

Ressituar l'habitatge



### **G1 Diagnòstic i avaluació: Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana**

---

- G1.1 Diagnòstic de la situació habitacional
- G1.2 Difusió i divulgació de la informació
- G1.3 Seguiment de les actuacions i polítiques en matèria d'habitatge
- G1.4 Fòrum de participació entre agents

### **G2 Innovació en el disseny: CaLab**

---

- G2.1 Registre i anàlisi de l'actualitat en matèria d'habitatge
- G2.2 Investigació i experimentació sobre nous models d'habitatge
- G2.3 Formació en competències relacionades amb l'habitatge

**G**

**Orientar l'habitatge  
als reptes del futur**

277

**E**n gran manera, un dels reptes més difícils de salvar en política d'habitatge és anticipar-se a les necessitats futures. Això està motivat, d'una banda, per l'especificitat de l'habitatge en el context socioeconòmic actual i, d'una altra, per la falta de suport objectiu sobre el qual disposar mesures concretes. En coherència amb el diagnòstic proporcionat en la primera part, l'habitatge en general, i molt particularment en la societat valenciana, no satisfà les demandes actuals. Els canvis accelerats en les maneres d'habitar, la creixent dificultat en l'accés a l'habitatge i la rigidesa estructural del parc d'habitatges dificulta l'ajust de l'habitatge a les exigències dels ocupants. En segon lloc, la falta de continuïtat en les polítiques públiques d'habitatge es manifesta, amb una cruïra especial, en l'absència d'òrgans permanents que proporcionen a l'Administració dades fiables i actualitzades sobre l'estat del parc d'habitatge.

Per a pal·liar aquesta situació i orientar l'habitatge a la Comunitat Valenciana cap als reptes de futur, es recomana la continuació de mesures concretes de desenvolupament de dos organismes ja constituïts: l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana i CaLab. El primer estarà fonamentalment orientat a diagnosticar i avaluar el parc d'habitatge i el medi urbà, i el segon formarà una plataforma d'innovació i investigació en matèria de disseny d'habitatge.

## G1 Diagnòstic i avaluació: Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana

---

Tota política d'habitatge ajustada a les necessitats específiques de la societat, avançada en les seues estratègies i eficaç en les seues mesures d'actuació, s'ha de basar en dades fiables. Amb aquesta finalitat, en compliment de la disposició addicional tercera de la Llei per la funció social de l'habitatge a la Comunitat Valenciana, s'ha creat l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana (OHSU), que depén de la conselleria competent en matèria d'habitatge. Les seues funcions concretes encara s'han de regular, però, en qualsevol cas, estaran guiades pel que recull la llei esmentada. Així, l'OHSU s'ha creat "amb la finalitat de conèixer la situació en termes quantitatius i qualitatius de l'habitatge en general i de l'habitatge públic en particular, la distribució territorial i la inserció en els respectius teixits urbans, com també per a mesurar, d'acord amb els indicadors que s'establisquen per reglament, la segregació urbana existent i l'adaptació de la situació d'accés a l'habitatge al model econòmic determinat per les polítiques públiques valencianes".

Però, d'altra banda, en la mesura en què la política d'habitatge, tal com s'ha indicat reiteradament en aquest *Llibre blanc de l'habitatge*, no pot entendre's reduïda a l'espai concret de l'habitatge, és necessari integrar, des de la perspectiva de la socialització de l'habitatge, altres sectors de la gestió pública. L'OHSU, per tant, inclou polítiques urbanes des de les claus de la inclusió, i col·laborarà en el diagnòstic i l'avaluació de les condicions urbanes.

En suma, cal destacar, fonamentalment, quatre objectius que ha de desenvolupar l'OHSU. En primer lloc, diagnosticar, des d'una perspectiva holística, la situació habitacional de les persones, els recursos habitacionals públics i privats, i la segregació urbana. En segon lloc, informar sobre els resultats del diagnòstic i l'estat de la qüestió, des de l'àmbit local fins a l'internacional, la conselleria competent en matèria d'habitatge i el públic en general. En tercer lloc, avaluar l'impacte de les polítiques públiques i, en particular, de les polítiques de la Generalitat en matèria d'habitatge i segregació urbana. Finalment, l'OHSU vetlarà per constituir un fòrum d'intercanvi d'opinions i interessos dels diferents agents involucrats en qüestions habitacionals, tant públics com privats.

### G1.1 Diagnòstic de la situació habitacional

Aquest objectiu de l'OHSU es durà a terme a partir de la recopilació, l'anàlisi i el diagnòstic de dades i informació quantitativa i qualitativa, provinents de la Generalitat, d'altres organismes i entitats públics i privats, i de la realització d'enquestes i estudis propis.

Adquireix un protagonisme especial, en aquest context, el seguiment de la funció social de l'habitatge. De nou, aquesta funció s'abordarà des d'una perspectiva holística, que incloga la realitat social i econòmica del parc d'habitatge i els seus habitants. S'haurà de posar una atenció especial a l'exercici del dret tal com el defineix la Llei per la funció social de l'habitatge en totes les seues facetes, com ara la garantia de subministraments bàsics i la correcció de situacions de vulnerabilitat urbana, entre altres.

Per a això, s'elaboraran indicadors propis que permeten elaborar, per exemple, l'estudi dels preus de l'habitatge i la seua evolució, detectar els desequilibris entre l'oferta i la demanda, i delimitar les zones de mercat tensionat. Igualment, s'establiran indicadors socials d'exclusió a partir de les determinacions de les lleis en matèria de funció social de l'habitatge que puguen regular l'exercici de drets subjectius, tant en l'habitatge com en l'entorn urbà.

### G1.2 Difusió i divulgació de la informació

L'OHSU informarà sobre els resultats del diagnòstic i l'estat de la qüestió, des de l'àmbit local fins a l'internacional, la conselleria competent en matèria d'habitatge i el públic en general, per mitjà de plataformes digitals, informes, jornades, publicacions o mitjans semblants. Amb aquesta finalitat, s'establiran mecanismes específics de col·laboració amb el CaLab, de manera que puguen retroalimentar-se les dues plataformes.

D'acord amb això, cal constituir un suport digital que permeti l'accés a la producció institucional de dades estadístiques, estudis i informes, que reflecteixen objectivament la realitat de l'habitatge i la segregació urbana, amb el respecte màxim a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Aquesta plataforma proveirà dades no solament a l'Administració de la Generalitat i a altres administracions públiques, sinó que també en proveirà a sectors interessats i a la ciutadania en general. Entre altres documents, l'OHSU elaborarà publicacions de divulgació del coneixement i de la normativa en matèria d'habitatge i segregació urbana per a millorar l'accés de la ciutadana no experta al coneixement i la regulació normativa, i fomentar la seua participació. Així mateix, promourà activitats de difusió en aquestes qüestions i hi participarà. Es prioritzarà, en aquest context, la col·laboració amb els consells municipals i les oficines locals d'habitatge, o qualsevol altre òrgan equivalent, en les tasques de seguiment i gestió.

### G1.3 Seguiment de les actuacions i polítiques en matèria d'habitatge

En el context de l'aplicació de la Llei per la funció social de l'habitatge, és un objectiu prioritari de l'OHSU avaluar l'impacte de les polítiques públiques i, en particular, de les polítiques de la Generalitat en matèria d'habitatge i segregació urbana per a mesurar-ne l'eficiència, l'eficàcia, l'equitat i l'ajust a objectius, i garantir la transparència de l'actuació pública. D'aquest seguiment, poden derivar, si s'escau, propostes concretes de correccions o millores que vetlen per la funció social de l'habitatge d'acord amb el marge pressupostari i competencial de la Generalitat. En matèria legislativa i normativa, l'OHSU podrà, igualment, exercir tasques d'assessorament sobre la planificació de l'acció normativa en l'àmbit de l'habitatge i la ciutat.

### G1.4 Fòrum de participació entre agents

Finalment, l'Observatori de l'Habitatge i de la Segregació Urbana ha de configurar-se com una manera de participació, però també com a via per a portar els interessos de la majoria de la societat als espais de presa de decisió de manera bidireccional per a, si s'escau, proposar les mesures necessàries en cada moment. Permetrà l'impuls compartit entre les administracions públiques, els agents econòmics i socials i la societat civil organitzada, amb capacitat de cooperació i de cogestió en la planificació estratègica de les polítiques públiques, i afavorirà que tots els agents puguen exposar propostes, demandes i suggeriments.

## G2 Innovació i investigació en disseny: CaLab

---

282

### La plataforma d'innovació i investigació en l'habitatge CaLab exerceix tasques fonamentalment de registre, d'experimentació i de formació.

Per a afrontar amb garanties la política d'habitatge, es requereix una estructura de treball, permanent i especialitzada, que dote de continuïtat les iniciatives empreses en l'àmbit polític, especialment en matèria d'innovació i investigació. El febrer de 2018, la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Ordenació del Territori va presentar públicament la plataforma CaLab, al mateix temps que apostava decididament per avançar en aquest sentit. Des d'aquest moment inaugural, es van establir les bases d'aquesta plataforma d'innovació i investigació en l'habitatge articulades a partir de tres amplis objectius: dotar-se d'un registre en què queden a la lliure disposició els avanços assolits en matèria d'habitatge, fomentar la innovació d'acord amb els objectius estratègics determinats en l'àmbit autonòmic en coordinació amb les directrius europees i formar tots els agents involucrats.

