URBANEW

EMC³

NET ZERO CITIES

Estudio sobre la implementación y los procedimientos de las Ventanillas Únicas (OSS)

GBCe GREEN BUILDING COUNCIL ESPAÑA

Resumen ejecutivo

Las Ventanillas Únicas para la Renovación (One-Stop Shops, OSS) se han consolidado como una herramienta estratégica para acelerar la rehabilitación energética de edificios, facilitar el acceso de la ciudadanía a información, financiación y asistencia técnica, y contribuir a la reducción de la pobreza energética. Este informe analiza el estado de implantación de estas iniciativas en España, su marco normativo y las prácticas que pueden ser replicadas para impulsar la renovación masiva del parque edificatorio.

Para ello, el informe comienza con un panorama del marco normativo, tanto europeo como nacional. Tras ello, se listan las distintas redes de ventanillas únicas identificadas y los protocolos, guías y materiales recabados. Dicho conocimiento sirve de referencia para aquellas organizaciones que quieran desarrollar sus propias oficinas o redes de oficinas de rehabilitación.

En España existe una amplia variedad de iniciativas públicas y público-privadas, aunque sin una definición legal homogénea ni un marco regulatorio específico, que únicamente está generalmente definido a escala europea con las directivas de Eficiencia Energética y la de Eficiencia Energética en Edificios. Aunque algunas de estas iniciativas han consolidado redes de oficinas, persiste una importante fragmentación y falta de coordinación entre iniciativas.

Para analizar los modelos operativos se realizó una encuesta a 24 entidades. Los resultados muestran una elevada diversidad de enfoques, predominando el modelo de asesoramiento. Los modelos de servicios son muy diversos y responden a distintos programas de impulso público.

Como conclusión general, dicho análisis confirma que las OSS son un instrumento eficaz para impulsar la rehabilitación energética, pero también evidencia la necesidad de avanzar hacia una mayor coordinación, profesionalización y homogeneización de servicios. Resulta especialmente prioritario reforzar los mecanismos de financiación, la atención a colectivos vulnerables, el seguimiento de resultados y la existencia de protocolos comunes que permitan escalar estos modelos para alcanzar los objetivos europeos de renovación del parque edificatorio.

1. Introducción

Las 'ventanillas únicas para la renovación' son un instrumento clave para activar la demanda de renovación y facilitar el proceso de renovación para los ciudadanos, especialmente para hogares vulnerables. Estas ventanillas ofrecen servicios de asesoramiento, acompañamiento e incluso de implementación de obras de renovación, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética de los edificios y, sobre todo, mejorar la habitabilidad de los edificios y reducir la pobreza energética.

Distintas políticas europeas han fomentado este concepto. En España, las iniciativas de ventanillas únicas son variadas y desde distintos niveles de la administración, pero falta coordinación entre ellas.

Desde el proyecto URBANEW2 se pretende avanzar en dicho concepto, facilitar el intercambio de conocimiento y fomentar su aplicación en ciudades que aún no cuentan con este servicio. Para ello, se incluía una tarea con la siguiente descripción:

La evaluación del estado de las Ventanillas Únicas (OSS) en cada ciudad, incluido el modelo de negocio, servicios y procedimientos para la renovación profunda. Esta tarea se centrará en el posible despliegue de la OSS y sus procedimientos administrativos relacionados para facilitar la renovación masiva. Para ello, se considerarán los resultados de la Comunidad de Práctica de UE Peers en Europa y España.

---

2. Contexto

2.1 Marco legal europeo

El concepto de 'ventanilla única' (One-Stop Shop en inglés, abreviado OSS) ha sido impulsado desde la Unión Europea como institución que debe dar apoyo a los ciudadanos frente a la transición energética. En concreto, este concepto se ha recogido en dos directivas europeas: la Directiva (UE) 2023/1791 de Eficiencia Energética (DEE) y la Directiva (UE) 2024/1275 de Eficiencia Energética en Edificios (EPBD). Estas directivas deberían haberse ya transpuesto a la legislación nacional, momento en el cual entrarán en vigor en España.

La directiva DEE, en su artículo 22 « Información y sensibilización» recogía el concepto de 'Ventanilla única' como forma de dar apoyo técnico, administrativo y financiero sobre eficiencia energética a los usuarios finales (hogares, hogares en situación de pobreza energética y pymes).

---

3. A efectos del presente artículo, las medidas a que se refiere el apartado 2 incluirán la creación de un marco de apoyo dirigido a agentes del mercado como los mencionados en el apartado 1, en particular para:

a) la creación de ventanillas únicas o mecanismos similares para la prestación de asesoramiento y asistencia técnicos, administrativos y financieros en materia de eficiencia energética (como los controles energéticos en el caso de los hogares, las renovaciones energéticas de los

edificios, la información sobre la sustitución de sistemas de calefacción antiguos e ineficientes por aparatos modernos y más eficientes y la adopción de energías renovables y de almacenamiento de energía en los edificios) a los clientes finales y a los usuarios finales, especialmente los clientes y usuarios domésticos y pequeños no domésticos, incluidas las pymes y las microempresas;

Por otro lado, la directiva EPBD, en su artículo 18 « Ventanillas únicas para la eficiencia energética de los edificios» define las ventanillas con mayor detalle, haciendo énfasis en los servicios que debe ofrecer (*proporcionarán información técnica y financiera simplificada; prestarán una asistencia global a todos los hogares y empresas*) y cómo deben funcionar (*prestarán asesoramiento independiente; podrán acompañar los programas integrados de renovación por distritos; ofrecerán servicios específicos para los hogares vulnerables*). Además, establece que debe ser un servicio accesible en todo el territorio:

Los Estados miembros velarán por que los servicios de asistencia técnica estén disponibles en todo su territorio mediante el establecimiento de como mínimo una ventanilla única:

a) por cada 80 000 habitantes;
b) por región;
c) en zonas en las que la antigüedad media del parque inmobiliario sea superior a la media nacional;
d) en zonas en las que los Estados miembros prevean aplicar programas integrados de renovación por distritos;
e) en una ubicación que pueda alcanzarse en menos de noventa minutos de tiempo medio de viaje, sobre la base de los medios de transporte locales disponibles.

Además de las directivas, las instituciones europeas han impulsado este concepto a través de recomendaciones (Comunicación C/2025/6438 con orientaciones sobre la EPBD, anexo 2), convocatorias de proyectos LIFE y comunidades de apoyo como EU Peers.

2.2 Marco legal español y autonómico

En primer lugar, hay que aclarar que a nivel europeo el concepto “Ventanilla única de renovación” (One-Stop Shop) suele incluir tanto iniciativas públicas como privadas. En España sí existen dos términos diferenciados por el sector:

- **Agente rehabilitador**. Por lo general se entiende que son empresas privadas que ofrecen servicios de acompañamiento y gestión del proceso de renovación de viviendas.
- **Ventanillas únicas**. Por lo general se refieren a oficinas impulsadas por la administración y gestión pública o público-privada. Existe una diversidad de términos para referirse a ellas: oficinas de proximidad, oficinas verdes, oficinas de regeneración urbana, oficinas de renovación…

Sin embargo, en España no existe un marco legal ni definición oficial para las ventanillas únicas y agentes rehabilitadores. Se han recogido estos conceptos, eso sí, en las distintas normas que regulan los programas de ayudas a la renovación de edificios:

- Real Decreto 853/2021 de programas de ayuda en materia de rehabilitación residencial del PRTR, Capítulo III «Programa de apoyo a las oficinas de rehabilitación» y el artículo 8 «Agentes y gestores de la rehabilitación».
- Real Decreto 326/2026 por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2026-2030, artículo 10 « Agentes y gestores de la rehabilitación» y artículo 90 «Actuaciones subvencionables» del programa de Ayuda a la regeneración y renovación urbana y rural

Aunque ambos reales decretos incluyen una básica definición y servicios que deben ofrecer, estos se circunscriben a la gestión de proyectos financiados por dichos programas de ayuda y no establecen un marco legal para todo el sector. Es necesario avanzar en la definición, funciones y servicios que deben ofrecer estos agentes.

Adicionalmente, estos reales decretos habilitan a las comunidades autónomas a determinar las funciones concretas de los agentes y gestores de la rehabilitación. Pocas comunidades autónomas han ejercido esta competencia, entre otros motivos por la dificultad de definir criterios objetivos y no discriminatorios en un sector económico que aún no está desarrollado. Algunas que lo han desarrollado son:

- **Comunidad Valenciana**. Para incluirse en el registro, se exige un examen gestionado por el IVE.
- **Castilla-La Mancha**. Se ha creado un listado con requisitos mínimos (declaración responsable), inscribiéndose empresas de todo tipo, incluyendo algunas ajenas al sector de la edificación, dando lugar a problemas técnicos en las solicitudes.
- **Asturias**. El Reglamento de Ordenación del Territorio y Urbanismo incluye la figura del "agente edificador o rehabilitador", vinculada a la gestión privada de la iniciativa urbanística.
- **Cataluña**. Estableció un registro en el marco del PEV 2022-2025 y del PRTR.
- **Extremadura**. Estableció mediante Orden, de 5 de junio de 2013, los requisitos mínimos para los agentes rehabilitadores.
- **Galicia**. Estableció un directorio de agentes colaboradores en materia de rehabilitación.

