

PROCESO PARTICIPATIVO EN MATERIA DE REHABILITACIÓN

INFORME DE CONCLUSIONES FINALES

ÍNDICE

1.-	PRESENTACIÓN	3
2.-	UN ENFOQUE METODOLÓGICO BASADO EN LA PARTICIPACIÓN	4
2.1.	Talleres de rehabilitación: intervención participativa con instituciones, entidades y personas expertas	4
2.2.	Contraste con la ciudadanía: instalación de carpas informativas y de participación ciudadana	6
2.3	Intervención participativa enfocada a personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación	7
2.4	Intervención participativa enfocada a Administradores de fincas	8
3.-	RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DEL PROCESO PARTICIPATIVO	9
3.1.-	Conclusiones y aportaciones surgidas en los talleres de rehabilitación	9
3.2.-	Contraste con la ciudadanía: instalación de carpas informativas y de participación ciudadana	13
3.3.-	Valoración y aportaciones de las personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación	14
3.4.-	Valoración y aportaciones de los Administradores de fincas	16
4.-	CONCLUSIONES FINALES Y APRENDIZAJES	17

1.- PRESENTACIÓN

Desde el Gobierno Vasco se ha considerado necesario revisar y actualizar la normativa que regula en la CAE los ámbitos de actuación prioritaria en materia de rehabilitación, así como las ayudas que se otorgan a las personas y comunidades de propietarios que vayan a realizar actuaciones para la conservación y mejora de lo ya edificado. El objetivo es adaptarlas al cambio de contexto del sector y el mercado de la vivienda tras la crisis financiera e inmobiliaria.

Para ello, en el marco del nuevo Plan Director de Vivienda 2013-2016, la Viceconsejería de Vivienda ha llevado a cabo un programa de trabajo con el fin de explorar, mediante un proceso participativo, las necesidades surgidas en el ámbito de la rehabilitación, renovación y regeneración urbanas en Euskadi tras la crisis económica y los problemas derivados del acceso a la financiación.

Este documento recoge, de forma resumida, el enfoque metodológico y los resultados obtenidos de las intervenciones realizadas, dirigidas a la participación tanto de instituciones, entidades y personas expertas, como de la ciudadanía en general, y concretamente: Talleres de rehabilitación, Carpas informativas y de participación ciudadana en diversos municipios vascos, y encuestación a personas beneficiarias de ayudas a la rehabilitación y a Administradores de Fincas. Asimismo, recoge un apartado final dedicado a las conclusiones generales y los aprendizajes obtenidos a lo largo del proceso participativo implementado.

Señalar que están disponibles en la web del Observatorio vasco de la Vivienda: <http://www.viviendaeuskadi.eus>, en la web de participación realizada al efecto: <http://etxebizitza.blog.euskadi.net> y en Irekia los informes completos de cada una de las intervenciones llevadas a cabo, y concretamente:

- Documento 1: Informe de conclusiones de los talleres de rehabilitación
http://www.garraioak.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/ovv_taller2015/es_ovv_admi/adjuntos/CONCLUSIONES_EJGV.pdf
- Documento 2: Proceso participativo en materia de rehabilitación proyecto piloto realizado en 5 municipios de la CAPV (Vitoria, Eibar, Durango, Sestao y Pasaia) informe carpas julio de 2015.
http://www.garraioak.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/ovv_taller2015/es_ovv_admi/adjuntos/carpas.pdf
- Documento 3: Resultados del proceso de consulta personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación en la CAE
http://www.garraioak.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/ovv_taller2015/es_ovv_admi/adjuntos/Informe_personas_beneficiarias.pdf
- Documento 4: Resultados del proceso de consulta a Administradores de Fincas en la CAE

2.- UN ENFOQUE METODOLÓGICO BASADO EN LA PARTICIPACIÓN

Se presenta en este capítulo un breve apunte de cada una de las intervenciones realizadas, recogiendo los principales aspectos metodológicos aplicados.

