



# GGI3001DIZ ICOSOP

INICIATIVA PARA EL CONTROL SOCIAL DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS:

INFORME FINAL PT2 TRABAJO DE CAMPO

(Base de datos por categorías)

Universidad Pablo de Olavide

Informe elaborado por:

Xavier Coller, Jean B. Harguindeguy,

Javier Moreno Ibarra y Emilio Rodríguez López.

Gestión del proyecto por Mario López Oliva.

Grupo de Investigación DASP



Informe de seguimiento nº 5



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN, 4

### 1. DIAGNÓSTICO, 7

- 1.1. Promesas incumplidas, 7
- 1.2. Lentitud, 7
- 1.3. Expectativas frustradas, 8
- 1.4. Desconfianza, 9
- 1.5. “Efecto pantalla”, 9
- 1.6. Distanciamiento, 10
- 1.7. Opacidad, 11
- 1.8. Unidireccionalidad, 13
- 1.9. Ineficiencia, 14
- 1.10. Desigualdad de trato, 15
- 1.11. Dificultad de acceso, 15
- 1.12. Desorden, 17
- 1.13. No difusión, 17
- 1.14. Incapacidad administrativa para coordinar iniciativas, 18

### 2. DEMANDAS, 20

- 2. Transparencia, 20
- 2.1. Codecisión, 23
- 2.2. Igualdad de acceso, 26
- 2.3. Consultas vinculantes, 27
- 2.4. Control, 28
- 2.5. Difusión, 31
- 2.6. Bidireccionalidad, 32
- 2.7. Sencillez, 34
- 2.8. Rendición de cuentas, 35
- 2.9. Contrastabilidad, 35
- 2.10. Exhaustividad, 36
- 2.11. Neutralidad, 37
- 2.12. Participación, 38

### 3. ESPECIFICIDADES DE LA PLATAFORMA, 40

#### 3.1. REQUISITOS, 40

- 3.1.1. Geolocalización, 40
- 3.1.2. Agilidad, 41
- 3.1.3. Publicidad, 42
- 3.1.4. Información sistematizada, 43
- 3.1.5. Claves / usuarios, 46



- 3.1.6. Transparencia, 46
- 3.1.7. Descargables, 48
- 3.1.8. Trazabilidad, 48
- 3.1.9. Claridad, 49
- 3.1.10. Actualizaciones, 51
- 3.1.11. Atractivo, 51
- 3.1.12. Foro / Aportación de contenidos, 52
- 3.1.13. Simulaciones, 54
- 3.1.14. Timing / Panel de control, 55
  
- 3.2. GESTIÓN, 55
  - 3.2.1. Hacer gestiones / trámites, 55
  - 3.2.2. Gestión colaborativa, 56
  - 3.2.3. Gestión de la participación, 57
  - 3.2.4. Acceso personal – ventanilla (Presencialidad), 58
  - 3.2.5. Acceso telemático, 59
  - 3.2.6. Difusión, 60
  - 3.2.7. Privacidad, 61
  - 3.2.8. Papel del Parlamento y la Administración, 61
  - 3.2.9. Papel de ciudadanos y colectivos, 63
  
- 3.3. EVALUACIÓN, 64
  - 3.3.1. Auditorías ciudadanas, 64
  - 3.3.2. Encuestas de satisfacción, 65
  
- 4. OTRAS CUESTIONES A TENER EN CUENTA, 66
  
- 5. CONCLUSIONES, 68



## INTRODUCCIÓN

El objetivo del proyecto ICOSOP es construir fórmulas para fomentar la interacción entre ciudadanía, instituciones políticas y administración pública a propósito de la política de vivienda, usando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La idea es construir una plataforma interactiva que permita enfrentar los retos que se plantean en materia de vivienda y gestionar propuestas para su solución. Esta plataforma aspira a convertirse en punto de encuentro para la ciudadanía (organizada o no), y diferentes *stakeholders* cuyas demandas se pulsan en este estudio .

Este informe presenta los resultados finales del paquete de trabajo 2 del proyecto ICOSOP: trabajo de campo con informantes clave, agrupados en categorías que recogen la evidencia del discurso de los informantes. El trabajo de campo definido en el paquete de trabajo 2, implica la realización de entrevistas, grupos de discusión y mesa de expertos con el fin de testar la opinión de los agentes implicados en las políticas de vivienda. Se trata de pulsar la opinión sobre la plataforma interactiva, haciendo un diagnóstico previo y un análisis de demandas y expectativas. Todo ello desde el punto de vista de cómo reconciliar la relación de la sociedad civil con la representación política y la administración.

El trabajo de campo se ha realizado con 56 informantes clave distribuidos en una mesa de expertos/as con 11 participantes, dos grupos de discusión con 16 participantes en total y 29 entrevistas individuales. Los grupos de discusión y mesa de expertos se han realizado entre los meses de mayo y junio de 2014 y las entrevistas individuales se han llevado a cabo entre los meses de junio y septiembre del mismo año.

Los/as informantes clave se han seccionado entre los colectivos que estructuran la demanda social en torno a las políticas públicas de vivienda en Andalucía: organizaciones ciudadanas y líderes de la sociedad civil organizada, interlocutores sociales del sector de la vivienda y profesionales, instituciones, representantes políticos y agentes públicos de vivienda.



La distribución de los informantes clave ha sido la siguiente:

Administración: 8 informantes clave (5 mujeres y 3 hombres).  
Profesionales: 11 informantes clave (2 mujeres y 9 hombres).  
Organizaciones económicas: 6 informantes clave (2 mujeres y 4 hombres).  
Organizaciones ciudadanas: 17 informantes clave (6 mujeres y 11 hombres).  
Movimientos sociales: 14 informantes clave (6 mujeres y 8 hombres).

Los colectivos que estructuran la demanda social se han codificado de la manera que se indica a continuación:

A= Administración

P = Profesionales (empresarios, arquitectos...)

OE = Organizaciones económicas (Sindicatos, patronal...)

OC= Organizaciones ciudadanas (asociaciones de consumidores, vecinales...)

MS= Movimientos sociales

Se ha querido tener en cuenta también el sexo de los entrevistados/as recurriendo a las claves siguientes para su identificación:

Hombre = H

Mujer = M

La codificación de la evidencia empírica del discurso de los informantes a partir de la cual se han construido las categorías que se presentan en este informe, se ha referenciado indicando el COLECTIVO, NÚMERO CONSECUTIVO Y SEXO en letras mayúsculas. La página de los documentos de transcripción de cada una de las intervenciones de los informantes clave se indica separada por dos puntos. Por ejemplo, OE1M:4 hace referencia a una cita de la página 4 de la primera entrevista a una mujer de una organización económica; MS2H:3 hace referencia a una cita de la página 3 de la segunda entrevista a un hombre de un movimiento social. En ocasiones, se puede observar que añadimos las siguientes notaciones a las referencias: MC1 y GDM3, GDJ4. Estas claves hacen referencia a la Mesa de Expertos (o Mesa Cuadrada) y a los Grupos de Discusión realizados en los meses de Mayo o Junio. El numeral hace referencia al número de informante que interviene en cada grupo.



Las categorías que se presentan en este informe han sido construidas de manera inductiva, a partir de los discursos elaborados por los informantes durante el desarrollo del trabajo de campo. Se han agrupado las categorías del discurso de los informantes bajo tres grandes epígrafes: diagnóstico, demandas y especificidades de la plataforma. Este último epígrafe agrupa, a su vez otros tres: requisitos, gestión y evaluación de la plataforma. Se presentan a continuación cada una de las categorías, con su definición conceptual y el análisis del discurso que aportan.



**1. DIAGNÓSTICO:** Desconfianza hacia la funcionalidad y valía de una herramienta *online* de gestión y participación en políticas públicas de vivienda en función a experiencias previas de los informantes.

1.1. **Promesas incumplidas:** Propuestas, iniciativas y políticas prometidas por la administración pública a través del discurso político y que no se han visto traducidas en actuaciones o medidas reales.

Se parte de la premisa de que “tiene que haber congruencia entre la información que se cuelga y la realidad, y que se lleven a cabo esos parámetros que (se) ponen para que se cumplan” (OC2H:5), pero se afirma que las medidas que se anuncian, por ejemplo para resolver el problema del derecho a la vivienda “realmente no están sirviendo para alojar gente que las necesita” (MS1H:3), “ni se hace nada en concreto para resolver ese problema” (MS4H:5) de emergencia habitacional tan perentorio en este momento, incluso aunque se hayan trasladado desde la ciudadanía peticiones y reclamaciones muy concretas para resolverlo. No obstante no se carga toda la responsabilidad de esta situación en la administración, también se señala a asociaciones y a colectivos ciudadanos y se indica que “no siempre el que viene en calidad de representante representa la idea de todos” (P1M:5).

1.2. **Lentitud:** Tardanza en los trámites y en las respuestas de la administración a las aportaciones ciudadanas.

Se remarca la situación de la emergencia habitacional del momento y se insiste en el “problema de la demora (de soluciones a personas excluidas de hecho), que es lo que me parece más dramático, aunque haya buena voluntad política, claro” (MS1M:8).

También se señalan problemas burocráticos a pesar de la buena voluntad de los profesionales de la administración: “el exceso de papeleo es un problema. Tenemos muy buenos profesionales y con ganas de trabajar [...] pero no poniendo por delante la burocracia negativa. La burocracia y el orden son fundamentales, pero la burocracia negativa no nos lleva a ninguna parte” (OC4H:6).



Se advierte del peligro de retrasar aún mas los trámites con la puesta en marcha de procesos participativos: “ [...] cómo hacer que la planificación de las normas se haga en tiempo real, porque lo normal es que hagamos encuentros, la ciudadanía proponga, luego tu lo pongas en tu gabinete jurídico y cuando te has dado cuenta han pasado tres años” (A3M:25-MC1).

1.3. **Expectativas frustradas:** Esfuerzo ciudadano en participar con la administración que no se ha visto reflejado en los resultados.

Se constata que la administración no tiene mecanismos de coordinación suficientes para dirigir los resultados de la participación ciudadana hacia la toma de decisiones en políticas públicas, no tiene “ni la flexibilidad, ni la porosidad, ni las metodologías con las que se han construido este tipo de instrumentos, ni los actuales espacios de toma de decisiones son porosos para que lo que suceda, o se incorpore en la plataforma web, sea decidido y se convierta en orientaciones definitivas para la definición de políticas públicas” (MS2H:5).

Esos mecanismos de coordinación faltan a nivel interno en la propia administración, lo que se manifiesta en afirmaciones como “lo que me parece un poco “heavy” es que no sea la propia Consejería, que es la que produce esa información, quien no lo tenga” (P1M:2) y faltan también como interacción con elementos ciudadanos externos a la administración porque “también pasa algunas veces, que pones una sugerencia o alguna queja y como si oyeran llover y no te responden [...] porque no hay interacción (OC2M:5).

También se asevera que las propias entidades asociativas “todavía no han desarrollado esa función crítica de control que les pertenece por la legislación que las regula” (OC5H:5), lo cual hace que la administración y los propios ciudadanos no hayan conseguido ser “habildosos en los últimos 10 o 15 años para hablar de esta cuestión en la que todos nos pusiéramos de acuerdo, buscando soluciones, como mejorar la cuestión de la vivienda en general (P7H:3-MC4).





#### 1.4. **Desconfianza:** Inseguridad y desconfianza en el trato con la administración.

La idea que se transmite “es que las plataformas web que normalmente organiza la administración pública, como espacio para escuchar a la ciudadanía en principio y para que la ciudadanía intervenga en procesos de toma de decisiones, no son usadas en ese sentido, están desconectadas absolutamente del proceso de toma de decisiones” (MS2H:5), hasta tal punto que “lo que está claro es que hay un escollo brutal que no sé de qué manera es salvable [...] que es la desconfianza absoluta de, no voy a decir evidentemente todos los colectivos de vivienda, pero sí que entiendo que los más movidos a día de hoy con respecto a la administración autónoma” (OC4M:91-GDJ9).

Se afirma también que “no interesa que el público sepa que tiene ciertos derechos sobre la vivienda pública, o los terrenos que están en desuso [...] se pueden presentar proyectos de viabilidad, proyectos sociales, proyectos comunes de utilidad social, pero aquí no interesa que se sepa” (P3H:3) porque “lo que ocurre (es) que la Junta de Andalucía está gobernada por quien está gobernada y defiende los intereses de los que defiende y no de los ciudadanos evidentemente” (MS4H:5).

Desde esta perspectiva no se ve “en qué puede beneficiar una plataforma web de política pública cuando lo esencial, creemos todos que no va a cambiar” (MS5H:73-GDJ8). Sin embargo, también se señala “que se pueden hacer muchas cosas desde una perspectiva colaborativa de buen entendimiento y [...] el poder político despreciaría las potencialidades positivas que ellos (los ciudadanos) tienen, porque lejos de tener más beligerancia, va a tener una mayor percepción de lo que piensa la ciudadanía y va a poder jugar preventivamente a no cometer errores” (OC7H:9).

1.5. **“Efecto pantalla”:** Sensación ciudadana de que el uso por parte de la administración de herramientas *online* de fomento de la participación es en realidad una fachada o una apariencia, que no responde a un proceso real de participación.

Se manejan dos grandes ideas:

1. Desconexión de los procesos participativos *online* con los espacios reales de toma de decisión políticos y administrativos. Se afirma sin ambages que “las *webs* están desconectadas absolutamente del proceso de toma de decisiones” (MS2H:5). Incluso en los casos que se reconocen bienintencionados se especifica que “si no se trasladan esos conceptos a las distintas estructuras y niveles de la administración pública en materia de vivienda [...], nos equivocamos, estamos jugando” (MS2H:8). “Si es una plataforma web del modelo de gestión, que por mucho que sea una herramienta tecnológica, tiene que ver con un uso vertical que se le da a la información, con procesos burocráticos tradicionales, estamos en las mismas...” (MS2H:2), reproduciendo la sensación de “estar entretenidos con la *web* mientras se están decidiendo las cosas en otro sitio” (MS2H:8).

Se entiende que “en el fondo es un proceso de legitimación de políticas públicas que se deciden en otros espacios y se legitiman a través de los espacios que virtualmente por los ciudadanos...” (MS2H:4), pero “luego esto tiene poca respuesta real...” (OC4M:75-GDJ9), en la realidad “hacen oídos sordos” (OC2H:3) y al final “te enteras más de todo por la prensa que por los soportes que tiene la consejería” (P5H:2).

2. Falta de voluntad política para generar procesos que hagan posible la aplicabilidad de las demandas ciudadanas. Se hace necesario, por tanto, “ver cómo van a ser los otros espacios de toma de decisiones, qué vínculos va a tener la página web con los espacios de toma de decisiones reales” (MS2H:3) porque “realmente los medios tecnológicos existen, ése no es el problema, el problema es si se les quiere dar uso o no” (OC3M:6), el problema es de “eficacia y de realidad y de posibilidad” (P1M:3)

1.6. **Distanciamiento:** Alejamiento entre los objetivos aparentes de la administración y las expectativas o demandas de los ciudadanos.



Se constata el distanciamiento entre administración y ciudadanía indicando que, por parte de la administración, “lo que no hay es conexión con las iniciativas ciudadanas” (OC8H:3). Se acusa incluso a la administración de que no le “interesa que el público sepa que tiene ciertos derechos sobre la vivienda pública” (P3H:3), “porque otro de los problemas de la Consejería es que tiene su propia hoja de ruta que no están dispuestos a modificar nada por más que (porque) desde los movimientos sociales, desde los colectivos implicados en el tema, lo planteen y eso también es un problema muy serio” (MS1H:4).