2.3 Iniciativas identificadas

Se han identificado diversas iniciativas de 'ventanillas únicas' públicas o público-privadas.

En este análisis no se han incluido agentes rehabilitadores ni iniciativas exclusivamente privadas. Tampoco se han incluido las oficinas gestionadas por los colegios profesionales, que generalmente han ofrecido servicios de asesoría o de gestión administrativa, pero no han realizado acompañamiento.

Se han identificado distintas redes que agrupan ventanillas únicas. La mayor parte son redes enfocadas en rehabilitación de edificios, aunque se incluyen las oficinas OTC y la Red-Actúa cuyo foco es el autoconsumo y la pobreza energética, pero cuyas sinergias con la rehabilitación es muy importante.

Tabla 1: Redes de ventanillas únicas

Red	Descripción	Nº de oficinas	Ámbito
Opengela Enlace	Oficinas de regeneración urbana de barrios vulnerables del País Vasco	27	Barrio
SUR Enlace	Las Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación del País Vasco, con amplio recorrido, fomentan y gestionan la rehabilitación de viviendas. Algunas SUR gestionan también oficinas Opengela.	21	Municipio / Comarca

Red de oficinas verdes Enlace	Agrupación de iniciativas de oficinas que prestan servicios de rehabilitación, pobreza energética, educación ambiental o autoconsumo. Algunas pertenecen a otras redes también.	40	Varios
Gidomus Enlace	Oficinas de la Diputación de Girona	7	Comarca
Nasuvinsa + ORVE Enlace	Red de oficinas de Navarra. Las oficinas ORVE gestionan subvenciones y los equipos ELENA-Primavera de Nasuvinsa acompañan en el proceso	9	Comarca
Red de Oficinas Locales de la vivienda Enlace	Red de oficinas que enlazan con los equipos de rehabilitación del Consorcio Metropolitano de la Vivienda de Barcelona (35 municipios).	35	Barrio / Municipio
Red de Oficinas de Vivienda de Barcelona Enlace	Red de oficinas del Consorcio de la Vivienda de Barcelona (municipio de Barcelona)	11	Distrito
Red OCTE Enlace	Red de Oficinas Comarcales para la Transición Energética (OCTE) de Cataluña. Estas oficinas apoyan iniciativas locales vinculadas al cambio de modelo energético, y también aportarán conocimiento técnico para definir el criterio para la implantación de energías renovables en cada comarca	35	Comarca
Red Xaloc Enlace	XALOC es una red de organismos colaboradores de la Generalitat Valenciana para ofrecer un servicio integral de gestión, información, mediación social y asesoramiento en materia de vivienda, rehabilitación de edificios y regeneración urbana.	22	Municipio / Comarca
Centros Rexurbe Enlace	El Instituto Gallego de Vivienda y Suelo actúa como coordinador del programa de Áreas Rexurbe (área de regeneración urbana de interés autonómico). Cada ayuntamiento adscrito debe crear un Centro Rexurbe que implemente el programa de regeneración urbana integral.	10	Municipio
Oficinas OTC Enlace	Impulsadas por IDAE, ofrecen información, asesoría y acompañamiento gratuitos para facilitar el acceso a las diferentes fórmulas cooperativas de producción y consumo colectivo de energía renovable.	77	Varios
Red Actúa Enlace	Impulsada por IDAE, dará formación y apoyo económico a entidades y administraciones públicas para la puesta en marcha de oficinas de información contra la pobreza energética. Esta medida se recoge en la ENPE, el PSpC y el PNRE.	-	-

Tabla 2: Ventanillas únicas no integradas en ninguna red

Red	Descripción	Ámbito
Oficina Verde Madrid Enlace	La Oficina Verde es un centro creado por el Ayuntamiento de Madrid para concienciar a la ciudadanía importancia de la eficiencia energética y la sostenibilidad en el tejido residencial de la capital.	Municipio
Oficina de vivienda de Molina de Segura	El Ayuntamiento de Molina de Segura ha creado la Oficina Municipal de Rehabilitación para ayudar a tramitar los programas europeos de rehabilitación, asesorar al ciudadano en cuestiones relativas a todo tipo	Municipio

Enlace	de ayudas de vivienda y lanzar programas propios que incrementen el parque de alquiler de vivienda en nuestro término municipal.	
Granollers Rehabilitació Energètica Enlace	Es una oficina promovida por el Ayuntamiento de Granollers, donde se ofrece un servicio gratuito de acompañamiento técnico y administrativo a propietarios de Granollers que quieran rehabilitar energéticamente sus viviendas.	Municipio
Servicio de Orientación a la Rehabilitación de Palma de Mallorca Enlace	El Ayuntamiento de Palma de Mallorca ha impulsado el 'Servicio de Orientación a la Rehabilitación' en el distrito de Nou Llevant-La Soledat Sud a través del cual los arquitectos e ingenieros de subcontratados se acercan a las comunidades de vecinos para resolver in situ todas las dudas y preguntas al respecto.	Distrito

2.3.1 Estructuras de apoyo: EU Peers

EU Peers es la comunidad de práctica de la renovación de viviendas, incluyendo a ventanillas únicas. La comunidad integra a más de 80 organizaciones en España y más de 500 en toda Europa.

Entre los servicios que ofrece está la organización de 3-4 reuniones anuales, el intercambio de buenas prácticas y conocimiento, cursos de formación y una intranet para sus miembros.

Aunque es una iniciativa que ha tenido gran impacto para acercar al sector público y privado, y fomentar el intercambio de conocimiento, no se puede considerar una red de ventanillas únicas ya que integra diversos agentes y no coordina a las ventanillas entre sí.

1. Metodología: Encuesta para ventanillas únicas

Se ha realizado una encuesta en base a una encuesta previa elaborada por el proyecto EU Peers. Los objetivos de la encuesta han sido:

- Identificar ventanillas únicas que se dedican a la renovación de edificios
- Analizar los modelos de servicio (o de negocio) bajo los que operan
- Identificar protocolos escalables

La encuesta se ha distribuido a través de las ciudades del proyecto URBANEW2, a través de la Red de Oficinas Verdes y a través de la Red de Oficinas de Transformación Comunitaria del IDAE. Además, se han integrado las respuestas de administraciones públicas de la primera encuesta realizada por el proyecto EU Peers. Con ello se han obtenido un total de 24 respuestas (4 de la encuesta de EU Peers y 19 de la encuesta de URBANEW2).

La encuesta se dividió en 7 bloques, basadas en las fases de la rehabilitación:

1. Preguntas previas
2. Fase de promoción
3. Fase de proyecto y diseño
4. Fase de financiación
5. Fase de ejecución de obras
6. Fase de post-venta
7. Cuestiones finales

2. Conclusiones de la encuesta

La principal conclusión es que existe una gran disparidad en las respuestas a cada pregunta, lo que indica una diversidad amplia de modelos de servicio. Esto se debe, probablemente, a que la encuesta se ha distribuido por distintas redes, incluida la red de Oficinas de Transformación Comunitaria (OTC).

Si bien esto ha permitido identificar qué OTC comienzan a ofrecer servicios de rehabilitación de edificios, ha podido desvirtuar los resultados al ser un modelo de servicios enfocado principalmente a la creación de comunidades energéticas y que no siempre acompañan o implementan el proceso.

Pese a ello, se han extraído las siguientes conclusiones, que pueden ser ampliadas en el «

Anexo: Resultados de la encuesta».

- Las oficinas encuestadas son mayoritariamente públicas, aunque el 26% son gestionadas por una entidad privada o sin ánimo de lucro.
- Su público objetivo es bastante amplio, aunque sí hay un foco a hogares vulnerables (58%) y a Comunidades de Propietarios (54%). El 50% de los encuestados declaran enfocarse también en las viviendas unifamiliares y los edificios terciarios y/o públicos.
- Las actuaciones que se promueven son diversas, siendo la principal la 'generación de energía renovable' (88%) debido a que muchas OTC han contestado. Las medidas pasivas (incluida la renovación de la envolvente) son actuaciones que promueven el 58% de los encuestados, incluidas las siguientes entidades cuya principal actividad no es la renovación de edificios:
    - ADESIMAN
    - OTC Agencia Provincial De La Energía De Córdoba
    - La Teulada AMB
    - OTC EnerZa
- Las actuaciones de accesibilidad universal solo las que ofrecen aquellas enfocadas en renovación integral (21%), y Valencia Sostenible también ofrece servicios de renovación exprés para vulnerables.
- El servicio de acompañamiento se ofrece de forma gratuita (79%) y el 13% declara que cobra a través de las ayudas de la administración pública.
- El contacto con el ciudadano es generalmente a través de jornadas (88%), oficinas de proximidad (79%) y campañas de márquetin (58%). Pocas son las entidades que declaran realizar visitas portal a portal (17%) o participan en reuniones de Comunidades de Propietarios (33%). Entre estas últimas están:
    - OTC EMVS Toledo
    - OTC, OTCECUADRADO (Badajoz)
    - EMSV Getafe
    - Fundació Europace
    - Gobierno Vasco - Programa Opengela
    - OAL Viviendas Municipales de Bilbao
    - Nasuvinsa
    - Ayuntamiento de Palma
- Las entidades que han declarado llegar a vuestro público objetivo mediante oficinas de proximidad (54%) son:
    - OTC ADI Mancha Júcar-Centro
    - OTC EMVS Toledo
    - OTC Rivas Vaciamadrid
    - Ayuntamiento De Valencia - València Sostenible
    - La Teulada (AMB)
    - Ayuntamiento De Madrid - Oficina Verde
    - Consorci de la Ribera
    - EMSV Getafe
    - Fundació Europace
    - Gobierno Vasco - Programa Opengela
    - OAL Viviendas Municipales de Bilbao
    - Nasuvinsa
    - Ayuntamiento de Palma
- Respecto a la contratación, principalmente se ofrece un modelo de acompañamiento (42%), siendo la propiedad la que solicita 3 ofertas y la ventanilla la que asesora en la mejor opción (33%). Algunas declaran publicitar la licitación privada en las plataformas de licitación pública de la

administración, como mecanismo para asegurar la calidad del proceso. En cuanto a los proyectos, la Diputación de Pontevedra y la OTC ADI Mancha Júcar-Centro sí declaran ser las que contractan directamente a los técnicos, en nombre de la propiedad.

