

Gestión de la información en la Política de vivienda

El problema de la información no es tanto decidir qué hacer con ella (ocultarla, interpretarla, actualizarla, etc.) como obtenerla. Por de pronto, el borrador de nuevo Plan de Vivienda 2005-2008 recoge la obligación de las autonomías de crear un registro de demandantes de vivienda protegida. *Por Jorge Heredia.*

La disponibilidad de este registro será requisito previo para acceder a la financiación de vivienda protegida, siendo las personas inscritas las destinatarias de la oferta, tanto de vivienda nueva como usada. También prevé que todos los agentes que participen en operaciones de compra-venta estarán obligados a facilitar esa información (notarios, promotores, etc.).

Con esta medida, el Ministerio quiere evitar la grieta de tener que legislar sin conocimiento de causa.

El mercado de la vivienda, comparativamente con el financiero, es muy opaco. Los errores de previsión de los expertos inmobiliarios y bancarios que preconizaban desde hace al menos cinco años que los precios de la vivienda iban a moderarse para "crecer en torno a la inflación" han sido manifiestos, al producirse aumentos reales de dos dígitos. No se sabía a ciencia cierta de donde procedía la demanda, qué volumen y permanencia podía llegar a alcanzar, ni si los promotores serían capaces de absorberla.

El impulso de las promociones de protección oficial, por el mismo motivo, se ha acelerado o frenado sin motivo aparente. El cruce de acusaciones entre administraciones sobre "subasta" del precio del suelo no ha dado ningún resultado.



María Antonia Trujillo, ministra de la Vivienda.

Por otro lado, buena parte de los planes proclamados de fomento del acceso a vivienda para los jóvenes, por ejemplo, no han estado respaldados por una gestión y seguimientos claros que facilitasen las solicitudes y adjudicaciones.

GESTIÓN A LARGO PLAZO

En definitiva, queda mucho por hacer en lo que se refiere a la gestión de la información en la política de vivienda. Sin ir más lejos, la gestión de las nuevas Agencias públicas de Alquiler puede ayudar a fomentar los arrendamientos o simplemente convertirse en sucedáneos de inmobiliarias. Si no disponen de un adecuado *contact center*, de un sis-



La falta de información es notoria, y parcial, sobre todo en pequeñas localidades o zonas en fase de crecimiento.

tema de tramitación de solicitudes, de adjudicación y comunicación a solicitantes, y de un plan de comunicación, pueden fácilmente encontrarse con el fracaso. Por ejemplo, los polémicos "minipisos" no son en absoluto un disparate para solteros, divorciados, jóvenes, empleados desplazados, etc., sino más bien un problema de mala comunicación.

Asimismo, el borrador de Plan de Vivienda prevé la extensión del régimen de protección oficial a toda la vida útil de la vivienda (es decir, expedientes fácilmente de 70 años), la cofinanciación de planes de lucha contra el fraude, el apoyo preferente al alquiler frente a la propiedad (donde entra de nuevo la demanda

real), y una nueva tipología de vivienda de precio concertado (para rentas de 6,5 veces el IPREM, es decir unos 36.650 euros anuales como media).

En las experiencias recogidas en las siguientes páginas se mencionan distintas fórmulas para llevar administrativamente a buen fin la política de vivienda, como los sistemas de gestión (ayudas, sorteos y adjudicaciones, seguimiento de obras, ventas y alquileres, contratos, suelo, patrimonio, ingresos), la gestión económica y de expedientes, la gestión documental, el datawarehouse, o el Portal Internet y la Intranet de los organismos, todo lo cual implica un presupuesto adecuado. ☒

Política de Vivienda

COMUNIDAD DE MADRID

Juan Blasco. Director general de Arquitectura y Vivienda. Comunidad de Madrid.

"Contamos con el servicio tecnológico de Informática de la Comunidad de Madrid".

1. El objetivo principal es facilitar el acceso a la vivienda a aquellos colectivos que lo tienen más difícil, en especial a los jóvenes. También nos hemos propuesto impulsar la rehabilitación de viviendas antiguas y en mal estado que ayuden a recuperar los cascos históricos de los municipios y la calidad de la arquitectura regional.

2. Todo está recogido en el ambicioso e innovador Plan de Vivienda 2005-2008, que prevé un total de 153.000 viviendas mediante una inversión de 850 millones de euros. El Plan tiene tres pilares fundamentales: Las viviendas en alquiler con opción a compra a los siete años (89.000 unidades), la rehabilitación de viviendas (36.000) y la VPP tradicional en sus diferentes modalidades (28.000).

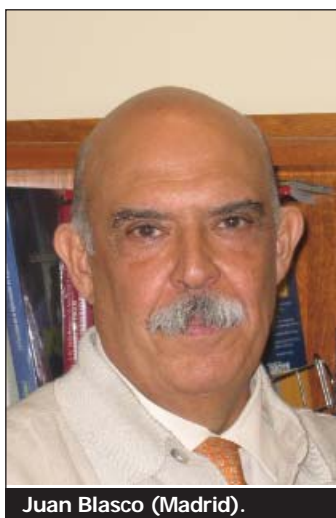
Se construirán 79.000 viviendas englobadas en el Plan de Vivienda Joven, destinadas a personas que no superen los 35 años, ni unos ingresos de 5,5 veces el indicador de renta Iprem. Estas viviendas son en alquiler con opción a compra a los siete años. También se promoverán 10.000 viviendas en alquiler con opción a compra para mayores de 35 años con ingresos que no superen las 5,5 veces el Iprem.

Además, el Plan prevé ayudas a la rehabilitación que podrán llegar hasta el 20% del coste de las obras y que van destinadas a viviendas con más de 20 años de antigüedad. Están previstas 36.000 actuaciones.