2.1.- Talleres de rehabilitación: intervención participativa con instituciones, entidades y personas expertas

Objetivo:

La finalidad de esta intervención ha sido realizar una reflexión conjunta en relación al planteamiento de modificación de la normativa que regula la gestión de las áreas de rehabilitación integradas y áreas degradadas. Concretamente, se ha debatido en torno a tres áreas temáticas:

- El planteamiento de modificaciones en las ayudas en materia de rehabilitación.
- El planteamiento de modificaciones en las áreas de rehabilitación integradas y las áreas de intervención prioritaria.
- Con un carácter transversal, la información, la comunicación y la sensibilización en los temas anteriores.

Metodología:

- Se han organizado mesas de trabajo con dinamizadores que han expuesto y han trabajado los temas de reflexión con las personas participantes, quienes han tenido ocasión de exponer sus aportaciones y valoraciones sobre los temas planteados así como de otras cuestiones complementarias. Se ha dado asimismo la posibilidad de remitir al equipo de dinamización de los talleres otras aportaciones y sugerencias vía mail: participacionvivienda@euskadi.eus. Y a través de la web de participación <http://etxebizitza.blog.euskadi.net> e Irekia.
- Se han realizado dos sesiones de trabajo la primera de ellas en Vitoria-Gasteiz (16 de junio), y la segunda en Bilbao (23 de junio). Han participado en los Talleres un total de 55 personas

Esta intervención se ha enfocado a la reflexión compartida con los principales agentes rehabilitadores de la CAE: expertos/as, personal técnico y profesionales del ámbito de la rehabilitación: Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación, Colegios de arquitectos, Colegios de Aparejadores y Colegios de Administradores de Fincas, departamentos del Gobierno Vasco, y otras entidades como Eraikune, SEA-UNECA o Tecnalía.

Fotos de los talleres de Vitoria-Gasteiz y Bilbao



2.2.- Contraste con la ciudadanía: instalación de carpas informativas y de participación ciudadana

Objetivo:

Dar a conocer en diferentes municipios de Euskadi las modificaciones que se plantean en las ayudas a la rehabilitación, renovación y regeneración urbanas, y sobre todo, conocer de primera mano las preocupaciones e intereses más urgentes de la ciudadanía a este respecto.

Metodología:

Se han instalado 5 carpas informativas y de participación ciudadana en lugares estratégicos de cada municipio seleccionado, siguiendo criterios de proximidad a zonas de alto tránsito peatonal y de cercanía con barrios y áreas más afectadas por necesidades de rehabilitación.

Los municipios donde se han instalado las carpas son: Vitoria-Gasteiz, Eibar, Durango, Sestao y Pasaia. La operativa de campo se ha desarrollado durante los días 19 de junio al 1 de julio de 2015.

Participantes:

Se han realizado un total de 399 encuestas a la ciudadanía de los municipios seleccionados.



2.3.- Intervención participativa enfocada a personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación

Objetivo:

Realización de una investigación cuantitativa a personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación en la CAE con el objeto de recoger su opinión y valoración de esta línea de ayudas, así como de los ámbitos de modificación y mejora que está estudiando implementar el Gobierno Vasco.

Metodología:

Realización de encuestas telefónicas a través de cuestionario semi-estructurado, destinadas a personas beneficiarias de la línea de ayudas a particulares y comunidades de propietarios para la rehabilitación de edificios y viviendas en los años 2013 y 2014.

El trabajo de campo se ha realizado en la segunda quincena de Junio de 2015.

Participantes:

Se han llevado a cabo un total de 860 encuestas.

2.4.- Intervención participativa enfocada a Administradores de Fincas

Objetivo:

Realización de un proceso de consulta a Administradores de fincas de la CAE con el objeto de recoger su opinión y valoración de la línea de ayudas a la rehabilitación, así como de los ámbitos de modificación y mejora que está estudiando implementar el Gobierno Vasco en este ámbito.

Metodología:

Realización de encuestas telefónicas a través de cuestionario estructurado, destinadas a 60 Administradores de fincas de la CAE.

El trabajo de campo ha concluido el 23 de julio de 2015.

Participantes:

Para realizar este proceso de consulta se ha contado con la participación de los Colegios de Administradores, a partir de los cuales ha sido factible disponer de información de una veintena de administradores colegiados, siendo los otros 60 administradores objeto de un proceso de consulta directa.