- Algunas entidades ofrecen registros públicos o bolsas de profesionales, lo cual suele ser complicado por la condición pública de la mayor parte de las entidades. Entre las que ofrecen listados están el Consorci de la Ribera, la OTC Rivas Vaciamadrid, Valencia Sostenible, la Fundació Europace y la OTC Menorca 2030, que tiene censo público de empresas y profesionales de la isla.
- Las ayudas públicas siguen siendo la mayor fuente de financiación. La financiación privada es residual: el 29% incluye CAEs, el 21% redirige a préstamos o similares, y solo el 17% cobra de la propiedad. A pesar de ello, solo el 54% de las oficinas tramitan o acompañan en la solicitud de ayudas, ya sea internamente o subcontratando los servicios.
    - Los CAE aún son un instrumento poco movilizado por las oficinas: solo el 12% tramitan y gestionan los CAEs, frente al 48% que ni siquiera informan a los usuarios.
- Pocas oficinas participan de servicios durante la ejecución de las obras. Solo algunas, enfocadas en rehabilitación, acompañan a la propiedad resolviendo quejas, conflictos o dudas (33%) o participan de la dirección facultativa (17%). El seguimiento, en su caso, se suele realizar mediante Comisión de obras o directamente en reuniones con la propiedad (ambas 21%).
- Destaca que el 21% de los encuestados no realiza ningún tipo de seguimiento tras las obras, lo que limita la medición del impacto. Los métodos más comunes para el seguimiento son la monitorización (46%), los informes técnicos (29%), encuestas (25%), reuniones con la propiedad (25%) y el seguimiento mediante indicadores (21%).

3. Protocolos y materiales identificados

A través de la encuesta se han identificado distintos protocolos y materiales útiles, algunas de las cuales son públicas y pueden servir de referencia para otras entidades.

Tabla 3: Protocolos y materiales identificados

Materiales divulgativos y de comunicación		
	Guías y materiales de comunicación para la ciudadanía *Enlace* Guías y materiales educativos para facturas energéticas, derecho a la energía, energías renovables, cultura de transición y ahorro y rehabilitación. De estas últimas: • Buenas prácticas para el uso de la energía y ahorro energético en casa • Consejos para no pasar calor en verano • Rehabilitación de viviendas y de Edificios • Viviendas eficientes y rehabilitación descarbonizada – Vol II	Valencia Sostenible
	Guías y materiales de comunicación para la ciudadanía. Se elaboran guías rápidas y documentos de preguntas frecuentes para cada convocatoria en Lectura Fácil y Lengua de Signos Española. Su objetivo es adaptar la información para que resulte comprensible y accesible a todas las personas, independientemente de sus capacidades cognitivas. Aunque la información escrita es accesible, muchos usuarios prefieren acceder a ella en su lengua habitual de comunicación. • *Plan Rehabilita 2026. Guía rápida para la ciudadanía y Preguntas frecuentes.* • *Plan Adapta 2026. Guía Rápida para ciudadanía, Guía Rápida para locales, Línea A, Línea B, Línea C y Línea D.*	Oficina Verde Madrid
	Información sobre el "nuevo modo de uso" de la vivienda/edificio *Enlace* Se incluyen en la **Guía de eficiencia energética** de la edificación residencial elaborada por Nasuvinsa. Busca promover y facilitar la ejecución de actuaciones en materia de eficiencia energética. Ésta incluye, en formato de preguntas-respuestas, una explicación sobre el comportamiento energético de los edificios y consejos prácticos para una mejor utilización de la vivienda, preguntas frecuentes sobre actuaciones de eficiencia energética, envolventes térmicas y recomendaciones de uso de la vivienda tras una obra de envolvente térmica y una información técnica para profesionales del sector en busca de facilitar la tramitación de expedientes de subvenciones de Gobierno de Navarra.	Nasuvinsa
	Información sobre la accesibilidad de la vivienda/edificio *Enlace* Se incluyen en la Guía de accesibilidad elaborada por Nasuvinsa. Busca promover y facilitar la ejecución de obras de mejora de las condiciones de accesibilidad en edificios existentes. En ésta se incluye información general y preguntas frecuentes para la ciudadanía, un catálogo de soluciones tipo para mostrar a técnicos y ciudadanía soluciones habituales de instalación de ascensor en edificios existentes y una información técnica para profesionales del sector en busca de facilitar la tramitación de expedientes de subvenciones de Gobierno de Navarra.	Nasuvinsa

	Protocolos y guías operativos y de funcionamiento	
	Protocolos para cierre y liquidación en Juntas de propietarios Llevado a cabo por Nasuvinsa en su asesoramiento a comunidades de propietarios. Para realizar la liquidación final de obras se elabora una tabla de reparto de costes que debe ser aprobada en junta por la comunidad de propietarios. En ella, se presenta el coste final de la actuación una vez finalizada la obra, descontada subvención por vivienda/local una vez ésta se ha concedido, y se le añaden los costes asociados a la financiación. A ese importe se le resta el importe abonado por propietario hasta la fecha, el cual se ha gestionado en una contabilidad separada por la administración de fincas, para calcular el importe pendiente de pago que podrá se abonado por cada propietario/a mediante o bien un único pago o mediante la continuación del abono mensual a través del préstamo bancario (duración máxima de 10 años).	Nasuvinsa
	Protocolo de acompañamiento y gestión comunitaria *Enlace* El presente protocolo define el marco metodológico que estructura el acompañamiento comunitario en los procesos de rehabilitación de edificios y regeneración urbana, una vez implantada la Oficina en el barrio y elaborado el correspondiente Plan de acción. En él se establecen las fases, objetivos, herramientas y mecanismos de toma de decisiones necesarios para facilitar la implicación efectiva de las comunidades vecinales a lo largo de todo el proceso.	Opengela
	Protocolo de evaluación y seguimiento de la actividad de la OSS *Enlace* Tiene como objetivo evaluar la satisfacción del vecindario con el servicio a través de encuestas y del servicio interno prestado por la oficina a lo largo del proceso de rehabilitación, poniendo el foco en las actividades de acompañamiento técnico desarrolladas en cada una de sus fases. Para ello, se propone un sistema de indicadores que permite medir la intensidad, continuidad y trazabilidad del soporte ofrecido por la oficina, desde las acciones iniciales de concienciación y difusión hasta el seguimiento posterior a la finalización de las obras.	Opengela
	Plataformas digitales de gestión	
	Plataforma online FACILITAEx *Enlace* FACILITAEx es la Oficina de Rehabilitación Energética de Edificios Públicos de Extremadura, desarrollada en el marco del proyecto LIFE FACILITA. Actúa como ventanilla única para las administraciones públicas, ofreciendo asesoramiento técnico, información sobre ayudas y financiación, recursos y herramientas de apoyo para la rehabilitación energética, un HUB con documentación y buenas prácticas, formación en contratación pública y acceso al Observatorio de la Estrategia E4PAREx.	AGENEX

