



NAVARRA, UNA REGIÓN QUE APOYA LA ENERGÍA SOSTENIBLE

D3.9 Informe con las conclusiones del plan de participación con los inquilinos de las viviendas de alquiler social rehabilitadas

Versión 0.0

Fecha enero 2021



Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación de la Unión Europea, Horizonte 2020, en virtud del acuerdo de subvención No. 785045.

El contenido refleja únicamente el punto de vista de los autores y la EASME no es responsable del uso que pueda hacerse de la información que contenga.

DOCUMENT CODIFICATION

Project number	785045	Acronym	sustainAVility
Full title	Navarre, a region supporting the sustainable energy		
Project URL	http://www.sustainavility.eu/		
Document URL	-		
EU Project officer	Céline Tougeron		

Deliverable	Number	D3.9	Title	Informe con las conclusiones del plan de participación con los inquilinos de las viviendas de alquiler social rehabilitadas
Work package	Number	WP3	Title	Movilización de inversiones en vivienda de alquiler social

Date of delivery	Contractual:	M36	Final Delivery:	M36
Author	NASUVINSA			
Status	Revision			
Contributing beneficiaries	-			
Nature	RE			
Revisions	∅			
Dissemination level	PU			
Abstract for dissemination	Informe con las conclusiones del plan de participación con los inquilinos de las viviendas de alquiler social rehabilitadas			
Keywords	Plan, ciudadanos, participación, inquilinos, vivienda alquiler social			

PU = Public

PP = Restricted to other program participants (including the Commission Services)

RE = Restricted to a group specified by the consortium (including the Commission Services)

CO = Confidential, only for members of the consortium (including the Commission Services)

SustainAVility

[D3.9] - [Informe con las conclusiones del plan de participación con los inquilinos de las viviendas de alquiler social rehabilitadas]-[V0.]

ÍNDICE

1	Introducción.....	4
2	Metodología.....	5
3	Desarrollo del plan de participación.....	6
4	Conclusiones.....	8

1 Introducción

El presente documento contiene las principales conclusiones extraídas tras el plan participación llevado a cabo con los inquilinos de las viviendas rehabilitadas bajo el proyecto europeo SustaiNAVility.

Al comienzo del proyecto se redactó el Plan de Participación para poner en marcha con los inquilinos de las viviendas a rehabilitar.

El objetivo principal de dicho plan era captar a los inquilinos, para hacerlos parte del proyecto SustaiNAVility, para que conozcan los beneficios de las rehabilitaciones cuyo principal objetivo es reducir el consumo energético de las viviendas y hacer sus vidas más confortables, gracias también al correcto uso de las mismas.

De dicho objetivo subyacen otros objetivos a mayor escala, tales como:

- ✦ Alcanzar una sostenibilidad medioambiental, económica y social, a la par que se aseguran que las inversiones busquen el beneficio para las personas y sean rentables.
- ✦ Abordar los desafíos de sostenibilidad a escala comunitaria, dando a las personas locales un papel clave en la implementación de cambios positivos en su entorno a través del compromiso profundo del inquilino y
- ✦ Ofrecer soluciones que mejoren la cohesión de la comunidad, la calidad del medio ambiente, la salud y el bienestar, a la vez que tienen un impacto positivo en cuestiones económico-sociales como la pobreza energética.

En este contexto, la dinamización no sólo ha fomentado la participación de inquilinos e inquilinas de las viviendas, sino también el trabajo conjunto entre las diferentes entidades públicas y privadas implicadas en el proyecto favoreciendo la transmisión de la información entre los diferentes actores y posibilitando la reflexión colectiva sobre el proyecto.

Todo el plan se ha fundamentado en metodologías participativas, enmarcadas en la Investigación Acción Participativa (IAP), donde el principal actor ha sido el inquilino. Por ello, la comunicación fluida y el diálogo directo con los propios inquilinos ha sido la piedra angular del plan.

2 Metodología

El propio plan se ha desarrollado gracias a una participación directa y continuada de los principales agentes implicados, como son:

- ✧ Inquilinos e inquilinas
- ✧ Trabajadores sociales
- ✧ Equipos técnicos
- ✧ NASUVINSA

La comunicación mantenida a lo largo de todo el proyecto ha sido clara y concisa, empleando un lenguaje fácilmente accesible a la población objetivo. Se ha priorizado el contacto directo con los agentes clave a través de una comunicación informal.

No obstante, también se han notificado las cuestiones más relevantes de una manera más formal, gracias a documentación soporte entregada a los propios inquilinos, así como reuniones específicas de información.

3 Desarrollo del plan de participación

A lo largo de los tres años de proyecto se han desarrollado diferentes *formas de comunicación* para poder poner en práctica el plan de participación.

Por un lado, en la fase de comienzo del proceso se identificó a los principales inquilinos en cuyas casas se podrían colocar los aparatos de monitorización instalados por el socio CENER, a través de un análisis del contexto y gracias a los propios trabajadores sociales de NASUVINSA, conocedores de las casuísticas de cada familia inquilina.