El Plan 2005-2008 ha creado una modalidad de vivienda protegida de precio limitado (VPPL) destinada a familias que por sus ingresos quedan excluidas del acceso a la vivienda protegida tradicional pero tampoco pueden acceder a una vivienda en el mercado libre. Por último, señalar que las diferentes modalidades de vivienda protegida incluyen una variada gama de "cheques vivienda" como ayuda directa de la Comunidad de Madrid

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles son los dos o tres objetivos más inmediatos de la política de vivienda en su comunidad/ayuntamiento?
2. ¿Qué programas activos o previstos se están desarrollando para lograr esos objetivos?
3. ¿Disponen de un sistema de información integrado que agrupe el conjunto de actuaciones? Por ejemplo, ¿existe una gestión centralizada de las adjudicaciones?
4. ¿Disponen de un control de calidad sobre la información?
5. ¿Qué porcentaje del presupuesto total del departamento se destina a tecnologías de la información (TIC)?



Juan Blasco (Madrid).

a la compra de estas casas que pueden alcanzar hasta el 10% del precio de la vivienda a comprar.

Respecto al alquiler, la Comunidad de Madrid cuenta con la Bolsa de Vivienda Joven que, entre 2000 y 2004, proporcionó viviendas en alquiler a más de 11.700 jóvenes gracias a una red de 16 oficinas repartidas por toda la región. Estos pisos tienen una superficie media entre 60 y 80 metros cuadrados y las rentas mensuales medias rondan los 50 euros.

En cuanto a la lucha contra el fraude en materia de vivienda protegida, la Comunidad ha previsto una partida de 350.000 euros para ejecutar los derechos de tanteo y retracto en los casos en que no se haga buen uso de las viviendas de promoción pública, cantidad suficiente puesto que va destinada a la compra de viviendas y su venta inmediata.

3. Toda la información sobre el Plan de Vivienda 2005-2008 está centralizada en la nueva Oficina de Vivienda de la Comunidad de



José Ant. Redondo (Galicia).

Madrid, sita en la Avenida de Asturias, 28, junto a Plaza de Castilla.

Los ciudadanos pueden acceder a la información de la Oficina de la Vivienda a través de varios canales de información: llamando al 012; a través del correo electrónico (oficinavivienda@madrid.org) o la página web (www.madrid.org/oficinavivienda), quioscos interactivos y atención personalizada en la propia oficina. Allí, además de información, los ciudadanos pueden encontrar un equipo de asesores compuesto por arquitectos, aparejadores, abogados, economistas y sociólogos que orientarán y aconsejarán a los ciudadanos en todas las dudas que tengan en materia de vivienda.

La Oficina de Vivienda cuenta, además, con una sucursal móvil, conocida como "el autobús de la vivienda", que está recorriendo los 179 municipios de la región proporcionando la misma información que está disponible en la oficina matriz sin que los ciudadanos tengan que trasladarse hasta allí. El recorrido durará seis meses.

4. Disponemos de un doble punto de control de la calidad de la información. Por un lado, la Oficina de Vivienda se ha creado para que los promotores privados que llevan a cabo desarrollos de vivienda protegida puedan hacer llegar la información de dichas actuaciones a los ciudadanos de una manera centralizada y de calidad en la información.

Por otro lado y referente a unos datos más técnicos, la información sobre vivienda protegida que está disponible en la Oficina de Vivienda procede directamente de la Dirección General de Arquitectura y Vivienda que controla, mediante su equipo de inspección, todo el proceso de adjudicación y construcción de las viviendas. Además, en última instancia, los inspectores se encargan de confirmar que la promoción, una vez construida, cuenta con las características que detallaba el proyecto.

5. La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio tecnológico potente y moderno denominado ICM (Informática de la Comunidad de Madrid) que gestiona todo el sistema informático con las más modernas herramientas disponibles en el mercado.

XUNTA DE GALICIA

José Antonio Redondo. Director General del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo. Consejería de Política Territorial. Junta de Galicia.

"Las ayudas se gestionan a través del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo (IGVS)".

José Javier Dean. Viceconsejero de Vivienda del País Vasco.

“Disponemos de una aplicación especial de gestión de demanda de vivienda protegida”

A día de hoy ¿se han cumplido las previsiones del Plan Director 2002-2005 del Gobierno Vasco en materia de promoción pública de la vivienda, ayudas, alquileres, inspección de fraude, etc?

Sí. Estamos muy satisfechos de la marcha del Plan ya que, en los tres primeros ejercicios, hemos logrado que una de cada tres viviendas que se inician en Euskadi sea de protección oficial. En números absolutos, en tres años hemos cubierto ya el objetivo de inicio de viviendas protegidas del cuatrienio, que estaba fijado en 16.200 viviendas. Además, el programa de movilización de viviendas vacías ha tenido una gran acogida entre los propietarios y son ya más de 2.200 las viviendas que ha captado para su puesta en alquiler a precios sociales. Asimismo, hemos multiplicado por cuatro la producción de viviendas para alquiler social, con rentas mensuales que no superan los 200 euros.

Como complemento a este incremento cuantitativo, hemos consolidado el sistema antifraude más completo de cuantos existen en el Estado, mediante instrumentos como el sorteo generalizado, la calificación permanente, el ejercicio sistemático del derecho de tanteo o la inspección del uso y titularidad de las viviendas protegidas.

No obstante, la necesidad de vivienda a precios asequibles en Euskadi sigue siendo muy importante, por lo que aspiramos a elevar el ritmo de construcción de nuevas viviendas en la próxima legislatura hasta alcanzar las 10.000 unidades al año, prestando especial atención a la promoción para alquiler.

¿Disponen de un sistema de gestión integrada que agrupe el conjunto de actuaciones (contact center, tramitación de solicitudes, adjudicación y comunicación a solicitantes, etc)?

Tenemos una aplicación que gestiona la demanda de vivienda protegida de toda Euskadi. Esta aplicación da soporte a un servicio, Etxebide, en el que los



José Javier Dean. Viceconsejero de Vivienda del País Vasco

demandantes pueden apuntarse en cualquier momento del año. En función del lugar de empadronamiento y su nivel de ingresos, participan en los sorteos, cuya gestión también es soportada por la citada aplicación. Asimismo, da servicio al trámite administrativo de la adjudicación definitiva. La aplicación también es utilizada por el servicio de información.

do en un formato más interactivo), conocer la normativa en materia de vivienda, acceder a los resultados de los sorteos, disponer de información de todas las promociones de VPO en marcha, sean de promoción pública o privada, participar en foros y encuestas o leer noticias sobre vivienda. Hemos iniciado también un servicio de permuta de vivienda protegida.