3.- RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DEL PROCESO PARTICIPATIVO

A continuación se recogen de manera resumida las principales conclusiones obtenidas en cada intervención participativa.

3.1.- Conclusiones y aportaciones surgidas en los Talleres de rehabilitación

A.- En el marco de la participación en los talleres se contrastaron las **MODIFICACIONES EN LAS AYUDAS** en materia de rehabilitación con los siguientes resultados:

- Como factor transversal para la mayor eficacia de las normas y programas de rehabilitación se propone **fortalecer la cultura de mantenimiento y mejora de las viviendas y, fundamentalmente, de los elementos comunes de los edificios**. La figura de los Administradores de Fincas es fundamental en la sensibilización de la ciudadanía en este tema.
- El grado de acuerdo con las modificaciones que se plantea introducir es alto en cuanto a:
 - La **ampliación de la antigüedad de los edificios** que pueden acogerse a las ayudas, pasando así de los 10 años a los 20 años (salvo excepciones).
 - La **equiparación de las ayudas asociadas a mejorar la conservación, la estructura o la accesibilidad a los niveles actualmente existentes para la eficiencia energética**.
 - La **eliminación de la imposibilidad de transmitir la vivienda** en el plazo de cinco años en el caso de viviendas que reciban subvención dirigida a los elementos privativos.
 - El aumento, en la medida en que haya disponibilidad presupuestaria, en el **nivel de ingresos para el acceso a las ayudas** (pasando de 21.000 a 25.000 euros) y la simplificación de su sistema de cálculo, eliminando la diferenciación en función del número de miembros de la unidad convivencial, e incluyendo la renta estandarizada para el cálculo de los ingresos ponderados.
 - La **ampliación del concepto de “vivienda habitual”** a los efectos de estas ayudas en los casos en que la vivienda se incorpore a **programas de captación de vivienda vacía**, y en aquellos casos de personas con problemas de movilidad.
- De forma más general, se coincide en subrayar la necesidad **de realizar un seguimiento** del acceso a las ayudas, aplicando un mayor control de la trazabilidad de las mismas y abordando también las condiciones de ejecución de las obras subvencionadas (seguridad, seguros, etc.).

- Con posterioridad a los grupos, se han recogido a través de las otras vías abiertas a la participación, **otra serie de aportaciones y propuestas complementarias a las modificaciones**, entre las que se pueden destacar las siguientes:

- Estudiar la implementación de una línea de subvención propia para sufragar la intervención de técnicos (arquitectos/aparejadores) en la obra de rehabilitación.
- Eliminar la limitación del incremento del 10% sobre el presupuesto inicial para que el presupuesto protegible sea revisado y ajustado al gasto real realizado.
- Abrir la posibilidad de revisar las condiciones económicas en las que se formuló la solicitud si el expediente de ayudas se prolonga por más del tiempo que se establezca adecuado (18 meses, por ejemplo) y si lo requiere el solicitante.
- Establecer una vía de financiación para el funcionamiento de las SUR que pudiera estar vinculada a su rendimiento.
- Completar la Ley de Suelo 2/2006 de 30 de junio, ampliando la "conservación y rehabilitación de bienes inmuebles en general" a la ciudad existente, incluyendo el referente de que se trata de una situación diferente al urbanismo de nueva creación, y poniendo en valor los edificios ya existentes.
- Articular mecanismos de control con la exigencia de documentos justificativos de la intervención que cumplan toda la normativa, para evitar el intrusismo y la falta de profesionalización.

B.- Aportaciones al planteamiento de MODIFICACIONES EN LAS ÁREAS DE REHABILITACIÓN INTEGRADAS Y LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN PRIORITARIA (AIP)