	Simulador y plataforma digital: Utilizan una plataforma digital para gestionar la operativa de las OSS, incluyendo la gestión de *leads*, la interacción con profesionales y el repositorio de documentación, entre otras funcionalidades. Asimismo, están desarrollando un simulador para facilitar la realización de estudios preliminares.	Fundació Europace
Herramientas de diagnóstico		
	Protocolo de Diagnóstico Integral del Plan de Acción *Enlace* Su finalidad es establecer un marco metodológico común que permita analizar, de forma estructurada y multidimensional, las condiciones sociales, económicas, edificatorias y urbanas del entorno. El protocolo abarca el análisis de las siguientes dimensiones: (1) condiciones socioeconómicas, (2) parque edificatorio y (3) espacio público y entorno urbano. El objetivo es que permita: identificar problemáticas y potencialidades, establecer prioridades de actuación, y fundamentar técnicamente el Plan de Acción	Opengela
	Simulador de medidas de rehabilitación energética *Enlace* El simulador permite al introducir algunos datos básicos y seleccionar las medidas obtener una estimación del ahorro energético, económico y de la inversión inicial necesaria.	ICAEN
	Visor de datos de edificación y de potencial fotovoltaico. *Enlace* Visor público sobre datos de edificación que aglutina información de distintos visores (urban3r, tramero local, catastro, datos de DG industria y datos de conjuntos homogéneos -en función del conjunto homogéneo pueden recibir mayor % de subvención en ayudas municipales de edificio y hogar- de Getafe). El vecino puede buscar su dirección y descargar en PDF la información de su edificio.	EMVS Getafe
	Visor de potencial fotovoltaico. *Enlace* Visor de potencial fotovoltaico que aglutina datos de certificados energéticos reales e inducidos, potencial de generación en cubiertas y ámbito de comunidades energéticas. El vecino puede buscar su dirección y descargar en PDF la información de su edificio. El visor interno tiene más funcionalidades: un cuadro de mandos y otra pestaña con un visor de soleamiento en espacio público para actuaciones de regeneración de calle (muy sencillo, pero sirve para priorizar dónde actuar).	EMVS Getafe
	Metodologías de diagnóstico y fichas de evaluación Las fichas de caracterización energética de edificios públicos son una herramienta de apoyo para el diagnóstico preliminar de actuaciones de rehabilitación energética. Basadas en tipologías representativas de edificios públicos, permiten comparar distintos escenarios de mejora,	AGENEX

	estimar su impacto energético, ambiental y económico, y apoyar la priorización de inversiones. Sus resultados son orientativos y no sustituyen una auditoría energética ni un estudio técnico específico para cada edificio.	
	Visor Urban3R *Enlace* URBAN3R es una herramienta enfocada a impulsar la regeneración urbana en España y a ayudar a la toma de decisiones para el diseño de planes y estrategias de regeneración a escala urbana, desde la escala de barrio a la municipal, de forma alineada con la ERESEE 2020.	MIVAU
	Herramienta web de diagnóstico RENUEVA *Enlace* Esta herramienta permite calcular de forma aproximada el consumo energético de tu edificio, ofreciéndote 9 opciones de mejora para el ahorro energético y el aumento del confort, cumpliendo con los requisitos necesarios para la obtención de las ayudas Next Generation.	IVE
Herramientas de colaboración y contratación		
	Protocolos de actuación junto a entidades financieras *Enlace* El Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, ha firmado un protocolo de colaboración con diferentes entidades financieras, para informar a las comunidades de propietarios o agrupaciones de las mismas, de los mecanismos e instrumentos de financiación de los que dispongan para los planes municipales de subvención.	Oficina Verde Ayto. Madrid
	Listado de profesionales Ofrecen un listado de arquitectos, instaladores y constructores que forman parte de una bolsa de profesionales previamente validados. El proceso de validación —basado en el sello CONSTA— incluye la revisión de su solvencia técnica, económica y administrativa.	Fundació Europace
	Soluciones y estrategias para la rehabilitación energética y la contratación pública sostenibles *Enlace* Esta Guía es una herramienta práctica que pretende impulsar la rehabilitación energética del parque edificatorio de la ciudad de Valencia. Brinda herramientas de diseño y construcción con biomateriales como la madera, para promover un entorno construido más sostenible y resiliente. Busca abordar los desafíos técnicos y económicos asociados a la mejora del rendimiento energético de los edificios, e impulsar un cambio cultural hacia prácticas más responsables con el medio ambiente.	Valencia Sostenible

4. Anexo: Resultados de la encuesta

Tabla 4: Entidades que han respondido la encuesta

	Entidades
1	Nasuvinsa. Área De Fomento De La Rehabilitación.
2	Gobierno Vasco - Programa Opengela
3	AGENEX (Consorcio Agencia Extremeña De La Energía)
4	Ayuntamiento De Palma
5	Ayuntamiento De Madrid - Oficina Verde
6	Ayuntamiento De Valencia - València Sostenible. Oficina De La Energía
7	EMSV Getafe- Oficina De Hogares Saludables
8	OAL Viviendas Municipales De Bilbao
9	Consorci De La Ribera
10	Diputación De Pontevedra
11	La Teulada (AMB)
12	Fundació Europace
13	OTC Federación Para El Desarrollo De La Sierra Y Mancha Conquense (ADESIMAN)
14	OTC ADI Mancha Júcar-Centro
15	OTC Agencia Provincial De La Energía De Córdoba
16	OTC De Debagoiena Gizabidea Fundazioa. Energiaren Puntua
17	OTC Empresa Municipal De Suelo Y Vivienda De Toledo
18	OTC Energía de Zamora
19	OTC Esmasa Energía
20	OTC Fundación Medio Ambiente, Energía Y Sostenibilidad Provincia De Cádiz Agencia Provincial De La Energía.
21	OTC Menorca 2030
22	OTC Rivas Vaciamadrid
23	OTC Zaragoza
24	OTC, OTCECUADRADO (Badajoz)

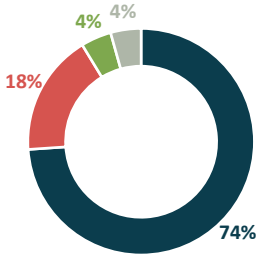
4.1 Preguntas previas

4.1.1 ¿Sois una entidad pública o privada?

Respondieron 23 de 24

Tres de cada cuatro ventanillas (74%) son entidades públicas o del sector público instrumental; solo un 17% son privadas, incluido el tercer sector. El modelo dominante es, por tanto, el de servicio público.

Categoría	Nº	%
Entidad pública y sector público instrumental	17	74%
Entidad privada	4	17%
Entidad privada (tercer sector, ONG, lucro limitado...)	1	4%
Otros*	1	4%



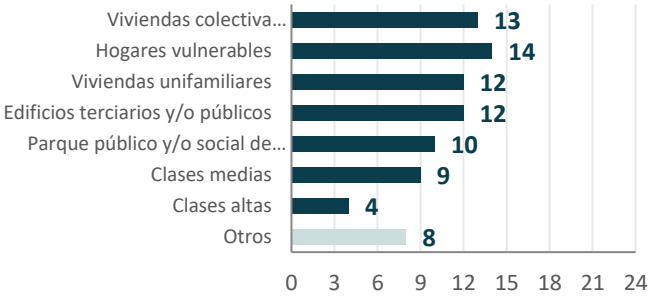
*La federación para el desarrollo de la sierra y mancha conquense es un grupo de desarrollo rural.

4.1.2 ¿Cuál es vuestro público objetivo?

Respondieron 24 de 24

El público es amplio y transversal: comunidades de propietarios y hogares vulnerables encabezan la lista (54% y 58%, respectivamente), seguidos de la vivienda unifamiliar (50%). Que la atención a hogares vulnerables iguale a la de comunidades refleja una fuerte orientación social.

Categoría	Nº	%
Viviendas colectiva (Comunidades de propietarios)	13	54%
Hogares vulnerables	14	58%
Viviendas unifamiliares	12	50%
Edificios terciarios y/o públicos	12	50%
Parque público y/o social de vivienda	10	42%
Clases medias	9	38%
Clases altas	4	17%
Otros	8	33%



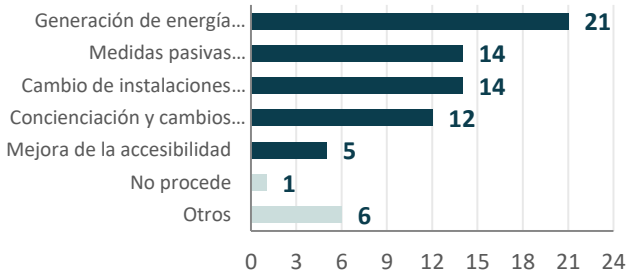
Respuestas en "Otros"	Nº
Viviendas rurales	1
Ciudadanía en general y comunidades energéticas	1
Toda la Provincia de Cádiz	1
Edificios públicos	1
Sector residencial	1
Comunidad energética	1
Regeneración de barrios	1
Ámbitos con calefacción centralizada (o de barrio)	1

4.1.3 ¿Qué tipo de actuaciones de rehabilitación de edificios promovéis?

Respondieron 24 de 24

La generación de energía renovable domina con claridad (88%), muy por encima de las medidas pasivas y el cambio de instalaciones (58% cada una). El peso de las renovables confirma la orientación de muchas oficinas hacia el autoconsumo y las comunidades energéticas.

Categoría	Nº	%
Generación de energía renovable (fotovoltaica, geotermia…)	21	88%
Medidas pasivas (envolvente, soleamiento…)	14	58%
Cambio de instalaciones (calefacción, ACS…)	14	58%
Concienciación y cambios de hábitos de usuarios	12	50%
Mejora de la accesibilidad	5	21%
No procede	1	4%
Otros	6	25%



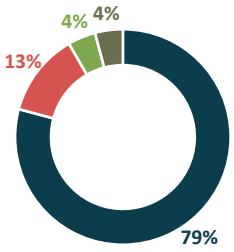
Respuestas en "Otros"	Nº
Iluminación	1
Comunidades energéticas y autoconsumo colectivo	1
Promovemos las Comunidades Energéticas	1
rehabilitacion express para vulnerables	1
Adaptación climática y regeneración urbana	1
Las actuaciones anteriores pero también a escala de barrio	1

4.1.4 ¿Cobráis por los servicios de acompañamiento en el proceso de rehabilitación energética?