“Tenemos previsto para este año un gasto en sistemas de información en torno al 2% del presupuesto total”.

¿Qué servicios tiene el portal Etxebide? ¿Qué repercusión está teniendo entre los ciudadanos y los funcionarios (Intranet)?

La web de Etxebide se ha convertido en la referencia en internet de la vivienda en Euskadi, por lo que su consulta no se limita a las personas inscritas en el servicio de demandantes sino que también es utilizada por el propio equipo técnico del Departamento e incluso por expertos del sector.

En la web, se puede seguir el estado de un expediente de demanda de vivienda o de ayudas, acceder a los impresos de solicitud (estamos trabajan-

do en un formato más interactivo), conocer la normativa en materia de vivienda, acceder a los resultados de los sorteos, disponer de información de todas las promociones de VPO en marcha, sean de promoción pública o privada, participar en foros y encuestas o leer noticias sobre vivienda. Hemos iniciado también un servicio de permuta de vivienda protegida.

PRESUPUESTO

¿Qué porcentaje del presupuesto total del departamento se destina a TIC?

El Departamento tiene previsto en el año 2005 una inversión total de 2,3 millones de euros, mientras que las sociedades operadoras dedicarán en 2005 otros 0,5 millones de euros adicionales.

Los gastos en sistemas de información, tanto en su vertiente de desarrollo como en la de mantenimiento, representarán entorno al 2% del total de presupuesto de gastos del Departamento en 2005.

¿Qué otros proyectos o actuaciones principales relacionados con las TIC desarrollan actualmente?

Tenemos listos para entrar en funcionamiento operativo dos nuevos proyectos: El Observatorio de la Vivienda que, empleando las nuevas tecnologías web, va a facilitar el acceso a información estadística oficial en materia de vivienda; y el programa departamental Eraikal, de implantación de sistemas de calidad en las empresas del sector de la edificación residencial en la CAE.

Por otro lado, estamos trabajando activamente en un proyecto para establecer canales de información permanentes entre el Departamento y las sociedades operadoras, cuestión que consideramos vital para los próximos años, dada la importante dimensión que han adquirido estas empresas. ☒

Política de Vivienda

1. El principal objetivo de la Xunta de Galicia en materia de vivienda es facilitar el acceso de los ciudadanos a la misma en las mejores condiciones posibles, bien sea en régimen de propiedad o alquiler.

Actualmente, Galicia se sitúa entre las tres Comunidades Autónomas con precios más bajos y en las que el esfuerzo para adquisición de vivienda es menor. También somos pioneros en la puesta en marcha de ayudas directas al alquiler. Pretendemos mantener o mejorar esa situación.

2. La Xunta de Galicia dispone de un amplio y ambicioso plan de vivienda propio, que se complementa con las ayudas estatales. Con cargo exclusivo a fondos propios construimos viviendas de promoción pública para familias de rentas bajas, rehabilitamos integralmente núcleos rurales abandonados y conjuntos históricos, subvencionamos la rehabilitación de viviendas en el medio rural y los cascos históricos por parte de sus propietarios, ayudamos a los ayuntamientos a erradicar la infravivienda y el chabolismo, urbanizamos suelo en las siete grandes ciudades gallegas con destino exclusivo a la promoción de viviendas protegidas, subvencionamos los gastos de notaría, registro de la propiedad y tasación hipotecaria a los menores de 35 años que adquieren vivienda, y ayudamos, por medio de subvenciones, a los adquirentes de viviendas protegidas al amparo del Plan de Vivienda, complementando las ayudas estatales.

3. Todas las ayudas en materia de vivienda se gestionan a través del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo (IGVS), organismo autónomo de la Xunta de Galicia, encargado de la política de vivienda y suelo del gobierno autonómico. El IGVS también gestiona las ayudas estatales en Galicia.

Por lo que respecta a las adjudicaciones, la vivienda de promoción pública construida por la Xunta de Galicia es adjudicada en cada provincia por la respectiva Comisión Provincial de Vivienda, organismo integrado por representantes del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo, consejerías de la Xunta de Galicia y el propio ayuntamiento donde se construyen las viviendas.

4. La Ley de Vivienda de Galicia, aprobada en 2003, establece de forma clara los requisitos que debe cumplir la publicidad y la información en materia de vivienda, regulando los derechos y deberes de compradores y vendedores, así como las infracciones referidas a dichos deberes y derechos y las sanciones que se impondrán en cada caso.

Informar y comunicar sobre las distintas líneas de trabajo en materia de vivienda ha sido siempre una de las prioridades del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo, que se traduce en la existencia de cinco oficinas de información al público, situadas en las cuatro capitales de provincia y en Santiago de Compostela, que se ven reforzadas por otras dos oficinas de la Xunta de Galicia en Ferrol y Vigo. Además, existen siete oficinas de información exclusivas de la Bolsa de Vivienda en Alquiler, emplazadas en las siete grandes ciudades gallegas.

Asimismo, el IGVS dispone de página web propia desde hace casi una década, que se ve reforzada por el portal de la Xunta de Galicia. La web del IGVS se encuentra actualmente en proceso de revisión y actualización tecnológica, un trabajo integrado en la creación del portal de la Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Vivienda, en la que se integra el IGVS.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

Laura González. Consejera. Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Gobierno del Principado de Asturias.

"Hemos incrementado el presupuesto de ayudas a las familias hasta 14,8 millones en 2005".

1. En Asturias, existe un gobierno de coalición entre Izquierda Unida-Bloque por Asturias y el PSOE. En ese pacto, se incluyó como prioridad la vivienda y con un objetivo fundamental a cubrir a lo largo del mandato: facilitar a 15.000 familias asturianas el acceso a una vivienda digna. Ese objetivo se planteó a través de ayudas al alquiler, a la compra y a la rehabilitación.

El segundo objetivo, que ya se está logrando, era contener la



Laura González (Asturias).



Ricard Frigola (Barcelona).

imparable subida de los precios de la vivienda, tanto nuevas como de segunda mano, así como los mercados del alquiler. Creemos que, con todas las medidas que hemos puesto en marcha podemos lograrlo.

