



Rehabilitando nuestras viviendas sin dejar a nadie atrás
Recomendaciones para la comunicación de los planes de rehabilitación



**Alianza por la
rehabilitación de viviendas
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS**

Rehabilitando nuestras viviendas sin dejar a nadie atrás: Recomendaciones para la comunicación de los planes de rehabilitación

Desde la Alianza por la rehabilitación de viviendas sin dejar a nadie atrás, consideramos que, para ser verdaderamente justos, los programas de rehabilitación deberían tener en cuenta los siguientes aspectos a la hora de ser comunicados:

- **Hacer uso de todos los canales, tanto físicos como digitales, a disposición de las administraciones**
- **Hacer partícipes al resto de servicios públicos que trabajen con población en situación de vulnerabilidad**
- **Producir material gráfico que sintetice las ayudas disponibles y destaque las ayudas adicionales existentes para la población en situación de vulnerabilidad**
- **Priorizar la creación de oficinas de rehabilitación y la comunicación analógica de los planes de rehabilitación en los ámbitos presenten valores más altos para los indicadores de vulnerabilidad urbana del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana**

Muchas de las entidades que formamos parte de la [Alianza por la rehabilitación de viviendas sin dejar a nadie atrás](#) somos conscientes de que aportar financiación adicional para que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente a sus gastos y mejorar sus condiciones de vida es una condición necesaria para alcanzar esa mejora, pero en ningún caso es una condición suficiente para ello.

Planteando como ejemplo el caso del bono social eléctrico, que puede beneficiar enormemente a los hogares que cumplan las condiciones para solicitarlo, según nuestras experiencias, [en torno a un 63% de los hogares que cumplen las condiciones para percibirlo, no lo están recibiendo](#). Esto lo corroboran los datos aportados por la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#) y el [Instituto Nacional de Estadística](#), según los cuales, en diciembre de 2021 había 1.213.593 unidades familiares acogidas al bono social eléctrico, es decir, unas 3.033.982 personas, mientras que había un 21% de la población en riesgo de pobreza, es decir, unas 9.944.693 personas.

Una de las principales barreras que frenan a los hogares en situación de vulnerabilidad a la hora de solicitar ayudas adicionales como esta, además de las complicaciones en los procesos y la estigmatización que puede producir para los propios hogares, es la falta de información respecto a las ayudas en sí, o a las condiciones que deben ser cubiertas para poder acceder a las mismas.

Es por esto que consideramos que poner sobre la mesa dinero adicional para los hogares en situación de vulnerabilidad no es suficiente, y que para poner en marcha la rehabilitación del parque de viviendas más degradado, es necesario realizar un esfuerzo adicional en las labores de comunicación, con medidas como las siguientes:

Comunicación por redes sociales, prensa, radio, cartelería y buzoneo

La comunicación de iniciativas a través de newsletters, artículos en las páginas web de las administraciones públicas o a través de sus redes sociales es una herramienta considerablemente barata, que a su vez tiene el potencial de alcanzar a una cantidad muy amplia de población. Sin embargo, este canal de comunicación tiene un impacto mucho menor en la población envejecida o en los hogares en situación de vulnerabilidad.

Como ha evidenciado la campaña [«somos mayores, no idiotas»](#), puesta en marcha en enero y febrero por Carlos San Juan, la brecha digital es una realidad que cada vez excluye en mayor medida a la población mayor de los trámites y el acceso a la información en los ámbitos privado y público. A su vez, el estudio de EAPN-España [«nuevas tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables»](#) refleja que, si bien la gran mayoría de los hogares en situación de vulnerabilidad tienen acceso a una conexión de internet a través de sus teléfonos, muchos menos hogares en situación de vulnerabilidad disponen de una conexión fija de banda ancha, dificultando el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Este hecho es más frecuente aún en el caso de los hogares monoparentales y en aquellos localizados en zonas rurales, es decir, población que ya suele verse afectada por más complicaciones en su día a día.

A su vez, las comunicaciones que en muchas ocasiones se realizan desde las administraciones públicas a través de notas de prensa pueden igualmente pasar desapercibidas para los hogares en situación de vulnerabilidad, ya que su situación económica les hace imposible comprar prensa escrita, y las desigualdades de acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación antes mencionadas les dificulta el acceso a prensa digital.