Desde experiencias internas de la administración se confirma que “hay que constatar una desconexión de la ciudadanía y las instituciones y una brecha muy grande que hay que ir reduciendo; escuchando y sobre todo saliendo fuera, porque adentro se establece en función de tu trabajo y afuera se hace a ritmo de la sociedad, muy diferente al trabajo de la Administración” (A1H:11) y se reconoce que “una cosa es reunirse y otra cosa es escuchar, y escuchar es ver por qué se plantean las cosas” (MS4H:8), porque “aunque la voluntad sea lo primero también hay que saber qué está pidiendo el ciudadano, tener la sensibilidad de querer conocer lo que le pasa al ciudadano” (OC2H:4).

Se pide a las autoridades de vivienda que desarrollen “un papel más amplio, que a la administración le supone un compromiso mayor de participación, de compromiso y de acercamiento a la ciudadanía” (P6H:5-MC3), porque “la administración muchas veces desde su posición de gestora no tiene a lo mejor una visión tan real del problema del día a día (como la) del ciudadano de a pie, entonces esa información de primera mano de la ciudadanía es fundamental para que la administración pueda palpar las necesidades y las demandas de los ciudadanos en esta materia” (OC1M:2), dado que no se acepta que se pueda “legislar sin escuchar” (MS2M:3).

1.7. **Opacidad:** Falta de transparencia en las actuaciones y procedimientos de la administración en relación a las políticas públicas en este caso de vivienda.



Se manejan cuatro grandes ideas: falta de información, disfuncionalidad de la organización de la información, dificultades de seguimiento y efectos no deseados.

1. Opacidad derivada de la falta de información. Se constata que “la falta de transparencia es enorme y la estamos viviendo a todos los niveles” (MS4H:2), indicando que “la administración en muchas ocasiones no es tan transparente como quiere aparentar” (OC1H:1), incluso señalando que la opacidad puede ser intencionada por parte de la administración: “la Junta de Andalucía nos ha puesto todos los impedimentos habidos y por haber para acceder a la información, para acceder al registro” (P4H:2)

2. Opacidad derivada de una forma no funcional de organización de la información. Las manifestaciones más numerosas de opacidad se centran en la propia complejidad de transmitir la información con transparencia, dado “que transmitir la información al ciudadano cuesta y la comunicación es complicada muchas veces, tienes que pasar por mucha gente, hay gente que no sabe exactamente a quién dirigirse y esto pasa con el tema de la vivienda también creo yo, es un problema generalizado, porque no es sólo de la vivienda” (OC2M:3). Esto desemboca en que “no hay información transparente, accesible, fácil, ni ágil, para la ciudadanía” (MS2H:2), porque “las páginas web, los portales administrativos, son complejos [...] me quejo de eso de la dificultad de encontrarla (la información) y la dificultad de entenderla” (P3H:2).

Se hace necesario sistematizar la información conforme a las necesidades de la ciudadanía usuaria: “la información no es “voy a ver las políticas de vivienda cuáles son”, el ciudadano busca en función de lo que necesita, si necesita para acudir a un centro de salud busca en Internet y cada vez más es fácil encontrar un número para pedir cita, vale, cuando se le presenta un problema de vivienda, relacionado por ejemplo con “me voy de casa, o tengo un niño, necesito una vivienda, ¿dónde puedo buscar información sobre vivienda?”, no existe, ni sobre los planes, ni sobre cómo puedo acceder” (A1M:3).

Se reconocen las dificultades de llevar a cabo esta labor: “la limitación al fin y al cabo, la acotación de un mismo sector al fin y al cabo siempre acaba siendo un poco arbitrario porque al fin y al cabo en qué punto



deja de ser problema de la vivienda y pasa a ser problema de la energía, o en qué punto la energía no es parte también del problema de la vivienda” (P1H:13).

3. Opacidad por falta de posibilidades de hacer un seguimiento de control de la aplicación de las políticas. Se indica que es necesario trabajar sobre la transparencia: “de qué manera se gestiona, los criterios en forma de cómo van a ser los procesos de sistematización de la información, activación de debates, proporción de información” (MS2H:6), porque “parece que hay arbitrariedades [...] criterios poco claros... y sobre todo hay una falta absoluta de revisión de las situaciones” (P2H:2) y se pone sobre aviso de que “una planificación cargada de una declaración de buenas intenciones queda muy bien en el papel, pero luego el ciudadano debería tener la capacidad de llevar un seguimiento, una evaluación y un control del cumplimiento de esa declaración de intenciones” (OC1M:12).

4. Consecuencias negativas de la opacidad. “La falta de transparencia ha conllevado que haya un mercado negro de la vivienda pública... que es inaceptable en términos ciudadanos, y así lo digo, me parece una vergüenza” (P2H:12).

1.8. **Unidireccionalidad:** Relación vertical entre la administración y el ciudadano en que la administración ocupa una posición activa frente al papel pasivo o meramente receptor del ciudadano.

Se identifica la unidireccionalidad como un problema derivado de la naturaleza de nuestra propia organización política porque “en el Estado de Derecho que tenemos ahora no se puede decir en ningún sitio, ni ninguna ley, ni ningún texto se puede decir que las consultas puedan ser vinculantes [...] salvo la democracia directa que incluye el referéndum para determinadas cosas muy limitadas” (A1M:9).

Esta cultura política afecta de manera “que, muchas veces, el control es malinterpretado por las personas que están en la administración (sintiéndose atacadas)” (OC4H:9). El círculo vicioso continúa con “una cosa muy simple, al no haber control, no haber nada, tú no sabes a quién dirigirte” (MS3M:8), las



instituciones se aíslan y “las leyes las hacen ellos, las leyes y los reglamentos” (MS4H:3), lo que desemboca en que “cuando sale la información, ya prácticamente nada se puede hacer [...] la información nos llega cuando ya está todo decidido” (P3H: 2). El mensaje para la administración es que “el problema no es de voz, sino de escuchar” (OE2H:4).

1.9. **Ineficiencia:** Falta de congruencia entre los objetivos manifestados y la gestión “real” y efectiva de la administración.

Se define la ineficiencia como un modo de actuar en el que “lo que pasa es que muchas veces la administración pregunta, pero hace oídos sordos y no las tiene en cuenta, las recoge y las mete en un armario” (OC1H:5). El efecto marca como “insuficiente la capacidad que tiene el ciudadano de incidir en las políticas de vivienda, bien a través de la información que la administración pone a su disposición, bien porque quizás los cauces para ello no están totalmente definidos” (OC1M:4).

Se propone un modo de actuación basado en cuatro puntos:

1. Trabajar mediante procesos completos definiendo sus objetivos y ejecutándolos hasta el final, recabando “información porque vamos a hacer esto en concreto, y se va a hacer de esta manera, luego (desarrollar) la manera participativa que se decida, pero que sea algo que verdaderamente luego llegue a un final, porque muchos de estos procesos lo que ocurre al final es que se recoge información pero no llega a ningún lado, y la gente ha participado pero tampoco se ejecuta y no se llega a visibilizar” (OC1H:5).

2. Definir los procesos estratégicamente y evitar las discontinuidades producidas “si cambia la responsable política, ni siquiera hace falta que cambie el partido, con que cambie la responsable política del departamento ....ea, todo lo que estaba en marcha se guarda; se ha utilizado el tiempo, la inteligencia y la energía de una serie de personas y todo se queda ahí y ahora inicio yo mis propios trabajos....” (MS6H:7-MC11).



3. Dotar de funcionalidad y operatividad a “los órganos de participación existentes, donde las organizaciones representativas podemos trasladar la voz de los usuarios y las necesidades de la ciudadanía, esos órganos de participación a día de hoy la gran mayoría necesitan de operatividad y funcionalidad; es decir, no vale que estén creados o constituidos sino que lo realmente importante es que sean operativos y que respondan a una dinámica de trabajo importante y de efectividad en lo que se está desarrollando con parte de la consejería en este caso en materia de vivienda” (OC1M:5).

4. Contar con dotación presupuestaria para ejecutar los procesos definidos y sus actuaciones: “todos los que estamos aquí le hemos planteado a la administración pública que necesitamos un diagnóstico y una disponibilidad presupuestaria [...] porque sin disponibilidad presupuestaria no se hace nada (OC5M:9-GDM2).

1.10. **Desigualdad de trato:** Ausencia de un criterio homogéneo en cuanto al trato de la administración a la ciudadanía, produciéndose discriminación con respecto a, por ejemplo, barrios o grupos sociales.

La desigualdad de trato se manifiesta referida a favoritismos que se tachan de partidistas: “Creo que se está haciendo mucha política partidista desde la junta de andalucía” (P4H:2), pero sobre todo referida a “la situación de indefensión en la que se están viendo miles de ciudadanos” (MS4H:3) frente al trato desigual que reciben los intereses empresariales: “[...] que no sea como ahora, que solo a empresas privadas, o promotores les interesa esa información, sino posibilitar que la gente tenga acceso a esas políticas, la gente de a pie” (P3H:3)

1.11. **Dificultad de acceso:** Problemática existente para que la ciudadanía acceda a información propia de la administración o participe en sus procedimientos.

Se constata que “no es fácil acceder a información sobre definición de políticas de vivienda en Andalucía en concreto” (A1M:3) y se describen algunas barreras:



1. Brecha digital. “En mi barrio, por ejemplo, creo que es complicado acceder a la información de este tipo de políticas. En primer lugar porque la mayoría de este tipo de información suele estar en internet, o bien en la consejería o delegación pertinente, y luego porque al estar en internet, en zonas como la nuestra, la brecha digital cada vez es mayor, por lo cual es difícil llegar a esta información” (OC1H:2)

2. Falta de claridad y coordinación interna en la administración para orientar a la ciudadanía. “La información que los ciudadanos y las entidades reclaman siempre son esas, en este caso por ejemplo subvenciones que salgan para rehabilitación de viviendas, actuaciones concretas, todo ese tipo de cosas son las que más interesan y muchas veces no quedan claras ni tienen un fácil acceso” (OC1H:2); “que yo sepa no hay ningún sitio ni ninguna base de información en la que tú puedas recurrir para poder un resumen o checklist que permitiera orientar al ciudadano hacia qué soluciones se pueden optar, en función de la situación de las necesidades de cada personas, vía informática o presencial” (P1M:2); “incluso cuando llegas a localizar el punto clave, a lo mejor consigues un teléfono y resulta que la persona que está al otro lado no es lo suficientemente abierta o no tiene la suficiente información tampoco. Yo creo que hay una tendencia generalizada en las administraciones a... yo percibo algunas veces como una desconfianza hacia el ciudadano” (OC2M:3).

3. Complejidad normativa y complicación de los trámites. “La complejidad de la propia regulación del sector de la vivienda y de las políticas de vivienda encadenadas de año en año, eso creo que lo dificulta muchísimo” (P9H:6-GDM3); “veo mucha legislación, me parece que toda legislación es bien intencionada, pero cuando quiero encontrar la situación real de la familia de mi barrio no la conozco, la desconozco. Me preocupa, cuando hablo con compañeros, cuando me encuentro con una persona con dificultades que no sepa como actuar para acceder a una vivienda” (P8H:13), “el exceso de papeleo es un problema” (OC4H:6), “incluso encontrar las cosas en el B.O.E. pues ya sabemos todos lo difícil que es” (P2H:7).





1.12. **Desorden:** Ausencia de criterios estandarizados para unificar, sistematizar y simplificar la información de acuerdo a las necesidades de consulta de la misma por parte de la ciudadanía.

Se reconoce la complejidad de la materia con la que trata la administración, “el conglomerado de legislación que hay, que eso hace que sea complicado el desarrollo de la actividad” (OE1H:1) y se constata, a la vez, la falta de solución adecuada a este problema de complejidad por parte de la administración: “Me quejo de eso de la dificultad de encontrarla (la información) y la dificultad de entenderla” (P3H:2) y el desorden generado “[...] porque a veces entras en una web a buscar una cosa y tienes que entrar por donde no deberías entrar, para averiguar una cosa que no está bien enlazada” (MS3H:5).

Finalmente se aboga por una solución que ordene y sistematice la información con el objetivo de encontrar soluciones para las necesidades ciudadanas de una manera mucho más ágil: “Yo creo que es el pensamiento de la gente que vemos el problema de vivienda, que hay que organizar mucho más toda la red que tenemos a disposición o que nos ofrecen, pero que sea todo mucho más ágil, es decir, cuando yo voy a la delegación de vivienda por un problema de un desahucio, de entrada tiene que haber una solución, no me pueden decir que es cuestión de que tienen que valorar, que mirar, que consultar, que...” (MS1M:3).

1.13. **No difusión:** Ausencia de circulación de la información.

Se presenta esta cuestión relacionándola con la falta de actualización de la información y con la falta de organización de la información, que también hace que no sea posible su difusión en términos de ser adecuadamente entendidos por la ciudadanía usuaria: “Me parece importantísimo que las administraciones actualicen sus políticas de vivienda y además las cuenten. Pero no exclusivamente de una manera formal e institucional que te ponga el real decreto en pdf... Eso no me parece que sean las formas, sino de una



manera más directa, que cualquiera pueda entender cuáles son los objetivos que se pretenden” (OC3M:2).

También se plantean cuestiones que tienen que ver con la difusión de información especialmente sensible, relacionada con la responsabilidad que tiene la administración de actuar como defensora de los derechos ciudadanos. A este respecto se reconoce la labor de la administración, pero se juzga insuficiente: “Qué pasa, que esa persona o esa familia que va a ser desahuciada se calla por temor, porque no sabe, porque no sabe cuáles son sus derechos, judicialmente no están preparados, no tienen un buen asesor detrás ¿eh? Yo sé que la Consejería ha ido haciendo varios movimientos, pero no son los suficientes para poder decirle a esa persona usted está bajo amparo, y este desahucio no se va a producir, porque ahí estamos nosotros como barrera, entre el banco, lo judicial y la familia” (MS1M:9).

**1.14. Incapacidad administrativa para coordinar iniciativas:** Desinterés y/o inactividad de la administración para interpretar las demandas de la ciudadanía y canalizarlas hacia la generación e implantación de políticas públicas.

Esta incapacidad se reconoce como reiterativa por parte de la administración: “Es que parece que estamos hablando una y otra vez de lo mismo y cuesta trabajo que se plasmen en políticas concretas. Muchas cosas de las que se hablan en estas cosas están habladas y recogidas en un actas un porrón de veces...” (MS6H:7-MC11), porque “ni las metodologías con las que se han construido este tipo de instrumentos, ni los actuales espacios de toma de decisiones son porosos para que lo que suceda, o se incorpore en la plataforma web, sean decididos y se conviertan en orientaciones definitivas para la definición de políticas públicas” (MS2H:5).

Hay afirmaciones que tildan esta incapacidad más como desinterés real de la administración para tener en cuenta las propuestas ciudadanas: “No hay interés de debatir en el fondo, vamos a ver cuál es el registro de demandantes de viviendas en el pueblo y por qué, cuál es el número de viviendas que hacen falta,



con qué características, hay necesariamente que construir viviendas para dar respuestas a esas necesidades o no, ¿hay otras salidas?” (OC3M:2).

También se habla de uso de los procesos de consulta de manera demagógica, “[...] porque cuando se habla de participación ya todo vale, y haces una reunión de veinte personas y dices que ha participado el pueblo X, y han estado veinte personas reunidas con el Alcalde” (A1M:9).

En cuanto a las posibles soluciones a esta situación, es lugar común la afirmación de que “si la Junta escucha pues posiblemente podrá hacer una política más eficaz” (P2H:10). En este sentido “habría que definir bien hasta qué punto el ciudadano tiene capacidad de decidir y de sentarse a trabajar desde el principio hasta el final en los procesos con las instituciones públicas” (A4M:6-MC6), lo que se presenta como un problema de llegada de la administración a toda la ciudadanía en cuya posible solución se echa “en falta que hubiese más conexión de las administraciones con las asociaciones, por ejemplo (P1H:12), que se presentan como una manera eficaz de salvar barreras de complejidad para que la participación llegue a toda la ciudadanía: “[...] no es posible acercarte a todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas, pero sí lo puedes hacer con las organizaciones vertebradas que hay en todas las sociedades” (OC7H:4).