- Se advierte un consenso significativo en **valorar positivamente el cambio de denominación** de las Áreas Degradadas por el de Áreas de Intervención Prioritaria, siendo un planteamiento que ya estaba aplicándose *de facto* en algunos casos.
- Se coincide en la **necesidad de fortalecer la base estadística para la realización de las solicitudes por AIP de forma homologada**. Para ello se considera de interés que en la normativa se detallen las fuentes de información estadística que deben permitir generar esta información y, ante la ausencia de algunos de estos indicadores, se pueda homologar y cofinanciar las herramientas y métodos de obtención de la misma.
- Por lo que concierne a la **pertinencia de aplicar una serie de criterios comunes para la solicitud de AIP se advierten dos planteamientos diferentes**:
 - Planteamiento 1: La necesaria objetivación de los requisitos y criterios con la finalidad de priorizar las áreas y ámbitos territoriales que permitan acceder a las líneas de ayudas preferentes que supone la calificación de AIP.
 - Planteamiento 2: Otros agentes plantean la necesidad de flexibilizar los criterios para delimitar un área como susceptible de ser calificada como AIP.

● En lo que concierne al **detalle de los requisitos y criterios** se plantea:

- Reducir la edad media de 65 años planteada como requisito para la calificación del área.
- Reconsiderar el requisito asociado a la renta de las familias por su dificultad para obtener esta información y su baja calidad.
- Evitar el requisito asociado a las obras de reurbanización (que indica que deben superar el 40% del valor de urbanización) ya que supone una penalización a ayuntamientos que hayan realizado o vayan a realizar obras de urbanización.
- Incluir otra serie de criterios y requisitos complementarios:
 - La tasa de vivienda vacía.
 - La tasa de inactividad (como un requisito complementario a la tasa de paro, de modo que se tome en consideración a la población que ya no busca empleo y se encuentra en edad de trabajar).
 - Requisitos asociados al medio ambiente y otros aspectos similares relacionados con las necesidades de regeneración.
 - Requisitos asociados a los niveles de cofinanciación e impulso de la colaboración público-privada (de forma que se tengan en consideración el grado de compromiso y apoyo de los vecinos a la hora de que estas operaciones sean viables y dispongan de un mayor grado de viabilidad económica y financiera).
- Completar las exigencias del inventario edificatorio en el que se basan los estudios socio-urbanísticos necesarios para la solicitud de declaración de ARI con criterios energéticos y de sostenibilidad, añadiendo un anejo más a los definidos en el decreto 317/2002.

C.- **Aportaciones en torno a INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

- Se coincide en señalar que **el medio más común de acceso a la información necesaria para la solicitud de las ayudas y el agente principal en los procesos y trámites de solicitud de las mismas son las Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación (SUR)**, seguidas por los Administradores de Fincas y, en su ausencia, los Ayuntamientos; se apunta la necesidad de fortalecer el rol de estos últimos.
- Se considera que **la coordinación entre la diversidad de instituciones que intervienen en el campo de la rehabilitación es mejorable**, y son múltiples los factores que la dificultan: dispersión de las ayudas que produce solapamientos, falta de concreción de las compatibilidades entre las mismas, terminología técnica, plazos de presentación de solicitudes dispares, duplicidad de la documentación requerida, etc.

● En lo que concierne a la **mejora de la coordinación interinstitucional** se plantea:

- Elaborar un plan integrado de carácter interinstitucional que permita actuar con mayor eficacia y gestionar los recursos de una manera más eficiente.
- Establecer un órgano de coordinación interinstitucional para mantener un criterio unificado en la interpretación de las normas estatales y autonómicas.
- Simplificar la tramitación de las solicitudes y agilizar las resoluciones.
- Establecer enlaces entre las respectivas páginas web que lleven a la información sobre ayudas y subvenciones de otras instituciones.
- Elaborar un mapa subvencional que recoja todas las líneas de ayudas existentes en materia de rehabilitación independientemente de la institución de la que procedan.
- Aumentar la frecuencia de los encuentros entre agentes del sector y abrir nuevos foros de participación y colaboración.
- Fortalecer la profesionalización de los Administradores de Fincas a través de la formación (con un soporte documental definido por la propia administración) para que actúen como sensibilizadores de la ciudadanía en el campo de la rehabilitación.
- Realizar una labor pedagógica con la ciudadanía para sensibilizarla respecto a la necesidad de rehabilitación, no solamente de sus viviendas, sino de los elementos comunes de los edificios en los que se ubican.