Respondieron 24 de 24

El servicio es mayoritariamente gratuito: el 79% no cobra por el acompañamiento. Las escasas excepciones se financian sobre todo con cargo a ayudas de la administración, no a la propiedad.

Categoría	Nº	%
No	19	79%
Sí, de las ayudas de la administración pública	3	13%
Sí, de otros agentes de la cadena de valor (constructoras, instaladoras, entidades financieras…)	1	4%
Sí, de las comunidades de propietarios o del propietario	1	4%

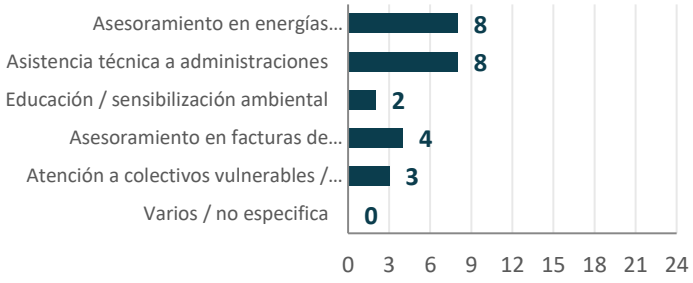


4.1.5 ¿Proveéis de otros servicios a la ciudadanía?

Respondieron 21 de 24

Más allá de la rehabilitación, casi la mitad asesora en energías renovables y comunidades energéticas y presta asistencia técnica a administraciones (42%). Otros servicios son Educación ambiental (11%), asesoramiento sobre facturas (21%) y atención a vulnerables (16%).

Categoría	Nº	%
Asesoramiento en energías renovables / comunidades energéticas	8	42%
Asistencia técnica a administraciones	8	42%
Educación / sensibilización ambiental	2	11%
Asesoramiento en facturas de energía	4	21%
Atención a colectivos vulnerables / bono social	3	16%
Varios / no especifica	0	0%



4.2 Fase de promoción

4.2.1 ¿Cómo conseguís llegar a vuestro público objetivo?

Respondieron 24 de 24

Las jornadas y eventos (88%) y las oficinas de proximidad (79%) son los canales principales para captar público, con el marketing en segundo plano (58%). Predomina el contacto directo y presencial.

Categoría	Nº	%
Mediante jornadas o eventos	21	88%
Mediante oficinas de proximidad	19	79%
Mediante campañas de marketing (panfletos, publicidad, redes sociales…)	14	58%
Mediante alianzas estratégicas con otros agentes (administradores de fincas, empresas constructoras, organizaciones de consumidores…)	10	42%
Mediante visitas personalizadas portal a portal	7	29%
Otros	2	8%

Respuestas en "Otros"	Nº
entidades de barrio (AAVV, entidades sociales)	1
Convenios con Asociaciones del sector	1

4.2.2 Cómo informáis a vuestro público de las posibles actuaciones, subvenciones y beneficios de la rehabilitación?

Respondieron 24 de 24

También al informar dominan las jornadas (83%) y la atención presencial en oficinas de proximidad (54%). Los simuladores o plataformas digitales aún son minoritarios (25%), lo que señala margen para digitalizar la comunicación.

Categoría	Nº	%
Mediante jornadas o eventos	20	83%
Mediante atención personalizada en oficinas de proximidad	13	54%
Participación en reuniones de Comunidades de Propietarios	8	33%
Mediante un simulador o plataforma digital	6	25%
Mediante visitas personalizadas portal a portal	4	17%
Redacción de informes (Libro del Edificio Existente, Auditoría energética, ITE…)	3	13%
No procede	1	4%
Otros	6	25%

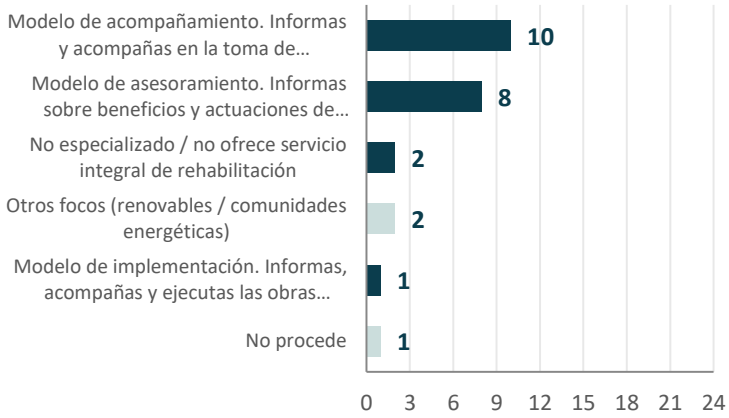
Respuestas en "Otros"	Nº
SE ESTA DESARROLLANDO LA PLATAFORMA DIGITAL	1
web y redes sociales	1
Por e-mail a una red de contactos	1
e-mails y redes sociales	1
Renueva	1
Boletin mensual	1

4.2.3 ¿Cuál es vuestro modelo de servicios integrales de rehabilitación?

Respondieron 24 de 24

Predomina el modelo de acompañamiento (42%) y el de asesoramiento (33%); solo una oficina ejecuta directamente las obras (implementación, 4%). La ventanilla tipo orienta y acompaña, pero deja la ejecución en manos de la propiedad.

Categoría	Nº	%
Modelo de acompañamiento. Informas y acompañas en la toma de decisiones en cada fase.	10	42%
Modelo de asesoramiento. Informas sobre beneficios y actuaciones de rehabilitación, y ofreces el contacto de empresas de rehabilitación.	8	33%
No especializado / no ofrece servicio integral de rehabilitación	2	8%
Modelo de implementación. Informas, acompañas y ejecutas las obras (directamente o a través de una licitación).	1	4%
Otros focos (renovables / comunidades energéticas)	2	8%
No procede	1	4%



4.2.4 ¿Contáis con protocolos, materiales, herramientas, guías... que os ayuden en la fase de promoción?

Respuestas de texto libre

La OTC de Zaragoza dispone de guías, materiales de consulta y una herramienta de dimensionamiento de comunidades energéticas, aunque no está especializada en rehabilitación de edificios.

OTC Menorca 2030 cuenta con guías, herramientas informáticas y materiales de difusión orientados a promover las comunidades energéticas.

La Diputación de Pontevedra dispone de un protocolo para abrir una oficina desde cero, materiales de comunicación a los vecinos y protocolos de procesos participativos.

La Fundación Medio Ambiente, Energía y Sostenibilidad (Cádiz) maneja modelos jurídicos de estatutos, guías jurídicas y herramientas para estimar el potencial fotovoltaico de las instalaciones.

AGENEX está desarrollando herramientas y materiales de apoyo en el marco del proyecto europeo LIFE FACILITA.

València Sostenible cuenta con protocolos de atención en citas y talleres, guías de rehabilitación y trabaja en una guía para abrir oficina dentro de URBANEW2.

La Oficina de Transformación Comunitaria dispone de protocolos específicos para comunidades energéticas, materiales formativos y herramientas de gestión y reparto de energía.

La EMSV de Getafe ha desarrollado un visor público de datos de edificación y potencial fotovoltaico.

La Oficina Verde del Ayuntamiento de Madrid realiza campañas de publicidad de los planes de subvención municipales y jornadas informativas en los distritos.

La Agencia Provincial de la Energía de Córdoba se dirige principalmente a entidades públicas, tras una auditoría energética previa de las instalaciones.

Otras oficinas (Oficina de la Energía, Empresa Municipal de Suelo y Vivienda) disponen de guías y web; OTC Rivas y La Teulada confirman contar con protocolos, y Gizabidea indica que no procede.

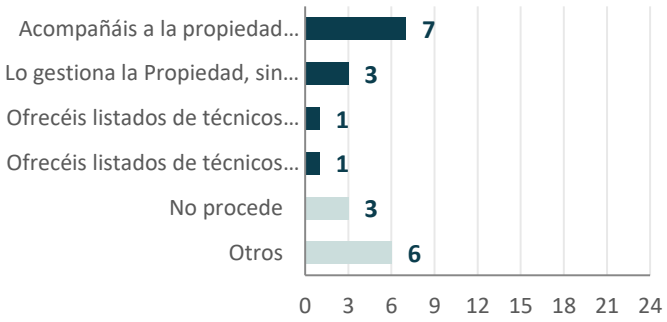
4.3 Fase de proyecto y diseño

4.3.1 ¿Cómo se realiza la selección del técnico redactor del proyecto?

Respondieron 21 de 24

La práctica más habitual es acompañar a la propiedad a pedir al menos tres ofertas y asesorarla (33%). Una parte lo deja en manos de la propiedad y otra recurre a licitaciones o listados.