2. Desde que asumimos la gestión de la Consejería de Vivienda y Bienestar Social, hemos incrementado las líneas de ayuda a la compra, a la rehabilitación y al alquiler. Casi hemos duplicado el importe de las ayudas, pasando de 6,8 millones en 2003 a 12,3 millones en 2004. Insistiendo en esta línea, para el presente ejercicio de 2005, el presupuesto para ayuda a las familias es de 14,8 millones de euros, es decir, un 20% más.

Además, hemos impulsado la promoción de viviendas sociales. En 23 meses de Gobierno, hemos licitado 1.500 de estas viviendas y, antes de que finalice 2005, estarán en el Boletín Oficial del Principado de Asturias las convocatorias para 1.000 viviendas más. En la legislatura en la que gobernó el PP en Asturias, para tener un dato de comparación, es decir, en cuatro años, la Administración Autonómica licitó 2.000 viviendas sociales.

También hemos iniciado una campaña de control del fraude, para evitar que viviendas de protección autonómica puedan venderse en el mercado libre sin respetar los precios máximos establecidos en cada momento. Con este fin, en 2005, haremos uso de nuestro derecho de tanteo y retracto, y se ha habilitado una partida de tres millones de euros para este fin.

También se han tomado medidas para aumentar el suelo destinado a la vivienda con algún tipo de pro-

tección, de forma que todas las cesiones obligatorias a los ayuntamientos deberán destinarse a este fin. Hasta la aprobación de la Ley de Medidas Urgentes en Materia de Suelo y Vivienda de estos solares, sólo un 50% se destinaba, por ley, a vivienda protegida.

3. Evidentemente, existe una gestión centralizada de las adjudicaciones, a través de la dirección general de Vivienda.

4. Al ser esta Consejería la que concede las calificaciones a las viviendas de protección, la fiabilidad de la información es total, ya que de nosotros depende todo el proceso, desde que un constructor privado solicita la calificación provisional hasta que, finalmente, se concede la calificación definitiva. Igualmente es ante la Dirección General de Vivienda donde los particulares deben dirigirse en el caso de que quieran descalificar sus viviendas.

GOBIERNO DE LA RIOJA

Luis Gracia del Valle. Director General de Vivienda. Gobierno de La Rioja.

"Existen programas de colaboración con ayuntamientos como el de Logroño".

1. El fomento y el control del uso de la vivienda protegida, la adopción de medidas para favorecer el acceso a la vivienda libre, el impulso del alquiler y de la rehabilitación y la mejora de la calidad de la vivienda.

2. Se están desarrollando programas que abarcan todas las áreas de

vivienda destinados a facilitar el acceso a una vivienda desde el primer paso.

3. Desde la Dirección General de Vivienda del Gobierno de La Rioja se informa sobre todos los aspectos relacionados con la vivienda tanto a promotores y compradores, como a personas que quieran rehabilitar sus hogares. También existen programas en colaboración con ayuntamientos como el de Logroño y el de otras cabeceras de comarca.

4. La promoción de Viviendas de Protección Oficial cumple los controles de calidad como cualquier vivienda que tenga otra calificación.

GOBIERNO ISLAS BALEARES

Antonio Llama. Director general de Arquitectura y Vivienda; Segismundo Morey, Gerente del Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI).
Gobierno de las Islas baleares.

"Disponemos de un sistema informático de gestión de expedientes".

1. El principal objetivo de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en materia de vivienda es facilitar el acceso a la vivienda a todos los ciudadanos, especialmente aquellos colectivos que tienen mayores problemas para acceder a una vivienda a precio de mercado. Uno de estos colectivos es el de jóvenes, por lo que estamos llevando a cabo la redacción de un Plan Joven de Ayudas a la vivienda.

Uno de los principales problemas de Baleares es la falta de suelo, por lo que otro de nuestros objetivos es conseguir suelo público para la construcción de VPO.s. En este sentido, uno de nuestros propósitos es llegar a un acuerdo con el Ministerio de Defensa para comprar solares de su propiedad que actualmente están en desuso y destinarlos a vivienda protegida.

El Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI), dependiente del Gobierno de las Islas Baleares, es la institución encargada de construir el máximo número de promociones de viviendas de protección oficial en la comunidad, bajo los más estrictos estándares de adaptabilidad (barreras arquitectónicas), calidad y sostenibilidad (en Baleares el territorio es limitado).

Somos plenamente conscientes de que la intervención de la admi-



Antonio Llamas (Balears).

nistración en este ámbito es un imperativo constitucional. Uno de nuestros principales objetivos son los jóvenes, un segmento poblacional que en los últimos años se ha visto profundamente afectado por el aumento espectacular del precio de la vivienda. Reiteramos que nuestro objetivo es construir el mayor número de viviendas públicas posible para llegar al mayor número de ciudadanos.

Como ya he mencionado antes, el territorio balear es limitado, somos una comunidad insular y, por tanto, la escasez de suelo es una de nuestras características. Por ello, dentro de nuestra política se enmarca la consecución de suelo para promociones de VPO a través de convenios con los ayuntamientos e instituciones diversas. También hemos buscado soluciones imaginativas como es el caso del hotel Carotti. Se trata de un establecimiento turístico obsoleto situado en el municipio de Pollença. Pues bien, llegamos a un acuerdo con el Ayuntamiento para hacernos con él y reconvertirlo en VPO.

2. Se desarrollan programas complementarios a los del Plan Estatal, a base de ayudas por parte de la Comunidad Autónoma, además de programas como es el caso de la adquisición de vivienda existente con préstamo libre que sólo recibe ayudas de la comunidad.

Estas ayudas de la Comunidad Autónoma sirven como incentivo para el cumplimiento del Plan Estatal, y suponen en la práctica una inversión de 2,8 veces la estatal.

Además, estamos desarrollando el I Plan de Vivienda de las Islas Baleares, cuyas medidas ya se han empezado a aplicar. Destaca, por ejemplo, la eliminación del ITP para determinados colectivos.



Segism. Morey (Balears).