**2. DEMANDAS:** Expectativas generales de los informantes clave con respecto a la organización y el funcionamiento de la plataforma *online* del observatorio de la vivienda de Andalucía.

Los contenidos de esta sección descansan en buena medida en el diagnóstico ciudadano descrito en la sección anterior. Buena parte de las carencias que se observan en los discursos analizados se convierten, inevitablemente, en demandas ciudadanas que se desgranar en este apartado. Como se verá, los/as participantes en el estudio no tienen necesariamente discursos homogéneos, aunque existen coincidencias notables y, también, diferencias relevantes.

**2.1. Transparencia:** Acceso posible y fácil de la ciudadanía a información completa y fidedigna sobre las políticas públicas de la administración.

Uno de los aspectos criticados por la ciudadanía es la opacidad y falta de transparencia en lo que respecta a la gestión de las políticas públicas de vivienda, lo que genera una cierta desconfianza y una demanda de transparencia. La desconfianza hace referencia a dos aspectos básicos que redundarán en la transparencia. Por un lado, se desconfía de la información: “Yo creo que es escasa la información que le llega a los consumidores” (OC6H:3). “Muchas veces la información que recibimos es a base de las notas de prensa que a la Consejería de Fomento y Vivienda le da por enviar, que obviamente son muy autocomplacientes, que realmente no cuentan la realidad del problema ni ahondan en el mismo en su análisis [...] entiendo que la Consejería de Fomento y Vivienda tiene mucho interés por hacer cosas, por vender sus logros y sus historias, pero que muchas veces más que marketing lo que estaría muy bien es que simplemente hubiera una información fiable” (MS1H:2, 4). Pero por otro lado la opacidad conduce a desconfianza también de la gestión: “es que hay datos que nunca se conocen, de pronto dicen "se entregan las llaves de las próximas doscientas veinticinco viviendas de tal, en régimen..." Y a lo mejor se sabe que esas viviendas están terminadas desde hace año y medio, ¿por qué no se entregan? y después justo antes del periodo electoral se



entregan, ¿por qué? [...] entras en la web, ves cuáles son los requisitos y ya está, una vez mandas tu formulario con tus datos puedes ir entrando a ver el estado de tu expediente que permanecerá en "está en evaluación" o "está esperando tal" y ahí se puede quedar años y años y tú no sabes nada, y los que hay detrás en la cola han pasado por delante tuya y por qué, pues si son personas con mayores necesidades que tú es justo que pasen por delante, pero tú lo tienes que ver, no puedes quedarte en ese obscurantismo sin saber más que dos datos de tu expediente, y de lo demás no sabes nada. Pues yo quiero saber a lo mejor que yo tengo once mil personas por delante ¿no? No sabes nada, no se quiere dar información completa" (OC3M:3-4).

La desconfianza en la información y la gestión originada por la opacidad percibida, catapulta una demanda de transparencia en cualquier iniciativa relacionada con un futuro observatorio de la vivienda: "A mí la web me sirve si el objeto real es poner toda la información" (MS3H:5). Esta transparencia no es sólo percibida como una necesidad o demanda, sino que se hace derivar, además, de las propias leyes: "La propia ley de transparencia nos está poniendo ya en una situación nueva, que el concepto no es qué podemos publicar sino más bien qué no podemos publicar por las limitaciones de la protección de datos, pero nada más, deberíamos publicarlo todo y lo más claro posible" (A1M:7).

Pero la transparencia es percibida sólo como un pilar más de un trípode combinado con la participación y la capacidad de control ("monitorización" y rendición de cuentas) de las políticas de vivienda: "conseguir con esta herramienta que nos sirva para que haya una transparencia, una participación y un control de toda la política pública que se hace de vivienda en Andalucía" (A3M :9-MC1). Claro que se percibe algo previo y relevante: la accesibilidad, además, es un requisito para que la ciudadanía pueda encontrar útil cualquier plataforma relativa a las políticas de vivienda: "garantizar que toda la información que se va a utilizar sea transparente, que cualquier puede acceder a ella, participar en esa política y sobre todo garantizar la rendición de cuentas como se ha comentado" (A2H:12-MC8). "Que esté abierto a entrar gente y además



que tu conozcas cómo es la metodología, cómo se está haciendo, si son presenciales, si se puede además, como decía, si se han hecho reuniones, si está todo el mundo de acuerdo, o poner el acta solo o pequeños vídeos. Que sea muy abierto y que la gente conozca qué es eso de un observatorio, qué se hace y si yo puedo ir, si me apetece y quiero ir y participar, cómo unirme, más información, no solamente resultados” (P2M:87 y 88-GDJ1).

La transparencia debe entenderse, también, como un paso previo a cualquier iniciativa de participación ciudadana. Los líderes de los movimientos vecinales y de organizaciones relacionadas con el sector de la vivienda perciben la transparencia como el primer paso para una posible participación, lo que refleja también una cierta desconfianza en cómo se han hecho las cosas desde la administración: “creo que las personas que estamos aquí sabemos lo que es aburrirnos severamente, desgastarnos severamente en cualquier proceso participativo; si hay un atisbo de seriedad por parte de la junta de Andalucía en que eso sirva para algo, que complete primero toda la parte de información, de transparencia absoluta incluso en tiempo real [...] que se puede hacer perfectamente en la administración y cuando eso esté al día entonces se atrevan a decir: bueno ¿y algo más?” (MS7H :78-GDJ5).

Por último, la transparencia no es percibida sólo en términos de facilitar toda la información, hacerla accesible, permitir una monitorización de las políticas públicas de vivienda, sino que de forma proactiva ilustre a la ciudadanía acerca de los mecanismos de acceso a la vivienda y, también, de sus derechos y obligaciones como ciudadanos/as: “lo primero que yo trataría de buscar es ¿Cuáles son las formas de acceso a la vivienda? ¿Qué opciones tengo para acceder a la vivienda? y segundo, cuáles son mis derechos y mis obligaciones a la hora de acceder a la vivienda. Básicamente que sea una plataforma que dé información, que informe de una forma veraz y transparente, no solamente que cuente la parte amable de la vivienda,... entonces yo incidiría en eso en las formas de acceso a la vivienda y cuáles son los derechos y obligaciones que implica el acceso a la vivienda” (MS6M:74-GDJ4).



## 2.2. Codecisión: Trabajo conjunto y horizontal de la administración con la ciudadanía en la toma de decisiones sobre políticas públicas.

Una de las demandas expresadas por entrevistados/as y participantes en los grupos de discusión ha hecho referencia no sólo a la participación en diferentes aspectos de las políticas de vivienda (consulta, generación, implementación, monitorización), sino también en lo que se refiere a la codecisión de las mismas: “[...] yo creo que el mejor control posible es la propia gestión, y en la medida que esa gestión compartida de recursos se lleve a la práctica, habrá un control de lo que la institución hace, no soy partidario de políticas de marketing según lo cual vamos a acabar diciendo todos qué bueno es lo que se hace” (MS1H:8-9). “La autogestión de vivienda donde por un lado se permita la adopción de ese marco y que no se entienda la autogestión como una amenaza para la administración pública sino algo que tampoco tiene que suponer que se lave las manos: bueno, la ciudadanía se autogestiona y yo me voy para otro lado, no me necesita. Sí se necesita a la administración pública que apoye a los procesos autogestionados en vía a la cogestión. Yo creo que la cogestión puede ser una línea muy interesante a todos los niveles, desde la cogestión al nivel de acceso al suelo [...] (A2M:2-3).

El punto de partida sobre la codecisión o cogestión es doble. Por un lado, hay cierto resquemor ante medidas unilaterales por parte de la administración que implican que no hay participación por parte de la ciudadanía o sus colectivos: “si la Consejería tiene algún decreto, alguna medida que quiere aplicar, debería consensuarla, es decir, el decreto sobre la función social de la vivienda no estuvo consensuado con ninguna organización. Por ejemplo, si hay algún tipo de nueva norma, nueva medida que se quiere poner en marcha, a mí lo más sensato me parecería consensuarla y trabajarla en común. Lo que no me vale es que venga impuesta” (MS1H:7). La experiencia histórica, no obstante, es vista como una oportunidad ahora para no repetir actitudes y funcionamientos del pasado a propósito del posible observatorio de la vivienda de



Andalucía.

Por otro lado, se parte de la idea de que si la sociedad es la beneficiaria de las políticas, sería conveniente que también participara de alguna manera en la decisión de las mismas: “si el ciudadano participa desde el inicio en la elaboración de las políticas de vivienda al final es corresponsable en la puesta en marcha de la medida, en el cumplimiento de la medida y en la eficacia, en que la norma al final sea eficaz, porque tiene de alguna manera la base de lo que es la sociedad. En una norma que nace con la participación de la sociedad o por lo menos con el más alto nivel de incorporación de sugerencias de la sociedad, la sociedad está participando y la sociedad está siendo corresponsable en lo que es la gestión y en el cumplimiento de la normativa el día de mañana” (OC1M:11). De ahí que se valore positivamente cualquier herramienta que permita un acceso fácil, directo, útil tanto a informaciones sobre la política de vivienda como a instrumentos de consulta, participación y monitorización, que no sea solamente un instrumento de escucha para la administración, sino que tenga una dimensión de empoderamiento ciudadano: “[...] este instrumento o esta herramienta, yo creo que una de las ideas por la que ha de pensarse y repensarse su construcción y su funcionamiento es para reorientar como espacio de participación de todas las políticas de la administración. O sea, como un espacio de participación de todos con un fin, que sirva de seguimiento, control y evaluación de las políticas de la Consejería [...] en todo lo que se refiere a la cuestión vivienda, en sus distintas presentaciones, rehabilitación, alquiler, vivienda, relaciones con promotores, relaciones con agentes sociales y económicos, relaciones con consumidores (OE1M:53-GDM7). “[...] que vaya a servir para algo, de que tenemos poder de decisión, que si se llega a una conclusión dentro de ese observatorio, que esa conclusión se va a reflejar luego en el legislativo, no simplemente lo hablamos, que buena idea, bueno pues me ha gustado aquello, no las tres no porque me implican demasiado no las meto. Que no decida la administración siempre, la última que pone la voz, sino que de ahí salgan propuestas concretas y que se lleven a cabo” (OC6M:86-GDJ7).





Aún así, el paso previo para la codecisión, e incluso para la participación efectiva es el diagnóstico, de ahí que se demande que la implicación comience desde el principio, desde la identificación de los problemas que se deberían resolver: “Si estamos hablando de una plataforma de participación en la política de la vivienda, la ciudadanía, no sólo la ciudadanía sino todos los agentes que están implicados, deberían haber participado primero en la identificación del problema que hay que resolver, en ver cuáles son las soluciones, después incluso poder participar en el desarrollo e implementación de la solución y después, lo último creo que debía ser el inicio del nuevo ciclo” A2H:12 (MC8). De esta manera, se invita a la administración a que “defina la realidad” conjuntamente con la ciudadanía.

No obstante, se es consciente de que la codecisión, como fase última de la participación e implicación de la ciudadanía (individual y organizada), es una fuente potencial de riesgos y de nuevos escenarios en los que aflora el concepto de “empoderamiento” de la ciudadanía: “Ese grado de asunción de responsabilidades desde la administración y en la ciudadanía, diferente de los que tradicionalmente se ha venido asumiendo, implica tanto para la administración como para la ciudadanía nuevos retos nuevos modelos nuevas funciones, nuevas formulas de intercooperación entre ellos, de empoderamiento en la ciudadanía y de compromiso y coparticipación para la administración [...]” (P6H:5 y 6-MC3)

Este empoderamiento que está en la base de la implicación y la codecisión, es visto también como la garantía para el éxito y la pervivencia de cualquier iniciativa por parte de la administración: “buscar ese empoderamiento ciudadano; aparte de que por si eso va a ser beneficioso para la sociedad, es casi la única manera para conseguir que procesos como este e iniciativas como esta, tengan continuidad en el tiempo” (MS6H:7-MC11).

Aun así, se reconoce que la codecisión administración-ciudadanía, aún teniendo un potencial beneficioso y plantear retos nuevos de cara a la gestión y monitorización de las políticas de vivienda, también es un escenario que puede ser complicado para el que no existen soluciones fáciles: “O sea yo creo que



efectivamente la participación no significa que lo que diga la persona vale, lo que diga cualquier persona es lo que dice esa persona, es decir, la participación debe partir de un mapa de actores diferenciado ¿no? donde los técnicos de distinta índole estén ahí, donde los ciudadanos de distinta índole del sector social estén ahí, donde ayuntamientos y administraciones públicas estén ahí. No todo el mundo negando al ciudadano que es el que sabe... sino porque realmente es un debate, es una interlocución de opiniones o de formas de ver, y de ahí debe de salir una propuesta que lógicamente es más o menos consensuada pero que no va a satisfacer..." (A2M:9).

**2.3. Igualdad de acceso:** No discriminación a la hora de abrir vías de acceso de la ciudadanía a la información o a la participación con la administración pública.

En otros apartados se ha resaltado la necesidad de que la plataforma o el observatorio sea lo suficientemente claro como para que facilite el acceso a todo el mundo: "Yo creo que podría ser una plataforma de acceso universal, por todos y por todas" (OE1M:39-GDM7). Esto implica dos cuestiones. Por un lado, hacerlo técnicamente accesible de manera que sea de uso fácil incluso para aquellas personas que no están habituadas al uso de herramientas informáticas. Inevitablemente, la brecha digital debe ser tenida en cuenta y, para ello, se deberían arbitrar las medidas para que aquellas personas no alfabetizadas digitalmente puedan acceder también a la información necesaria. Por otro lado, que la información y el acceso no suponga que ningún colectivo quede fuera, sino que todos/as tengan las mismas posibilidades de consultar, participar, iniciar trámites: "Y también fomentar que no sea como ahora, que sólo a empresas privadas, o promotores les interesa esa información, sino posibilitar que la gente tenga acceso a esas políticas. La gente de a pie" (P3H:3). Esto es relevante en términos de fomentar la participación y de evitar que la administración se convierta solamente en mera emisora de informaciones y no receptora de las mismas: "Ahora, si queremos que no lo haga nadie entonces sigamos publicando en el BOJA poniendo la fecha en la que y en el registro en



el cual podemos entregar la alegación, entonces seguimos con esa dinámica” (OC3M:6).

**2.4. Consultas vinculantes:** Una mayor profundización en la capacidad de influencia de la ciudadanía en la administración vinculando las propuestas ciudadanas a la enunciación de normas y políticas públicas.

Una de las expectativas de los participantes en el estudio radica en “ser tenidos en cuenta”, en que se fomente la participación y que la administración escuche de manera activa. Pero el problema radica en saber qué pasará con esa escucha activa: “El problema es el paso siguiente, ¿qué se hace con eso [con las informaciones que provengan de la ciudadanía]? ¿Se hace algo o no se hace nada? ¿Sirve para analizarlo y de ahí sacar conclusiones y asumirlas o no sirve para eso? Ahí está la clave” (MS4H:6). Sobre la participación, se plantean alternativas diversas que van desde la recepción de opiniones a la consulta y la consulta vinculante. A este respecto, se aventuran dos posiciones claramente contrapuestas. Por un lado, la de aquellas personas que entienden que la plataforma u observatorio debería ser el espacio en el que se plantearan consultas ciudadanas sobre la política de vivienda que deberían ser vinculantes para la administración: “Sí, nada impide que lo fuera. De hecho, el avance tiene que ser por una mayor capacidad de las sociedades de posicionarse, y hay temas que pueden requerir un referéndum y bueno, porqué no” (OC7H:10). “Es que eso es lo que yo siempre he luchado. Es que tienen que ser vinculantes [...] Si no es vinculante, y usted no lo acoge en el documento. ¿De qué estamos hablando? Otro dinero gastado inútilmente en un paripé” (MS3H:10). “Si es verdadero [la consulta] debería ser vinculante y obligatorio (P4H:4).