Categoría	Nº	%
Acompañáis a la propiedad para pedir, al menos, 3 ofertas y le asesoráis de la mejor opción	7	33%
Lo gestiona la Propiedad, sin nuestro acompañamiento	3	14%
Ofrecéis listados de técnicos seleccionados por convocatoria abierta	1	5%
Ofrecéis listados de técnicos previamente seleccionados	1	5%
No procede	3	14%
Otros	6	29%



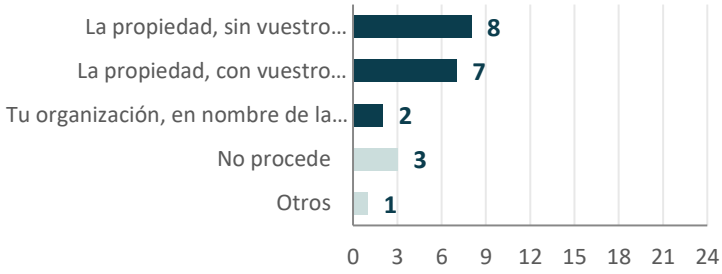
Respuestas en "Otros"	Nº
Licitación pública	1
Tenemos.acuerdos con otras entidades	1
3 ofertas y registros publicos de otras entidades (GVA)	1
ofrecemos acompañamiento	1
Bolsa de profesionales	1
Hacemos una licitación privada publicada en las plataformas de la administración)	1

4.3.2 ¿Quién contrata al técnico redactor?

Respondieron 21 de 24

El técnico lo contrata casi siempre la propiedad, con o sin acompañamiento de la oficina (71% entre ambas opciones). Rara vez contrata la propia organización.

Categoría	Nº	%
La propiedad, sin vuestro acompañamiento	8	38%
La propiedad, con vuestro acompañamiento	7	33%
Tu organización, en nombre de la propiedad	2	10%
No procede	3	14%
Otros	1	5%



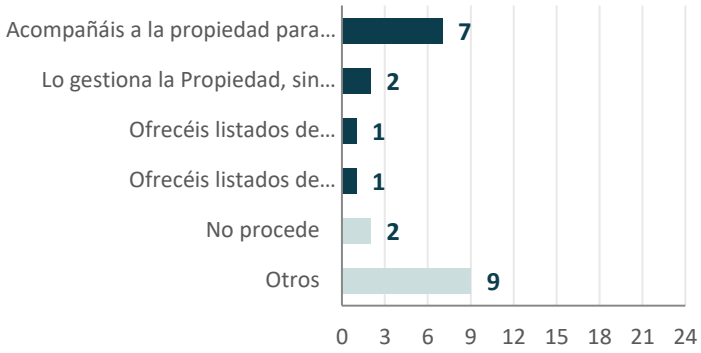
Respuestas en "Otros"	Nº
Al ser edificio público funciona por licitaciones	1

4.3.3 ¿Cómo buscáis u ofrecéis posibles constructores/ instaladores?

Respondieron 24 de 24

Como en la selección del técnico, domina el acompañamiento a pedir tres ofertas (32%), pero destaca el alto peso de respuestas fuera de las opciones (41% en «Otros»: licitaciones, censos, asociaciones).

Categoría	Nº	%
Acompañáis a la propiedad para pedir, al menos, 3 ofertas y le asesoras de la mejor opción	7	32%
Lo gestiona la Propiedad, sin nuestro acompañamiento	2	9%
Ofrecéis listados de constructoras/instaladores seleccionadas por convocatoria abierta	1	5%
Ofrecéis listados de constructoras/instaladores previamente seleccionadas	1	5%
No procede	2	9%
Otros	9	41%



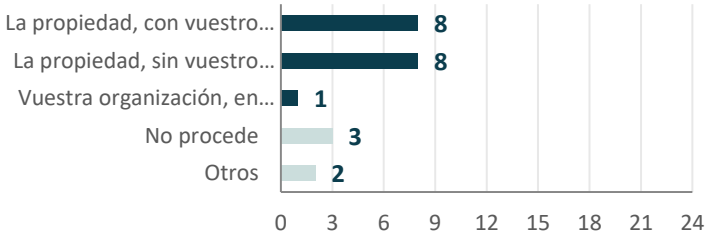
Respuestas en "Otros"	Nº
Disponemos de un censo público de empresas y profesionales en la isla	1
Ofrecemos listados de asociaciones con empresas constructoras. Igualmente les animamos a pedir 3 y les ayudamos a comparar los presupuestos.	1
Licitación pública	1
Con acuerdos con otras entidades	1
Al ser edificio público funciona por licitaciones	1
3 ofertas y listados publicos de otras entidades	1
Informamos de las Asociaciones de empresas que pueden realizar las obras y los proyectos	1
Bolsa de profesionales;Ofrecéis listados de constructoras/instaladores previamente seleccionados	1
Licitacion por parte dela CCPP similar a las públicas	1
En nuestro caso la respuesta sería una combinación entre la respuesta 1 y 3, realizamos un comparativo de las ofertas recibidas pero es la comunidad de propietarios la que toma las decisiones.	1

4.3.4 ¿Quién contrata al constructor/instalador?

Respondieron 24 de 24

También al constructor lo contrata la propiedad, con o sin acompañamiento (72% entre ambas opciones). La organización rara vez contrata directamente.

Categoría	Nº	%
La propiedad, con vuestro acompañamiento	8	36%
La propiedad, sin vuestro acompañamiento	8	36%
Vuestra organización, en nombre de la propiedad	1	5%
No procede	3	14%
Otros	2	9%



Respuestas en "Otros"	Nº
Con acuerdos con otras entidades	1
Al ser edificio público funciona por licitaciones	1

4.3.5 ¿Contáis con protocolos, materiales, herramientas, guías... que os ayuden en la fase de proyecto y diseño?

Respuestas de texto libre (redactadas):

OTC Zaragoza dispone de una herramienta de dimensionamiento de autoconsumos colectivos en comunidades energéticas, si bien no está especializada en rehabilitación.

AGENEX está desarrollando el HUB del proyecto LIFE FACILITA, con apoyo documental y herramientas prácticas.

València Sostenible cuenta, en la parte de renovables, con modelos de acuerdos de comunidad de propietarios y pone en contacto a las comunidades con otras que ya se han constituido.

La Oficina Verde de Madrid asesora en la cumplimentación de las solicitudes, adaptadas a los formatos específicos de las subvenciones municipales.

OTC Menorca 2030 recurre a contrataciones de instalaciones de autoconsumo promovidas desde la administración; la Diputación de Pontevedra emplea licitación pública y la Oficina de Transformación un protocolo de contratación.

El resto (Federación Sierra y Mancha Conquense, ADI Mancha Júcar, Fundación Medio Ambiente, Agencia Provincial de Córdoba y Gizabidea) indica que no dispone de protocolos en esta fase.

4.4 Fase de financiación

4.4.1 ¿Qué fuentes de financiación ofrecéis como parte de vuestros servicios?

Respondieron 24 de 24

Las subvenciones públicas son la base: autonómicas o estatales (71%) y locales (63%), seguidas de las ayudas fiscales (38%). La financiación privada y el cobro a la propiedad son marginales.

Categoría	Nº	%
Subvenciones autonómicas o estatales (Fondos Next-Generation, PREE…)	17	71%
Subvenciones locales (Ayuntamiento, diputaciones…)	15	63%
Ayudas fiscales (IBI, IRPF…)	9	38%
Certificados CAE	7	29%
Financiación privada (bancaria, hipotecas, créditos…)	5	21%
Cobro a la propiedad (pago directo, derrama, cuotas…)	4	17%
Adelanto de fondos propios de tu organización	1	4%
No procede	2	8%
Otros	8	33%

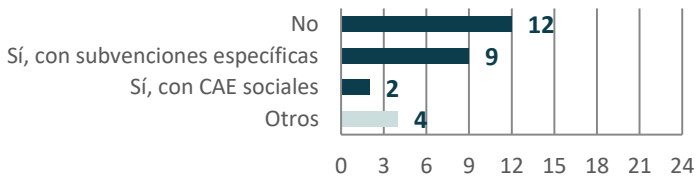
Respuestas en "Otros"	Nº
Con acuerdos con otras entidades	1
Fondos propios de la entidad local	1
Ofrecemos información pero no financiamos	1
no ofrecemos financiacion propia sino qu einformamos sobre todas las anteriores y ayudamos a tramitarlas	1
solo asesoramos	1
Financiación municipal del Ayto. de Madrid.	1
Se está en fase de implementación de los CAEs	1
Proyecto europeo Horizon 2020	1

4.4.2 ¿Incluís servicios específicos de financiación a hogares en situación de vulnerabilidad?

Respondieron 24 de 24

La atención financiera a hogares vulnerables está dividida: la mitad no ofrece servicios específicos, mientras que el 38% aporta subvenciones específicas.