3.2.-Contraste con la ciudadanía: instalación de carpas informativas y de participación ciudadana

A.- Respecto al nivel de conocimiento de las ayudas y los medios preferidos para su difusión, señalar que más de la mitad de las personas que han visitado las carpas conoce la existencia de este tipo de ayudas (57,8%), siendo los medios de comunicación (36%), los Administradores de Fincas (28%) y la familia/conocidos (24%) las fuentes de información principales. En general, se señala que **los medios preferidos para la difusión de información sobre las ayudas son los medios de comunicación (34%), el buzoneo (19%), y los Administradores de Fincas (16%).**

B.- En cuanto a la prioridad en las subvenciones, la ciudadanía se ha decantado mayoritariamente por las ayudas a la accesibilidad (51%) y la conservación (40%), y en mucha menor medida por la eficiencia energética (7%). Siete de cada diez personas declara que las ayudas del Gobierno Vasco le animarían a rehabilitar su vivienda. El 52% señala asimismo que necesitaría suscribir un préstamo financiero para afrontar los gastos de rehabilitación de su vivienda.

C.- Las personas que han participado en esta actividad, muestran un amplio apoyo a las diferentes alternativas planteadas en las modificaciones en el sistema de ayudas a la luz de los resultados obtenidos:

- Alto nivel de acuerdo con la medida de conceder mayor subvención a viviendas ubicadas en cascos antiguos o zonas degradadas (73% a favor) y para concentrar las ayudas en aquellos edificios de más de 20 años de antigüedad (75%).
- El 81% de las personas encuestadas está a favor de realizar el pago de la ayuda directamente a las personas beneficiarias en lugar de a las entidades financieras.
- El 91% de las personas encuestadas considera que la ventanilla única para todas las ayudas facilitaría la tramitación.
- El 72% de las personas encuestadas está a favor de conceder ayudas para poner a punto viviendas que después se destinen al alquiler público a través de los programas Bizigune o ASAP.

3.3.- Valoración y aportaciones de las personas beneficiarias de las ayudas a la rehabilitación

A.- Respecto al nivel de conocimiento de las ayudas y la valoración general de los procesos de gestión de éstas, los resultados obtenidos apuntan las siguientes conclusiones:

- Las personas entrevistadas valoran muy positivamente la calidad de la información recibida (7 sobre 10), siendo los canales y medios de comunicación tradicionales (correo, buzoneo, anuncios en televisión, etc.) los que continúan siendo fundamentales para buena parte de los potenciales beneficiarios.
- Los Administradores de Fincas (42%) y en menor medida los vecinos de las comunidades, fundamentalmente el presidente (20,5%) configuran el medio principal de acceso a la información para la solicitud de las ayudas.
- En los procesos y trámites de solicitud de las ayudas también es el Administrador de Fincas el agente principal al que se acude (43%), si bien un colectivo considerable de las personas beneficiarias (36,1%) realiza de forma autónoma los trámites que requieren estas ayudas.
- Se advierte un nivel de satisfacción significativo en torno a los procesos de tramitación vigentes y la información disponible sobre los procesos de ayudas (7 sobre 10), valoración algo más baja en relación a los aspectos económicos (5).

B.- Valoración específica de las modificaciones planteadas

Se constata un significativo grado de acuerdo con los aspectos y criterios que se estudia modificar:

- En relación a la **equiparación de los niveles de subvención por tipo de obra** y otros sistemas de financiación:
 - o Una mayoría significativa de beneficiarios considera adecuado fortalecer los niveles de subvención de las obras de accesibilidad (49,9%) y, en menor medida, las de conservación (42,5%). Por el contrario, un porcentaje minoritario de personas (7,5%) considera prioritaria la financiación de las obras destinadas a mejorar la eficiencia energética de edificios y viviendas.
 - o El nivel de acceso a financiación complementaria a las subvenciones es muy reducido: solamente el 4,4% de las personas beneficiarias de las subvenciones a la rehabilitación había recibido también otro tipo de financiación.