No obstante, hay posiciones que matizan esta vinculación precisamente por los problemas que pueden comportar tanto para el funcionamiento de las políticas públicas como para la administración. Por ejemplo: “Los procesos de consultas no siempre garantizan que la solución ganadora va a ser la mejor, la más progresista, la que más está adaptada a la justicia social, porque estamos planteándolo en términos de dilema, un problema social, un problema de ciudad, un problema de desigualdad social que es mucho más



complejo de resolver. Entonces si ponemos a un lado los que quieren resolver su problema individual de vivienda y ponemos a otro lado a las personas que son conscientes que el problema de vivienda hay que solucionarlo a nivel global, y a generar menos desigualdades, y te quedas cincuenta a cincuenta, o cuarenta y ocho a cincuenta y dos, y no te sé decir cuál va a ganar de los dos. Porque vivimos en una sociedad que está dándonos todo el día un montón de razones para decir yo soluciono lo mío y ya veremos los demás qué hacen. Entonces digo, consultas sí, vinculantes por supuesto con la mayor vinculación posible, pero cuando se haya incorporado la suficiente complejidad” (A1M:11). En último extremo, el resultado de las consultas puede derivar en legislación de algún tipo (leyes, decretos, órdenes), y, como indicaba una de nuestras entrevistadas “aunque haya sugerencias de la ciudadanía que te digan por aquí necesitamos esto, dentro de un estado democrático la administración debe ser sensible a esas demandas, debe atender a esas necesidades, pero difícilmente va a contentar a todo el mundo, todos los colectivos, porque bueno, la participación del ciudadano una puede ser de una forma y otra puede ser de otra” (OC1M:9).

Por otro lado, existe la posición que deriva de las matizaciones anteriores y que consiste en aceptar que la administración debe tener un papel proactivo fomentando y buscando la participación de la ciudadanía (“La participación hay que seguirla fomentando pero hay que utilizar vías que tenemos”, OC5H:10), pero sin necesariamente cristalizar en la vinculación por los problemas detectados y de funcionamiento democrático: “que exista la obligación de la consulta preceptiva, es decir, que la administración no se lo pueda saltar, que lo tenga que utilizar siempre que deba poner en marcha una propuesta normativa, pero el siguiente paso sería inviable que fuese una consulta preceptiva vinculante o no vinculante, porque eso tendría que venir su propio rango, su propio reconocimiento, y en el organigrama de órganos consultivos, hasta los más altos hay consultas preceptivas no vinculantes” (OC1M:9-10).

2.5. **Control:** Vías de ejercicio efectivo de la capacidad de la ciudadanía para fiscalizar el funcionamiento



de la administración.

Un aspecto relevante de toda política pública de vivienda (o de cualquier otro tipo) que se quiera someter a la participación de la ciudadanía es el control que esta ejercerá, su grado de participación en la gestión e implementación de la política y la manera en que se hará. Existe la opinión de que las políticas públicas, en la medida en que están decididas por el poder político cuya legitimidad emana de la ciudadanía, deberían poder ser controladas de alguna manera: “El control de las políticas es algo compartido para empezar por todos los ciudadanos, por la oposición, por los grupos parlamentarios, en fin... Por los movimientos de las asociaciones... Todos debemos tener posibilidades de efectuar control” (OC3M:7). “El ciudadano pues tiene la responsabilidad en cierta manera de ejercer ese papel de control o ese papel fiscalizador de lo que se esté haciendo” (OC1H:5). “Creo que no sólo yo sino muchísima gente con la que he trabajado colectivamente estos años nos gustaría que hubiera un control ciudadano y que se pudiera ejercer, y yo obviamente participaría en algún tipo de foro de discusión” (MS1H:8). Pero se trata de un control que tiene más que ver con la rendición de cuentas y con la transparencia que con la idea de fiscalización o desconfianza de la administración. Es, pues, un control positivo: “que los ciudadanos debemos ejercer un control sobre las políticas públicas siempre que nos dejen. Es que hay veces que no nos dejan, pero lo ideal sí sería, claro porque así es como verdaderamente se puede constatar que eso que te han prometido por ejemplo es real y se está cumpliendo. Si un día te hacen una promesa y ya nunca más sobre eso pues tú no sabes en qué ha quedado, porque puede ser que tú reclames para ti pero puede ser también que reclames para un colectivo y eso ya puede ser más complicado de constatar si no hay un seguimiento real del asunto” (OC2M:8).

La función de control ciudadano es entendida en buena medida como el corolario de la existencia de transparencia. El argumento parece claro: si la transparencia existe y es efectiva, y se hace intervenir la participación ciudadana, entonces, se pueden arbitrar mecanismos de control (o monitorización) del



desarrollo y marcha de las políticas públicas al objeto de redundar en la política de transparencia: “lo que yo tengo que hacer es un control. O sea, lo que yo tengo que ejercer es el control para que eso lo haga el gobierno. [...] la información tiene que estar ahí y la tenemos que seguir, y ellos [el gobierno] son los responsables de presentar esas informaciones (...) Tienes que conocer qué situación real, qué situación de partida tienes, y no hacer el llamamiento a la sociedad a que sea la que denuncie. Y claro que la información... yo lo que creo que tenemos que ejercer es un control. Que esa información sea pública y se dé de forma veraz” (MS2M:4). “Eso es fundamental, la capacidad de fiscalizar y de participar en la toma de decisiones es fundamental. Yo creo que eso da transparencia y da una garantía a los ciudadanos. ¿Por qué? Porque yo quiero saber cómo se emplean los fondos públicos. Yo quiero saber si se van a adjudicar viviendas y hay ciudadanos en la misma o en parecidas circunstancias, que haya criterios de valoración y que realmente se procure que el reparto sea para el que realmente lo necesita desde una perspectiva absolutamente justa. Eso es la transparencia” (OC7H:11).

Ahora bien, ¿cómo se podría llevar a cabo esta “monitorización”? No aparecen discursos claros al respecto puesto que debería ser un asunto más bien técnico. Parece claro que “en una sociedad abierta pues... tendría que ser, la ciudadanía tendría que ser un elemento de control, claro, un elemento de control” (P1H:20), y que “tendrían que ser organizaciones o los mismos ciudadanos que se organizaran los que controlasen a la administración” (OC2H:8), aunque no existen propuestas claras más allá de sugerir algún órgano ciudadano del tipo “podrían ser, como cargos electos, máximo dos años de duración, ciudadanos que se presentan voluntariamente con una inquietud” (P3H:8) o incluso “una comisión interna sin ninguna vinculación a partidos y ni siquiera a un contrato de permanencia como burócrata, funcionario, y que por x tiempo estés controlando” (P5H:4). En otras ocasiones se hace descansar en la administración el control de las propias políticas públicas, aunque ello choca con la idea de control ciudadano o incluso “auditoría ciudadana” (P1H:20).



Sin embargo, se plantea una alternativa consistente en el elemento que se intenta desarrollar en este estudio y que recibe aprobación en la medida en que facilite la participación de la ciudadanía: “estos instrumentos, en este caso la plataforma interactiva que se pretende construir y poner en marcha, yo creo que debería formar parte de la evaluación de las políticas públicas en general...como forma de control y de evaluación, porque con esas herramientas es una de las maneras por la que también la administración puede hacer, con las ayuda de todos nosotros, examen de si van bien orientadas las políticas o se pueden orientar de otra manera más dirigida a la demanda y hacia lo que se detecta” (OE1M:33-GDM7).

**2.6. Difusión:** Un mayor alcance en la transmisión de la información relacionada con las políticas de vivienda.

No existe una plataforma que se plantee tener éxito sin que preste atención a la difusión que se puede hacer no sólo de ella misma como objeto sino también como canal de difusión de los contenidos que presenta. Por este motivo, los participantes en las entrevistas valoran positivamente esta dimensión: “es útil, si además se potencia, se divulga y se hace conocido para los ciudadanos, pues no olvidemos que todos los nuevos proyectos que se pongan en marcha luego tienen que ser de alguna manera objeto de difusión, de divulgación, para que el ciudadano conozca que eso existe, que es interesante, que está ahí, que participe, de alguna manera fomentar que se acerque a esas herramientas y de alguna forma las utilice” (OC1M:6). Ahora bien, esta tarea de difusión requerirá de ciertas especificidades técnicas y de un cierto *savoir faire* para el que sólo ciertas figuras profesionales (técnicos y comunicadores) parece que se consideran más preparados: “Sí, organizar y dar esta información. Yo creo que en este momento quien va a ir por delante son los profesionales, los técnicos” (OC5H:4).

En principio, la plataforma propuesta se suele considerar útil, relevante, siempre que se hagan las cosas adecuadamente: “Que los consumidores que tengan interés, siempre que haya una buena difusión de



la misma y todo el mundo conozca esa herramienta, o se logre que la mayoría de la población conozca esa herramienta, yo creo que sí, que muchos ciudadanos la consideraran útil y aportarán incluso, interactuarán, acudirán a esa aplicación las veces que haga falta” (OC6H:7). “Serviría la información si se informara al ciudadano de forma simple y clara, tanto de la capacidad de informarse, como de criticar y proponer aspectos diferentes” (P3H:2). Claro, que no todo el mundo tiene por qué estar de acuerdo y las suspicacias existen: se sospecha a veces que la administración no tiene interés en que la información fluya y que las cosas se sepan, lo que redundaría en una visión negativa de cualquier iniciativa: “No interesa que el público sepa que tiene ciertos derechos sobre la vivienda pública, o los terrenos que están en desuso... (...) se pueden presentar proyectos de viabilidad, proyectos sociales, proyectos comunes de utilidad social, pero aquí no interesa que se sepa” (P3H:3).

**2.7. Bidireccionalidad:** Posibilidad de ejercicio de un papel activo de la ciudadanía en su relación con la administración, que supere la concepción del administrado como sujeto meramente receptor de la actividad administrativa.

La legitimidad de una herramienta se mide también por su capacidad para entablar una discusión equilibrada entre partes. Esta demanda se fundamenta en una observación muy sencilla: “Debe haber un canal de expresión de la ciudadanía” (P5H:2). Dicho canal genera un cierto consenso según el cual “la participación debe ser recíproca. Igual que a la administración le interesa conocer la opinión del ciudadano, y manifestar su opinión, el ciudadano también debe poder manifestar la suya” (OC1H:3). Pero su alcance queda por determinar ya que existen diferentes opiniones al respecto.

Por una parte, una minoría de entrevistados pide un canal de información que les permita monitorizar simplemente el trabajo realizado por la propia administración. Esta demanda aparece en afirmaciones como: “quiero decir, se ha planteado una cuestión, se ha buscado una solución, se ha hecho una promesa, vamos a





suponer, pues tener informado al que ha planteado la pregunta, la cuestión, la sugerencia. Pero también al mismo tiempo podría haber una vía de comunicación en la que el interesado pudiera preguntar cómo va esto, ¿qué hay de lo mío? Por decirlo de alguna manera. Que puedas preguntar y te respondan” (OC2M:8).

Por otra parte, la inmensa mayoría de los informantes piensa que la participación debería plantearse sobre una base más equilibrada entre ciudadanía y administración: “[...] otra cosa es la posibilidad de incorporar respuestas, participación, a partir, digamos, de vía telemática” (A1M:5). Dos razones fundamentan esta propuesta. La primera tiene que ver con la legitimidad del observatorio: “No, la administración sola por su cuenta no. Creo que siempre debería estar apoyado por el tema social, por el tema de la gente en la calle. Porque la administración puede funcionar bien, muy bien o bien regular, pero si va apoyado por la gente en la calle incluso hasta da más confianza” (MS1M:10).

La segunda razón tiene que ver con la eficiencia. Se argumenta que si la administración pudiera percibir los problemas diarios de los usuarios, podría reorientar sus inversiones de forma más eficaz, “porque la gente no opina por opinar, también opina para que pudiera recogerse de alguna manera. Y entonces ese *feedback*, esa retroalimentación de una ley que está ya montada a ver de qué manera puede recoger ese debate que pudiera existir” (A2M:5). Incluso el sector privado ve en las nuevas herramientas una posibilidad de contacto directo con futuros clientes: “yo en el mundo de la *web* y demás, lo que entiendo que ahora funciona, las que tienen éxito, las que realmente son útiles al ciudadano e incluso generan un beneficio, ya sea económico o de información, de valor a quién lo promueve, tiene que ser interactiva.... Que los promotores pudiésemos colgar nuestra información, por ejemplo, las ofertas de vivienda. Y que sea autoalimentado, que no sea través de una orden que mandas... Estamos inventando nuevas formas de acceder a la vivienda. Entonces, a lo mejor que sea un sistema realmente efectivo que sirva para poner tu vivienda en venta...Algo que se retroalimente continuamente y por parte de los propios usuarios. Que no solamente haya a una línea de información descendente” (P9H:25-GDM3).



En sustancia, parece que el estándar de calidad con el que se juzga el papel de la administración ha cambiado con el paso de tiempo. Si hasta ahora los usuarios se limitaban a una relación de “unidireccionalidad” (A1H:26-MC3) donde los entes públicos filtraban informaciones en función de sus necesidades, hoy se reivindica ahora un papel mucho más activo. El éxito de la plataforma depende de ello ya que “si esto se hace de forma unilateral por la administración saldrá una plataforma muy bonita pero el uso será nulo porque es que la gente no quiere ya seguir jugando a las reglas del juego institucional. Para eso se han creado otros lugares de encuentro mucho más libres” (OC3H:5). Aunque el camino no sea fácil, parece ser el único factible.

**2.8. Sencillez:** Simplicidad en los servicios y en el tratamiento de la información para facilitar su acceso a todos los sectores de ciudadanía.

El buen uso de una herramienta electrónica debe tomar en cuenta su sencillez a la hora de manejar y añadir datos, con el fin de luchar contra la brecha digital y evitar excluir ciertos colectivos.

Esta demanda nace de una frustración en cuanto a datos sobre política de vivienda: “Sabemos que se publica en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, pero ese boletín es un boletín inaccesible” (OC6H:3). De la misma forma, aunque todos los datos estén colgados, la excesiva complejidad puede impedir su acceso “porque a veces entras en una web a buscar una cosa y tienes que entrar por donde no deberías entrar, para averiguar una cosa que no está bien enlazada” (MS3H:5).

Por ello, el pragmatismo de los informantes les empuja a pedir sencillez a la hora de presentar la información en la Web a varios niveles. El más importante quizás consista en ir “[...] facilitando el lenguaje” (MS4H:3). Pero no es el único punto en el que se pide más sencillez. La organización de los datos provistos requiere también un esfuerzo extra para que esté disponible una “[...] información práctica, comprensible, de cuáles son las líneas de actuación de la administración en materia de vivienda” (OC1M:2). En resumen “eso



es lo que creo que debería hacer la plataforma, habría que simplificar muchísimo, simplificar muchísimo” (P8H:14-MC5).

**2.9. Rendición de cuentas:** *Accountability*, aspecto de la gobernanza pública que implica que la administración asuma responsabilidades por los efectos generados por su actuación.

La *accountability* se ha convertido en un elemento básico de la gestión política y burocrática. Las instituciones deben demostrar con hechos que cumplen con sus deberes entre dos mandatos. Esta demanda ciudadana parte de una constatación crítica hacia la administración: “creo que en general la política ahora mismo de lo que carece es de ese concepto de rendición de cuentas” (MSH1:4-5) afirma una persona entrevistada. La razón de esta crítica parece radicar en una serie de malas experiencias tal y como lo define uno de los informantes: “es urgente construir ahí dando explicaciones de por qué se tarda seis meses en un trámite que se tardan dos días [...]. Tú no dejarías que se te pasara el plazo de tu matrícula, ¿por qué? Porque de eso depende tu vida, tu vida de estudiante, pues lo mismo. Que la administración entienda que son plazos que tiene que cumplir, porque trabaja para los ciudadanos, son sus jefes y tiene que dar respuesta” (OC3M: 3).