Categoría	Nº	%
No	12	50%
Sí, con subvenciones específicas	9	38%
Sí, con CAE sociales	2	8%
Otros	4	17%



Respuestas en "Otros"	Nº
No, pero nos gustaría conocer fórmulas para ello	1
hemos ofercido de manera puntual servicios de rehabilitacion express y "manitas", tambien NG de barrio pero no propias	1

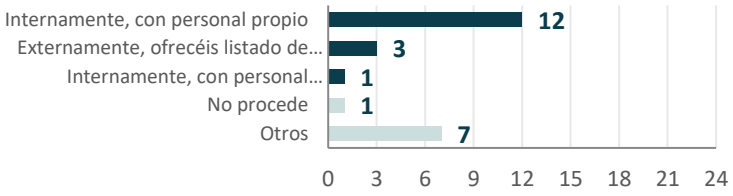
depende del programa/oficina.	1
Préstamos bancarios a la comunidad de propietarios y exención fiscal para rentas menores de 30.000€ (ahora exentas todas, pero originalmente no era así)	1

4.4.3 ¿Cómo prestáis el servicio de solicitud de ayudas y financiación?

Respondieron 24 de 24

La mitad tramita las ayudas internamente con personal propio (50%). La derivación a terceros o los listados externos son minoritarios, lo que concentra la carga en la propia oficina.

Categoría	Nº	%
Internamente, con personal propio	12	50%
Externamente, ofrecéis listado de empresas / profesionales	3	13%
Internamente, con personal subcontratado	1	4%
No procede	1	4%
Otros	8	29%



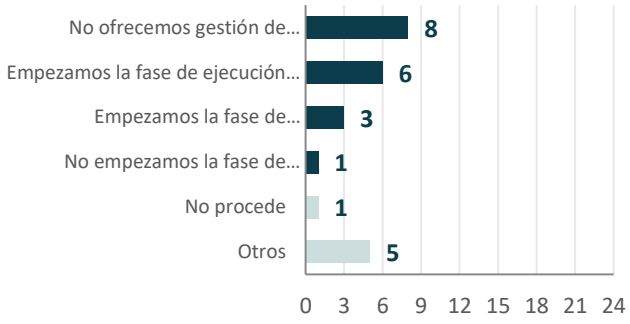
Respuestas en "Otros"	Nº
el asesoramiento en materia de ayudas generalmente lo derivamos a otra oficina dependiente del gobierno autonómico	1
Identificamos las ayudas o subvenciones disponibles y les notificamos a la red de contactos de su existencia. Luego deciden si quieren presentarse y nos piden asesoramiento en alguna etapa de la solicitud.	1
Asesoramos en ayudas y financiación, pero no tramitamos la ayuda. Este acompañamiento se hace con personal propio.	1
Mediante acuerdos con otras entidades	1
A través de nuestras entidades colaboradoras. De todas formas nosotros ofrecemos asesoramiento siempre que lo necesiten para la solicitud de ayudas	1
solo asesoramos	1
Lo hacen otras Administraciones, que colaboran con el Gobierno Vasco a través de un convenio y de cualquier otro medio a su disposición	1
Hemos difundido listado de empresas adheridas al préstamo ICO, donde constan la mayoría de las entidades financieras que trabajan en rehabilitación energética	1

4.4.4 ¿Cómo integráis las subvenciones en vuestro proceso?

Respondieron 24 de 24

Un tercio no gestiona subvenciones. Entre quienes sí las integran, varía el momento de arranque de la obra respecto a la aprobación y el desembolso de la ayuda.

Categoría	Nº	%
No ofrecemos gestión de subvenciones	8	33%
Empezamos la fase de ejecución con la solicitud de ayudas aprobada, aunque no esté desembolsada por parte de la Administración	6	25%
Empezamos la fase de ejecución, aunque la solicitud de ayudas no esté aún aprobada por la Administración	3	13%
No empezamos la fase de ejecución hasta que las ayudas estén en la cuenta corriente de la Propiedad, en caso de cesión de cobro	1	4%
No procede	1	4%
Otros	5	21%



Respuestas en "Otros"	Nº
Ofrecemos posibilidades de subvención sólo	1

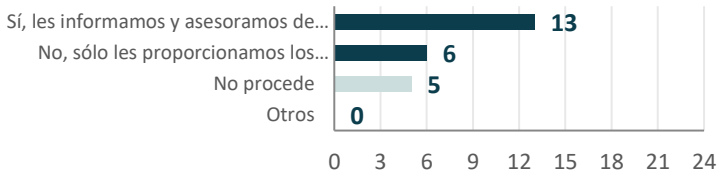
Respuestas en “Otros”	Nº
No ofrecemos la gestión, pero les planteamos un esquema inicial antes de iniciar el proyecto, incluso muchas veces antes de pedir presupuestos.	1
Ayudamos a la solcitud de las ayudas, el resto lo hace la propiedad	1
sólo se presta a las entidades públicas locales con personal propio	1
La oficina verde no gestiona las subvenciones. Pero el personal del de la Dirección General a la que pertenece, si lo gestiona.	1
depende de cada caso / programa	1

4.4.5 ¿Ofrecéis servicios de tramitación de las ayudas fiscales?

Respondieron 24 de 24

El 54% informa y asesora sobre las deducciones fiscales aplicables, mientras que un 25% se limita a facilitar los documentos justificativos (CEEE). La tramitación fiscal completa es poco frecuente.

Categoría	Nº	%
Sí, les informamos y asesoramos de las deducciones fiscales a las que pueden acogerse	13	54%
No, sólo les proporcionamos los documentos justificativos (CEEE)	6	25%
No procede	5	21%
Otros*	0	0%



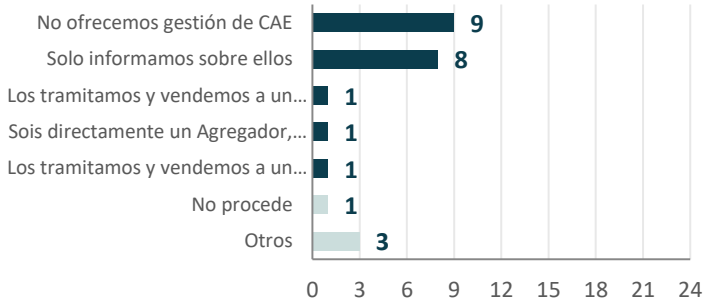
*Solo asesoramiento

4.4.6 ¿Cómo integráis los CAE en vuestros servicios?

Respondieron 24 de 24

La gestión de CAE está poco desarrollada: el 38% no la ofrece y el 33% solo informa. Solo unas pocas los tramitan y comercializan.

Categoría	Nº	%
No ofrecemos gestión de CAE	9	38%
Solo informamos sobre ellos	8	33%
Los tramitamos y vendemos a un Sujeto Delegado o Agregador de CAE	1	4%
Sois directamente un Agregador, Sujeto Delegado u Obligado.	1	4%
Los tramitamos y vendemos a un Sujeto Obligado	1	4%
No procede	1	4%
Otros	3	13%



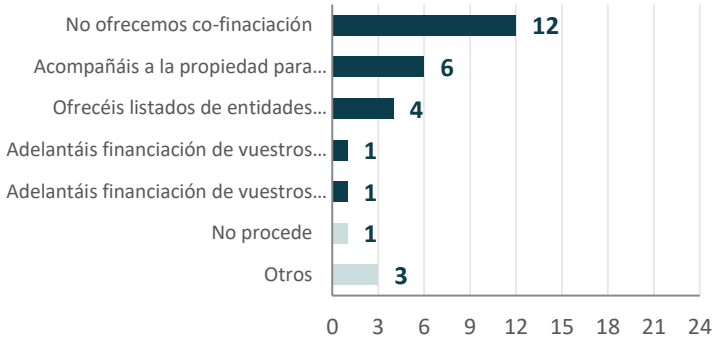
Respuestas en “Otros”	Nº
queremos ofrecer gestión de caes	1
Podriamos asesorar ante la verificacion de un CAE, aun no se nos ha presentado la oportunidad de hacerlo.	1
No ofrecemos gestión de Caes, pero nos gustaría conocer fórmulas para hacerlo	1

4.4.7 ¿Qué opciones de co-financiación (parte no subvencionada) ofrecéis?

Respondieron 24 de 24

La mitad (50%) no ofrece cofinanciación de la parte no subvencionada. Quienes lo hacen acompañan a pedir ofertas o remiten a listados de entidades financieras; el adelanto de fondos propios es excepcional.

Categoría	Nº	%
No ofrecemos co-finaciación	12	50%
Acompañáis a la propiedad para pedir, al menos, 3 ofertas y le asesoráis de la mejor opción	6	25%
Ofrecéis listados de entidades financieras previamente seleccionadas	4	17%
Adelantáis financiación de vuestros fondos, hasta el cobro de las ayudas	1	4%
Adelantáis financiación de vuestros fondos, con recobro mediante cuotas	1	4%
No procede	1	4%
Otros	3	13%



Respuestas en "Otros"	Nº
Ofrecemos los planes del ICO, ya que no podemos recomendar empresas privadas.	1
Tenemos acuerdos con entidades para adelantar fondos	1
Estamos empezando a gestionar este tipo de procesos	1
Aprobación de derramas previas, para establecer fondo de comunidad de propietarios y simular la cuota mensual que quedaría con una financiación bancaria.	1

4.4.8 ¿Contáis con protocolos, materiales, herramientas, guías... que os ayuden en la fase de financiación?

València Sostenible dispone de un simulador de ayudas en Excel y había iniciado un comparador de ofertas financieras.