- Respecto a la **mejora en los sistemas y herramientas para trámites y comunicación**:
 - o Se valora de forma muy positiva la configuración de una ventanilla única para la solicitud y tramitación de este tipo de ayudas (8,5 sobre 10).
 - o Se han recogido una serie de aportaciones vinculadas a la mejora de los sistemas de información y trámite de las ayudas, entre las que destacamos las siguientes:
 - Más información, más comprensible y por distintos medios.
 - Agilizar los trámites necesarios, formularios más simples.
 - Personal especializado.
 - Poner la ventanilla en otros municipios.
 - Agilizar la resolución y el cobro de las subvenciones.
 - Habilitar la gestión a través de Internet.
- Por último, en cuanto a la **valoración y contraste de los otros ámbitos de modificación**, los aspectos más reseñables pueden resumirse de la forma siguiente:
 - o Aproximadamente 8 de cada 10 personas entrevistadas está a favor de concentrar las ayudas en aquellos edificios que dispongan de 20 años de antigüedad.
 - o Se observa un apoyo significativo a la línea de ayudas para poner a punto viviendas que posteriormente se destinen al alquiler público a través de los programas Bizigune o ASAP (78,1%).
 - o Se han recogido otra serie de propuestas o consideraciones adicionales y complementarias asociadas a modificaciones o mejoras que deberían realizarse en los programas de ayudas a la rehabilitación:
 - Necesidad de agilizar la tramitación y reducir los niveles de complejidad en los procesos de trámite y gestión de las ayudas (20% de las personas beneficiarias que han realizado aportaciones - 520).
 - Necesidad de revisar al alza la cuantía de las ayudas (16,5%).
 - Necesidad de adelantar los plazos de cobro de las ayudas (13,8%).
 - Necesidad de un mejor tratamiento fiscal en la inversión en obras de rehabilitación.
 - Necesidad de concesión de financiación a un tipo de interés inferior a la financiación habitual.
 - Necesidad de mejorar los sistemas de difusión y publicidad (10%).

3.4.- Valoración y aportaciones de los Administradores de Fincas en materia de ayudas a la rehabilitación

Se presentan a continuación las principales conclusiones de la consulta realizada a los Administradores de Fincas de la CAE sobre la gestión de las ayudas a la rehabilitación:

A.- Valoraciones sobre el nivel de acceso a la información relativa a las ayudas y valoración general de los procesos de gestión de éstas

- Los Administradores de Fincas valoran muy positivamente el acceso a la información disponible para la gestión de las ayudas. En cambio, desde la perspectiva de los ciudadanos, los Administradores consideran que es insuficiente la información puesta a su disposición.
- Con el objeto de mejorar los sistemas de acceso a la información, en el caso de los profesionales, se considera especialmente adecuado potenciar los sistemas y plataformas de información, mientras que en el de los ciudadanos impulsar campañas de información en los medios de comunicación tradicionales.
- Los Administradores también valoran positivamente la normativa vigente en lo que concierne a los trámites requeridos para la gestión de las ayudas, así como a la información disponible para realizar estos procesos de gestión. En cambio, los aspectos económicos de las ayudas reciben una valoración negativa al considerarlos insuficientes o no adecuados (plazos de cobro, porcentajes de cofinanciación y cuantías máximas).

B.- Valoración específica de las modificaciones planteadas

- Se valora muy positivamente la puesta en marcha de una ventanilla única de atención al público.
- Una mayoría de los Administradores se muestra de acuerdo con que se ponga a disposición de los programas de movilización de vivienda vacía viviendas que hayan sido puestas a punto con estas ayudas.
- Se considera adecuado fortalecer los niveles de las ayudas en el caso de las obras de conservación y también de accesibilidad.
- Se propone incluir medidas que permitan agilizar los procesos y reducir los plazos asociados a la tramitación de las ayudas, así como actualizar los baremos e importes tratando de que sean proporcionales a la cuantía de los presupuestos y su impacto en el tejido económico.