Dicho esto, esta demanda aparece de forma clara en numerosas declaraciones, lo que la convierte en un elemento difícil de pasar por alto. Expresiones como “contribuir a una mayor rendición de cuentas de los organismos públicos” (MS6H: 7 y 8-MC11) o “garantizar la rendición de cuentas” (A2H:12-MC 8) se han convertido en nuevos mantras que aluden a la mayor responsabilidad que se exige de la administración hoy en día.

**2.10. Contrastabilidad:** Que se aporten datos objetivos e independientes que confirmen la información facilitada.

Cruzar las fuentes para verificar la veracidad de una información se ha convertido en una práctica corriente...



y una demanda por parte de los ciudadanos. La desconfianza respecto a la administración llega a poner en duda los datos que pone a disposición de sus usuarios. Por lo cual, este esfuerzo de transparencia se ve sesgado por la falta de credibilidad de los datos, sea por una perspectiva demasiado partidista (“Muchas veces los análisis que te hacen de este tipo de políticas te lo hacen otros contrincantes políticos, con lo cual uno dice que todo lo que hago está bien y otro dice que todo lo que hago está mal”, MS6H:8-MC11), sea por las múltiples operaciones retoque de los datos brutos (“No me digas que me pones la información con una tabla estadística que a saber el tiempo que lleva en la cocina la tabla para que quede de determinada manera”, OC3M:4).

Para reforzar la contrastabilidad, diferentes propuestas han sido planteadas. Entre las más destacadas se encuentran las que insisten sobre la importancia de citar las fuentes de los datos: “Enséñame los documentos, que esos son los que no engañan. Quiero ver las firmas, quiero ver las adjudicaciones. El acceso a los archivos hay que fomentarlo” (OC3M:4). Acto seguido, los actores entrevistados pusieron de relieve la necesidad de definir la trazabilidad de las propuestas realizadas. Por ejemplo, un entrevistado afirma que: “yo cuando presento una propuesta debo de saber perfectamente lo que va a pasar con una propuesta” (OC8H:12).

**2.11. Exhaustividad:** Especificación de la información sobre objetivos, mecánicas de funcionamiento, presupuestos, planificación y reglas del juego para un conocimiento más cualificado por parte del usuario.

El gran reto planteado por las declaraciones de los informantes clave es que éstas a veces se contradicen parcialmente entre sí. Por ejemplo, el concepto de sencillez a la hora de usar el observatorio de la vivienda no debe estar reñido con su carácter exhaustivo. Si la mayoría de los entrevistados insisten sobre las ayudas y la legislación, cada colectivo tiene necesidades bien precisas. Así pues “[el observatorio debería reflejar] todo lo que tenga que ver con la política de vivienda, la forma de acceder a una vivienda pública, viviendas sociales,



derechos que se tienen, información sobre tipos de contratos, lo que es una hipoteca. Todo ese tipo de cosas...” (OC11H:79-GDJ6).

Pero el papel del observatorio no queda aquí. Se pide también que realice estudios específicos como por ejemplo “un diagnóstico fiable de la situación de la vivienda en Andalucía” (MS7H:80-GDJ5) lo que demuestra las altas expectativas puestas en el observatorio. En definitiva, se pide “diversificar los canales” (MS4H:6) para que cada actor pueda aprovechar la futura plataforma.

## 2.12. **Neutralidad:** Independencia en la gestión de la plataforma.

Se teme que el observatorio y los datos que proporcione vengan sesgados por afiliaciones partidistas. Se pide que se trate de un espacio neutro de encuentro entre actores de la vivienda. Uno de los principales problemas temidos por las personas entrevistadas es que “muchas veces los análisis que te hacen de este tipo de políticas te lo hacen otros contrincantes políticos” (MS6H:8-MC11) con el efecto de sesgar la información.

En opinión de las informantes clave, el observatorio debería seguir una dinámica muy diferente: “Hace falta un sitio, un lugar independiente y ahí voy a la tercera cuestión, no debe ser desde la administración” (OC9H:28-MC7) afirma uno de ellos. Experiencias previas demostraron que había la posibilidad de limitar el partidismo. Por ejemplo, “uno de los éxitos desde el principio de la Ciudad Viva fue que precisamente era un marca blanca” (A4M:29-MC6) puntualiza un invitado; “lo deseable es que todo fuera independiente que no estuviera contaminado por ciertos intereses” insiste otro (MS6M:79-GDJ4).

¿Pero quién podría gestionar esta plataforma? Las opiniones divergen pero se insiste en el carácter colectivo de la herramienta, para favorecer el control mutuo: “¿va a ser un gabinete expertos de comunicación? ¿va a ser un organismo concreto con capacidad veto, tu no pongas esto o aquello?. Yo creo que también la gestión debería ser de alguna manera participada” (MS6H:30-MC11). Otros informantes



prefieren atribuir el papel de gestión a las instancias universitarias: “Mientras en una institución como la universidad por ejemplo, sería más fácil que tuviera continuidad, que no estuviera sesgada de alguna manera, en fin, eso sería interesante plantearlo desde el principio” (MS6H:31-MC11).

**2.13. Participación:** Vías y herramientas para que la ciudadanía pueda tomar un papel activo en los procesos y actividades integrados en la plataforma.

Piedra de toque del proyecto, el observatorio debería hacer un hueco a individuos y colectivos interesados en la gestión de la política de vivienda.

El hartazgo frente a las actuaciones de la administración es latente en muchas respuestas como por ejemplo: “estamos cansados de que tomen las decisiones unos pocos que han sido elegidos y que durante cuatro años hacen y deshacen” (A1M:5). Dicho esto, la participación de varios colectivos en la toma de decisión es una tarea compleja de organizar tal y como insiste un informante: “Me parece que va a ser siempre difícil que una plataforma de este tipo sea capaz de integrar a todos los colectivos que están pendientes de la vivienda en sí: toca transversalmente a grupos sociales, toca también a grupos con diferentes sensibilidades, toca a estudiantes, toca a jubilados, toca a gente que vive en los barrios... y me parece un reto muy ambicioso, muy ambicioso” (P7H:3-MC4).

¿Pero quién debería poder participar? La respuesta es inequívoca: los grupos que tienen un interés en la política de vivienda. Por ejemplo “las asociaciones y las asociaciones de vecinos podrían ser una buena vía. Y asociaciones de otro tipo como por ejemplo de personas con diversidad funcional o inmigrantes o no sé... Colectivos que por motivos de etnia por ejemplo... Los gitanos por poner un caso, y que tengan más dificultades por los motivos que sean de acceder a una vivienda digna” (OC2M:7).

¿Y cómo debería organizar esta participación? Las mesas de trabajo parecen ser las herramientas favoritas de los entrevistados aunque existan matices: “El formato más sensato serían reuniones periódicas,



de una manera pública con un debate abierto y por ejemplo también creo que en un formato virtual permite más posibilidades como que se envíen sugerencias de manera particular, que no tengan por qué venir de colectivos” (MS1H:7).

Aunque el reto sea complejo, su objetivo no es más que la eficiencia: “lo que sí está claro es que en la base la atención a las necesidades sociales, al ciudadano y la apertura a la participación te va a dar como resultado una norma más acogida socialmente y una norma más fácilmente aceptada y una norma más eficaz” (OC1M:9).



### 3. ESPECIFICIDADES DE LA PLATAFORMA.

**3.1. REQUISITOS:** Requerimientos específicos, de carácter más o menos técnico, de los informantes clave con respecto a la organización y el funcionamiento de la plataforma *online* del observatorio de la vivienda de Andalucía.

**3.1.1. Geolocalización:** Tratamiento de los datos como datos desagregados, específicos e identificados geográficamente, no como datos generales.

El tratamiento desagregado y localizado de los datos se plantea como una necesidad derivada del momento social actual, que requiere una reorientación del uso de los datos disponibles, para trabajar con ellos de una manera más integrada y transversal que permita, a la vez, un análisis más atomizado para poder responder a realidades concretas.

Se indica al respecto “que no manejamos los datos con suficiente habilidad, que están desagregados, que están desintegrados, que los tenemos en diferentes sitios [...] que lo primero que hay que plantearse es qué tiempo le vamos a dedicar a rescatar esos datos, a analizarlos [...] interesan mucho más los datos localizados, los datos gráficos, los datos posicionados, no los datos abstractos, no las medias, porque creo que es una de las bases fundamentales del momento en el que estamos ahora, en el que los datos ya no son medias aritméticas, son específicos, que están en los sitios se refieren a (algo en concreto)” (P7H:3).

Este tratamiento geolocalizado de esta manera integrada y transversal debe “estar vinculado a la ciudad, o sea que la vivienda es un aspecto más, pero que no sea sólo ir al portal de vivienda, sino que también puedas encontrarlo en otros portales, enlaces o lo que sea, pero de una manera más transversal, porque a veces tú no vas buscando exactamente de vivienda, pero estás buscando en relación a mapas de zona, lo que sea, desde la perspectiva más geográfica, visitar ese sitio, no sé cómo es aquella zona, estoy buscando una casa de alquiler, incluso, y de repente tienes un enlace que te lleva a temas de vivienda desde la perspectiva pública” (A1M:4).

La localización de los datos permite cumplir objetivos de:





1. Satisfacer demandas, “tenemos que saber donde están las viviendas excedentarias vacías, igual pueden satisfacer las demandas insatisfechas” (OC9H:4). Se indican específicamente demandas de:

1.1. Acceso a la información sobre “qué tipo de vivienda localizada en el nivel geográfico” (MS4M:3), a través de “mapas geolocalizados, con la información de las informaciones públicas que existen” (A1M:4), de manera que “si yo busco en un barrio en concreto [...] yo quiero encontrar una vivienda accesible eso sería fantástico encontrar esa información en una página web sería fantástico y te ahorraría mucho tiempo ¿no? Muchos gastos de energía y de tiempo” (OC2M:4). Se incluye también el tratamiento geolocalizado desde dispositivos móviles: “que en cualquier punto... el móvil te geolocalice, la aplicación te geolocaliza el terminal... entonces te resitúa todo lo que hay [...] a tu alrededor” (P1H:13).

1.2 Ejercicio de derechos reconocidos, “yo creo que es esencial también para la ciudadanía conocer el mapa de las viviendas y la ubicación de las viviendas, para en un momento dado ejercer el derecho de exigir la vivienda que está vacía y que aquí, en esta comunidad, pues se le ha dado una función social” (OE1M:23-GDM7)

2. Ejercer la transparencia por parte de la administración: “Yo no entiendo la transparencia si no se pone a disposición de todo el mundo todos los datos, de la forma mas desagregada posible [...] obviamente necesitamos que todos los datos estén disponibles y que cualquiera pueda acceder a ellos” (A2H:12)

3.1.2. **Agilidad:** Rapidez y flexibilidad de respuesta en el funcionamiento de la plataforma.

Se hace referencia tanto a la integración de la plataforma *online* en las estructuras de ventanilla única que puedan existir en la administración “para lo que es la atención a través de una ventanilla, procedimientos que afecten a distintos órganos administrativos, todo orientado a la agilidad en la tramitación, la sencillez en los procedimientos, y que sea una administración accesible para el ciudadano” (OC1M:4), como a la rápida



puesta a disposición, en la plataforma, de “estudios relacionados con vivienda que permitan al ciudadano acceder con agilidad a una información, tanto para cualquier movilización social, o para cuestiones operativas, de satisfacción de necesidades de vivienda” (MS2H:2).

La rapidez y agilidad en la respuesta se entienden como requisitos que promueven la confianza de la ciudadanía: “yo me fiaría de una web que funcionara bien [...] y la plataforma debería de ser muy rápida” (OC8H:8).

**3.1.3. Publicidad:** Presupuesto de la transparencia que implica un tratamiento de la información orientada al acceso público y general. Implica sistemas de alertas, suscripción a boletines, listas de distribución y demás mecanismos para facilitar el acceso a la información.

Se entiende que debe existir “la posibilidad de que haya gente dada de alta en esa web, a la que se le mande una alarma de todas las cuestiones [...] gente que se dé de alta, que pueda acceder cualquiera, pero si quieres ser avisado por correo electrónico con un aviso, una alarma: oiga, esto está aquí” (MS3H:6) y se entiende también que el hecho de poner a disposición de los usuarios herramientas de este tipo mejorará la valoración ciudadana de la institución, “porque hay un simple motivo de que cuando el ciudadano se siente valorado... eh... pues se pone en valor todo lo que se hace por él” (P2H:10).

Se plantean diferentes funciones de la publicidad:

1. Avisos sobre información novedosa: “la nueva normativa que se saque, ya sea la llamada ley función social de la vivienda en Andalucía, o un Decreto por parte del Gobierno central” (OC6H:14).

2. Alertas generales de carácter explicativo sobre las obligaciones y consecuencias que conllevan determinados actos administrativos relacionados con la vivienda, “algo como avisos o alertas para que la gente no crea que comprar una vivienda... que si deja de pagar una hipoteca no pasa absolutamente nada [...] por lo menos las partes más importantes de la legislación en ese sentido. ” (OC6H:14).



3. Facilitación de la participación desde anuncios detallando todos los canales posibles: “anunciarlo, decir: el próximo mes del día uno al día treinta, se va a someter a consulta las subvenciones al alquiler, se puede acceder a través de las oficinas tal, de la página web tal y en... incluso el número de teléfono tal, o sea, poner varios canales para que la ciudadanía pueda hablar y pueda participar” (P2H:10).

4. Anuncios y difusión de organizaciones de la sociedad civil que también operan en cuestiones referentes al derecho de vivienda: “canales o vías de comunicación entre, por supuesto, el ciudadano y la Administración Pública pero también herramientas que permitan la comunicación (de la ciudadanía con) las organizaciones sociales que operan en materia de vivienda en Andalucía” (OC6H:14).

**3.1.4. Información sistematizada:** Tratamiento de la información de forma ordenada, clasificada y siguiendo un sistema lógico adecuado a las necesidades de los usuarios.

La sistematización de la información se entiende como un elemento que define la orientación de la plataforma hacia el servicio al ciudadano y se opone al uso de la información basada en las necesidades de la administración y del cargo político, se “ vuelca mucha información pero de una forma caótica [...] nada intuitiva, entonces lo único que hacen es colgar muchas cosas para intenta hacer una demostración de transparencia [...] pero es una web pensada para hacerse autobombo, pero no es una web pensada para dar un servicio público al ciudadano, no hay un buscador de viviendas libres, ni hay, pues un simulador que te diga si tienes derecho o no a un alquiler social, eh, que sería facilísimo hacerlo, como hacer una calculadora de hipotecas, es decir, hecho para uno pues imagínate la cantidad de dudas que podríamos resolver de miles de familias” (P2H:4).

La orientación a la ciudadanía supone dar un trato segmentado a la información según las necesidades de los distintos destinatarios: “yo creo que la plataforma no tendría que ir a volcar toda la información de manera homogénea y el que quiera la consulta y el que quiera opina, sino que tiene que tener muy en cuenta



el perfil o el destinatario de esa información” (OC1M:7) “si van destinados a jóvenes o, por ejemplo, a familias numerosas, como es mi caso, o a personas con dependencias” (OE2M:46-GDM1).

Dentro de las necesidades ciudadanas conforme a las cuales debe estar organizada la segmentación de la información se especifican varias posibilidades:

1. Para poder defender derechos de vivienda: “cuando yo llego a la gente el desahucio ya se ha producido o se va a producir pasado mañana. Y no debería de ser, porque si la información la tienes antes, tú tienes la barrera para poderte defender [...] llevan esperando una notificación, otra, otra, otra, hasta producirse el desastre. Ahí es donde falla la Consejería porque no ha llegado la información donde tú digas: desde el primer problema que yo tengo de no poder pagar la hipoteca y ya empieza la demora de un mes, de un segundo mes y ya empiezan las notificaciones del banco de requerimos el pago, debe tanto, le aumentamos tanto porcentaje porque debe tanto, a partir de ahí debe de estar la defensa hecha. Entonces el descalabro sería bastante menos a mi juicio” (MS1M:9-10).

2. Para satisfacer derechos de transparencia y participación: “serviría la información si se informara al ciudadano de forma simple y clara, tanto de la capacidad de informarse, como de criticar y proponer aspectos diferentes” (P3H:2).

