



ETXEBIZITZAKO  
BEHATOKIA  
OBSERVATORIO  
VASCO DE LA  
VIVIENDA

PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA EN  
LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE  
VIVIENDA.  
Una mirada desde el Observatorio Vasco  
de la Vivienda

Sevilla 2015

administración

## ¿QUÉ CONDICIONES DEBEN EXISTIR PARA QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE A TRAVÉS DE LAS TICS Y QUE ESA PARTICIPACIÓN SEA EFECTIVA?

Cada proyecto de participación es diferente. Un tema tan poliédrico como la vivienda, tiene a tender a enfoques muy diferentes que **precisan de plataformas y entornos de comunicación diversos**. No puede sólo cubrirse con las TICS porque, por definición, dejaríamos fuera a una gran parte de la sociedad que no accede por estos medios a la información.

Además, y dependiendo de los objetivos del proceso participativo, a todos los agentes implicados no se les ofrece la misma información ni se pretende de ellos las mismas aportaciones. Se intenta siempre fomentar la **inclusión de las opiniones de segmentos de la ciudadanía fuera de los circuitos tecnológicos**. Y diferenciar y empaquetar aportaciones por grupos de agentes. Así mismo, saber quién es el **público objetivo del proyecto** no es una cuestión baladí.

Las **reglas de juego** son muy importantes para no frustrar expectativas. Se debe facilitar con claridad qué es lo que se pretende, cómo, y con los resultados **qué compromiso adquiere la administración**.

Los documentos de trabajo deben bajar a la arena y seguir los dictados de los **objetivos iniciales** planteados por el proyecto de participación.

Cuando se trata únicamente de entornos TICS, es muy importante **trabajar los mensajes**. Por cada público objetivo hay que tener la capacidad de potenciar su participación. Interactuar con su mismo lenguaje. Trabajar píldoras informativas sencillas pero efectivas.

En nuestro caso, hemos podido **trasladar los entornos de gestión** que llegan a miles de personas (el Servicio Vasco de la Vivienda Etxebide) **a un entorno de participación**. Es decir, valernos de los medios más cercanos que tenemos y transformarlos en fuente de información y comunicación fluida. Trabajamos constantemente la recogida de datos, de necesidades y de quejas a través de los diferentes medios que tenemos a nuestro alcance: encuestas, redes sociales (Facebook y Twitter) y las aportaciones que realizan a través de nuestras webs departamentales: Departamento de Empleo y Políticas Sociales; Observatorio Vasco de la Vivienda; Servicio Vasco de Vivienda Etxebide, y Blog del Observatorio Vasco de la Vivienda. Además cuando comenzamos un proceso de participación creamos una web de participación propia al efecto y paralelamente lanzamos el proyecto también a la web del Gobierno Abierto Irekia.

También intentamos valernos de aquellos colectivos más activos con las TICS como son las Universidades, los Colegios Profesionales etc que nos resultan de gran apoyo en la **virificación del proyecto**.

La burocratización de la administración, en nuestro caso, nos ha posibilitado tener una gran y antigua tradición de hablar con todos los agentes implicados por la obligación de dar audiencia en cualquier disposición que intenta sacar el Gobierno. Estamos acostumbrados a hablar, pero sobre todo, a **escuchar y conversar**.

## ¿EXISTEN ESAS CONDICIONES EN EL ENTORNO CULTURAL ACTUAL?

Sí. En nuestro ámbito, claramente sí. Las personas tienen conocimiento y capacidad para hacer participación. Después de muchos intentos, hemos sembrado la curiosidad y el morbo de la participación. Ese interés malsano de pretender que la administración deje en saco roto lo aportado sigue persiguiéndonos pero también, por nuestra parte, en la administración, esa cultura de la participación ha calado y ahora ya no se plantean los procesos de participación con miedo al riesgo de alterar estructuralmente las iniciativas gubernamentales, sino con expectación. **Se ha establecido una conversación con la sociedad de forma transparente y permanente**.