Desde el IBAVI, estamos trabajando en la línea marcada por nuestro Primer Pla d'Habitatge del Govern de les Illes Balears, a través de la construcción de promociones públicas de viviendas, en gran parte de alquiler; la tramitación de ayudas al alquiler; y el análisis de la demanda en los municipios que nos lo solicitan.

3. Por parte de la dirección general, existe un sistema informático de gestión de expedientes. Se trata de un método eficaz, rápido y de gran ayuda para toda nuestra gestión.

- En el IBAVI el proceso de adjudicación (véase entrada de solicitudes, baremación de las mismas, y adjudicación) está informatizado, lo cual evita enormemente la posibilidad de errores y garantiza la limpieza del procedimiento.

4. En estos momentos estamos trabajando duramente para desarrollar un sistema de este tipo, ya que hemos detectado una pequeña laguna en este campo al no existir un departamento específico o un Observatorio de la vivienda.

CEUTA

Alejandro Andrade Vallejo. Responsable del Departamento de Informática. Empresa Municipal de la Vivienda de Ceuta. Ciudad Autónoma de Ceuta.

"Existe un sistema de información integrado que gestiona un Registro de Demandantes".

1. Los objetivos más importantes son:

- Continuación de la promoción pública de viviendas protegidas mediante la firma de nuevos Con-

venios con el Ministerio de Vivienda.

- Comienzo de un plan de promoción de vivienda a precio tasado para facilitar el acceso de las rentas medias.

2. Se están desarrollando actualmente convenios de promoción pública de vivienda que suponen la materialización de 800 nuevas VPO y 1.200 actuaciones en rehabilitación.

- Un programa de alojamiento alternativo que supone la subvención pública de unos 120 arrendamientos mensuales con un valor de más de 33.000 euros/mes.

- Un programa abierto de ayuda a la vivienda que contemple diferentes tipos de instrumentos: subvención a la adquisición, subvención de préstamos, ayudar a la rehabilitación y ayudar al alquiler.

4. Existe un sistema de información integrado que gestiona la empresa Municipal de la Vivienda, EMVICESA, que incluye un Registro Público de Demandantes, y un sistema centralizado de adjudicaciones a través de la comisión local de Vivienda, órgano colegiado con participación político y técnico.

5. Gastos de Personal: 32.895 euros. Gastos materiales Hardware y Software: 24.000 euros. Gastos de Telecomunicaciones: 10.000 euros. Porcentaje del Presupuesto total: 0,7065%.

AYUNTAM. BARCELONA

Ricard Frigola. Gerente del Instituto Municipal de Urbanismo. Ayuntamiento de Barcelona.

"Hemos creado un sistema de gestión integral con el soporte de ingenierías especializadas".

1. Hace un año, el Ayuntamiento de Barcelona aprobó el Plan de Vivienda de la ciudad para el periodo 2004-2010, con el objetivo básico de establecer una nueva política encaminada a mejorar y facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada a todos los ciudadanos de Barcelona

El plan propone diez programas de actuación agrupados en tres grandes ámbitos de trabajo:

1.1. Desarrollar las acciones

Política de Vivienda

↪ y proyectos de rehabilitación de edificios y del tejido urbano de la ciudad con el objetivo de impulsar la rehabilitación y la movilización del parque de viviendas vacías.

1.2. Programas que garantizan un desarrollo racional y equilibrado del territorio, lo que implica la ejecución de los nuevos planeamientos del suelo urbano, la obtención de suelo y promoción de nuevas viviendas.

1.3. Garantías de acceso transparente y equitativo de los ciudadanos al conjunto de promociones de la ciudad, teniendo en cuenta el potencial de construcción y las características propias de cada territorio.

2. El Plan de Vivienda prevé en una primera fase, y entre otras cosas, la promoción directa de 10.000 nuevas viviendas protegidas y asequibles, tanto de operadores públicos como privados. Esto se ha iniciado ya con la puesta en marcha del programa de construcción de vivienda protegida, con la existencia de más de 4.000 viviendas finalizadas o en construcción, así como en la disposición de suelo y de la elaboración del proyecto o del trámite de concesión de licencia de otros más de 5.000 pisos.

Del total de viviendas asequibles impulsadas en el periodo 2004-2007, más del 71% son pisos nuevos que suponen un incremento neto del parque de viviendas de protección oficial destinado a colectivos que deben acceder a viviendas asequibles, como los jóvenes, las personas mayores y las familias. Dos terceras partes de estas viviendas se ponen a disposición del ciudadano en régimen de alquiler. El 29% restante se destina a realojar unidades familiares afectadas por mejoras urbanísticas o remodelación de barrios.

Para garantizar una correcta actuación urbana durante el periodo 2004-2010, el Plan de vivienda propone un plan de rehabilitación integral, con un objetivo máximo de 32.000 viviendas, de las cuales los programas de rehabilitación dirigidos a la movilización de pisos vacíos prevé incorporar al mercado de alquiler 12.000 pisos, creando una bolsa de viviendas de alquiler asequible.

En el campo de la rehabilitación de viviendas y edificios, existe una

serie de ayudas por parte de las distintas administraciones que consisten en subvenciones a fondo perdido y préstamos a un tipo de interés más bajo que el de mercado. La cantidad y reparto de las ayudas depende del tipo de obra que se quiera hacer.

3. Para la consecución de los objetivos del Plan de la vivienda, y dada la complejidad de los procesos y diversidad de operadores, se ha creado un sistema de gestión integral, con el soporte de ingenierías especializadas, basado en:

- El seguimiento y control de los procesos urbanísticos, de gestión de suelo y de cada una de las actuaciones necesarias para el avance tutelado de los proyectos.

- La elaboración de un GANTT, acordado con cada operador, que se incorpora a los convenios de las respectivas promociones.

- Un *project management* encargado de gestionar los diferentes problemas que puedan comportar retrasos significativos en el *timing* previsto para cada fase.

- El desarrollo de un sistema propio de control de recogida periódica de información (SICPLAH, Sistema de Información y Control del Pla d'Habitatge) mediante una PDA que incorpora, junto a los datos identificativos de la promoción, una fotografía en la que se visualiza el estado exacto de avance de la obra.

- La implementación de mejoras en los sistemas internos de concesión de licencias para reducir el *timing*.