En primer lloc, una política d'habitatge ajustada a l'actualitat s'ha d'establir a tres temps. S'ha de fer una tasca, encara escomesa parcialment, d'estudi i diagnòstic del passat, tant d'anàlisi de les polítiques d'habitatge començades en altres moments, com d'anàlisi empírica de la realitat construïda amb la finalitat de localitzar i quantificar les necessitats reals del sector. S'haurà de donar especial èmfasi a l'establiment de protocols que milloren la presa de dades i els mecanismes solvents de predicció de les necessitats futures o els problemes futurs que sobrevindran en l'àmbit de l'habitatge. Aquesta funció correspondrà fonamentalment a l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana. En l'apartat corresponent, s'informa sobre els detalls d'aquest òrgan, la coordinació amb el CaLab del qual haurà d'estar garantida. En concret, aquest últim exercirà d'arxiu centralitzat de l'actualitat de l'habitatge, tant en l'àmbit local i autonòmic com en l'estatal i internacional, per a, així, solucionar l'actual dispersió i falta d'informació estructurada sobre el problema de l'habitatge.



### G2.1 Registre i anàlisi de l'actualitat en matèria d'habitatge

Des del punt de vista estratègic, les prioritats inicials del registre atendran tres grans àrees. En primer lloc, s'han d'abordar treballs sobre noves estratègies habitacionals d'acord amb les demandes i els anhels de la societat. Cal donar prioritat a propostes per a l'edificació existent, davant de l'obra nova, i l'habitatge social, davant del lliure. Hi pot incloure anàlisis tipològiques, de disseny en l'habitatge, innovacions tècniques o qualsevol altre recurs arquitectònic que proporcione alternatives habitacionals.

En segon lloc, s'ha d'emprendre una anàlisi crítica de la normativa vigent a la Comunitat Valenciana en matèria d'habitatge i posar en evidència la seua influència en l'oferta habitacional. Pot incloure propostes de modificació, anàlisi de les conseqüències derivades d'ampliar-les, comparatives amb altres normatives d'interés en aquest context de reflexió, etc.

Finalment, s'estudiaran solucions tècniques i/o tecnològiques que promoguen una certa normalització dels processos constructius sense renunciar a la defensa de la diversitat. Aquestes poden implicar processos que afavorisquen la flexibilitat en l'habitatge o la seua adaptabilitat a diferents escenaris, però també solucions prefabricades o semiprefabricades per a la intervenció a gran escala en l'edificació existent. S'han d'atendre, preferiblement, les solucions de baix cost.

### G2.2 Investigació i experimentació sobre nous models d'habitatge

CaLab pretén ser un laboratori per a la innovació en habitatge centrat en les persones. Les directives europees en eficiència energètica i les seues transposicions en l'àmbit nacional destaquen per reduir l'impacte que suposa l'edificació en el medi ambient a través de la rehabilitació energètica dels edificis. No obstant això, aquest impacte té lloc en dues direccions: l'impacte ambiental exterior i l'impacte en els usuaris finals que ocupen l'interior d'aquests edificis, i influeix de manera determinant en la qualitat de vida. D'aquesta manera, és possible dissenyar o rehabilitar habitatges amb un baix impacte ambiental exterior que, a més, impacten de manera positiva en els ocupants i milloren la seua qualitat de vida?

Estudis previs indiquen que les condicions dels espais, com la qualitat de l'aire, la temperatura i el nivell de soroll, l'accessibilitat, la qualitat i la flexibilitat en la distribució dels espais, etc., tenen un efecte en el benestar dels usuaris. Altres investigacions assenyalen que considerar aquests paràmetres en el disseny pot influenciar de manera positiva la salut i el benestar dels ocupants (la pobresa energètica està relacionada amb una prevalença més alta de malalties físiques i mentals). Així mateix, enfocar la renovació dels habitatges o el disseny de nous habitatges com una forma de millorar la qualitat de vida dels ocupants també és una manera de fer atractives aquestes inversions, sobretot en condicions climàtiques tan benignes com les de la Comunitat Valenciana, en què el període de tornada de les inversions en eficiència energètica pot ser massa llarg si només considerem els fluxos econòmics. Renovar l'habitatge focalitzat en el mateix usuari o usuària és invertir en la seua persona.

Així, CaLab treballarà en la direcció de l'eficiència energètica, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la flexibilitat, etc., dels espais d'habitatge amb el focus centrat en els mateixos ocupants. En aquest sentit, cal destacar que la Conselleria d'Habitatge, a través de l'EVha i l'IVE, participarà en dos projectes europeus del programa H2020: Triple A-Reno i HAPPEN, que estan vinculats a aquest tema. Les línies de treball fonamentals seran, doncs:

- Desenvolupar materials, productes i processos avançats, de baix impacte ambiental, sostenibles i amb noves aplicacions de valor afegit, de manera sostenible i ecoeficient, els beneficis dels quals redunden en l'usuari.
- Desenvolupar models innovadors de comercialització de béns de consum en l'àmbit nacional i internacional.
- Desenvolupar productes de consum personalitzats que incorporen valor afegit gràcies al disseny i les prestacions diferenciades, i respondre a necessitats individuals dels clients.
- Propiciar processos col·laboratius innovadors en els sistemes de disseny, producció, organització, logístics i de distribució, en tota la cadena de valor, en l'àmbit local i internacional.

Aquestes línies de treball poden desenvolupar-se, així mateix, en àrees que afecten, per exemple, el disseny de l'habitatge o la normativa vigent.

### G2.3 Formació en competències relacionades amb l'habitatge

285

Finalment, és igualment necessari que, juntament amb les tasques de registre i experimentació, el CaLab assumisca un paper central en la formació sobre qüestions relacionades amb l'habitatge a tots els agents involucrats, que potencie i difonga la investigació i l'estudi del problema de l'habitatge. Per a fer-ho, es busca la complicitat amb les institucions educatives consolidades, com ara les universitats, però també amb instituts de formació professional o semblants. Amb aquesta finalitat, la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Ordenació del Territori ha subscrit una càtedra amb la Universitat Politècnica de València, la Càtedra Habitatge, a la qual s'encomana aquesta tasca. Es poden destacar, almenys, tres àrees que s'han de desenvolupar simultàniament.

En l'àmbit universitari, s'han de promoure programes de doctorat i postgraus que, des d'una perspectiva multidisciplinària, aborden el problema de l'habitatge i doten en el futur la societat de personal altament qualificat en la matèria. En l'àmbit professional, s'han de promoure mòduls específics de formació en competències relacionades amb l'habitatge (legislatives, tècniques, conceptuals, etc.) que afavorisquen l'acompanyament de les polítiques públiques d'habitatge amb l'acció professional liberal. I finalment, en general, s'ha d'escometre una intensa tasca divulgativa per a fer comprensibles les accions empreses i informar sobre aquestes per a proporcionar elements de judici concrets que promoguen la participació ciutadana.



### **H1 Regulació de la qualitat**

---

- H1.1 Anàlisi de l'estat actual de la qualitat en l'habitatge
- H1.2 Revisió i millora de la reglamentació en matèria d'habitatge

### **H2 Verificació de la qualitat**

---

- H2.1 Definició de sistemes i procediments de control dels nivells de qualitat
- H2.2 Participació dels agents de l'edificació en el control dels nivells de qualitat

### **H3 Foment de la qualitat**

---

- H3.1 Promoció de la cultura de la qualitat en la ciutadania
- H3.2 Instruments tècnics de suport als professionals
- H3.3 Reconeixement de la qualitat
- H3.4 Millora de la qualificació professional del sector i de la qualitat de l'ocupació
- H3.5 Augment de la competitivitat/qualitat del sector empresarial
- H3.6 Incentius econòmics a la qualitat
- H3.7 I+D+i en l'àmbit de la qualitat dels habitatges

**H**

**Millorar la qualitat  
de l'habitatge**

287

L'Administració ha d'adoptar un paper actiu que permeta aconseguir el repte de la millora contínua de la qualitat en l'edificació. El procés que involucra la qualitat dels edificis, i més concretament dels habitatges, abasta la totalitat del procés constructiu. Comprén la concepció de l'edifici, l'execució de les obres, i el manteniment i la conservació durant la seua vida útil, inclosa la rehabilitació. És, en efecte, constatable en l'actualitat una conscienciació més elevada respecte de la qualitat de l'edificació i les repercussions que això pot tindre en la qualitat de vida, i, més recentment, respecte de la sostenibilitat dels processos edificatoris i urbanitzadors, en la seua triple dimensió ambiental, social i econòmica.

En termes generals, s'entén per qualitat d'un edifici el conjunt de característiques i prestacions orientades a satisfer les necessitats i expectatives dels usuaris. La qualitat, per tant, està íntimament relacionada amb la satisfacció de les condicions de funcionalitat, seguretat i habitabilitat dels habitatges. A aquest efecte, s'estableixen uns nivells mínims o bàsics de qualitat fixats per mitjà de la normativa tècnica d'edificació. El nivell de qualitat d'un edifici es fixa conformement a aquest nivell mínim, i és, per tant, més alt com més se supere aquest.

A la Comunitat Valenciana, hi ha una llarga trajectòria de polítiques de qualitat amb actuacions

enfocades a desenvolupar i impulsar la qualitat en l'edificació. En 1984, es va constituir el Pla de qualitat de l'habitatge i l'edificació entre les diverses administracions autonòmiques i l'Administració central, com a sistema de coordinació, planificació i desenvolupament d'estudis i documents orientats a millorar la qualitat dels edificis, en particular, els d'habitatge. Des de la Comunitat Valenciana, s'ha participat activament en aquest pla des de la seua aprovació i coordinació, i s'han desenvolupat multitud d'iniciatives, accions, documents i normativa, entre altres.

En el context del Pla de qualitat i de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació (LOE), la Generalitat Valenciana va aprovar la Llei 3/2004, de 30 de juny, de la Generalitat, d'ordenació i foment de la qualitat de l'edificació (LOFQE) per tal de regular i fomentar la qualitat del procés de l'edificació. Aquesta llei estableix mecanismes per a estimular la superació de la qualitat sobre els mínims normatius, per mitjà del reconeixement de les fites aconseguides pels agents del sector donant suport a la millora de la competència en qualitat, l'increment de la comunicació, la informació i la transparència del sector. Així mateix, la llei té una consideració especial pels usuaris de l'edificació, de manera que estableix exigències als agents que intervenen sobre el producte edificat, durant el procés de construcció i la vida útil de l'edifici, i els atribueix un paper actiu en el cicle de vida útil.

Amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'edificació i de promoure la innovació i la sostenibilitat, l'Administració central va aprovar el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació en 2006 (CTE), que estableix el marc normatiu pel qual es regulen les exigències bàsiques de qualitat que han de complir els edificis, incloses les instal·lacions que continguen, per a satisfer els requisits bàsics de seguretat i habitabilitat en desplegament del que preveu la disposició final segona de la LOE.

Per a aconseguir l'objectiu de millorar la qualitat dels habitatges en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, la LOFQE estableix tres línies d'acció que ha de desenvolupar l'Administració:

- a. Regular la qualitat: mitjançant l'elaboració d'una normativa tècnica que desenvolupe i fixe els requisits bàsics de l'edificació, els nivells de qualitat mínims que ha de tindre i les maneres d'aconseguir-ho
- b. Verificar la qualitat: mitjançant l'establiment de procediments de gestió i tècniques de control que avaluen l'obtenció dels nivells de qualitat especificats en la normativa tècnica

- c. Fomentar i promoure la qualitat: mitjançant accions destinades a generar coneixement, millorar la professionalitat, impulsar la transparència en el sector, millorar la informació a professionals i usuaris, i diferenciar l'excel·lència mitjançant sistemes d'acreditació, de certificació o d'avaluació

L'Administració autonòmica té un camp privilegiat d'actuació en aquesta matèria, ja que té, a l'empara de l'Estatut d'Autonomia, competències en matèria d'habitatge i defensa dels consumidors i usuaris, i, a més, en virtut de les transferències, en matèria de regulació i control de la qualitat de l'edificació i del patrimoni arquitectònic.

124. Decret 184/2013, de 5 de desembre, del Consell, pel qual es modifica el Decret 151/2009, de 2 d'octubre, del Consell, pel qual s'aproven les exigències bàsiques de disseny i qualitat en edificis d'habitatge i allotjament.

125. Ordre de 7 de desembre de 2009, de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, per la qual s'aproven les condicions de disseny i qualitat en desplegament del Decret 151/2009 de 2 d'octubre, del Consell.

126. Decret 1/2015, de 9 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de gestió de la qualitat en obres d'edificació.

127. Decret 25/2011, de 18 de març, del Consell, pel qual s'aprova el llibre de l'edifici per als edificis d'habitatge.

128. Decret 53/2018, de 27 d'abril, del Consell, pel qual es regula la realització de l'informe d'avaluació de l'edifici d'ús residencial d'habitatge i el seu registre autonòmic en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

129. Decret 132/2006, de 29 de setembre, del Consell, pel qual es regulen els documents reconeguts per a la qualitat en l'edificació.

130. Ordre 1/2011, de 4 de febrer, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, per la qual es regula el Registre de Certificació d'Eficiència Energètica d'Edificis.

131. Decret 39/2015, de 2 d'abril, del Consell, pel qual regula la certificació d'eficiència energètica d'edificis.

## H1 Regulació de la qualitat

Fruit de la tasca desenvolupada en les últimes dècades des de la conselleria amb competència en qualitat en l'edificació, la Comunitat Valenciana disposa d'un conjunt normatiu innovador relacionat amb la qualitat en l'edificació, que queda estructurat amb l'aprovació de la LOFQE. Quant a això, es poden destacar normes referents en el camp de l'especificació de la qualitat, com és el cas de la normativa de disseny i qualitat en l'habitatge (DC09);<sup>124,125</sup> referents en la gestió i el control de la qualitat, com el *Llibre de gestió de qualitat d'obra*;<sup>126</sup> referents en la vida útil dels edificis, com el *Llibre de l'edifici*<sup>127</sup> i l'informe d'avaluació d'edificis d'habitatge (IAEH.CV),<sup>128</sup> i referents en la infraestructura de la qualitat, com la regulació de documents reconeguts per a la qualitat en l'edificació<sup>129</sup> i la certificació d'eficiència energètica i el seu registre.<sup>130, 131</sup>

### H1.1 Anàlisi de l'estat actual de la qualitat en l'habitatge

A fi de revisar i millorar la normativa vigent d'acord amb les necessitats reals dels usuaris, és necessari analitzar i estudiar el nivell actual de la qualitat en els habitatges, tant en obra nova com en habitatge existent.

La realització d'estudis sobre la percepció que tenen els ciutadans de la qualitat dels seus habitatges (enquestes, participació de les associacions d'usuaris i consumidors, dels col·legis d'administradors de finques, etc.) pot proporcionar informació molt valuosa a l'hora de detectar quins aspectes de la qualitat són més valorats pels usuaris i aquells en què és necessari incidir de manera prioritària.

Si es tracta d'obtenir informació objectiva sobre punts febles en la qualitat dels habitatges, és interessant dur a terme estudis sobre danys i reclamacions, comptant amb la participació de les companyies asseguradores que operen en el sector de la construcció i els serveis d'atenció al consumidor. D'aquesta manera, es poden detectar les fases crítiques del procés constructiu en l'edificació residencial i enfocar adequadament les polítiques de millora de la qualitat i les noves normatives.



A més, és necessari fer una mirada cap al futur mitjançant la investigació dels reptes i les noves tendències en construcció de l'edificació residencial amb participació d'associacions de promotors i empresaris de la construcció, col·legis professionals, associacions de consumidors, universitat, associacions de fabricants i associacions de laboratoris, entre altres. Aquest treball pot estar emmarcat en la plataforma CaLab, constituïda com a plataforma d'innovació i investigació en l'habitatge i desenvolupada en la línia d'acció G2. Innovació en el disseny.

En relació amb la qualitat de l'edificació existent més antiga, els informes d'avaluació d'edificis d'ús residencial d'habitatge a la Comunitat Valenciana, IAEH.CV, proporcionaran informació detallada sobre els resultats obtinguts en les inspeccions. Aquestes dades ajudaran a conèixer i planificar polítiques destinades a conservar i rehabilitar habitatges amb els adequats nivells de qualitat. Aquest aspecte està desplegat en les línies d'acció D1. Millora del coneixement de l'estat de conservació del parc d'habitatge existent i G1. Diagnòstic i avaluació: l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana.

## H1.2 Revisió i millora de la reglamentació en matèria d'habitatge

Actualment, hi ha una gran dispersió i complexitat en la normativa reguladora aplicable a l'habitatge, així com, de vegades, hi ha una falta d'adequació a la realitat actual o un buit legal en determinats aspectes. De la mateixa manera, la regulació en determinats àmbits és competència de diverses administracions: central, autonòmica i local, situació que en complica més l'aplicació, la interpretació i el compliment. Davant d'aquest panorama, convé abordar el disseny, el desenvolupament i la implementació d'un marc normatiu avançat que harmonitze i simplifiqui el context actual. Aquesta revisió no pot perdre de vista les noves directrius europees, i ha d'orientar, necessàriament, la reglamentació cap a la transposició i el compliment d'aquestes directrius. Sobre aquest aspecte, s'ha fet molta referència en el punt "2.1.5. El context europeu" de l'anàlisi i el diagnòstic d'aquest LBH, encara que cal recordar la importància que es concedeix a la millora de l'habitabilitat com a garantia d'accés a un habitatge digne.

## La revisió de la normativa en matèria de disseny i habitabilitat aspira a consolidar el model de rehabilitació davant de l'obra nova i superar models estandarditzats d'habitatge.

Les conclusions derivades de l'apartat anterior, "H1.1. Anàlisi de l'estat actual de la qualitat en l'habitatge", determinen la conveniència de revisar la reglamentació actual o establir noves normatives que resolguen els punts febles del procés constructiu que actualment generen problemes en la qualitat dels habitatges. Els objectius de millora de la qualitat s'han de dirigir als punts sensibles, denominats d'apalancament, aquells en què l'esforç que s'ha fet produeix els millors resultats. Com a temes prioritaris que seria convenient desenvolupar, cal destacar:

### *Normativa de disseny i habitabilitat*

La revisió de la normativa vigent, les DC09 i, subsidiàriament, les normes d'habitabilitat i disseny d'habitatges en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (HD91) parteixen d'un diagnòstic doble.

En primer lloc, la normativa actual no respon satisfactòriament a l'aposta per la ciutat consolidada i els processos de regeneració urbana. Tal com es reflecteix en l'apartat de diagnòstic, aproximadament el 53 % del parc d'habitatges és anterior a l'any 1980, i quasi el 32 % haurà arribat a una antiguitat de 50 anys en aquesta dècada. És, per tant, un parc envellit que obliga a la intervenció de manera prioritària en els edificis d'habitatge existents en la línia del que s'ha esmentat en l'eix estratègic D, "Impulsar un model social de rehabilitació". En canvi, la normativa vigent està fonamentalment concebuda per als edificis de nova planta en àrees de nou desenvolupament. Tant és així que a penes regula els casos de rehabilitació d'edificis o l'obra nova en condicions restrictives, com habitualment és el cas de la ciutat consolidada. A més, la que regula la rehabilitació està dispersa i gestionada per diversos nivells i sectors de l'Administració. Cal, per tant, operar simultàniament sobre diversos nivells i competències de l'Administració per a articular un marc normatiu coherent i eficient.

En segon lloc, conformement a les directrius establides des de l'equitat habitacional, l'habitatge disponible no respon satisfactòriament a l'actual complexitat social. El plantejament de les DC09 i HD91 està basat en l'establiment d'unes condicions mínimes quant a mesures i superfícies, fonamentalment, però també quant a compatibilitat d'usos, la qual cosa, en la pràctica, ha portat a una homogeneïtzació dels tipus habitacionals.