CONCLUSIONES FINALES Y APRENDIZAJES

Desde una perspectiva transversal a las diferentes iniciativas implementadas, pueden destacarse las siguientes conclusiones del proceso participativo llevado a cabo:

- El trabajo realizado a lo largo del proceso participativo implementado pone de manifiesto la **correcta orientación de los ámbitos de perfeccionamiento y mejora que se están estudiando por parte del Gobierno Vasco para la modificación de las ayudas a la rehabilitación en la CAE.**
- En general, los cambios que se plantean en las ayudas a la rehabilitación se han considerado **pertinentes y positivos con un grado notable de consenso entre los agentes consultados** (profesionales del sector, instituciones implicadas, personas beneficiarias de las ayudas y ciudadanía en general). Además, se han recogido **aportaciones que complementan el planteamiento inicial de modificaciones** de las ayudas en materia de rehabilitación.
- **El propio proceso participativo ha tenido una acogida positiva.** En líneas generales, ha existido buena disposición e interés por parte de los agentes participantes, que valoran como especialmente positivo que se tenga en cuenta su opinión a la hora de definir el contenido y alcance de este tipo de ayudas.
- Hay que tener en cuenta la **amplia experiencia desde hace años del Departamento en la implementación de procesos participativos** con agentes colaboradores y la opinión de la ciudadanía, pasando a ser la participación un proceso de trabajo habitual.

Desde una perspectiva focalizada en los temas concretos tratados en las diversas actividades participativas, los siguientes aspectos son los que han conjugado un mayor nivel de consenso de los diferentes agentes que han tomado parte en el proceso:

- **Las Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación y los Administradores de fincas representan el principal medio de acceso de la ciudadanía a la información** para solicitar las ayudas a la rehabilitación.
- Se señala a **los Administradores de Fincas como los agentes clave en la formación y sensibilización de la ciudadanía** en relación a la necesidad de rehabilitación y el fomento de la cultura del mantenimiento y mejora de las viviendas y edificios.

- Se insiste en la **necesidad de realizar un seguimiento del acceso a las ayudas a la rehabilitación, así como un mayor control en el proceso de ejecución** de las obras.
- **Objetivación versus flexibilidad.** En un principio, se identifican dos enfoques a la hora de calificar un Área de Intervención Prioritaria.
 - Un enfoque orientado a la mayor flexibilidad en los criterios a implementar: algunos participantes plantean la necesidad de flexibilizar los criterios para delimitar un área como susceptible de ser calificada como AIP.
 - Otro enfoque, en este caso mayoritario, asume la pertinencia de objetivar los requisitos y criterios con la finalidad de que puedan priorizarse aquellas áreas y ámbitos territoriales que demuestren un mayor grado de necesidad.

En cualquier caso se proponen una serie de criterios complementarios adicionales a los inicialmente previstos, entre los que cabe destacar la reducción de la edad media de 65 años planteada como requisito para la calificación del área, reconsiderar la inclusión del requisito asociado a la renta y la incorporación de criterios que evalúen el grado de ocupación de las viviendas (tasas de vivienda vacía).

- Se apunta la **necesidad de habilitar vías de financiación complementarias a las ayudas a la rehabilitación**, por ejemplo, estableciendo acuerdos con las entidades financieras.
- Existe una actitud favorable a la **creación de la ventanilla única de atención al público.**
- Se constata una **tendencia a priorizar la accesibilidad y la conservación frente a la eficiencia energética** a la hora de acometer obras de rehabilitación en las viviendas/edificios.

Por último, se apuntan los principales aprendizajes obtenidos a lo largo del proceso participativo:

- **Conveniencia de seguir impulsando vías de participación abiertas a los diferentes agentes que toman parte en materia de rehabilitación**, tanto para enriquecer los planteamientos elaborados por el Departamento, así como para lograr un mayor nivel de implicación del sector en las iniciativas que se lleven a cabo.

- **Intensificar la realización de campañas de información y sensibilización** orientadas a la ciudadanía, **así como iniciativas de formación** destinadas a los agentes que actúan como prescriptores de la ciudadanía en materia de rehabilitación (SUR y Administradores de Fincas) para el fomento de una cultura de la rehabilitación y conservación del parque de viviendas y edificios de la CAE.
- **Fomentar la sensibilización respecto a la mejora de la eficiencia energética de viviendas/edificios**, de manera que la ciudadanía tome conciencia de los beneficios que a la larga representa este tipo de mejoras.
- **Mejorar la coordinación interinstitucional** en el ámbito de la rehabilitación para optimizar los flujos de información entre los diversos agentes que intervienen en esta materia y, de este modo, incrementar la eficiencia y gestión de los recursos existentes.