3. Para obtener un mejor funcionamiento de las políticas públicas de vivienda y los servicios proporcionados a través del mercado: “la web tiene la posibilidad de organizar la información por diferentes campos, por superficie de los pisos, por número de habitaciones, por localización, eh... y haría mucho más eficiente el funcionamiento de las bolsas públicas de vivienda social, y también las intervenciones en los mercados de viviendas” (P2H:6).

4. Para orientar funcionalmente a la ciudadanía sobre los servicios más acordes con sus necesidades “[...] para conseguir el objetivo que se busca... el ciudadano de a pie, que tiene un sueldo o que tiene un nivel de ingresos, y que debería poder acceder a un nivel de información en el que metiendo a lo mejor su



composición familiar, sus necesidades de alojamiento y su capacidad económica, saliera, como ocurre con el caso de la construcción sostenible, una capacidad de acción, un determinado tipo de promoción, incluso que existiera la posibilidad de engancharlo con qué operaciones es posible que conecte” (OE3H:17-GDM4).

5. Para poder utilizar la información con otros fines empresariales o sociales: “Yo uso datos socioeconómicos y datos estadísticos para plantear un proyecto en concreto” (OE1H:1), “ A mí me parece de utilidad, de hecho ya la propia Consejería de Fomento y Vivienda recopila toda la información que tiene sobre vivienda en una sección de la web. Ahora, en mi opinión sería más útil hacer un análisis, localizar los datos de máxima utilidad sobre vivienda y por ejemplo pensar en organizarlos y publicarlos en el portal de datos abiertos de la Junta de Andalucía, con unos determinados formatos que permitan la reutilización de los datos” (OC3M:4).

Se solicita también que las posibilidades de uso de la información sistematizada fueran explícitas y de sencilla aplicación: “Me gustaría que me informasen, primero de lo que se podría hacer, y me gustaría que hubiera unos criterios y protocolos claros de actuación” (P5H:2). Para ello se ve necesaria la concurrencia de personal experto y especializado que trabaje sobre la sistematización de la información: “También echo en falta por cierto, a expertos en información, en la gestión de la información, expertos en la catalogación de información, expertos en conseguir que la información que se vuelque en la plataforma pueda ser automáticamente indexada con otra información similar. Taxonomía, especialistas en ingeniería informática que se encarguen” (A2H:26-MC8). Dentro de estos criterios y protocolos de actuación se pide también que se incluyan sistemas de búsqueda sencillos, que permitan la interactividad para ajustarse mejor a las necesidades de los usuarios: “[...] yo creo que no debe ser un compendio de información, sino que tiene que ser algo absolutamente sistematizado y, yo estoy pensando un poco en que si todas las solicitudes de información se hicieran como se hacen, por ejemplo, la consulta... de cuánto es el valor mínimo que tengo que vender una vivienda, cuando metes en la Junta de Andalucía que pones el valor catastral y te sale la



información directamente del precio máximo y mínimo de venta, o cualquier..., no sé, cualquier solicitud, por ejemplo, del plan este de construcción sostenible, que tiene una información que te viene dada sin muchos... solamente metiendo la información básica. Que hubiese un sistema de búsqueda...” (P9H:16-GDM3), “Que sea interactivo, que más o menos te busque los parámetros, como cuando te metes en Google o en un buscador y te sale algo, pues lo mismo” OE2M:16 (GDM1).

### 3.1.5. **Claves / usuarios:** Presupuesto de la privacidad para un acceso individualizado.

El tratamiento de la información privada suscita preocupación y dudas con respecto a su tratamiento, “al tratarse de información confidencial, ya que lo que consta en estos expedientes son datos particulares, no sé qué tipo de información se podría colgar” (OC2H:3), aunque se reconoce el uso en estos casos de los mecanismos que ya han probado su eficacia: “si es una administración pública siempre está controlado por el DNI-e” (P3H:7); y se recomienda su promoción: “el desafío está en habilitar cada vez más posibilidades para que todo el mundo pueda sacarse la firma digital, y que sea fácil; por ejemplo, antes de un proceso de consulta que se pongan oficinas para que se generalice y todo el mundo pueda tener su firma digital y garantizar que puedan votar” (A1M:14).

### 3.1.6. **Transparencia:** Posibilidad y facilidad de acceso por parte de la ciudadanía a información fidedigna de la administración con respecto a procedimientos, actuaciones, funcionamiento y resultados de políticas públicas.

La transparencia se percibe como un instrumento de empoderamiento ciudadano: “Un objetivo sería el empoderamiento ciudadano, para esto obviamente es imprescindible, pero solo una primera fase, una información veraz, cualificada, sustantiva, actualizada...” (MS6H:7- MC11). La demanda de transparencia se plantea como una exigencia de presentar la información con la mayor exhaustividad posible, “la información



cuanto más amplia y verdadera, mejor” (OC4H:4) y con el acceso lo más abierto posible: “Yo no entiendo la transparencia si no se pone a disposición de todo el mundo todos los datos, de la forma mas desagregada posible [...] obviamente necesitamos que todos los datos estén disponibles y que cualquiera pueda acceder a ellos” (A2H:12-MC8). El concepto de acceso abierto incluye el hecho de que los datos aportados de manera transparente es necesario que sean reutilizables: “por ejemplo, yo quiero saber cuánto gasta la Junta de Andalucía y los ayuntamientos, ¿cuánto gastan en vivienda pública? y quiero saber cuántos demandantes hay, y quiero hacer la división, porque es que (no) es lo mismo, el problema es que se está gastando muchísimo dinero pero luce poco, o es que el presupuesto es ínfimo para la cantidad de demandantes que hay. Entonces, la única manera es obtener datos nítidos en formato abierto con posibilidad de reutilizarlos, de poderlos combinar y obtener conclusiones” (OC3M:4-5).

La transparencia debe referirse de manera genérica a “[...] aplicación de planes, ejecución de presupuestos, y que se pueda consultar todo lo que tiene que ver con la ejecución de las políticas públicas que ya se están llevando a cabo, porque tenemos la parte de definición de políticas públicas, diseño, planes, etc., cómo puedo participar de ahí, y después, de lo que se está haciendo cómo se está ejecutando, qué se está haciendo, dónde, a quién está llegando...” (A1M:4). Se citan también temas susceptibles de ser tratados con transparencia informativa más específicos, tales como “el ordenamiento urbanístico de los barrios y la ciudad, las posibilidades de espacios públicos y privado, también los usos de las barriadas y espacios de vivienda destinados a actividades culturales complementarias” (OC4H:4), llegando a niveles de concreción como “que si se van a dar tal o cual licencia, que si se van a dar tal y cuales viviendas, que yo sepa a quién se le va a dar y con qué criterios y con qué régimen” (OC7H:12).

Aunque se manifiesta que “de todas formas la Ley de Transparencia va a obligar, por lo que esto es un futuro predecible y casi obligatorio” (A1M:4), también se entiende que la transparencia debe atender a las necesidades ciudadanas como criterio rector más allá de la rigidez normativa: “[...] se ha apuntado varias



veces que todo lo que se regule tiene que tener una transparencia absolutamente clara, se tiene que ver quién toma la decisión, tienes que buscar que las necesidades estén por encima de la rigidez normativa” (P8H:15 y 16-MC5).

Se sugiere que la transparencia se extienda también como servicio de asesoramiento personalizado: “hombre, permite muchas posibilidades, por ejemplo, volcar toda la información disponible a la ciudadanía, decirle al ciudadano que ahí lo tiene pero que si no lo entiende, imagínate, que puede solicitar el asesoramiento, si fuera el caso en temas de consumo, el asesoramiento de una asociación de consumidores habilitada” (OC7H:7). A este respecto se plantea el interrogante sobre si ese asesoramiento puede ser extensible de manera pública: “Si ese analista hace una respuesta, que lógicamente no solo tiene que interesar por su temática a esa persona o colectivo que ha hecho esa pregunta ¿esa respuesta va a estar expuesta?” (OC10H:24-MC10).

**3.1.7. Descargables:** Que la información aportada por la plataforma se presente en formatos almacenables y reutilizables por el usuario.

La reutilización de los datos se propone como el procedimiento adecuado para poder realizar análisis por parte de la sociedad civil, para ello “la única manera es obtener datos nítidos en formato abierto con posibilidad de reutilizarlos, de poderlos combinar y obtener conclusiones” (OC3M:4-5). Esto exige poder descargar los datos de manera “que la información que se vuelque en la plataforma pueda ser automáticamente indexada con otra información similar [...] que se pueda conectar la información de distintas fuentes” (A2H:26-MC8).

**3.1.8. Trazabilidad:** Transparencia en el recorrido histórico de la información aportada por la plataforma.





El requisito de trazabilidad se exige como uno de los elementos de control ciudadano de las políticas públicas “desde el acuerdo inicial hasta el término del mismo” (OC4H:9) porque “debe de estar muy claro lo que va a pasar con eso, muy claro, la votación, lo posterior, no en el limbo, sino los plazos claros, se confirme o se deniegue [...] yo cuando presento una propuesta debo de saber perfectamente lo que va a pasar con una propuesta” (OC8H:12).

**3.1.9. Claridad:** Sencillez en el tratamiento de la información de manera que sea fácilmente entendible y por lo tanto accesible a una generalidad de usuarios.

La demanda de claridad es generalizada: “Claro, en la plataforma web, una información muy concisa, muy directa y muy llana para que estas familias puedan tener esta información, y ya una vez leído y concienciado de lo que le están diciendo sepan que ya tienen ese recorrido hecho” (MS1M:9) y a la vez tiene que responder a diferentes niveles de cualificación: “Tiene que estar a todos los niveles, cuando estamos hablando de una página web podemos ponerlo a un nivel muy intelectual para un determinado grupo de personas, pero como el problema de vivienda o la gente que se concienza con el problema de vivienda, no todo el mundo tiene una carrera terminada, entonces tiene que estar accesible” (MS1M:5). La claridad también supone que deben diseñarse modos de presentar la información adecuados a las necesidades ciudadanas a cubrir: “El ciudadano medio querrá buscar soluciones a sus problemas y respuestas a sus necesidades, de esta manera, entiendo que la información tiene que ser bastante somera y sólo relacionada con aquello que le resuelva sus necesidades o que le oriente en qué camino seguir para obtener lo que necesita” (P1M:2).

Esto no supone que se deba renunciar a proporcionar información relevante en los niveles más sencillos o más específicos, sino que la información debe analizarse y buscar la manera de presentarla adaptada a todos los niveles de accesibilidad: “[...] indicadores objetivos, sencillos de medir y determinantes,



poder evaluar como va esa política, no solamente los datos brutos que se han agregado, que esos solo lo pueden interpretar los especialistas que tenga capacidad de análisis de esos datos, sino una serie de indicadores que se establezcan y que también habría que establecer unos indicadores de participación....” (MS6H:7-MC11). Para ello se propone la realización de un esfuerzo pedagógico en la presentación de los contenidos informativos: “[...] tiene que ser mas pedagógico que de disposiciones normativas porque el que es lego en la materia, se lee la normativa y se aburre en la linea tres, es decir, tienes que hacer el esfuerzo pedagógico de explicar en qué consiste la ley, cuál es su objetivo y en cuatro puntos decir que derechos y que deberes tiene esa ley” (P8H:31-MC5).

La idea de claridad se extiende a la forma de estructurar el acceso a la información y a las propias herramientas telemáticas, que deben ser de fácil manejo: “Tiene que ser también una herramienta que sea sencilla en el manejo, me entiendes, y si se carga con demasiada información y demasiados contenidos, no bien definidos, no bien estructurados, no bien parcelados, no sirve para nada” (OE1M:47-GDM7). En este sentido se propone, como herramienta de claridad, el uso de buscadores bien diseñados para ayudar en la articulación y fácil acceso a la información: “tendría que ser una página exhaustiva pero muy bien articulada, para que no fuera lo de siempre, un embrollo, los buscadores, cuando buscas en la Junta de Andalucía, es infinitamente complejo, no tiene buenos buscadores que estén bien diseñados para eso” (PH3: 6). Se plantea también que las herramientas tienen que ser de uso lo más intuitivo posible: “Algo que pueda hacer cualquier persona, que no tenga mucho conocimiento de informática, sin registrarme ni mil historias” (OC8H:12).

Y también se entiende que la claridad debe extenderse a los procesos de participación: “Tiene que haber un diseño claro, definido, comprometido políticamente y ejecutado metodológica y profesionalmente. Por supuesto, con procesos de cierre y de apertura [...] Hay que sacar la esencia, el conjunto de propuestas, porque al principio siempre hay una apertura muy amplia pero luego hay que buscar la esencia, decir esto es lo esencial, no quiero mil propuestas pegadas unas a otras, quiero una idea de ciudad, una idea de políticas



públicas, una idea que va en esta línea” (A1M:12-13)

Como ya se ha indicado, la idea de claridad supone que “no solamente hay que tener la información, sino también explicarla y tramitarla” (OC7H:7). En este sentido se deja ver que “[...] ahí está el papel que a lo mejor podemos jugar las organizaciones representativas de los consumidores y usuarios, porque tú puedes acceder a una información pero a lo mejor no la comprendes” (OC7H:5) y se apunta a una posible línea de gestión colaborativa: “Yo creo, como dije antes, que tendría que haber un *banner* o algún sitio en la web donde el ciudadano, si quisiera contactar con [...] cualquier [...] organización, lo pudiera hacer de una manera fácil, supiera que esas organizaciones operan en Andalucía y que puedan acceder a ellas o pedirles algún tipo de información” (OC6H:14).

**3.1.10. Actualizaciones:** Que la información no se quede obsoleta y esté sometida a revisiones que la hagan útil y eficaz en cada momento.

Es generalizada la constatación de que es habitual encontrar información desactualizada en *websites* de la administración: “[...] en la *web* de la Consejería de Vivienda, siguen los formularios para las ayudas al alquiler del año dos mil doce...porque fueron las últimas [ríe], que han aprobado, entonces, ¿para qué?, no sirven para nada ¡descuélguelos si nos están escuchando, por favor! no sirven para nada [ríe]” (P2H:3).

**3.1.11. Atractivo:** Uso de una *interface* que sea intuitiva y de fácil manejabilidad para el usuario.

Las indicaciones que se dan al respecto hacen referencia a:

1. Atractivo visual entendido como un modo de acercarse a la localización de la información: “Esta claro que es un atractivo que sea visual o sea, que tenga esa posibilidad de aproximación visual, casi de Google Maps, que te acerca a esa ciudad a esos barrios.” (P8H:31-MC5) y entendido como elemento de



ayuda para el uso intuitivo de las herramientas informáticas: “ [...] que sea fácilmente comprensible para personas que apenas sepan leer y escribir, es decir, que sea muy visual, con mucho símbolo, eh, para que la gente pueda hacer clic, eh... sin necesidad de leer frases ni... con cuestiones compleja que muchas veces no saben responder” (P2H:7).

2. Atractivo como utilidad y comodidad de uso de la plataforma: “de alguna forma, al final tú vas a quien te ofrece algo útil, me meto en la Junta de Andalucía para ver el valor que le asigna a determinados inmuebles, porque tiene una aplicación específica que me lo facilita. Podría hacerlo yo, pero me es más cómodo hacerlo así. Entonces, si tú ofreces algo atractivo, útil, sobre todo útil, tangible, cómodo... (P9H:25-GDM3).

3. Atractivo como diseño de formatos amigables que inciten a la interacción digital: “luego una herramienta que tiene que ser accesible, comprensible, útil y por supuesto dada a conocer, divulgada ante la ciudadanía y además en un formato, diría yo, atractivo, dentro de lo que pudiera ser esta materia, para hacer que el ciudadano interactúe, participe, le interese y realmente así se consiga que sea un instrumento realmente útil, porque al final va a depender de que la ciudadanía lo use, lo consulte y empiece a actuar con esa herramienta” (OC1M:6).