Per tot això, s'ha d'emprendre una anàlisi crítica d'aquesta normativa, que pose en evidència la seua influència en l'oferta habitacional, i, entenent que la regulació de les normes de disseny i qualitat de l'habitatge constitueix una oportunitat per a establir transversalment una base comuna a tots els àmbits habitacionals, que òbriga la possibilitat a una certa democratització de l'habitatge en termes qualitatius.

### ***Regulació de la llicència d'ocupació***

Establir les seues condicions mínimes d'habitabilitat i diferenciar clarament què s'entén per habitatge digne i què es considera infrahabitatge cobra un protagonisme especial a l'hora de modificar o ampliar la normativa. En aquest sentit, es considera necessària la regulació dels procediments de renovació de la llicència municipal d'ocupació per a donar homogeneïtat interpretativa en disciplina urbanística en els diversos municipis de la Comunitat Valenciana. Segons la LOFQE (cap. II), la Generalitat podrà dictar normes i instruccions tècniques de caràcter general per a ordenar l'activitat municipal en l'atorgament de llicències, i els ajuntaments podran establir mesures que agiliten la concessió de llicències en aquells casos en què el projecte s'haja sotmés al sistema de control o verificació regulat per la Generalitat. Actualment, com que la regulació autonòmica no té un procediment unificat, s'aprecien diferències substancials de procediment, contingut, certificats tècnics, etc., en les ordenances municipals, en relació amb el control per a la concessió de les llicències. Per això, es proposa un únic text normatiu que reculla els requisits, les condicions, la documentació i el procediment per a l'expedició de les llicències municipals d'ocupació. La regulació d'aquest procediment ha d'acreditar que l'habitatge reuneix les característiques de seguretat, funcionalitat i habitabilitat adequades per al seu ús.

### ***Regulacions específiques en matèria d'accessibilitat***

Segons es descriu en l'apartat de diagnòstic, quasi una quarta part dels habitatges en edificis de tres o més pisos (el 23,8 %, segons l'ENDH 2017) declara que el seu edifici no disposa d'un ascensor, la qual cosa comporta problemes d'accessibilitat greus. Així mateix, el caràcter evolutiu de l'accessibilitat comporta la necessitat que les normes es revisen periòdicament per a adequar-les als avanços que es puguen produir en la matèria. Per tot això, s'està finalitzant una

proposta per a revisar la regulació de l'accessibilitat. Tenint en compte el nou desenvolupament normatiu en matèria d'accessibilitat, dut a terme en els últims anys, es fa necessària la redacció d'un nou reglament a la Comunitat Valenciana que harmonitze i unifique termes i paràmetres amb els establits en la normativa estatal i en les directrius internacionals en els àmbits de l'edificació i dels espais públics urbanitzats.

## H2 Verificació de la qualitat

---

### H2.1 Definició de sistemes i procediments de control dels nivells de qualitat

En el capítol II, "Autoritzacions administratives", de la LOFQE es regula la llicència municipal d'edificació i d'ocupació, que té per objecte, entre altres, la comprovació dels requisits bàsics de qualitat tant en el projecte com en l'edifici acabat. Sobre la necessitat d'harmonitzar i millorar els procediments habituals, s'ha fet referència abundant en el capítol anterior, "H1.2 Revisió i millora de la reglamentació en matèria d'habitatge".

En l'article 5 de la LOFQE, es defineixen les accions de l'Administració, entre les quals hi ha verificar-ne la qualitat. Es fixen procediments de gestió i tècniques de control que avaluen, en el procés de l'edificació, l'aplicació dels mètodes establits i l'obtenció dels nivells de qualitat especificats en la normativa tècnica corresponent. En l'àmbit de la qualitat de l'execució de les obres, l'article 22 de la LOFQE defineix el *Llibre de Gestió de qualitat d'obra* com el document en el qual es reflecteix la informació objectiva de com s'ha dut a terme la gestió de qualitat, així com els resultats de les actuacions dels diversos agents que intervenen en aquesta. Aquest document, de justificació obligatòria per mitjà de registre telemàtic, es desplega reglamentàriament en l'àmbit autonòmic mitjançant el Decret 1/2015, de 9 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de gestió de la qualitat en obres d'edificació.

### H2.2 Participació dels agents de l'edificació en el control dels nivells de qualitat

D'altra banda, les entitats i els laboratoris de control de qualitat de l'edificació adquireixen una gran rellevància com a instruments de verificació de la qualitat en el procés constructiu. Apareixen regulats en la LOE com a agents de l'edificació i se'ls poden exigir responsabilitats en les assistències de verificació i control que duen a terme en un procés edificatori. La seua missió és prestar a la resta dels participants en el procés edificatori l'assistència tècnica necessària per a la verificació de la qualitat tant del projecte com dels materials, i de l'execució de les obres i les seues instal·lacions.

**Verificar la qualitat de l'habitatge és una competència compartida per l'Administració local i l'autonòmica. És necessari, addicionalment, comptar amb la participació dels agents de l'edificació.**

En la LOFQE, es defineixen i regulen les obligacions de les entitats i dels laboratoris de control, i s'estableix que els ajuntaments poden estipular mesures que agilitzen la tramitació per a obtenir llicències per als projectes que s'hagen sotmés al sistema de control o verificació regulat per la Generalitat.

En 2010, en l'àmbit estatal, es va aprovar el Reial decret 410/2010, de 31 de març, pel qual es despleguen els requisits exigibles a les entitats de control de qualitat de l'edificació i als laboratoris d'assajos per al control de la qualitat de l'edificació per a l'exercici de la seua activitat. De conformitat amb l'article 5, per a un millor seguiment dels sistemes de qualitat implantats en les entitats, es faculta l'òrgan competent perquè pugua comprovar, verificar i investigar els resultats de l'assistència tècnica. Els òrgans competents depenen de l'Administració autonòmica, per la qual cosa aquest decret es desplega i s'actualitza a la Comunitat Valenciana en 2015 amb l'aprovació del Reglament de gestió de la qualitat en obres d'edificació. Amb aquest marc normatiu, es disposa dels instruments adequats perquè els constructors, projectistes, directors d'obra i altres agents de l'edificació compten amb l'assistència d'aquestes entitats per a la verificació de la qualitat en un procés constructiu cada vegada més complex i sofisticat. Seria convenient que es fomentara la participació d'aquestes entitats com a instrument de control de qualitat i com a eina a l'hora d'agilitzar la tramitació de la concessió de llicències d'obra.

### H3 Foment de la qualitat

---

#### H3.1 Promoció de la cultura de la qualitat en la ciutadania

Usar, mantindre i rehabilitar adequadament l'habitatge permet millorar-ne la qualitat i, com a conseqüència, procurar la qualitat de vida dels seus usuaris. La qualitat en l'edificació no es basa exclusivament en les accions dels professionals, sinó que, com ocorre en altres béns, és fonamental la participació activa de l'usuari com a demandant de qualitat en els habitatges. Aquesta participació només serà possible si compta amb la informació tècnica suficient sobre els aspectes més rellevants per a reconèixer i millorar la qualitat del seu habitatge. Per mitjà de la informació i l'educació, els usuaris poden ser els prescriptors de la qualitat, demanar solucions que reduïsquen els consums energètics i d'aigua; que milloren la qualitat de l'aire, el confort acústic i l'accessibilitat; que incorporen energies renovables i materials ecològics, entre altres.

Promoure la cultura de la qualitat en la ciutadania constitueix una missió a llarg termini que obliga a posar en marxa iniciatives de difusió, divulgació i sensibilització dirigides als consumidors. Durant els últims anys, la Generalitat Valenciana ha posat en marxa diverses iniciatives dirigides a involucrar la ciutadania en el procés de millora contínua de la qualitat en el seu habitatge, les quals s'han materialitzat, fonamentalment, en la plataforma digital [www.renhata.es](http://www.renhata.es), que conté informació que els usuaris necessiten per a usar, mantindre i rehabilitar l'habitatge amb criteris de qualitat, tant pel que fa a aspectes tècnics com normatius, tramitacions, finançament, etc.

L'objectiu és aportar a la ciutadania informació detallada sobre els beneficis d'invertir en manteniment i rehabilitació, per què rehabilitar, com fer-ho i quins són els resultats de fer-ho, per tal que, a través de les seues decisions, promoguen obres de rehabilitació amb criteris mediambientals i d'eficiència. És necessari donar continuïtat a aquesta línia de treball mitjançant campanyes de difusió i divulgació sobre qualitat, sensibilització sobre hàbits de consum i conductes d'ús, instruments d'ajuda, com ara guies i aplicacions informàtiques senzilles de manejar dirigides als usuaris, entre altres.

**Per a promoure una cultura de la qualitat en l'habitatge, és fonamental comptar amb la complicitat de l'usuari convenientment informat.**

### H3.2 Instruments tècnics de suport als professionals

A la Comunitat Valenciana, es disposa des de 2006 d'un sistema de documents reconeguts per la Generalitat Valenciana per al foment de la qualitat, regulats segons el Decret 132/2006, de 29 de setembre, del Consell, pel qual es regulen els documents reconeguts per a la qualitat en l'edificació. Tot i que no són normatius, ja que la seua aplicació és voluntària, aquests documents serveixen de referent en el sector i introdueixen els nivells recomanables que s'haurien d'adoptar, però falta normativa específica sobre aquest tema i com a punt de consens entre els diversos agents que hi intervenen. Es tracta d'una sèrie de guies, catàlegs, cartilles d'obra, eines informàtiques, bases de dades, etc., que aborden diversos aspectes tècnics de tot el procés constructiu: fase de projecte, fase d'execució d'obra i fase d'ús i manteniment. Aquesta línia d'acció està en constant desenvolupament per a aconseguir respondre als nous reptes i demandes del sector, i assegurar i consolidar la millora contínua del procés edificatori, a partir de les directrius següents:

- Possibilitar i aclarir l'aplicació i interpretació de la normativa, mitjançant guies i eines que ajuden els tècnics a justificar-ne el compliment, com l'elaboració del pla de control, del llibre de l'edifici, de l'IAEH.CV, de la qualificació energètica, etc.
- Facilitar el treball tècnic dels professionals mitjançant guies de millora dels requisits bàsics, com ara l'accessibilitat, l'eficiència energètica o la sostenibilitat; instruments per a elaborar documents necessaris en el projecte, com el plec de condicions o els procediments per al control de qualitat com les proves de servei.
- Proporcionar coneixement sobre els elements constructius de l'edifici, mitjançant catàlegs que els classifiquen tipològicament i en definisquen les prestacions i característiques tècniques.
- Facilitar la correcta utilització de productes de construcció en les diverses fases del procés constructiu mitjançant guies de famílies de productes, com ara els revestiments, que ajuden els tècnics en la seua correcta elecció, posada en obra, control de qualitat, i ús i manteniment adequats.
- Possibilitar la correcta execució en obra de determinats elements constructius mitjançant les cartilles d'obra, documents senzills destinats a donar suport a operaris i encarregats de la construcció.