La estrategia de comunicación y de acercamiento a la sociedad para incentivar la participación es muy importante. Es una labor que puede consumir recursos económicos y de dedicación, pero que es absolutamente necesaria.

## ¿QUÉ HABRÍA QUE HACER PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN ON-LINE EN PLATAFORMAS COMO LA QUE PRESENTAMOS?

La participación no es el objetivo, no es un fin en si mismo, únicamente el medio. La gente participa para algo, para obtener algo a cambio. Desde **la administración debemos ofrecer confianza**, una confianza que se traduce en **ofrecer resultados por hitos, seguimientos de proceso, información constante y resultados finales**.

Explicar qué se está planteando, cómo se está realizando, con qué objetivos y reglas de juego, y qué compromisos tiene la administración respecto a lo aportado.

En nuestro caso, la parte del proceso que nos lleva más desgaste es, precisamente, el esfuerzo de **explicar a todos los participantes qué se ha hecho con su aportación, dónde encontrarla reflejada y, sobre todo, cuando no se ha aceptado, aclarar por qué**.

Sólo en el último proceso que llevamos a cabo, la participación del Plan Director de Vivienda 2013-2016, obtuvimos los siguientes datos:

### Propuestas recibidas y proceso de preanálisis de las propuestas

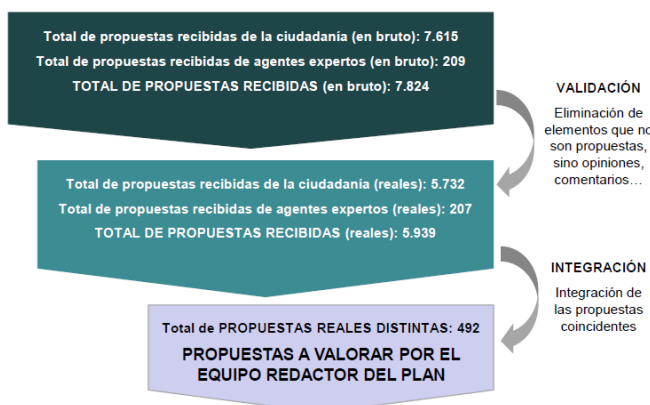
#### TOTAL DE PROPUESTAS RECIBIDAS

En **total** se han recogido **7.824 propuestas**, 7.615 propuestas por parte de la ciudadanía y 209 por parte de los agentes expertos.

#### PROCESO DE PREANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

El proceso de preanálisis de las propuestas recibidas por parte de la ciudadanía y de los agentes expertos se ha desarrollado en dos fases:

- **FASE 1- VALIDACIÓN:** Eliminación de elementos que, aunque se formulan como propuestas, no lo son realmente, pudiéndose catalogarse mejor como opiniones, comentarios...
- **FASE 2- INTEGRACIÓN:** Agrupación de aquellas propuestas coincidentes, para contar con un listado final de propuestas distintas que se someten a análisis por parte del equipo encargado de la redacción del Plan Director.



De todo ello:

### Integración de las propuestas

El equipo redactor del Plan Director ha valorado las propuestas presentadas, distinguiendo 3 posibles situaciones:

- Propuestas a incorporar al Plan que no estaban contempladas en el borrador previo a la participación, y que por tanto son "integraciones puras" del proceso participativo.
- Propuestas que ya estaban contempladas en el borrador previo, y que por tanto, refuerzan dicho borrador.
- Propuestas no aceptadas por diferentes razones:
  - Tratarse de opiniones minoritarias (6 propuestas).
  - No disponer de las competencias legislativas (por ejemplo, regulación del alquiler) (68 propuestas).
  - Otros motivos (por ejemplo, imposibilidad presupuestaria) (61 propuestas).

Realizado este análisis, vemos que **357 propuestas de ciudadanía y agentes estarán reflejadas en el Plan**, de las cuales 132 son "integraciones puras" del proceso participativo y 225 son propuestas coincidentes con el borrador existente con anterioridad al Plan, con lo cual un total de 357 propuestas ciudadanas (un 73%) se encontrarán reflejadas en el Plan.