Personalmente, los técnicos de NASUVINSA se pusieron en contacto con los inquilinos seleccionados para poder informales acerca de, no sólo la rehabilitación que se iba a llevar a cabo en las viviendas, sino también para explicarles en qué consistía la *monitorización* y por qué era necesario la correcta colocación de los aparatos y el envío de sus facturas energéticas.

Una vez obtenida la redacción de los proyectos de rehabilitación a llevar a cabo, se convocó a los inquilinos a una *reunión informativa* en la sede central de NASUVINSA para poder presentarles cuales iban a ser las mejoras a nivel energético, funcional y estético que se iban a implementar en el edificio residencial que habitaban.

Este fue uno de los *primeros contactos* a nivel comunitario que se llevó a cabo. En este encuentro se expusieron y analizaron todas las mejoras, así como se recogieron las dudas y propuestas de mejora procedentes de los propios inquilinos. Se pudieron recoger cuales eran las necesidades de los inquilinos para poder plasmarlo en los proyectos de ejecución de obras. Del mismo modo, en ese mismo encuentro se comunicó a los inquilinos cuales iban a ser los plazos con los que la constructora contaba y cómo se iba a proceder a los realojos durante la ejecución de las obras.

Durante el transcurso de las obras, los *educadores sociales* de NASUVINSA tenían encargados personalmente las diferentes promociones a rehabilitar. De este modo los inquilinos, depositan plena *confianza* en ellos, facilitando la estrecha relación para poder expresar sus malestares o preocupaciones.

Además, debido a la monitorización que se estaba llevando a cabo, el personal de NASUVINSA y CENER han acudido en diversas ocasiones para poder comprobar el estado de las baterías y recoger las opiniones de los inquilinos en cuanto a la rehabilitación de sus viviendas que estaban viviendo. Con el fin de recoger toda la información necesaria, en estas visitas a las viviendas, se realizó un cuestionario con preguntas de hábitos de uso y energéticos, para poder ser analizado en el informe de monitorización.

Pese a la pandemia mundial ocasionada durante el periodo del proyecto los contactos con los inquilinos siempre se han mantenido con las medidas de seguridad pertinentes, así como las comunicaciones formales necesarias para la correcta ejecución de las obras.

Tras la rehabilitación de las viviendas, dentro de las necesidades de formación que se detectaron en las reuniones presenciales desarrolladas, se les ha entregado un manual de uso de los nuevos aparatos de ventilación que han sido colocados, con el fin de que hagan un uso responsable del mismo.

Este folleto informativo se suma al ya entregado Manual de uso de la propia vivienda, entregada a los inquilinos en el momento que comienzan a habitar la vivienda.

A pesar de que estos materiales entregados especifican bajo un lenguaje claro cuál es el uso que hay que realizar en las viviendas, ha sido de vital importancia ese acompañamiento de los educadores sociales de NASUVINSA.

Finalmente, dentro de la propia actividad de NASUVINSA, y a la par con el proyecto SustaiNAVility, se ha realizado un *"Estudio de hábitos y comportamiento energético de los usuarios de NASUVINSA y su relación con los ECCN-pasivos (edificios de consumo casi nulo-pasivos)"*, gracias a las encuestas realizadas a diversos usuarios de las viviendas en propiedad de NASUVINSA. Los objetivos de dicho estudio eran:

- ✦ Incorporar el estudio sistemático pre- y post-ocupacional de los hábitos de conservación y uso eficiente de la energía del usuario de NASUVINSA.
- ✦ Asegurar que el esfuerzo social y económico que se está realizando retorne los resultados adecuados en términos de confort para el usuario y eficiencia/eficacia en las acciones realizadas por NASUVINSA.
- ✦ Invitar al usuario a la adopción de comportamiento en línea con todos aquellos hábitos que beneficien en general la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero a la atmósfera. Especialmente los relacionados con la movilidad y la vida de la ciudad.

4 Conclusiones

A pesar de que las rehabilitaciones profundas en el sector residencial son complejas y requieren mucho esfuerzo personal y económico, son necesarias si se quieren conseguir los objetivos climáticos mundiales propuestos. Cambio climático, desigualdad y pobreza energética son conceptos a los que la vivienda social tiene que hacer frente. Para solventarlos las rehabilitaciones del parque residencial público son necesarias.

Gracias al proyecto SustaiNAVility, en su paquete de trabajo número 3, se han podido desarrollar distintas rehabilitaciones energéticas en vivienda de alquiler social público. Estas rehabilitaciones tienen distintos niveles con el fin de poder conocer cuál es la estrecha relación entre las medidas energéticas propuestas y su importe económico.

Dos de estas rehabilitaciones buscaban el objetivo de aproximarse lo más posible a un edificio de consumo casi nulo (ECCN). Los ECCN son una realidad técnico-administrativa obligatoria para el sector público desde el 01 de enero de 2019 y para el sector privado en 2020. Estos edificios son uno de los pilares fundamentales de la estrategia europea conjunta clima/energía. La urgencia de acelerar la disminución de las emisiones a la atmósfera ha provocado que, de modo creciente en el siglo XXI, se preste especial atención al concepto de agencia –individual y social- de los usuarios de la edificación. *Los ECCN proponen al usuario nuevos hábitos de uso y comportamiento de conservación y eficiencia energética.* Sin estos, los edificios no alcanzan el óptimo de su rendimiento. Tampoco el usuario su grado más alto de confort, salud y ahorro. De este modo, se crea la vinculación diseño-construcción-usuario.