- Establir protocols d'inspecció, avaluació, intervenció i manteniment d'habitatges existents. En aquest àmbit, hi ha una destacada línia de treball de prevenció, inspecció i avaluació de danys per al cas de catàstrofes, com per exemple inundacions, terratrèmols, incendis, etc.
- Proporcionar informació sobre els costos de la construcció, com bases de preus per a l'elaboració dels pressupostos i mesuraments dels projectes; aplicacions informàtiques per a l'estimació dels costos de les reformes més habituals, com les cuines i els banys; l'accessibilitat en vestíbuls; els estudis sobre l'evolució dels costos de la construcció, els costos unitaris d'execució d'edificació residencial, etc.
- Oferir informació i coneixement per a establir estratègies de disseny i regeneració urbana, mitjançant guies que afavorisquen l'accessibilitat universal, introduïsquen la perspectiva de gènere en el disseny i fomenten l'eficiència energètica i el desenvolupament sostenible.
- Introduir noves tecnologies, procediments i relacions en el sector, com ara la implantació de la metodologia BIM (Building Information Modeling).

### H3.3 Reconeixement de la qualitat

Un mitjà específic per al foment de la qualitat de l'edificació és el reconeixement de productes, sistemes, serveis o agents que participen en el procés edificatori i que, d'alguna manera, ho fan assumint determinats compromisos o garanties de qualitat. El reconeixement permet diferenciar l'eficàcia, la professionalitat o l'excel·lència en els productes, sistemes, serveis o agents professionals del sector, en la part del procés constructiu en el qual participen, i que, per tant, no només suposen un mitjà d'identificació davant de tots els agents socials, sinó que poden suposar incertius com la convalidació d'alguna de les obligacions contingudes en la normativa d'edificació, tal com recull l'article 5 de la LOFQE. En aquest sentit, s'identifiquen dos nivells de reconeixement, els registres públics i els distintius de qualitat.

En primer lloc, els registres d'accés públic s'entenen com a sistemes de recollida d'informació molt específica dels productes, professionals o empreses, i de verificació independent del compliment de determinades condicions sobre la base de la informació recollida. Aquests registres

**Un mitjà específic per al foment de la qualitat de l'edificació és el reconeixement de productes, sistemes, serveis o agents que participen en el procés edificatori.**

faciliten als ciutadans i professionals la identificació i localització de productes, empreses o professionals per mitjà de les plataformes digitals que processen i gestionen la informació. La confiança depositada en aquests registres ha de basar-se en l'objectivitat, imparcialitat i transparència en la gestió del registre, la qual ha de ser desenvolupada per un organisme independent que afavoresca el manteniment d'aquests principis i possibiliti la participació dels agents del sector.

En funció de la naturalesa del registre, la informació que s'haja d'analitzar es focalitzarà en les garanties oferides, manuals o guies d'instal·lació o posada en obra, possessió de distintius, preparació tècnica, solvència econòmica, trajectòria professional, etc. Es consideren registres d'interès els que aborden la recopilació de:

- Productes o sistemes constructius que incorporin paràmetres per a la protecció del medi ambient, la innovació, l'economia circular, les garanties de qualitat, etc.
- Professionals especialitzats en camps específics de l'edificació, metodologies innovadores, nous requisits normatius, etc.
- Empreses de serveis relacionats amb l'edificació, com ara empreses constructores, consultores, laboratoris, etc.

En segon lloc, els distintius de qualitat ofereixen una caracterització senzilla i assequible perquè tots els agents socials puguin identificar productes amb determinades prestacions, la qual cosa reforça la seua confiança a l'hora de seleccionar-los en el mercat. Aquests distintius han de ser el resultat d'un procés d'avaluació i certificació que permeti identificar els productes que superen els estàndards de qualitat definits clarament pels seus reglaments. En aquest cas, s'entenen com a productes certificables els materials o sistemes utilitzats en la construcció, els serveis o empreses que intervenen en el sector de l'edificació i, fins i tot, el mateix habitatge o edifici com a producte final.

Els sistemes de certificació per a l'atorgament de distintius són sistemes complets en els quals es regula, de manera objectiva i consensuada amb el sector, tot el procés per mitjà dels procediments administratius i tècnics per a l'avaluació del producte que cal certificar. Aquesta activitat l'han de desenvolupar entitats de certificació que, en compliment dels requisits fonamentals de competència,

independència, imparcialitat, confidencialitat i millora contínua, establisquen els reglaments tècnics, disposen dels procediments per a l'emissió i el manteniment dels certificats, i els implementen de manera eficaç mitjançant una estructura organitzativa adequada.

Com a antecedents, a la Comunitat Valenciana es disposa d'experiència prèvia en aquest sentit, com ara la certificació per a edificis d'habitatges gestionada per l'IVE, PdQ Perfil de Qualitat, la implementació de la qual, fins i tot, va afavorir la concessió d'ajudes econòmiques a habitatges protegits, tal com es detalla en l'apartat H3.6. Es considera d'interés la definició de nous distintius o la promoció dels ja existents que aborden els àmbits següents:

- Certificació de productes i sistemes utilitzats en la construcció.
- Certificació de professionals segons la seua especialitat, com la inspecció i avaluació d'edificis existents a escala estructural, energètica o de l'accessibilitat, la redacció de projectes sota determinats estàndard de qualitat, etc.
- Certificació de sistemes de gestió implantats en les empreses del sector, ja siguen conforme a normes tipus ISO 9001, ISO 14000, OSHAS 18001, etc.
- Certificació d'edificis d'obra nova, existent i/o rehabilitada segons estàndards de qualitat que promoguen nivells de qualitat superiors als que estableix la normativa en exigències bàsiques com l'accessibilitat, l'habitabilitat, la sostenibilitat, l'estalvi i el confort energètic, el confort acústic, etc.

#### H3.4 Millora de la qualificació professional del sector i la qualitat de l'ocupació

En la indústria de la construcció, la preocupació per la qualificació dels seus treballadors va quedar reflectida en la COM (2012) 433 Estratègies per a una competitivitat sostenible del sector de la construcció i de les seues empreses, en què es planteja com a punt essencial reforçar la base de capital humà en el sector perquè la Comissió Europea observa una escassetat important de treballadors qualificats en les empreses de construcció. Quan es parla de falta de personal qualificat, es fa referència a professionals a peu d'obra que, a causa de la inestabilitat econòmica i

laboral del país, la migració, i la falta d'atractiu per a les dones, ha deixat de ser considerat una alternativa professional per a la gent jove. Per això, en l'actualitat, el sector disposa d'una massa laboral envellida, amb bona part dels seus treballadors pròxims a la jubilació, que són, en teoria, els més competents, encara que no disposen de qualificació oficial. I tot això sense perspectives de reposició, a causa de l'escàs interès dels joves per qualificar-se i treballar en aquest sector.

Aquesta situació dificulta la incorporació d'innovacions i tecnologies digitals del sector de la construcció. D'una banda, la falta de joves en la construcció i l'envelliment de la massa laboral dificulten l'adopció d'innovacions digitals i estan fent que la transformació digital del sector siga més costosa i lenta. Aquesta lentitud, juntament amb l'exigència de nous perfils laborals que el sistema educatiu no està proporcionant, és l'evidència del divers ritme d'integració de la tecnologia en el sector i la seua demanda. D'altra banda, per mitjà del sistema educatiu, s'acusa en el sector una falta de qualificació de perfils laborals amb competències per a la innovació. En l'Informe de l'Observatori Industrial de la Construcció a Espanya 2018, s'analitzen les dificultats plantejades i s'estableixen diverses propostes que convé tindre en compte segons l'àmbit de la formació: l'àmbit universitari i la formació professional en el sistema educatiu o per a l'ocupació.

- Àmbit universitari. La formació es considera un punt fort que cal mantindre dins del sector. Se suggereix l'estímul de la inversió a llarg termini en investigació, desenvolupament i innovació, sota el guiatge de les universitats, tant per la via de l'augment de la despesa pública com mitjançant inversions empresarials i, fins i tot, per mitjà de la col·laboració publicoprivada.
- Formació professional en el sistema educatiu. Es proposen campanyes d'imatge sobre la formació professional en el sector de la construcció, que siguen atractives per als joves i inclusives per a les dones; l'ampliació de l'oferta de títols d'FP Bàsica, de grau mitjà i de grau superior; la posada en marxa de plans i mesures per a l'acostament de les empreses als centres de formació, i l'aposta per una FP dual i flexible per mitjà d'un contracte per a la formació i l'aprenentatge concorde a les singularitats pròpies de les obres de construcció.
- Formació professional per a l'ocupació. Es proposen campanyes específiques per a donar a conèixer i remarcar el valor dels certificats de professionalitat entre els treballadors

i les empreses del sector, un pla específic d'avaluació, reconeixement i acreditació de competències adquirides per mitjà de l'experiència professional en la família professional d'Edificació i Obra Civil, i un model de contracte per a la formació i l'aprenentatge adaptat a les necessitats sectorials específiques de les obres de construcció.