En paralelo, y complementariamente al funcionamiento de estos instrumentos de control, se realizan reuniones semanales (GSA, Gerencia de Seguimiento de Actividades) en las que se revisan los aspectos más críticos y se toman las decisiones necesarias.

Gestión de las adjudicaciones. Uno de los objetivos del Plan de la Vivienda es mejorar y facilitar el acceso de los ciudadanos a la vivienda, y esto se está haciendo en dos direcciones:

- 1) Actuando con los diferentes operadores para implantar un nuevo sistema. Frente a una situación en la que cada operador gestionaba a su criterio el sistema y las condiciones de adjudicación, se ha creado un nuevo modelo en el que



Isabel Garcés (Bilbao).

estas condiciones y el sistema de acceso son acordadas previamente con el Ayuntamiento de manera que se garantice la objetividad y la transparencia de todo el proceso.

- 2) Creando un sistema potente de información al ciudadano. De esta manera, el Ayuntamiento, a la espera de que se apruebe la nueva Ley del Registro Único de solicitantes que está preparando la Generalitat de Catalunya, avanza en la fijación de criterios y la puesta en marcha de un sistema que facilite al ciudadano el acceso a las promociones de viviendas de Protección Oficial pendientes de adjudicación.

4. El control de calidad sobre la información es una pieza fundamental para que el ciudadano pueda tener a su alcance de forma sencilla e inmediata la información necesaria en relación con la vivienda. Es, por ello, que hemos creado un sistema de información integrado por:

- El teléfono 010 de información ciudadana, que dispone ahora de los protocolos de respuesta necesarios para atender directamente la mayor parte de las preguntas ciudadanas.

- Una web de Vivienda, informativa y de servicio, donde el ciudadano puede encontrar información completa en materia de vivienda, conocer y ver las promociones en construcción de vivienda protegida en la ciudad, realizar trámites, etc.

- Una red de Oficinas de Vivienda donde informarse y hacer trámites relacionados con la rehabilita-

ción o el acceso a la vivienda de protección.

AYUNTAMIENTO DE BILBAO

Isabel Garcés. Directora de Viviendas Municipales de Bilbao. Ayuntamiento de Bilbao.

"Vamos a incorporar nuevas tecnologías en el campo de la adjudicación y la información".

Viviendas Municipales es un instrumento activo para el desarrollo de la política de promoción de viviendas protegidas por parte del Ayuntamiento de Bilbao.

El objetivo es facilitar, en alquiler preferentemente, una vivienda en condiciones dignas a todas las personas de Bilbao que lo necesitan. Con este fin, interviene en el mercado del suelo y en el inmobiliario para promover y obtener viviendas.

Las viviendas protegidas que integran el parque inmobiliario de Viviendas Municipales están destinadas a los colectivos que tienen mayores dificultades para acceder a una vivienda en el mercado libre, debido a su situación social o económica. Dentro de este colectivo, presta una atención especial a la población joven que busca su primera vivienda.

Las actividades de Viviendas Municipales son las siguientes:

- Promoción activa de nuevo parque de vivienda protegida. Comprende la promoción y construcción sobre suelos de propiedad pública, compra de viviendas construidas y movilización de vivienda vacía.

- Administración y gestión en alquiler de las viviendas y locales que integran el parque inmobiliario: mantenimiento y rehabilitación del mismo y, en su caso, venta para reinvertir los ingresos obtenidos en la promoción de nuevo parque de vivienda protegida.

- Adjudicación de viviendas en alquiler a las personas empadronadas en Bilbao e inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Programas de intervención socio-comunitaria, emergencias sociales, realojos y cambios de vivienda arrendada.

Juan Carlos del Álamo. Gerente. Ibermática.

Un modelo de gestión de vivienda

Las administraciones públicas están siendo objeto de una fuerte presión social que les exige aportar soluciones a los problemas de acceso a la vivienda que tienen los ciudadanos. Así, en política de vivienda, se están abordando un gran número de iniciativas de lo más diverso para explorar las posibilidades de mejora en este ámbito. Estas iniciativas van siempre encaminadas, en última instancia, a optimizar el encaje entre las dos fuerzas motrices que rigen el mercado: la Oferta y la Demanda o, lo que es lo mismo, la gestión de estas iniciativas se basará en el manejo adecuado de la información correspondiente a las necesidades de las Personas, por un lado (Demanda), y la de disponibilidad de Viviendas (Oferta), por otro.

MODELO CONCEPTUAL

Desde nuestra experiencia en la implantación de sistemas en el área de Vivienda, en Ibermática hemos desarrollado un modelo conceptual de gestión, que constituye una guía clara para el proceso de desarrollo e implantación de sistemas de información y la mejora de procesos. En este modelo queda claramente reflejada tanto la organización como los procesos de negocio a los que los sistemas de información deben dar soporte. Por supuesto, el modelo general es una referencia, y debe ser particularizado en cada organización, para adaptarlo a sus características concretas.

Utilizando un símil del propio sector, podríamos decir que el diseño de

este modelo equivale a la fase de proyecto de urbanización de una promoción. En él quedan claramente ubicados todos los elementos a construir y se resuelven, a nivel conceptual, las relaciones entre los mismos. A partir de este proyecto, se procede a la urbanización, que contiene ya todos los componentes de infraestructura, y

donde se dejan los "huecos" en los que se ubicarán los elementos a construir, garantizando la completa coherencia entre ellos. La construcción de estos podrá ser abordada, por lo tanto, en función de las necesidades y disponibilidad de recursos.

A continuación recogemos, de forma muy sintética, las características del modelo que consideramos más destacadas. En primer lugar, su carácter integral, incluyendo a todos los agentes implicados (comunidad autónoma, ayuntamientos, sociedades públicas, promotores, solicitantes de viviendas y ayudas...), y todos los procesos de los circuitos de gestión (suelo y urbanización, construcción, adjudicación, soporte post-entrega, alquileres, ayudas...).