La Oficina de Transformación Comunitaria cuenta con modelos de solicitud de ayudas, guías de orientación y protocolos de solicitud y justificación.

La Oficina Verde de Madrid tiene un convenio y protocolos de actuación con algunas entidades financieras.

La Diputación de Pontevedra dispone de listados de ayudas.

El resto (Federación Sierra y Mancha, OTC Menorca, ADI Mancha, Fundación Medio Ambiente, Agencia Provincial de Córdoba, Empresa Municipal de Suelo y Gizabidea) indica no contar con protocolos de financiación.

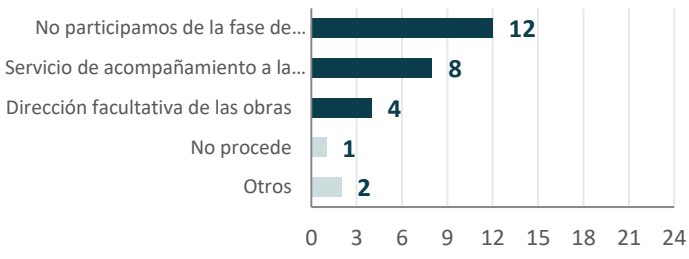
4.5 Fase de ejecución de obras

4.5.1 ¿Qué servicios prestáis durante la ejecución de las obras?

Respondieron 24 de 24

El 52% no participa en la ejecución. Entre quienes sí, predomina el acompañamiento a la propiedad (33%) sobre la dirección facultativa (17%).

Categoría	Nº	%
No participamos de la fase de ejecución	12	50%
Servicio de acompañamiento a la Propiedad (resolución de quejas, conflictos, dudas...)	8	33%
Dirección facultativa de las obras	4	17%
No procede	1	4%
Otros	2	8%



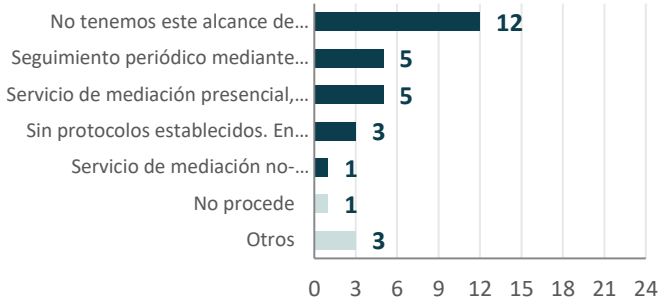
Respuestas en "Otros"	Nº
Las obras se ejecutan y pagan por nuestros colaboradores y luego se les devuelven via ayudas y ahorrocon las	1
Seguimiento de la obra en sí misma, coordinando las comisiones de obra cuando procede tomas de acuerdos ante imprevistos o cambios en obra.	1

4.5.2 ¿Cómo prestáis el servicio de acompañamiento durante la ejecución de las obras?

Respondieron 24 de 24

El 50% no tiene ese alcance de servicios. Quienes acompañan durante la obra lo hacen sobre todo con seguimiento periódico por comisión de obras (21%) y mediación presencial (21%).

Categoría	Nº	%
No tenemos este alcance de servicios	12	50%
Seguimiento periódico mediante comisión de obras	5	21%
Servicio de mediación presencial, en oficina de proximidad o reuniones con la Propiedad	5	21%
Sin protocolos establecidos. En caso de quejas, se resuelven caso a caso.	3	13%
Servicio de mediación no-presencial, a través de plataforma digital, emails o telefónico.	1	4%
No procede	1	4%
Otros	3	13%



Respuestas en "Otros"	Nº
Lo hacen nuestros colaboradores	1
personalizado en cada caso	1
Seguimiento reuniones de seguimiento entre constructora y dirección de obra.	1

4.5.3 ¿Quieres contarnos algo más sobre vuestros servicios de ejecución de obra?

Respuestas de texto libre (redactadas):

La Empresa Municipal de Suelo y Vivienda participa en la ejecución como dirección facultativa.

El Ayuntamiento de Palma señala su escasa experiencia en esta fase: las primeras obras han comenzado recientemente.

4.5.4 ¿Contáis con protocolos, materiales, herramientas, guías... que os ayuden en la fase de ejecución de obras?

Respuestas de texto libre (redactadas):

La Empresa Municipal de Suelo y Vivienda emplea los protocolos propios de una dirección de obra.

El resto (Federación Sierra y Mancha, Oficina de Transformación y Gizabidea) no cuenta con protocolos en la fase de ejecución.

4.6 Fase post-obra

4.6.1 ¿Cómo realizáis la valoración de los resultados?

Respondieron 24 de 24

La valoración de resultados se apoya en métodos variados: monitorización (46%) informes finales (29%), en reunión con la propiedad o Comisión de obras y encuestas (25 % cada uno). Preocupa que un 21% no realice ninguna valoración, lo que limita la medición del impacto.

Categoría	Nº	%
Mediante monitorización (consumo energético, confort…)	11	46%
Mediante encuestas	6	25%
Mediante la elaboración de informes finales por parte del personal técnico	7	29%
No realizáis valoración de resultados	5	21%
Mediante Indicadores de Seguimiento (KPI)	5	21%
Mediante valoración de la Comisión de obras, o en reunión con la Propiedad	6	25%
No procede	3	13%
Otros	1	4%

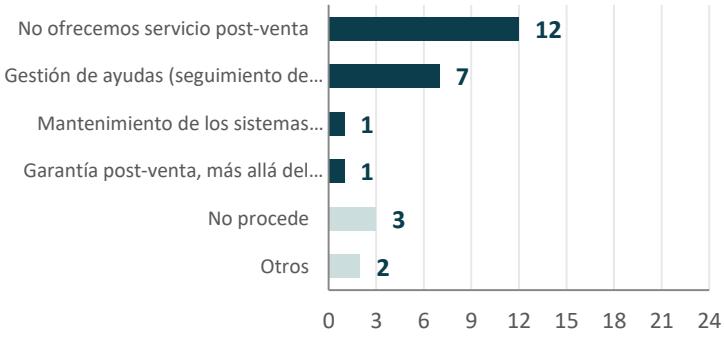
Respuestas en "Otros"	Nº
hasta ahora nos hemos centrado en tareas de difusión de las comunidades energéticas, así como apoyo a los ayuntamientos para que ofrezcan facilidades para su impulso en forma de autoconsumos públicos y cesiones de cubiertas y/o instalaciones municipales	1

4.6.2 ¿Qué servicio ofrecéis para esta fase post-obra?

Respondieron 24 de 24

La post-venta es la fase menos desarrollada: el 50% no ofrece ningún servicio. Entre quienes sí, destaca la gestión de ayudas (29%); mantenimiento y garantías son testimoniales.

Categoría	Nº	%
No ofrecemos servicio post-venta	12	50%
Gestión de ayudas (seguimiento de subvenciones, tramitación de CAE…)	7	29%
Mantenimiento de los sistemas técnicos (instalaciones técnicas, ascensores…)	1	4%
Garantía post-venta, más allá del mínimo legal (1 para acabados, 3 para elementos constructivos y 10 para estructurales)	1	4%
No procede	3	13%
Otros	2	8%



Respuestas en "Otros"	Nº
Formacion y seguimiento para aprovechar al máximo la obra hecha	1
depende de cada programa/oficina	1

4.6.3 ¿Contáis con protocolos, materiales, herramientas, guías… que os ayuden en la fase post-obras?

Respuestas de texto libre (redactadas):

Ninguna oficina dispone de protocolos en la fase post-obra; València Sostenible matiza que aún no los tiene.

4.7 Cuestiones finales

4.7.1 ¿Quieres comentarnos alguna cuestión?

Respuestas de texto libre (redactadas):

Gizabidea recuerda que en su comarca (Debagoiena) existen las oficinas SURE (Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación), que operan en este ámbito.

ADI Mancha Júcar-Centro señala la falta de recursos —un solo técnico para nueve municipios— y las reticencias de los secretarios-interventores ante la contratación.

La Oficina Verde de Madrid identifica como principal barrera la aplicación del IRPF al importe de la subvención como incremento patrimonial, que perjudica a las familias vulnerables.

València Sostenible apunta la dificultad administrativa de recomendar empresas siendo entidad pública sin entrar en conflicto de competencias.

AGENEX indica que su ventanilla FACILITAEx es de puesta en marcha reciente y está en fase inicial de adaptación y desarrollo.

La Fundación Medio Ambiente (Cádiz) aclara que no gestiona ventanillas de renovación de edificios, sino de comunidades energéticas.

La Teulada se define como un servicio público y gratuito de asesoramiento en transición energética del Área Metropolitana de Barcelona.

Nasuvinsa (Navarra) acompaña también en la ejecución, coordinando los procesos sin ejecutar las obras, y gestiona proyectos de barrio mediante Proyectos de Intervención Global.

El Ayuntamiento de Palma subraya la importancia de encontrar personas «motivadas» dentro de las comunidades para activar los procesos de rehabilitación.

Gobierno Vasco (Opengela) describe una promoción que combina la vía activa (contacto con vecinos y comunidades) y la pasiva (información general).