En resum, d'aquest estudi s'infereix la conveniència d'apostar amb determinació per la qualificació oficial del personal a peu d'obra, tant des del sistema educatiu com des de la formació professional per a l'ocupació i, molt especialment, per mitjà dels procediments de reconeixement, avaluació i acreditació de l'experiència professional en el cas dels treballadors actuals del sector.

Pel que fa a la millora de la qualitat de l'ocupació, convé tindre present que la construcció és una activitat en la qual intervenen nombrosos agents, tant en els aspectes de promoció, finançament i comercialització, com en els de producció, amb una part tècnica, d'elaboració de projectes i direcció facultativa i executiva de l'obra, controls de qualitat i seguretat, i una altra de producció en sentit estricte, tant de l'obra com en el subministrament de materials i en les tasques d'instal·lacions i acabats. Això es tradueix en un alt volum d'activitat que té gran entitat en l'economia i en l'ocupació, tant per l'activitat en si mateixa com per la que genera en altres activitats. L'informe *El paper del sector de la construcció en el creixement econòmic competitivitat, cohesió i qualitat de vida*, del Consell Econòmic i Social d'Espanya (2016), fa una anàlisi de l'ocupació en el sector i arriba a una sèrie de conclusions:

- Elevat pes del compte propi que es tradueix en una dimensió empresarial més reduïda. L'ocupació en la construcció se situa en un 46,1 % en empreses de fins a 10 treballadors i només en un 5 % en empreses de 250 o més treballadors.
- Més proporció d'ocupació assalariada de caràcter temporal, amb una taxa de temporalitat superior al 40 %, davant del 25 % en el total de l'economia. Aquesta situació va associada a una sinistralitat laboral més alta.
- La jornada és, majorment, a temps complet, amb una freqüència molt baixa dels ocupats a temps parcial.

**La millora de la qualificació professional del sector i la qualitat de l'ocupació són les dues línies directrius que poden garantir un sector sa i sensible a la innovació en el futur immediat.**

- Baix percentatge de dones, a penes un 7,5 % del total de l'ocupació en el sector en 2015.
- El pes de la població estrangera és lleugerament superior que el que s'observa en el total de l'economia.
- El nivell formatiu en la construcció és clarament més baix que en el total de sectors.

La temporalitat, precarietat i baixa qualificació en l'ocupació, d'una banda, afecten negativament la qualitat final de l'edificació i, d'altra, desincentiven la incorporació dels joves al sector. És necessària la millora de la qualitat de l'ocupació en la construcció, que incidisca en la formació, les condicions laborals i l'estructura de les empreses. En aquest sentit, la contractació pública s'hauria d'efectuar tenint en compte aspectes d'índole social (garantia de l'ocupació, respecte als convenis col·lectius i aspectes mediambientals) i de qualitat final, i no solament criteris econòmics, fonamentalment el cost més baix, que solen acabar derivant en rebaixes de drets laborals i salarials dels treballadors.

### H3.5 Augmentar la competitivitat i qualitat del sector empresarial

L'estructura empresarial del sector de la construcció a Espanya es caracteritza per un gran nombre de petites i mitjanes empreses. Segons l'informe *El paper del sector de la construcció en el creixement econòmic competitivitat, cohesió i qualitat de vida*, del Consell Econòmic i Social d'Espanya (2016), el 93,4 % de les empreses dedicades a la construcció en 2015 eren micropimes, de menys de deu treballadors, i només 180 empreses, un 0,1 %, tenien plantilles superiors als 200 empleats, la qual cosa indica una elevada atomització empresarial, tret que es va aguditzar durant els anys de crisi.

Les grans empreses solen caracteritzar-se per abastar l'àmbit nacional i, fins i tot, internacional, de manera que escometen processos de més complexitat. Les empreses més xicotetes solen actuar en àmbits regionals i locals, i el seu avantatge competitiu és l'especialització en determinades fases del procés constructiu. Normalment, aquestes xicotetes empreses participen en el mercat de la construcció per mitjà de subcontractes, és a dir, contractades per altres empreses més grans.

Quant a això, en el sector de la construcció l'excés en les cadenes de subcontractació ocasiona la participació d'empreses sense una mínima estructura organitzativa que permeta garantir les seues obligacions de protecció de la salut i la seguretat dels treballadors, així com la qualitat dels serveis que proporciona. La Llei 32/2006, de 18 d'octubre, reguladora de la subcontractació en el sector de la construcció aborda, per primera vegada, una regulació del règim jurídic de la subcontractació mitjançant la imposició d'una sèrie de limitacions objectives a les cadenes de contractació en les obres i l'exigència de posada en ús en d'una mínima estructura organitzativa empresarial en aquestes, la qual cosa condiona la subsistència d'un model d'ordenació del treball basat en l'externalització d'activitats productives que ha caracteritzat el sector durant els últims 30 anys.

Per a millorar la competitivitat i la qualitat de les empreses constructores, l'estudi *Claus actuals i futures de la competitivitat en el sector de la construcció*, de l'Observatori Industrial del Sector de la Construcció (2011), remarca que, en aquest moment, és més necessària que mai la transferència de coneixement, per a facilitar la innovació i la inversió en I+D+i perquè el sector continue sent dinàmic. Aquesta innovació permetrà promoure nous models de negoci basats en la sostenibilitat que facilitaran la consecució de millors resultats en les prestacions dels edificis i una durada superior d'estructures i infraestructures. A més, els experts sostenen que, amb la inversió en I+D+i, es podran reduir els costos de producció, es millorarà la qualitat, l'automatització dels processos d'execució i les condicions de seguretat dels projectes que es duran a terme.

Tanmateix, la principal eina que existeix per a millorar la gestió de les empreses són els sistemes de gestió de qualitat, ja que permet a les empreses complir més fàcilment la normativa, els aporta un valor afegit a l'hora de licitar amb l'Administració pública i les ajuda a satisfer les necessitats dels clients particulars. Els sistemes de gestió de la qualitat se solen complementar amb sistemes de gestió mediambiental i eines de responsabilitat social corporativa. El fet d'utilitzar aquestes eines ajuda les empreses a oferir productes de més qualitat i a millorar el seu funcionament.

**Per a millorar la competitivitat i la qualitat del sector, cal fer valdre les associacions empresarials que representen els interessos d'un grup d'empreses del mateix sector o del mateix territori.**

### H3.6 Incentius econòmics a la qualitat

En 2009, la Generalitat Valenciana va posar en marxa una iniciativa innovadora que atorgava ajudes econòmiques als edificis d'habitatges de protecció pública que obtingueren el distintiu Perfil de Qualitat,<sup>132</sup> per mitjà del Pla autonòmic d'habitatge 2009-2012.<sup>133</sup> Una de les línies estratègiques d'aquest pla era “Fomentar la millora de la qualitat d'edificació i de l'eficiència energètica dels habitatges”, i es materialitzava en l'article 14, “Concessió d'ajudes per a la millora de la qualitat i eficiència energètica als habitatges amb protecció pública de nova construcció”, que obria la possibilitat d'obtenir ajudes econòmiques d'acord amb el nivell del perfil de qualitat aconseguit o segons la qualificació energètica de l'edifici. Les condicions per a atorgar el perfil de qualitat a l'efecte d'obtenir aquestes ajudes van quedar regulades en l'Ordre de 20 de juliol de 2009.<sup>134</sup>

D'altra banda, els diversos plans d'habitatge han incorporat ajudes econòmiques a la rehabilitació, acció que clarament millora la qualitat del parc residencial existent. Entre els objectius de l'actuel Pla estatal 2018-2021,<sup>135</sup> es troba el de millorar la qualitat de l'edificació i, en particular, de la conservació, de l'eficiència energètica, de l'accessibilitat universal i de la sostenibilitat ambiental de les edificacions. De cara a futurs plans d'habitatges, seria interessant fomentar la qualitat dels habitatges, tant en obra nova com en rehabilitació, i incentivar la millora de la qualitat per damunt dels mínims obligatoris.

132. Guia de projecte del perfil de qualitat d'estalvi d'energia i sostenibilitat. Document reconegut DRA 03/09.

133. Decret 66/2009, de 15 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Pla autonòmic d'habitatge de la Comunitat Valenciana 2009-2012.

134. Ordre de 20 de juliol de 2009, de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, per la qual s'estableixen les condicions per a atorgar el perfil de qualitat específic a l'efecte de l'obtenció d'ajudes per a millora de la qualitat en els habitatges de nova construcció amb protecció pública.

135. Reial decret 106/2018, de 9 de març, pel qual es regula el Pla estatal d'habitatge 2018-2021.

### H3.7 I+D+i Innovació i desenvolupament en l'àmbit de la qualitat dels habitatges

La Unió Europea ha decidit aplicar específicament una condició prèvia per a l'enfortiment de la investigació i la innovació: l'existència d'un marc polític estratègic d'investigació i innovació per a l'especialització intel·ligent, RIS3 Estratègies d'investigació i innovació per a l'especialització intel·ligent (Research and Innovation Smart Specialisation Strategies). Es tracta de maximitzar l'impacte del finançament de la UE i, en conseqüència, d'assegurar que es donen les condicions prèvies per a unes ajudes eficaces.



El plantejament per a l'Agenda RIS3 a la Comunitat Valenciana (RIS3-CV) és constituir un marc estratègic regional per a les polítiques d'I+D+I que impulse els canvis estructurals, definisca els incentius i determine els objectius i esforços que cal fer per a disposar, en l'àmbit de la investigació i la innovació, de les capacitats que contribuïsquen al progrés econòmic i social de la regió.