REGISTROS DE PERSONAS Y VIVIENDAS

Los dos pilares básicos que soportan el modelo son los registros de Personas y Viviendas. Estos registros tienen un carácter centralizado, y de la calidad de su contenido dependerá en gran medida la eficacia del sistema en su conjunto:

- El Registro de Personas (necesidades de vivienda), se alimenta básicamente a partir de las solicitudes pre-

sentadas por los ciudadanos (tanto de viviendas como de ayudas), y se complementa con información de mercado.

- El Registro de Viviendas contiene las de gestión propia, incluyendo las cedidas para alquiler, y, si se cuenta con la competencia correspondiente, todas las VPO.

"Hemos hecho realidad proyectos basados en este modelo en las Consejerías del Gobierno Vasco y de la Generalitat de Cataluña".

MODELO INTEGRADO

Otra de las características fundamentales del modelo es la de tratarse de un Modelo Integrado. Esta integración se produce en todos los niveles:

- Intra-Sistema. Afecta a los tres niveles de gestión: el de la gestión técnica, administrativa y económica. Un mismo hecho tiene su reflejo automático en cada uno de los tres niveles. Por ejemplo, la decisión de contratar un proyecto de ejecución (nivel técnico) deriva en el arranque de un expediente de contratación (nivel administrativo) y, de ahí, se origina un documento contable de fase A (nivel económico).

- Inter-Sistemas. Todos los sistemas comparten la misma información (principio del "Dato Único"), tanto los propios de Vivienda como los de carácter horizontal o corporativo.

- Inter-Organizaciones. Los procesos se extienden más allá de la organización, incorporando al resto de agentes implicados (sociedades públicas, otras administraciones, promotores...).

Siguiendo este modelo integrado, se dispone de información de calidad, completa y perfectamente estructurada, lo que posibilita su explotación

mediante herramientas específicas (análisis multidimensional, ...). Esta explotación dará respuesta a las necesidades de información de gestión, para la mejora del servicio y la eficacia interna, y servirá de base para la toma de decisiones en política de vivienda.



Otro factor clave en el éxito del modelo consiste en la coordinación entre el diseño e implantación de los sistemas de información y los procesos a los que deben dar soporte. Es imprescindible alcanzar un desarrollo armónico entre la implantación de los sistemas de información y la mejora de los procesos asociados. El avance sincronizado en ambas líneas provoca sinergias entre las dos y evita posibles conflictos.

El proceso así planteado, sobre la base del modelo objetivo, debe contemplar siempre la gestión del cambio como foco prioritario. Al fin y al cabo, son personas las encargadas de llevar a cabo los procesos y de utilizar los sistemas, por lo que todo dependerá de hasta qué punto los aceptan y se integran de forma natural. La práctica demuestra que toda la inversión que se haga en este sentido (formación, tutorización de los procesos, ayudas multimedia, etc.) genera grandes beneficios.

En Ibermática, hemos tenido la oportunidad de hacer realidad proyectos, basados en este modelo, en funcionamiento ahora en las correspondientes Consejerías del Gobierno Vasco y de la Generalitat de Catalunya. Nuestra experiencia en la aplicación del modelo nos confirma que su uso permite la implantación de los diferentes sistemas y áreas funcionales, de acuerdo a los intereses y posibilidades de cada momento, garantizando que los pasos se van dando de forma coherente, y asegurando la capacidad para responder a las nuevas necesidades que se planteen en el futuro. ☒



Juan Carlos del Álamo.

 Juan Carlos del Álamo. Tel. 913-849-100.
 jc.delalamo@ibermatica.com. www.ibermatica.com.

Política de Vivienda

Para Viviendas Municipales, 2004 ha sido un año que difícilmente puede encorsetarse en los doce meses que lo componen.

Las cifras reflejan la intensidad de nuestras actuaciones en materia socio-comunitaria. Gestionamos un presupuesto de 30 millones de euros y un patrimonio de 5.000 viviendas y 1.000 locales. En 2004, ejecutamos obras de rehabilitación por un importe de 2,5 millones. Compramos y pusimos en marcha la promoción de 400 nuevas viviendas. Vendimos otras tantas a las personas que las habían ocupado durante años; una medida que nos permitirá reinvertir en nuevas viviendas. También colaboramos en la captación de medio millar de viviendas vacías para incorporarlas al programa Bizigune-Bilbao. Tuviémos, en definitiva, la satisfacción de adjudicar 500 viviendas a personas que lo necesitaban en Bilbao.

En 2004, hemos diseñado y puesto en marcha un Plan Estratégico ambicioso en el que hemos depositado grandes expectativas. Una estrategia para incorporar cambios en un horizonte de cuatro años que nos va a permitir abordar una serie de mejoras internas y optimizar los recursos humanos, nuestro principal activo.

Tenemos en proyecto el nuevo sistema de adjudicación de viviendas, reformado en 2003, que establece un proceso diferente para las viviendas nuevas y para las de segunda ocupación. Las viviendas nuevas se adjudican en sorteo, según el modelo acordado con el Gobierno Vasco; las de segunda ocupación, mediante un procedimiento informático que selecciona automáticamente la unidad familiar que se ajusta a las características de la vivienda (número de habitaciones, renta, accesibilidad...), respetando el orden de antigüedad en la solicitud de la vivienda.

Estamos en proceso de incorporación de nuevas tecnologías para gestionar la adjudicación e información, al mismo tiempo que trabajando hacia modelos de calidad en la gestión. El pasado año, se puso en marcha la nueva página web de Viviendas Municipales, pre-viendo a corto plazo incorporar la posibilidad de tramitar on line solicitudes o trámites diversos. Y ello sin perjuicio de establecer otros

canales de información pública de los procesos (información personalizada, tablones de anuncios, publicaciones, etc.) al entender la transparencia y la publicidad como el mayor exponente de una correcta y eficiente gestión pública.

AYUNTAMIENTO ZARAGOZA

Ricardo Berdié. Teniente de Alcalde y consejero delegado de la sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y Promoción de la Edificación de Zaragoza (SMR). Ayuntamiento de Zaragoza.