## PROBLEMAS

Los mayores problemas que nos encontramos son los que se derivan de **algunas posiciones estancadas** en las ideas de que la participación sólo es una forma de justificación de las acciones de la propia administración y una herramienta de publicidad y propaganda. Todo apariencia.

Otros se derivan de la propia administración para aceptar cambios, de no tener cintura para cambiar el planteamiento inicial. Con un proceso abierto, debemos estar dispuestos a **aceptar nuestras contradicciones**.

## POSIBLES SOLUCIONES

**Devolución a la sociedad de las aportaciones recibidas.** Debemos caer definitivamente en la cuenta que los procesos de participación mejoran nuestra respuesta de gobierno ante las necesidades reales de la sociedad y que nos mantiene con los pies pegados al suelo. Eso significa por nuestra parte, un sacrificio de ideas y **aceptar la comunicación como una forma de hacer políticas públicas. Interiorizar la participación en la actividad diaria** del Departamento.

## TRANSFORMACIÓN EN PROYECTOS.

En 2012 presentamos un ambicioso proyecto de participación ciudadana en vivienda al Premio de Naciones Unidas al Servicio Público dentro de la categoría "Mejorando la participación ciudadana en los procesos de decisiones públicas a través de mecanismos innovadores". En el que fuimos finalmente galardonados con el primer premio. Según esa categoría debíamos facilitar la e-participación, introducir un nuevo concepto (un enfoque particularmente nuevo en la solución de problemas, en la política o en la implementación de algún diseño, en el contexto de un determinado país o región, para lograr mayor participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, especialmente los ciudadanos de menores recursos económicos), mejorar la capacidad de respuesta del gobierno ante las demandas y necesidades de los ciudadanos, promover la participación a través de nuevos mecanismos institucionales y transformar la administración.

Acudimos con el proyecto "En Vivienda, tu opinión cuenta" con tres subproyectos de participación:

**PACTO SOCIAL POR LA VIVIENDA:** 79 agentes sociales y económicos firmantes: 12 Agentes y Organizaciones Sociales y Ciudadanas; 14 Agentes Profesionales; 12 Agentes Sectoriales; 13 Sociedades urbanísticas municipales; 6 Sociedades Públicas y participadas; 3 Universidades; 18 Entidades Financieras; y Gobierno Vasco. Y con la metodología de Jornadas de trabajo, (siguiendo la técnica del world café) y reuniones bilaterales con la participación de 120 personas de 90 agentes institucionales, sociales y económicos.

Llegamos a 3 grandes compromisos:

- 1) Satisfacer las necesidades habitacionales de 90.000 familias.
- 2) Configurar un parque público de alquiler suficiente, llegando al final de la vigencia del Pacto a que el 50% de las edificaciones públicas lo sean en régimen de alquiler.
- 3) Regenerar espacios urbanos y mejorar las condiciones del parque edificado mediante 250.000 actuaciones de rehabilitación.

## ELABORACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DE VIVIENDA Y REGENERACIÓN URBANA 2010-2013

### RESULTADOS:

- Un 85% de las propuestas recibidas están contempladas en el Plan Director de Vivienda.

### PARTICIPACIÓN

- 15.748 accesos (14.764 participantes en plataforma on-line, 333 seguidores/as Facebook, 173 participantes en encuestas realizadas a colectivos expertos)
- 5.230 encuestas respondidas.
- 569 posts en foros.
- 120 propuestas realizadas

## ELABORACIÓN DE LA LEY VASCA DE VIVIENDA

### PARTICIPACIÓN Y RESULTADOS:

- 17.187 visitas a la plataforma
- 1349 opiniones a través de 8 encuestas
- 874 opiniones en 10 foros
- 143 preguntas al Lehendakari y Consejero
- 312 seguidores/as en Redes Sociales
- 188 propuestas de mejora al Anteproyecto Ley de Vivienda
- o 44% propuestas aceptadas