y León, se aprobó la Ley 9/2010, de 30 de agosto, del Derecho a la Vivienda, en orden a proporcionar la efectividad de este derecho de las personas de



Castilla y León, derecho que en este supuesto específico requiere ser satisfecho en favor de XXX y su familia, ante la situación de emergencia social en la que se encuentran.

En la exposición de motivos del Decreto-ley 1/2013, de 31 de julio, posteriormente transformado en la Ley 10/2013, de 16 de diciembre, de medidas urgentes en materia de vivienda, se justifica la creación de dos instrumentos jurídicos fundamentales para facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada a personas de colectivos en riesgo de exclusión social (la reserva de viviendas desocupadas y la reserva para el parque público de alquiler social) en los términos siguientes: *“(...) es posible prestar otra contribución relevante a la protección de las personas en riesgo de exclusión social mediante la reserva inmediata de un cierto número de viviendas desocupadas, cuya necesidad en cada ciudad habrá de ser valorada por los servicios sociales, y que se adjudicarán en alquiler a través de la oportuna actuación singular, mecanismo de respuesta urgente para situaciones que no admiten demora. Además de estas, otra parte de las viviendas de titularidad pública que se encuentren desocupadas o que lleguen a estarlo en el plazo de dos años, habrán de reservarse para dar los primeros pasos en la consolidación de los parques públicos de alquiler social, a partir de las existencias actuales”*.

Sin embargo, a pesar de las circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que motivaron la previsión normativa de esas y otras medidas dirigidas a garantizar el ejercicio real y efectivo del derecho constitucional a la vivienda, esta Procuraduría considera que, o bien realmente no se han cumplido en la forma prevista, o bien han tenido un efecto, cuando menos, insuficiente, a la vista de las reclamaciones presentadas al respecto.

Asimismo, esta Procuraduría ha venido apreciando en los últimos años, tanto a través de la tramitación de las quejas presentadas a instancia de parte como en el marco de la tramitación de diversas actuaciones de oficio, limitaciones que afectan al parque público de vivienda en alquiler en Castilla y León, dada la escasa disponibilidad de viviendas públicas destinadas a este fin, ante situaciones de desamparo como la padecida por XXX a la vista de que no hay ninguna en el municipio de Soria. Ello determina una excesiva demora en la tramitación de las solicitudes presentadas por las personas o familias que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, situación que exige una intervención ineludible e inaplazable, como todo parece indicar que debería ocurrir en el supuesto planteado en la presente queja, máxime cuando se ha puesto de manifiesto que hay una menor y una persona con discapacidad afectadas, habiéndose requerido una solución habitacional con gran desesperanza por parte de la persona solicitante desde hace más de un año.

Por ello, resulta imprescindible que las medidas contempladas en el “Pacto por el Alquiler”, firmado en el seno del Consejo del Diálogo Social en el año 2015, sean una realidad en orden a: *“...disponer de un **parque público de viviendas en alquiler de***



*suficiente dimensión, debidamente coordinado y regulado, con independencia de la Administración titular del mismo, a fin de definir las obligaciones de las Administraciones y entidades dependientes, que sean titulares de vivienda, garantizando la cooperación entre todos ellos”.*

Consecuentemente, al hilo de la presente queja, podemos destacar la necesaria adopción de las siguientes medidas:

1. *«Constituir un parque público de vivienda en alquiler a nivel del conjunto de la Comunidad de Castilla y León que sea calificado a nivel normativo como servicio público de interés general».*

2. *«Regular el parque público de vivienda en alquiler, para garantizar que sea suficiente en cuanto a su oferta para la población sin vivienda y recursos escasos (...)».*

3. *«Constituir un instrumento público de gestión del parque público de vivienda en alquiler (...), este instrumento deberá intentar captar y gestionar tanto, por un lado, viviendas de titularidad pública, ya sean de propiedad de la Junta de Castilla y León o de la administración local (para lo cual deberá alcanzar acuerdos con las entidades locales, en aras a ofrecer una gestión integral y centralizada), como, por otro lado, viviendas de titularidad privada cuya gestión le sea encomendada, mediante acuerdos con entidades financieras, promotores inmobiliarios, particulares u otras entidades».*

Finalmente, debemos advertir que, en este supuesto concreto, apreciamos que existe una falta de coordinación y gestión entre los órganos competentes en materia de servicios sociales y vivienda, ya que la persona afectada parece que no ha sido informada de las posibles alternativas ni ha recibido una asistencia adecuada para la gestión de las mismas, con independencia de la existencia de recursos a los que pudiera optar.

Por ello, en la línea que venimos manteniendo en las resoluciones formuladas en esta materia, debemos exigir la necesaria y ágil coordinación entre las diferentes administraciones públicas o servicios administrativos de una misma administración, con objeto de constituir un sistema de apoyo integral para las familias que viven situaciones como la aquí expuesta, y que precisan de una solución urgente mediante una respuesta rápida en aras de garantizar el derecho de una familia en situación de vulnerabilidad a una vivienda digna y adecuada, según reconoce el artículo 47 de la Constitución Española.

Para concluir hemos de hacer alusión al derecho a la buena administración, recogido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, pues como quedó reflejado en el documento de Conclusiones técnicas del taller preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en 2025 *“la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer*



*las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran”(...). Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad a las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social”.*

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 dada la situación de emergencia social en la que se halla **XXX** y su familia, esa Administración autonómica debe adoptar, a la mayor brevedad posible y si no se ha hecho aún, todas las medidas de que resulten necesarias para solucionar dicha situación de vulnerabilidad de la unidad familiar, máxime cuando también la integran una menor y una persona con discapacidad, dando satisfacción al pleno ejercicio del derecho a una vivienda digna, para lo que ha de intentar proporcionar una solución habitacional.

**SEGUNDA:** Se ha de revisar el expediente de solicitud de acceso a una vivienda en la ciudad de Soria, informándole de las posibles alternativas habitacionales, en orden a adjudicarle, si fuera posible, mediante una declaración de actuación singular, una vivienda disponible de protección pública en régimen de alquiler social.

**TERCERA:** Se debe impulsar la política de vivienda de Castilla y León hacia el fomento del alquiler social, abordando las modificaciones normativas necesarias, así como la aportación de los recursos financieros suficientes para constituir, ampliar y regular el parque público de vivienda en alquiler con un número suficiente de inmuebles que permita atender situaciones de especial y urgente necesidad, como la reflejada en el expediente que ha dado lugar a la presente Resolución.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López