Entre els eixos prioritaris de RIS3-CV,<sup>136</sup> està l'eix 2, "Producte innovador", en el qual es troba l'apartat "Hàbitat: l'habitatge i el seu entorn", en què s'emmarquen les mesures que ha de desenvolupar, en matèria d'innovació, la Direcció General d'Habitatge, Rehabilitació i Regeneració Urbana en col·laboració amb l'Institut Valencià de l'Edificació:

- Investigació i innovació en la qualitat de l'edificació.
- Desenvolupament d'eines de diagnòstic, estratègies d'intervenció i promoció per a la rehabilitació edificatòria i regeneració urbana.
- Innovació per a l'ocupació verda en el sector de la construcció.
- Investigació sobre intervenció i aplicació de solucions constructives per a la rehabilitació d'edificis.

La Direcció General, a través de l'Institut Valencià de l'Edificació, té una llarga tradició en la participació en projectes d'investigació en l'àmbit nacional i europeu. Una de les missions de l'Institut és millorar el posicionament estratègic de la Comunitat Valenciana en la Unió Europea com a centre d'excel·lència, i donar suport a les polítiques d'habitatge i planejament urbà del territori, per mitjà de la captació de fons europeus que fomenten la participació en projectes competitius d'investigació, innovació, educació i cooperació territorial, en el marc de convocatòries com Horizon 2020 o programes MED.

**Implementar mesures fiscals per a recompensar els edificis d'habitatge que obtinguen altes qualificacions energètiques podria impulsar la millora de l'eficiència energètica dels habitatges.**

136. RIS3-CV Estratègia d'especialització intel·ligent per a la investigació i innovació a la Comunitat Valenciana 2016.

Comissió Delegada de Ciència, Tecnologia i Innovació del Consell de la Generalitat Valenciana.



## **I1 Coordinació de les actuacions mitjançant una agència de coordinació de política d'habitatge**


---

- I1.1 Definició d'un procediment de gestió integral
- I1.2 Coordinació entre administracions
- I1.3 Seguiment i avaluació de la política d'habitatge
- I1.4 Mediació publicoprivada

## **I2 Acostament de la informació i simplificació dels tràmits administratius**

---

- I2.1 Creació d'una xarxa d'oficines locals d'habitatge
- I2.2 Tramitació administrativa
- I2.3 Informació i assessorament
- I2.4 Gestió de la borsa d'habitatges
- I2.5 Fiscalització i mediació
- I2.6 Participació



**Adaptar la gestió en  
matèria d'habitatge**

309

**L**a Llei per la Funció Social de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana aposta per la descentralització de les polítiques d'habitatge i pel repartiment de competències administratives entre la Generalitat, els municipis i altres entitats de dret públic amb la finalitat d'implicar al màxim possible els municipis i incentivar-los a sumar esforços a fi d'enfortir al màxim la xarxa de protecció de les persones més desfavorides i que ningú es puga veure privat del seu dret a l'habitatge”.

Aquesta postura comporta la implicació de múltiples especialitats, departaments i organismes en les polítiques públiques d'habitatge, la qual cosa fa necessaris instruments i mecanismes de coordinació que garantisquen l'operativitat dels serveis disponibles i optimitzen els recursos públics invertits.

Així doncs, cal definir les competències de les diferents entitats implicades, establir els procediments necessaris i definir els protocols de coordinació entre les accions que es duguen a terme en els àmbits autonòmic i municipal. D'aquesta manera, s'afavoreix que els ciutadans accedisquen fàcilment a tota la informació que necessiten en matèria d'habitatge, de manera unificada i homogènia, i amb absoluta transparència.

## I1 Coordinació de les actuacions mitjançant una agència de coordinació de política d'habitatge

Cal disposar d'una agència de coordinació de política d'habitatge que, encara que estiga vinculada a la conselleria i direcció general competents en matèria d'habitatge i no duplique les seues funcions ni les d'organismes com l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana, pugua fer el seguiment i l'avaluació de les polítiques d'habitatge, i pugua emprendre amb garanties les tasques de coordinació de les accions que es duguen a terme.

Un òrgan consultiu i de participació ciutadana en matèria d'habitatge, que constituïska l'escenari propici per a una comissió permanent formada per representants de l'Administració local (ajuntaments, entitats comarcals i diputacions) i autonòmica, organismes i empreses públiques relacionades amb la planificació i la construcció d'habitatges, entitats socials, del món empresarial vinculat o fundacions públiques, i la ciutadania a través de les associacions de veïns o col·lectius i associacions professionals, entre altres.

Té la funció de desenvolupar i coordinar les actuacions següents:

### I1.1 Definició d'un procediment de gestió integral

Des de l'Agència de Coordinació, s'han de materialitzar els procediments i les pautes d'actuació que traslladen les polítiques d'habitatge a la Xarxa d'Oficines Locals d'Habitatge, que seran les encarregades de dur a terme la gestió directa amb la ciutadania.

Les tecnologies de la informació i la comunicació constitueixen el suport que facilita la gestió integral de les sol·licituds o els registres. De la mateixa manera, s'ha d'implantar un protocol de seguiment de les activitats que es duguen a terme basat en cartes de serveis, per mitjà del qual s'informe la ciutadania i altres entitats interessades sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten les diferents oficines i organismes vinculats, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

**En l'Agència de Coordinació de Política d'Habitatge, recau el seguiment i l'avaluació permanents de la política d'habitatge, així com la coordinació entre administracions i mediació publicoprivada.**

## 11.2 Coordinació entre administracions

L'Agència de Coordinació de Política d'Habitatge ha de vetlar per la coherència global de les polítiques sectorials de l'Administració autonòmica que afecten la política d'habitatge, sota les directrius de la direcció general competent, com són els serveis socials, l'educació, la sanitat, la política econòmica, la legislació fiscal, l'urbanisme i el territori. Així mateix, la coordinació vertical entre administracions ha d'estar garantida: aquest organisme haurà de constituir un vincle permanent entre les oficines locals d'habitatge i l'Administració autonòmica, de manera que centralitze resultats de les prospeccions i el diagnòstics, i pugui, per tant, generar un referent clar, transparent i accessible en matèria d'habitatge.

D'aquesta manera, l'Agència de Coordinació de Política d'Habitatge facilitarà el traspàs d'informació entre altres administracions, especialment entre les que tinguen competències en assumptes socials i les oficines locals que puguen afectar les polítiques d'habitatge.

## 11.3 Seguiment i avaluació de la política d'habitatge

Entre les funcions prioritàries de l'Agència de Coordinació de Política d'Habitatge, estarà la de seguir i avaluar el compliment de la Llei per la funció social de l'habitatge, i dels plans d'habitatge i rehabilitació vigents. En aquest sentit, s'ha d'establir una sèrie d'indicadors vinculats al mercat de l'habitatge, elaborar informes participatius i formular propostes d'actuació que completen i, si escau, corregisquen alteracions en les planificacions vigents.

## 11.4 Mediació publicoprivada

La política d'habitatge, si bé ha d'estar fonamentalment centrada en la dotació d'un parc públic d'habitatges que garantisca autònomament l'accés a un habitatge adequat, ha de vetlar, igualment, per la regulació del mercat lliure, així com fonamentar-se en la capacitat econòmica, financera i d'innovació d'aquest sector.

Igual de necessària és la mediació amb grups d'interés relacionats amb el problema de l'habitatge. Les entitats que treballen a favor d'una solució, com ara agrupacions de persones majors, migrants, joves, associacions de veïns i veïnes, fundacions o ONG, ja desenvolupen projectes, tot i que sense una coordinació directa amb la política pública d'habitatge. Han de ser interlocutors privilegiats i s'hauria de reservar un espai en la política d'habitatge per tal que, ja siga per mitjà de suports en termes econòmics o financers, dotació d'infraestructures (habitatges o sòl), assessorament, etc., col·laboren activament en el desenvolupament del pla estratègic. L'aportació de la seua experiència i del seu coneixement de la casuística s'hauria de tindre en compte a l'hora d'establir línies de desenvolupament de les polítiques d'habitatge i propiciar una participació activa d'aquests grups en tots els àmbits. Igualment, tal com s'ha referit amb anterioritat, les cooperatives són mecanismes addicionals a la gestió directa pública que poden aportar solucions concretes sempre que se'n faça un seguiment per part de l'Administració. Tots haurien de ser coordinats per a evitar encavalcaments o incoherències.

Atendre, en definitiva, les demandes d'aquest sector pot redundar en una millora de les condicions d'accés a un habitatge digne. Prova de la convergència entre els objectius del *Llibre blanc de l'habitatge* i els interessos d'aquest sector és el pla proposat per la Plataforma del Tercer Sector, la Confederació de Cooperatives d'Habitatges i Rehabilitació d'Espanya (CONCOVI) i l'Associació Espanyola de Gestors Públics d'Habitatge i Sòl (AVS). Sota la denominació "5 reptes estratègics per al sector de l'habitatge social i la rehabilitació", es preveu una sèrie de cinc punts que, en gran manera, ja estan previstos en els apartats corresponents del *Llibre Blanc de l'Habitatge*.

**1. Planificació i execució de la política d'habitatge a partir de les necessitats:**

La política d'habitatge, en tots els àmbits, s'ha de dur a terme a partir d'actuacions planificades i eficients, la qual cosa requereix l'anàlisi de les necessitats. Les solucions que les satisfacen han d'estar d'acord amb la situació econòmica del país i el marc de la ciutat. S'han de buscar nous models que possibiliten una oferta d'habitatges adaptats als diferents col·lectius i que satisfaga les seues necessitats sota la premissa de la minimització del cost.