**3.1.12. Foro / Aportación de contenidos:** Habilitación de un foro o de otros mecanismos similares para que el usuario pueda aportar contenidos, información y valoraciones propios.

Se contempla la posibilidad de habilitar distintos mecanismos para aportar información y valoraciones por parte de la ciudadanía usuaria: “Yo diría que un buzón de sugerencias, vía email, telefónica,... lo que pasa es que... vía email sobre todo” (OC6H:15), aunque el que más frecuentemente se cita es un foro que pueda ser activado de manera autónoma, dando a los usuarios “la capacidad de abrir pestañas de discusión, que hubiera foro de discusión en la misma página web” (P3H:6). Un foro que incorpore la posibilidad de



compartir impresiones e informaciones operativas sobre dudas, trámites, lugares donde acudir...donde la ciudadanía usuaria sea la que pueda aportar y valorar las soluciones y/o problemas que ellos mismos han experimentado: “[...] imagínate un foro donde las personas comentan que a lo mejor tienen una vivienda que antes, que tenían dos tres o cinco hijos era lo que necesitaban, pero que ahora es una vivienda demasiado grande o que está en un sitio... como está sucediendo con muchos, que hace cuarenta o cincuenta años la adquirieron y está en una tercera planta sin ascensor y tienen el problema que se deriva de tener ahora ochenta y tantos años. Un foro en el que puedan participar y recibir información alternativa y luces en definitiva. Eso sí estoy convencido...” (OC5H:3). “Luego, por supuesto, siempre un apartado de información muy genérica, no sólo la información sobre las actuaciones que se estén llevando a cabo en ese momento para que se pueda opinar. Por ejemplo, está en tramitación el nuevo plan de vivienda y suelo en estos momentos, pues podría haber un apartado para que la gente opinara sobre ese proyecto de decreto que está en tramitación y que de alguna manera puede sufrir modificaciones atendiendo a lo que se pueda plantear, como información genérica sobre, por ejemplo, dudas frecuentes a la hora de comprar una vivienda, o información sobre cómo por ejemplo acceder al programa de defensa de la vivienda, y que a ti te atiendan para una mediación, o cómo resolver un conflicto a través de una junta arbitral de vivienda, en la que además puedes tener un enlace con la consejería competente en materia de consumo...” (OC1M:7-8).

Se plantea la virtualidad de un foro no sólo como mecanismo de aportación de información y valoraciones de la ciudadanía usuaria, sino también como elemento que permitiría adquirir y/o recuperar la confianza en la administración: “Supongo que para empezar no estaría mal que las propias propuestas de colectivos organizados estuvieran presentes en esa página web”, (MS1H:5), “[...] entonces si realmente lo que se decide, si la Consejería tuviera interés en eso, en propiciar ese *feed-back*, de promoción y de análisis pues lo primero es que deberían dejar de ser tan autocomplacientes, reconocer los errores que se cometen y permitir que bueno, incluso esas propuestas alternativas, esos proyectos que surgen de la propia sociedad



civil pues queden reflejados en esa página web” (MS1H:5).

También se concibe como un espacio de reflexión y deliberación de la ciudadanía organizada que sirva para que organizaciones ciudadanas puedan mantener conversaciones entre sí, no sólo con la administración: “Vale, en la plataforma o en la *web* ésta podría servir como instrumento, por ejemplo con un foro, con alguien que lo teledirija o que lo dirija para que las entidades asociativas se cuestionaran, reflexionaran, se reunieran, consensuaran y propusieran” (OC5H:10), que tuviera cabida incluso para que las asociaciones vinculadas a la vivienda pudieran ofrecer sus servicios a la ciudadanía en general: “además si encima nos dejan interactuar con los consumidores en esa plataforma, o que tenga algún tipo de *banner* o algo que puedan acceder y ponerse en contacto con asociaciones de consumo, yo creo que claro que sí es positiva” (OC6H:4).

**3.1.13. Simulaciones:** Habilitación de mecanismos o herramientas para facilitar la comprensión de la aplicabilidad de servicios a casos concretos del usuario.

Las simulaciones se entienden como “[...] herramientas que les permitan a los ciudadanos, si tienen algún problema, formarse e informarse para poder defender sus derechos” (OC6H:14) en las que “el componente pedagógico es fundamental” (P5H:2).

Se pueden articular como ejemplos que describen situaciones tipo: “yo creo que para cualquier objetivo, concretar cosas que si... de exposición de ejemplos concretos realizados en aplicación de una ley o de una iniciativa pues es fundamental, no sé, hemos impulsado la nueva ley para la protección de personas que están en alquiler... poner ejemplos concretos que existan, además con ese enfoque pedagógico para [...] la ciudadanía que quiera acceder o que quiera protegerse o que se encuentra en las mismas circunstancias que el destinatario de esa ayuda” (P8H:31-MC5).

También se pueden articular como “[...] modelos de simulación, es decir, tu pones tu problema o metes una consulta muy específica y que te de una respuesta, que [...] no sea vinculante, pero que te facilite



mucho la forma de acceder a esa información” (P9H:29-GDM3), como por ejemplo: “[...] el ciudadano de a pie, que tiene un sueldo o que tiene un nivel de ingresos, y que debería poder acceder a un nivel de información en el que metiendo a lo mejor su composición familiar, sus necesidades de alojamiento y su capacidad económica, saliera, como ocurre con el caso de la construcción sostenible, una capacidad de acción, un determinado tipo de promoción, incluso que existiera la posibilidad de engancharlo con qué operaciones es posible que conecte” (OE3H:17-GDM4).

**3.1.14. *Timing / Panel de control:*** Habilitación de una herramienta que permita al usuario conocer con facilidad los momentos presentes, pasados y futuros de un proceso planificado (servicio, política pública, programa...).

Muy relacionado con la trazabilidad de la información, se exige, como ya se ha indicado, como uno de los elementos de control ciudadano de las políticas públicas: “debe de estar muy claro lo que va a pasar con eso, muy claro, la votación, lo posterior, no en el limbo, sino los plazos claros, se confirme o se deniegue [...] yo cuando presento una propuesta debo de saber perfectamente lo que va a pasar con una propuesta” (OC8H:12), pero también con la gestión de la participación: “Entonces son interesantes las consultas, pero ahora, definamos como van a ser las consultas, veamos que no sirvan para legitimar... cómo se gestiona el proceso de diálogo... Metodológicamente... cómo se gestiona...” (MS2H:6).

**3.2. GESTIÓN:** Exigencias de los usuarios respecto a la organización, tratamiento de la información, desarrollo de la participación, relaciones con otros organismos e instituciones y funcionamiento interno de la plataforma *online* del observatorio de la vivienda de Andalucía.

**3.2.1. Hacer gestiones / trámites:** La plataforma debe habilitar mecanismos para facilitar las gestiones y los trámites personalizados por parte del usuario.

La necesidad que tienen los usuarios de hacer gestiones hacen que lo que “el usuario al final demanda es



una gestión administrativa y de recursos que pueda pedir y eso se puede tener perfectamente elaborado dentro de una plataforma” (OC5M:10 y 11-GDM2). Por otro lado la preocupación acerca de las gestiones que se pueden hacer tiene que ver con sus requisitos y “los recursos que pueda tener y los requisitos que tiene que cumplir [...] Y cualquier tipo de gestión administrativa, qué documentación tiene que presentar, si puede presentarla con certificado digital, porque eso le quita a la gente mucho tiempo y muchas preocupaciones, y eso hay que trasladarlo a la plataforma” (OC5M:10 y 11-GDM2). Por último toda la tramitación de gestiones debe relacionarse con una manera muy sencilla de describir la información basándose en “trasladar en un lenguaje muy llano” (OC5M:10 y 11-GDM2).

**3.2.2. Gestión colaborativa:** Una gestión de la plataforma por parte de la administración que cuente con mecanismos planificados y organizados para permitir la colaboración directa de la ciudadanía.

Una de las principales preocupaciones ciudadanas está relacionada con todo lo que tiene que ver con los contenidos: “quién va a crear el contenido, ¿sólo va a ver una especie de redacción que cree los contenidos? Esto será limitado, sería mucho más coherente si se está hablando de una plataforma participativa en la política de vivienda, que cualquiera pueda ser creador de contenidos, distinto es que este contenido tenga que ser revisado y catalogado” (A2H:26-MC8). “¿Quién va a gestionar esta herramienta? [...] ¿va a ser un gabinete expertos de comunicación? ¿Va a ser un organismo concreto con capacidad veto, tu no pongas esto o aquello? (MS6H:30). “¿Debe ser la Administración Pública la que fije los temas a debatir, o bien pueda la ciudadanía? “ (P1M:5).

Estas preguntas generan una dinámica en torno a cómo deben abordarse los contenidos y la participación de esos contenidos, teniendo claro que “si se está hablando de una plataforma participativa en la política de vivienda, que cualquiera pueda ser creador de contenidos, distinto es que este contenido tenga





que ser revisado y catalogado” (A2H:26-MC8). En cuanto al papel que pueden desarrollar la ciudadanía y los colectivos, “la ciudadanía podría jugar un papel instrumental fundamental de trasladar esa información y de ayudar [...] podría servir como sistema de cobertura y de financiación de los servicios que se prestan” (OC7H:7). El sentir general en la fase de elaboración es que el proceso de decisión así como que el tratamiento de la información debe ser compartido y participado y basado en un sistema de corresponsabilidad en el que “la información en la fase de diseño fuera compartida igual que son compartidos los logros” (OE2H:2).

**3.2.3. Gestión de la participación:** Una gestión de la participación transparente, no discriminatoria y que incluya tanto mecanismos para fomentar la participación como otros mecanismos para hacerla efectiva.

Los principales problemas que los usuarios detectan tienen que ver con “que es un buzón de sugerencias, donde tú escribes y como un mensaje que echas en la botella y no sabes nunca si alguien lo ha leído y desde luego respuesta no vas a obtener” (OC3M:5). Por otra parte la preocupación se encamina a que exista una estrategia o un plan y que la gestión derive en resultados “pero sobre todo que luego haya un plan, es decir, que no quede todo muy bonito a través de letras. Así no funcionaría” (MS1M:4). La preocupación sobre la información “no solamente a nivel *online*, sino que abriera un campo de participación ciudadana, que es tan necesaria que como las personas que trabajan a nivel de despacho porque les haya tocado estar ahí” (MS1M:5), esta preocupación nos indica que sólo haciendo interactuar el trabajo de gestión de despacho junto con el de los ciudadanos mediante el empleo de una estrategia es lo que permitirá que el proceso de participación aporte resultados y se ejecute de una manera real: “surgiendo dudas, por un lado, lo que comentaba al principio y que también ha comentado (da el nombre de otro participante), el *feedback* por parte de la Administración pública o del gestor principal del Observatorio, [...] y yo creo que es el momento de



tocar en el otro sentido, esa dirección o ese túnel de navegación al contrario, me gustaría saber cómo funciona” (A4M:20-MC6).

Por otro lado es importante que la participación genere espacios permeables y que permitan que la información circule: “gestionar la plataforma y que la plataforma llegue a la administración. La plataforma es el medio y debe haber técnicos y gestores que lleven el tema y que además tengan permeabilidad con los políticos que son los que están” (A1M:6). En este sentido el valor añadido que debe aportar el proceso de gestión de la participación es “ser valorable de cara a la funcionalidad del propio observatorio, es decir, si el observatorio de la vivienda va a tener la capacidad de emitir dictámenes, emitir informes, hacer estudios, con la puerta abierta tanto a la ciudadanía que participe en esa plataforma, que sería el reflejo del ciudadano de a pie, como de los agentes económicos y sociales y demás actores que participan en materia de vivienda, qué aportaciones pueden hacer sobre una materia en cuestión que se puedan poner en marcha desde el propio observatorio” (OC1M:10).

**3.2.4. Acceso personal – ventanilla (Presencialidad):** Es fundamental habilitar mecanismos para hacer viable un acceso presencial, no telemático, para no discriminar a los usuarios afectados por la brecha digital.

La ventanilla y el acceso presencial a la plataforma es un requerimiento ciudadano claro: “el contacto personal, independientemente de que existan las herramientas informáticas, debe existir” (OE3H:29-GDM4), por lo que es incuestionable. En este sentido la presencialidad viene a suplir la dificultad que algunos colectivos tienen para acceder a la plataforma vía internet: “una página *web* es un formato, pero no es el único. Yo creo que cada formato, no cada formato-escalón social, pero digamos, cada formato recorre colectivos sociales distintos y yo haría una mezcla de formatos. No me conformaría con una página *web*, sino que haría mesas de trabajo por los barrios, por los distritos, por otro lado también presentaciones” (A2M:4-5).



En este sentido es importante contemplar la presencialidad como el modo de generar confianza con la ciudadanía “además de la plataforma *online* por esa participación presencial, para que ellos vean también el cara a cara de las personas porque no están en acuerdo de lo que está pasando o de la manera que está pasando, darle esa solución y que escuchen, tienen que escuchar al pueblo” (MS1M:7). La confianza necesaria para alimentar la participación con colectivos con dificultades de acceso ya sea por falta de recursos o capacidad técnica requieren un trato “verdaderamente comunicativo, que la persona que te encuentras detrás te transmita toda la comunicación con amabilidad y con información real” (OC2M:4).

La demanda ciudadana en base a la atención ciudadana y la reclamación principal que ésta le hace es que “la relación de la administración con la ciudadanía tiene que abrirse a través de todos los canales que la administración pueda disponer para acercarse al ciudadano” (OC1M:3).

**3.2.5. Acceso telemático:** El formato digital y el acceso telemático son vías que facilitan la transparencia, la participación y el acceso de una mayoría de usuarios a la plataforma.

La ciudadanía entiende que el acceso telemático, “la vía telemática [...] hay que incorporarla de manera clara” (A1M:5), es el modelo inmediato de acceso a la información y que permite un acceso igualitario “a la hora por ejemplo de hacer preguntas que se utilice la vía telemática. Yo creo que es fundamental, insisto, porque es más inmediato, porque se llega a más gente y en concreto al sector joven [...] teniendo en cuenta que tiene limitaciones en la medida en que no se construye ciudadanía en un sentido colectivo” (A1M:6). Sin embargo existe una gran preocupación por aquellos colectivos de usuarios interesados en la información que no tienen la capacidad técnica ni los recursos para ello por lo que instan a que no sea el único medio de acceso a la información. Por el contrario también se es muy consciente de que aunque esta dificultad exista es muy posible que se pueda solventar: “Por lo tanto, lo de la brecha digital va a seguir un tiempo, pero ya los que están en la brecha digital, para este tipo de necesidades van a tener probablemente gente cercana, sobre



todo hijos, que son los que le van a abrir la puerta. Es decir, son los analfabetos (digitales) modernos, que necesitan a alguien al lado para muchas cosas cotidianas. Pero lo van a tener. Entonces yo creo que el formato, digamos, de alojamiento en una web de este servicio, es fantástico. Por el formato no es problema” (OC5H:8).

Estas consideraciones son importantes en la medida que tienen la capacidad de situar el acceso telemático como una vía esencial para gestionar la participación y el acceso a la información sin olvidar que existen colectivos con dificultades para ello, y que por este motivo la gestión debe contemplar mecanismos orientados a superar estas dificultades.