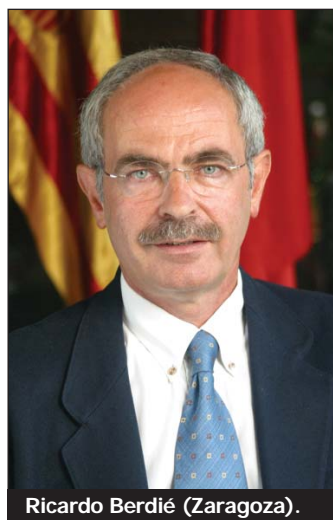
"Destinamos a TIC el 1% de nuestro presupuesto total, que es de 14 millones de euros".

1. En primer lugar, es obligado decir que el caso de Zaragoza en materia de política de vivienda es singular, por dos razones principales: por un lado, porque tenemos el segundo término municipal más extenso de España, con 1.058 kilómetros cuadrados, con una importante disponibilidad de suelo en manos del ayuntamiento, y, por otra parte, porque la perspectiva de la Exposición Internacional de 2008, con las infraestructuras, equipamientos y previsible crecimiento de la ciudad aparejada al desarrollo del proyecto condicionan nuestro futuro inmediato también en materia de vivienda.

En este contexto, los principales objetivos del equipo de gobierno municipal que nos hemos marcado para esta Corporación pasan por la promoción de suelo público para la construcción de 12.000 VPO, la promoción y construcción directa de 2.000 VPO a través de la SMR, la ampliación hasta 1.500 pisos del parque municipal de viviendas de alquiler, impulsar las ayudas a la rehabilitación para propietarios o inquilinos de viviendas con más de 40 años, y el fomento del alquiler por parte de propietarios privados con garantías institucionales, para fomentar este mercado.

2. Tenemos en marcha programas específicos para dar respuesta adecuada a estos objetivos que, además, se están cumpliendo puntualmente. Por ejemplo, el programa de promoción de suelo público para construir 12.000 viviendas protegidas en cuatro años se va a superar ampliamente, ya que sólo en Ecociudad Valdespartera, que ya

The screenshot shows the official website of the Ayuntamiento de Zaragoza. The header includes the city name and navigation links like 'Inicio', 'Mapa de la Web', and 'Buscar'. The main content area is divided into several sections: 'El Ayuntamiento' with a list of services like 'Oficina del Alcalde' and 'Gestión Municipal'; 'Atención al Ciudadano' with services like 'Servicio de Quejas y Sugerencias' and 'Teléfono de Interés'; 'Centros Municipales' listing facilities like 'Archivos, Bibliotecas' and 'Centros de Convivencia'; 'Noticias Destacadas' with a link to 'Gestión y Tecnología'; and 'La Ciudad' with a link to 'Web www.ayto-zaragoza.es'. There are also sections for 'Oferta de Empleo', 'Agenda Zaragoza', and 'Noticias'.



se está urbanizando al sur de Zaragoza, se van a construir casi 9.500; el programa de viviendas 2003-2005 de la SMR promueve directamente más de 2.000 pisos, de los que actualmente tenemos la mitad en construcción; con la Ordenanza de Fomento de Ayudas a la Rehabilitación hemos invertido 30 millones de euros, desde 1989, para que los propietarios e inquilinos de viviendas con más de 40 años mejoren las condiciones de sus viviendas (en lo que llevamos de 2005, hemos otorgado 435 ayudas por importe de 2,5 millones de euros), y, junto con el Gobierno de Aragón, hemos puesto este año en marcha el Programa Zaragoza Alquiler, para fomentar que los propietarios de pisos vacíos los pongan con garantías en el mercado.

3. La gestión de la SMR se encuentra plenamente informatizada y conectada a la red municipal, lo que agiliza y facilita la transmisión de la información. Y, en efecto, tenemos un sistema de información integrado de solicitantes de VPO, que gestiona de forma centralizada todo el proceso, desde la presentación de solicitudes hasta la adjudicación de la vivienda, vinculado

con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación del Gobierno de Aragón, que es la competente en esta materia. Del mismo modo, la gestión de la Ordenanza de Fomento de Ayudas a la Rehabilitación, (actualmente con más de 7.000 expedientes abiertos) también está centralizada e informatizada.

4. Actualmente, estamos implantando en la SMR un sistema de gestión de calidad por procesos, que afecta a todos los servicios que presta la sociedad, incluyendo los que se prestan de cara a los ciudadanos, como la solicitud, tramitación y adjudicación de VPO en venta o alquiler. Por su parte, en la Gerencia de urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza, con quien lógicamente mantenemos una intensa relación, también se están aplicando ya sistemas de gestión de calidad con certificación ISO 9000/2000.

5. En 2005, este porcentaje en la SMR es de aproximadamente el 1%, lo cual no es plenamente significativo si no precisamos que nuestro presupuesto para el ejercicio asciende a 14 millones de euros. Pero ello se enmarca en un proyecto de ciudad, no sólo más amplio, sino especialmente ambicioso, ya que Zaragoza apuesta por convertirse en la ciudad de referencia europea en materia de nuevas tecnologías de la información con el proyecto de la Milla Digital, que se va a construir en los terrenos del entorno de la estación del AVE, en Delicias, cuyo Plan Director ya está redactado. En su desarrollo contamos con el apoyo y el asesoramiento del MIT (*Massachusetts Institut of Technology*), y en su Comité Director forman parte, además del Ayuntamiento de Zaragoza, el Ministerio de Industria, el Gobierno de Aragón, Telefónica, Siemens, Endesa, Samsung e Indra, la Universidad de Zaragoza y la Sociedad Zaragoza Alta Velocidad. ☒

**Software
Hardware
Consultoría
Telefonía
Electrónica
Comunicación
Educación
Promoción
Energía
Banca
Hostelería
Comercio
Deporte
Transporte
Construcción
Inmuebles
Alimentación
Turismo ...**

**La revista de
los altos cargos
del Sector Público y
de las mayores empresas.**

Anúnciese en

**Sociedad de
la Información**

Desde sólo 550 euros.

Dep. Publicidad y Eventos. Tel. 916-319-696. comercial@socinfo.info.

(*) Tarifas: Contraportada (3.000 euros), interior contraportada (2.500), interior de portada (2.400), página (2.000), doble página (3.500), media página (1.300), doble media página (2.300), cuarto de página (550). Cifras sin IVA incluido.