**2. Augment de la dotació pressupostària amb destinació a l'habitatge social:**

Fins a l'arribada de la crisi, l'habitatge social pràcticament s'autofinançava amb les operacions de sòl i l'habitatge en compravenda, de manera que l'assignació pressupostària sempre ha sigut molt baixa. La crisi ha comportat precarietat en el treball i descens en els ingressos de les famílies, la qual cosa ha fet que s'incrementen les necessitats d'habitatge protegit i la demanda es reorienti al lloguer amb rendes baixes. Per a satisfer aquesta demanda, cal que les administracions consignin en els seus pressupostos una dotació econòmica molt superior a l'actual. La dotació pressupostària en l'àmbit del Govern hauria d'estar al voltant de l'1 % del PIB, en línia amb la majoria dels països europeus.

**3. Generació de mecanismes de finançament que permeten el finançament de l'habitatge social i la rehabilitació:**

El Govern hauria de pactar amb les entitats de crèdit línies de finançament de les operacions. Així mateix, es requereix una potenciació de la banca pública, ICO i instituts de finances autonòmics. També seria molt convenient arribar a acords amb el BEI per a obtenir finançament addicional. Finalment, convindria estimular les fórmules que desbloquegen el finançament de la rehabilitació. Mesures addicionals en aquesta línia podrien ser que l'endeutament per a la promoció d'habitatge protegit no compta com a endeutament municipal en els límits màxims que exigeix la Llei d'estabilitat pressupostària i que, amb els romanents de tresoreria municipal, es pugui tant amortitzar aquest deute per a habitatge protegit construït com suplir la necessitat de demanar crèdit.

**4. Implantació de criteris de sostenibilitat:**

La implantació de les directives europees i, especialment, la concernent a l'eficiència energètica en edificis (EPBD) en el marc legislatiu espanyol constitueix un repte econòmic i tecnològic per a les empreses públiques d'habitatge. El Codi tècnic de l'edificació cobreix la major part d'aquestes exigències, però el vertader repte es té en els parcs d'habitatges vells. En aquest sentit, és essencial aconseguir ajudes per a la rehabilitació del parc públic, així com treballar en la disminució d'aquestes xifres amb la rehabilitació dels edificis (especialment les façanes i finestres), i amb campanyes per a una millor informació i educació dels usuaris.



**5. Una fiscalitat que potencie el lloguer i la rehabilitació:**

La fiscalitat actual és clarament discriminatòria amb el lloguer i la rehabilitació en relació amb la compravenda. Per a potenciar de manera real l'habitatge de lloguer, es podria aplicar a les rendes un IVA tipus 0, igual que a Anglaterra, i, en el cas de la rehabilitació, se'n podria ampliar el concepte perquè estigueren subjectes al tipus reduït i al superreduït en les actuacions protegides.

315

**Per a una gestió efectiva de la política d'habitatge, l'autonomia ha de delegar en les ciutats grans i mitjanes la gestió directa, donar suport amb acords específics a les ciutats xicotetes i fer-se càrrec de les àrees rurals.**

## 12 Acostament de la informació i simplificació dels tràmits administratius

La ciutat reuneix de manera idiosincràtica els elements físics, demogràfics, geogràfics, econòmics o socials que s'imbriquen en la qüestió de l'habitatge. I, al mateix temps, en la multiplicitat de maneres d'entendre el fet urbà, el problema de l'habitatge es manifesta en la seua diversitat: la localització, les dinàmiques urbanes, la història, les característiques demogràfiques i socioeconòmiques, els plans urbanístics, etc. Processos pròpiament urbans com la gentrificació dels centres històrics, els assentaments de la perifèria, el sensellarisme o l'exclusió residencial, en general, només es poden entendre des de la seua escala local. Fins i tot des del punt de vista del mercat immobiliari, l'oferta i la demanda varien significativament d'una localitat a una altra, i és l'Administració local la que millor pot mediar i té el millor accés a la informació. Cada municipi té característiques pròpies que condicionen la manera d'abordar el problema.

Addicionalment, la gestió local de la política d'habitatge és idònia en la mesura que la construcció d'habitatge es du a terme sobre un bé limitat que té unes característiques molt específiques i difícilment objectivables. Afecta l'entorn, es relaciona respecte de la resta de la ciutat. De manera que la incidència d'aquesta construcció està estretament lligada a la decisió inicial del lloc on s'ha d'intervindre. A més, un gran nombre d'aquests béns limitats són de propietat municipal o estan gestionats des de la municipalitat. En suma, per a una gestió efectiva de la política d'habitatge, l'autonomia ha de delegar en les ciutats grans i mitjanes la gestió directa, donar suport amb acords específics a les ciutats xicotetes i fer-se càrrec de les àrees rurals.

### 12.1 Creació d'una xarxa d'oficines locals d'informació i assessorament

Un mecanisme efectiu de gestió local de la política d'habitatge, tal com s'ha assajat en altres regions, és l'establiment d'una xarxa d'oficines permanents d'àmbit local especialitzades en habitatge. Aquestes oficines actuarien com a entitats subsidiàries de la Generalitat per a assumir serveis d'atenció al ciutadà en proximitat i coordinar en tot moment la seua activitat amb la conselleria competent en matèria d'habitatge.

D'una banda, tenint en compte del marc competencial vigent, l'Administració local manté àrees centrals de tota política d'habitatge i, de l'altra, és l'Administració més pròxima a les persones,

de manera que pot solucionar els buits d'informació freqüents que cal resoldre per a desenvolupar certs aspectes clau de la política d'habitatge com és, per exemple, comptabilitzar els habitatges buits o conèixer les particularitats dels col·lectius afectats, entre altres.

D'acord amb el principi de cooperació interadministrativa, els costos ocasionats per aquesta oficina haurien de ser a càrrec de l'Administració local, en termes generals. Només en els casos en què pressupostàriament siga inassumible la gestió directa d'aquestes oficines, l'Administració autonòmica podria aportar els mitjans necessaris per a ajudar pressupostàriament l'oficina local o bé assumir les seues funcions subsidiàriament.

En termes generals, aquesta xarxa d'oficines funcionaria com una finestra única en matèria d'habitatge. Les entitats locals que s'hi incorporaren afegirien a la seua carta de competències els serveis següents,<sup>137</sup> agrupats segons cinc principis: centralització de les gestions en matèria d'habitatge per a facilitar-ne el tràmit a les persones, transparència i informació de tot el procés, mediació entre els principals actors locals, tasques de fiscalització i disciplinàries, i foment de la participació.

## 12.2 Tramitació administrativa

La gestió directa de les ajudes públiques en matèria de rehabilitació d'edificis i habitatges per a millorar-ne la qualitat i les condicions de seguretat, accessibilitat, estalvi energètic, conservació i habitabilitat recauria en les oficines locals d'habitatge. Així mateix, recauria entre les seues competències la tramitació de les ajudes públiques per al lloguer d'habitatges, amb la finalitat de possibilitar l'accés i el gaudi de l'habitatge a les persones que més ho necessiten, i la gestió d'avalos o garanties per a col·lectius en dificultats.

## 12.3 Informació i assessorament

Com a finestra pública sobre legislació, recursos públics i privats, les oficines locals d'habitatge disposaran d'un servei d'assessorament tècnic i legal en matèria d'habitatge per tal de previndre

137. En l'actualitat, l'Administració local s'encarrega ja del planejament urbanístic, de la provisió de sòl per a habitatge protegit o públic, de la promoció i construcció d'habitatge públic local, i de la gestió i planificació de la fiscalitat local en matèria d'habitatge.

## Les oficines locals d'habitatge podran mediar en els processos de compravenda o lloguers aportant transparència i garanties.

situacions problemàtiques entre la propietat i les persones en règim de lloguer o cessió. Atendrà, igualment, les unitats de convivència que es troben en risc de perdre el seu habitatge, amb la possibilitat d'impulsar procediments de mediació, si cal.

S'encarregarà de vetlar per la transparència dels objectius, els mitjans destinats, les alternatives i posicions; la difusió dels problemes; les accions realitzades, previstes i en estudi, i de les maneres de participar. Tot això convindria que es concretara en la redacció d'un informe públic en què s'especifiquen: les accions desenvolupades, el grau de compliment, les previsions de necessitats sobrevingudes i l'actualització de les característiques del parc públic i privat d'habitatge, entre altres qüestions.

### 12.4 Gestió de la borsa d'habitatges

Les oficines locals d'habitatge podran crear i gestionar els registres d'habitatges i de demandants per mitjà d'un procediment d'inscripció unificat amb el registre autonòmic, i s'hauran de coordinar en tot moment amb la conselleria competent en matèria d'habitatge.

Així mateix, podran exercir funcions d'intermediació entre l'oferta i la demanda d'habitatge per tal de vetlar per la protecció de la funció social de l'habitatge. Els propietaris o les propietàries d'habitatges buits podran sol·licitar la inscripció dels seus immobles en la borsa de lloguer, de manera que les persones o unitats de convivència que complisquen els requisits d'accés els puguin sol·licitar. Per a incloure un habitatge en la borsa, el propietari o propietària assumeix rebre una renda pel seu lloguer sensiblement inferior al preu de referència del mercat i l'habitatge ha de complir uns requisits mínims. A canvi, gaudeix d'una sèrie d'avantatges pel que fa a garantia de cobrament, assessorament tècnic i jurídic, millores fiscals, etc.

### 12.5 Fiscalització i mediació

Les oficines locals d'habitatge podran exercir el control de les ajudes públiques i la supervisió del compliment dels compromisos per part dels involucrats, amb la qual cosa es beneficiaran de la

proximitat en la gestió i de la seua tasca d'interlocució. D'aquesta manera, podran, així mateix, vetlar per la detecció i el fre d'abusos o irregularitats immobiliaris, especialment l'assetjament (o *mobbing*) immobiliari i dinàmiques de guetificació i gentrificació.

319

## 12.6 Participació

Exerciran tasques de mediació entre l'Administració i les representacions civils, entitats sense ànim de lucre i empreses, al mateix temps que s'han de postular com una plataforma de foment de la participació. El contacte amb agrupacions i associacions de veïns ha de ser permanent per a l'elaboració de programes de necessitats i diagnòstic.