**3.2.6. Difusión:** Un mayor alcance en la transmisión de la información relacionada con las políticas de vivienda.

La preocupación principal en cuanto a la difusión es que esta se realice de manera efectiva y llegue a la ciudadanía “para llegar a los patios y a una participación más real incluiría un formato mucho más atractivo” (A4M:6-MC6). Esta preocupación pasa por una adaptación a los cambios sociales en cuanto a los medios para acceder a la información, dejando atrás modelos más tradicionales tales como “lo que suelen hacer, de un anuncio en Canal Sur de dos millones” (P3H:4). La preocupación acerca de los problemas de la difusión no es baladí, puesto que en la medida en que esta difusión sea o no exitosa, retornará en el uso de la plataforma como medio de información, por lo que es necesario implicar a la ciudadanía, organizada o no, en este proceso. El modo en que este proceso se realice puede ser “una campaña que no es costosa económicamente, pero si es costosa en tiempo, es ir a cada ciudad, llamar a los colectivos informarles, decirles sobre las posibilidades reales, y después sobre los pasos a seguir” (P3H:4), o simplemente un trabajo informativo “de difusión, dar a conocer esa web [...] transmitamos que esto existe” (MS3H:5). Estas son las principales aportaciones en cuanto al tipo de campaña necesaria para lograr el éxito en la difusión,



entendiendo que, deben ser complementarias a la participación. La difusión forma parte del propio proceso participativo y de la implicación de la ciudadanía en el desarrollo de la plataforma.

En cuanto al formato (“el canal TV, el blog, las redes sociales y todo esto, digamos que empezamos a llegar a otro perfil que no es el perfil ni tan científico ni de la investigación, o editores que exigían, debatían y planteaban reflexiones, como digamos más holísticas”, A4M:6-MC6), hablamos de formatos actuales y atractivos, capaces de generar dinamismo y promover la participación y con ello el éxito en la difusión mediante un posicionamiento en redes y una elaboración de contenidos interesantes y atractivos “para que la información de la vivienda sea accesible, para que sepan los datos de la organización de las ciudades... hay que incorporar incluso a los medios para invitarlos a que participen” (A1H:11-MC2).

**3.2.7. Privacidad:** El tratamiento de la información por parte de la plataforma debe ser compatible con la protección de los datos personales y privados de los usuarios y de los afectados por dicha información.

Tal como se ha indicado en el apartado claves/usuarios (en el apartado de los requisitos que se piden a la plataforma) el tratamiento de la información privada suscita preocupación y dudas con respecto a su tratamiento, “al tratarse de información confidencial, ya que lo que consta en estos expedientes son datos particulares, no sé qué tipo de información se podría colgar” (OC2H:3), aunque se reconoce el uso en estos casos de los mecanismos que ya han probado su eficacia: “si es una administración pública siempre está controlado por el DNI-e” (P3H:7); y se recomienda su promoción: “el desafío está en habilitar cada vez más posibilidades para que todo el mundo pueda sacarse la firma digital, y que sea fácil; por ejemplo, antes de un proceso de consulta que se pongan oficinas para que se generalice y todo el mundo pueda tener su firma digital y garantizar que puedan votar” (A1M:14).

**3.2.8. Papel del Parlamento y la Administración:** Esfera de actividad que se reserva en la plataforma



*online* del observatorio de la vivienda a las instituciones representativas.

El papel que los ciudadanos atribuyen a las instituciones representativas es fundamental dentro del juego democrático. Para la representación de estas instituciones se incluyen espacios reservados para la acción de ellos dentro de la plataforma. Sin embargo la ciudadanía considera que “el Parlamento, su papel fundamental es el de legislar ¿no? entonces el Parlamento debería, bajo mi punto de vista, ser receptivo a las demandas de los ciudadanos y legislar en función de esas demandas ¿no? Que para eso son los representantes de los ciudadanos y los han votado para que estén ahí. Entonces lo lógico sería que recibieran las demandas de los ciudadanos y legislaran en función de eso” (OC2M:9). No solo existe la intención de incorporar al Parlamento, también existe la preocupación de que otras instituciones y colectivos como “los ayuntamientos, que también tienen que tener voz, hay que incorporar a los profesionales, tiene que ser útil...” (A3M:9-MC1).

El componente fundamental del discurso no es la participación de las administraciones, si deben participar o no, sino el compromiso que estas administraciones deben adquirir y su cumplimiento: “Esto es un nuevo tiempo, una nueva transformación que va a generar mucho, primero tiene que haber un compromiso, una de las cosas es un compromiso político de hacerse consciente de que la toma de decisiones tiene que incorporar las aperturas que está haciendo el sistema, por otro lado tiene que haber una administración con personas que estén preparadas para hacer análisis de las aportaciones y que luego haya vasos comunicantes” (A1M:7).

Lo que se plantea en relación a la implicación de las administraciones no es ya el papel que tienen sino la capacidad para ejecutar o no las peticiones que realiza la ciudadanía y esto es lo que se pone de relieve: “Que presenten iniciativas y que sean analizadas por parte de la Administración motivando el rechazo a la misma por lo que sea, motivando su rechazo si cabe o aceptándola y desarrollándola” (OC6H:13). La



plataforma se constituye como el medio usado para que la ciudadanía proponga iniciativas a la administración y sea esta con su poder de ejecución la que la desarrolle o no, pero como mínimo adquiriera el compromiso de contemplarla.

**3.2.9. Papel de ciudadanos y colectivos:** Integrar la participación diferenciando dos tratamientos diferentes. Por un lado la participación genérica de los usuarios individuales, los ciudadanos, y por otro lado una participación más cualificada por parte de determinados colectivos, como el de representantes de los usuarios o los colectivos profesionales del sector.

El papel de los ciudadanos en cuanto al acceso de la información dentro de la plataforma es el mismo para todos. El sentido de transparencia con el que se ha orientado la construcción de la plataforma hace que la información sea accesible para cualquier usuario y no se hagan distinciones. Sin embargo existe en la ciudadanía un sentir diferenciado en cuanto a la gestión de la participación ya sea esta por colectivos o individuos: “organizaciones representativas de intereses sociales y económicos, o de los actores que de alguna manera tienen una participación directa en materia de vivienda, hablamos de organizaciones sociales, de consumidores, agentes económicos y sociales... Creo que esa plataforma tiene que también tener una parte destinada a estas organizaciones que representan a la sociedad civil y la información a estas organizaciones podría tener otro nivel tanto técnico como de líneas de actuación” (OC1M:7). Sin embargo el acceso a la información no debe estructurarse en este sentido, toda la información debe ser accesible independientemente del usuario y la complejidad de la misma dependerá de la necesidad del usuario, pero no debe ser delimitada de antemano, puesto que generaría desigualdad y diferencia de trato, acabando con la neutralidad tecnológica, “la información tiene que estar para todo el mundo, formen parte de colectivos o no [...] una información abierta y pública” (MS2M:6).

Lo que la plataforma debe garantizar es “la participación individual, lo compartimos, pero también tienes que garantizar la participación de la sociedad vertebrada, de la sociedad organizada. Y es bueno que



las sociedades tengan la capacidad de asociarse, de tener movimiento, de vertebrarse... Es decir, ni lo mucho ni lo poco. Ni una participación exclusiva de determinados movimientos asociativos ni tampoco una participación absolutamente asamblearia, porque nadie fiscaliza lo que está pasando, porque nadie tiene una mayor capacidad” (OC7H:9).

**3.3. EVALUACIÓN:** Medidas y herramientas concretas de control y seguimiento de la actividad de la plataforma web del observatorio de la vivienda de Andalucía.

**3.3.1. Auditorías ciudadanas:** Presupuesto de la transparencia y de la participación, que conlleva el sometimiento de la plataforma a revisiones y controles de los ciudadanos, para que estos vean garantizadas sus expectativas.

La preocupación de la ciudadanía por la transparencia y el buen uso de los recursos públicos lleva asociada una reclamación muy importante en base al requerimiento de evaluación. Para los ciudadanos es esencial: “consideramos importante la creación de comisiones de seguimiento de esos planes. Esas comisiones de seguimiento tienen que tener un reflejo de agentes que participen y tienen que hacer unas evaluaciones a corto y medio plazo del grado de ejecución de esos objetivos que se plantea la administración. Ese seguimiento se tiene que hacer en base a unos indicadores y todo eso tiene que estar previsto, y si la ciudadanía o esa comisión de seguimiento ve que los ritmos no van conforme a las prioridades que estaban en el espíritu de esa planificación, pues la ciudadanía tiene que tener la posibilidad de decirle a la administración...” (OC1M:12-13). El sentir de la ciudadanía en cuanto a esta posibilidad está condicionado por el hecho de que “tenemos la mala costumbre de no evaluar, no someter a una evaluación pública las políticas. La única forma de saber si lo que se está planteando ha surtido efecto o no, es evaluándolo, de una forma pública, con una auditoría ciudadana. Esto debería ser importante” (A2H:12-MC8).

La posibilidad de evaluar y el grado de transparencia hacia la ciudadanía siempre “dependerá del grado de desnudez y verdad al que quiera llegar la administración pública a través de la plataforma web” (MS2H:7).





La implicación de la ciudadanía en este proceso es una aspiración que se trasmite en varios requerimientos, por un lado “debería haber un informe anual, y ese informe anual debería ser tenido en cuenta a la hora de elaborar los presupuestos del año siguiente” (P2H:14), y por el otro “esta plataforma debería tener, por proyectos, que la evaluación y seguimiento sea por parte de los propios usuarios, contrastada por técnicos” (P5H:2).

Por último hay que tener en cuenta “la periodicidad que se establezca con los colectivos y organizaciones.... sobre si la política diseñada está cumpliendo con los objetivos o no” (OE2H:3).

**3.3.2. Encuestas de satisfacción:** Necesarias para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la plataforma.

Los usuarios de la plataforma son los que tienen la posibilidad de aportar mejoras al funcionamiento, por lo que es esencial que exista un sistema de retorno de esta información que permita a los gestores implementar las mejoras o requerimientos que los usuarios indiquen durante su uso. La ciudadanía tiene muy en cuenta que “el tema es qué grado de satisfacción tiene el usuario, por tanto, si no hay un chequeo suficientemente riguroso por parte del proyecto, a veces se proyectan cosas que se ejecutan después y tienen un mal funcionamiento... Eso, la administración puede tener una información del usuario, del que vive el problema, de manera directa” (OE3H:34-GDM4). Es importante que para el buen uso y desarrollo de la plataforma se establezcan los medios necesarios para incorporar todas las mejoras que la ciudadanía solicite y debe ser una prioridad de la Administración, ya que si se establece una plataforma participativa el primer paso y muestra de colaboración es tener en cuenta las peticiones de los propios usuarios para la mejora de los servicios prestados.



**4. OTRAS CUESTIONES A TENER EN CUENTA:** Cuestiones referidas directamente a la definición, funcionamiento y procesos relacionados con el observatorio de vivienda de Andalucía, y no específicamente a la plataforma *online* de la que estamos hablando.

Se plantean por parte de los informantes algunas cuestiones que no tienen que ver directamente con la plataforma digital del observatorio y que la diferencian del observatorio en sí: “[...] la plataforma tiene que ser la representación del observatorio, pero lo que tiene que ser interactivo es el observatorio. En el observatorio [...] tiene que estar todo [...] y volcar luego sobre la herramienta web, pero, pero, el órgano de participación es el observatorio” (P2M:89-GDJ1).

En este sentido se expresa también la diferenciación en cuanto a cuestiones referentes a la participación y a la composición democrática del observatorio: “[...] si vamos a trabajar con participación real y efectiva tenemos que hablar de corresponsabilidad, que realmente haya una corresponsabilidad en la gestión por parte de la ciudadanía y una responsabilidad por parte de la administración... Creo que eso, insisto, hace falta un organismo donde se pueda realmente trabajar ese ámbito de corresponsabilidad, que la *web* puede ser un instrumento de ese organismo, pero no puede ser donde se trabaje la participación...” (P2M:93-GDJ1). “[...] en cuanto a la composición del observatorio: yo quería sugerir la posibilidad de, en un observatorio de esta características la posibilidad de participación por vía de sorteo de la ciudadanía, es decir, que el observatorio que tiene que tener obviamente a los elementos activos de la sociedad en general que están preocupados por este tema y tal. Yo creo que también tienen que tener una posición de estadística de un poco de la gente, de la gente y eso en muchos sistemas democráticos ha sido el sorteo, que lo tenemos, el jurado por sorteo un elemento fundamental o la composición de las mesas electorales que son capitales en un Estado de Derecho y es por sorteo... pues creo que también el observatorio debe tener una técnica de sorteo que nutra eso y que se alimente de opiniones de la calle normal y corriente, no distorsionadas” (MS7H:95-GDJ5).

Por último cabe resaltar una cuestión que tiene que ver con la función del observatorio en cuanto a la



Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía  
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA



Unión Europea



Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

definición estratégica de las políticas de vivienda, en concreto de habla de que “ [...] tendrá que haber un observatorio que defina cuales son todos los parámetros y donde están a la hora de dibujar las líneas de actuación en la vivienda y a la hora de definir el diagnóstico y a la hora de... se trata de que las políticas de vivienda se dejen de hacer en el despacho de uno. Eso es lo que yo entiendo por un observatorio de vivienda” (P2M:102-GDJ1).



## 5. CONCLUSIONES

Una vía para afrontar la creciente desafección política de los ciudadanos y el desentendimiento entre élites políticas y ciudadanía consiste en la creación y el desarrollo de herramientas TIC que permitan una mayor implicación de la ciudadanía en el diseño, la elaboración, la gestión, el control y la evaluación de las políticas públicas.

En la actualidad, existen los medios técnicos suficientes y expertos e investigadores especializados para el desarrollo de dichas herramientas o plataformas que permitan un avance en la relación entre representantes y representados. Pero la iniciativa por parte de la administración pública para la creación de dichas herramientas es determinante: partiendo de una toma de decisión sobre un mayor o menor nivel de intensidad en la relación con la ciudadanía (informativo, consultivo, interactivo, propositivo, participativo y/o proactivo) debe presentar la información necesaria para cubrir las necesidades de usuario en un marco integral, con un sistema de acceso intuitivo, fácil y con herramientas de consulta y expresión, a la vez que debe permitir que el diseño y la elaboración de las herramientas se haga de forma colaborativa por los propios actores implicados (ciudadanía, colectivos, administración) que harán uso de ellas.

Para ofrecer una plataforma web que contenga el observatorio, las conclusiones del trabajo de campo apuntan a que se deben seguir principios generales de transparencia, participación y colaboración, así como incluir elementos para la participación de la ciudadanía en general y para la participación de grupos de interés (sociedad civil, empresas, profesionales e interlocución social del sector de la vivienda y líderes sociales).

En cuanto al principios de transparencia, la información debe estar siempre disponible para su uso y consulta, incorporando soluciones para publicar contenidos en internet de un modo rápido y sencillo, orientado a personas que no disponen de conocimientos técnicos avanzados. La premisa de partida debe ser el acceso de modo muy visual a todos los contenidos disponibles. Debemos contar con herramientas que



simplifiquen la presentación de los datos mediante la visualización de gráficos, infografías y medios audiovisuales.

El principio de participación, la plataforma trabajar de manera paralela a otros mecanismos de participación presenciales, con la peculiaridad de que las decisiones vinculantes se deberían tomar a través de un organismo oficialmente constituido, más que virtualmente. En este sentido, la plataforma no puede quedar absolutamente abierta, debe tener algún tipo de canalización de apoyo a la participación orientada a la síntesis y análisis de opiniones, para ser capaces de gestionar de manera ágil el tratamiento de propuestas.

Finalmente, el principio de colaboración, debe considerarse como el eje central de una gestión que permita afrontar retos y generar intercambio de capacidades. Para ello, es conveniente crear una plataforma que permita a la institución lanzar retos y recibir proyectos para su resolución, de tal manera que la plataforma del observatorio sea un portal institucional que se convierta en punto de encuentro para la ciudadanía, donde intercambiar capacidades, habilidades y conocimientos. De esta manera, la administración se convierte en un órgano que cumple una función doble que es la que demanda la ciudadanía: emisión y recepción de información. Es más, puede ir más allá de esta función convirtiéndose en una entidad colaborativa que “escucha” a la sociedad, la tiene en cuenta y le rinde cuentas de manera ordenada y continua.



Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía  
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA



Unión Europea



Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

## Universidad Pablo de Olavide

Informe elaborado por:

Xavier Coller Porta, Jean B. Harguindeguy,  
Javier Moreno Ibarra y Emilio Rodríguez López.

Gestión del proyecto por Mario López Oliva.

Grupo de Investigación DASP