En las reuniones mantenidas con los inquilinos de cada promoción rehabilitada, así como en las encuestas realizadas para el “Estudio de hábitos y comportamiento energético de los usuarios de NASUVINSA y su relación con los ECCN-pasivos (edificios de consumo casi nulo-pasivos)”, se han recogido las necesidades y hábitos de uso y consumo que tienen para poder vivir confortablemente en las viviendas.

Fueron muchos los resultados obtenidos, pero se podrían sintetizar en los siguientes puntos:

Límites de los hábitos de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario identifica una distribución de roles entre él y el edificio. El consumo de los aparatos depende de sus hábitos de uso energético, mientras que el consumo del frío y del calor depende del edificio.
Relación casa/hábitos de uso de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios reconocen situaciones donde sus hábitos energéticos ya no son suficientes para paliar situaciones de altas y bajas temperaturas. Se imputa esta insuficiencia a la calidad de los materiales constructivos y cómo limitan sus propias capacidades para adoptar hábitos más eficientes.
Procedencia de los hábitos de uso de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> • Los hábitos de eficiencia energética proceden de su propia experiencia personal. Con menor influencia de experiencias de terceros, mensajes de expertos o institucionales. La ropa subyace como el principal elemento termorregulador en invierno.
Pobreza energética y edificio.	<ul style="list-style-type: none"> • Un tercio de los usuarios se puede encontrar en situación de vulnerabilidad energética. Sumado a esto, un 10% más estaría en riesgo de pobreza energética.
Rupturas de confort.	<ul style="list-style-type: none"> • Dado lo especializado de los hábitos del usuario en su casa actual – combate directo del frío y del calor, que en los ECCN no es necesario – una mayoría significativa de ellos no serán operativos en el ECCN-pasivo, por lo que una formación es verdaderamente necesaria.
Polarización de prácticas en los elementos más usados.	<ul style="list-style-type: none"> • Un 40% de los usuarios está muy insatisfecho con los principales componentes de la casa. Indica la existencia de prácticas interiorizadas que, de reproducirse en un ECCN-pasivo, generarán mal funcionamiento del mismo.
Casa y salud.	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario reconoce y es consciente de la afectación de la casa a su salud, con elevado porcentaje de usuarios que creen que les afecta bastante.
Conservación/uso eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios tienen interiorizado el hábito de la conservación de la energía, que se reintroduce de nuevo en los ECCN-pasivos con un significado nuevo.
Información útil.	<ul style="list-style-type: none"> • La información que más valorarían los usuarios en la relación casa/hábitos de eficiencia serían las modificaciones en el coste de la energía, cómo mantener la temperatura en invierno en su situación actual y cómo utilizar los elementos de control solar para evitar que entre calor en verano.
Programas de diseño.	<ul style="list-style-type: none"> • Los programas de diseño (por ejemplo, para calefacción) deben estar especialmente pensados para su uso efectivo.
Recogida y análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Es recomendable incluir sistemáticamente en el registro general de usuarios de NASUVINSA un bloque de preguntas con los hábitos energéticos.
Nuevas vías para la igualdad social.	<ul style="list-style-type: none"> • Se avala el orgullo de los usuarios cuando habitan un ECCN o rehabilitado energéticamente y comprueban que los valores del edificio coinciden con los previstos, sienten una mayor estima social y perciben que son tratados de una manera más igualitaria.
Entendiendo el significado de los ECCN-pasivos para el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia e inmersión directa de los usuarios en los ECCN-pasivos son la vía más eficaz para advertir la diferencia de hábitos que se requieren.

Para concluir, podemos decir que la experiencia de rehabilitar edificios de alquiler social acarrea numerosos beneficios, no solo para el inquilino, sino también para la misma propiedad, ya que el ahorro económico es considerable.

Si bien es cierto, uno de los aspectos fundamentales que han salido en relación a estas rehabilitaciones es que es necesaria la estrecha relación entre el futuro usuario de la nueva vivienda con los consejos y obligaciones impuestos por la propiedad, tales como los manuales de usuarios entregados a los usuarios.



sustaiNauvility

NAVARRA, UNA REGIÓN QUE APOYA LA ENERGÍA SOSTENIBLE

SOCIOS

Nafarroako
Gobernua  Gobierno
de Navarra

Nasuvinsa 
Navarra de Suelo y Vivienda, S.A.

ain

 CENER
ADtech

 zabala
innovation consulting



Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación de la Unión Europea, Horizonte 2020, en virtud del acuerdo de subvención No. 785045.

El contenido refleja únicamente el punto de vista de los autores y la EASME no es responsable del uso que pueda hacerse de la información que contenga.