Todos estos factores abogan por diversificar los canales de comunicación a la hora de informar a la población en relación a las ayudas a la rehabilitación. En particular, creemos que debe hacerse un esfuerzo por hacer uso de cartelería, folletos y otros elementos de comunicación física, así como radio y televisión

El papel de los servicios sociales, centros educativos, centros sanitarios y organizaciones locales de la sociedad civil en la difusión de la información

Como plantea la [Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética](#), diseñada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, en su medida nº 12, los profesionales de atención primaria (medicina de familia y comunitaria, pediatría, enfermería, trabajo social, etc.) en muchas ocasiones atienden a la población en situación de vulnerabilidad, y a su vez, esa atención produce una relación de confianza con ella. A su vez, los profesionales del sector educativo tienen un acceso horizontal a la población en su conjunto, sin distinciones entre sus clases sociales.

De la misma manera que dicha medida plantea que estos profesionales pueden tener un papel esencial a la hora de identificar los casos de pobreza energética, de informar a la población en situación de vulnerabilidad de las medidas existentes para mejorar su situación y para derivarlos a trabajadores sociales, **creemos que esos mismos servicios, junto a**

los propios trabajadores de los servicios sociales son esenciales para hacerle llegar a la población en situación de vulnerabilidad, de una manera fiable, la información relativa a las ayudas disponibles para la rehabilitación energética, participando directamente en la mejora de sus condiciones de vida.

Esta transmisión de información requiere de una coordinación transversal entre las distintas áreas de la administración autonómica, e incluso de coordinación con algunos órganos municipales, pero nos parece una labor esencial para asegurar que la información llegue a quienes más lo necesitan. **A su vez, es necesario reforzar estas propias estructuras, reduciendo todo lo posible las carencias de estos servicios, ya que, como mostraba el [informe DEC 2020 de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales](#), publicado en mayo de 2021, «el 40% de la población española vive en comunidades con servicios sociales débiles o irrelevantes».**

Material gráfico sintético que incorpore las ayudas adicionales para la población en situación de vulnerabilidad

Esta documentación gráfica debe servir como una primera fuente de información, llamativa, interesante y sintética, que invite a la población, en particular a aquella en situación de vulnerabilidad, a acercarse a las oficinas de rehabilitación físicas del municipio para poder recibir asesoramiento en relación a su situación.

Estos documentos gráficos deberían hacer referencia a los múltiples beneficios de la rehabilitación en cuanto a la mejora de las condiciones de vida y al ahorro energético, plantear las ayudas económicas existentes —sin pasar por alto las ayudas adicionales para población en situación de vulnerabilidad— y mostrar la ubicación de la oficina de rehabilitación más cercana, o contener el teléfono al que poder llamar para recibir más información. Esta campaña podría realizarse a través de carteles informativos en autobuses o en las plazas de las distintas poblaciones.

Un buen ejemplo de este tipo de material es [el realizado en el contexto del proyecto Opengela](#), en el que, los folletos, siendo sintéticos y atractivos, contenían, en muy pocas palabras, toda la información relevante, sin entrar en detalles, los cuales serían posteriormente presentados durante las consultas físicas o telefónicas dentro de las oficinas de rehabilitación.

Priorizar los entornos en situación de vulnerabilidad urbana

El [Real Decreto 853/2021](#) plantea que, en el marco de la Componente 2 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, uno de sus principales objetivos es:

Lucha contra la pobreza energética: los programas de ayudas a la rehabilitación y construcción de vivienda social que desarrollan este plan atienden a la realidad económica y social de los hogares, y a sus particulares circunstancias, con especial atención a la problemática social de la pobreza energética.



Por ello, consideramos que una vez utilizado un soporte físico para la información, **su uso debería priorizarse en los Entornos Residenciales de Rehabilitación Programada (ERRPs), en particular cuando estos se encuentren en zonas con altos indicadores de vulnerabilidad urbana. En cualquier caso, estos ámbitos en situación de vulnerabilidad deberían ser priorizados, aunque no se encuentren dentro de un ERRP, para fomentar el uso de las ayudas adicionales a la rehabilitación.**

Para la detección de estos ámbitos, el [Atlas de la Vulnerabilidad Urbana en España](#), desarrollado por el Observatorio de la Vulnerabilidad Urbana, que próximamente será actualizado con los datos del censo del año 2021, por lo que este es un momento ideal para hacer uso de él.

Estas recomendaciones provienen de la [Alianza por la rehabilitación de viviendas sin dejar a nadie atrás](#), que une a organizaciones de la sociedad civil para incidir en la necesidad de acelerar la rehabilitación de viviendas y la regeneración urbana en España priorizando el acceso a las personas en situación de vulnerabilidad.

