

INFORME FINAL

LIFE22-CET-BIRTUOSS



Co-funded by
the European Union

LISTA DE ACRÓNIMOS



- **BIRTUOSS:** Basque Integrated Renovation model (Opengela): enabling a fair, clean energy Transition through a Unique network of One-Stop Shops.
- **HIROSS_{4all}:** Home Integrated Renovation One-Stop Shop For vulnerable districts.
- **EED:** Directiva de Eficiencia Energética (Energy Efficiency Directive).
- **EPBD:** Directiva de Eficiencia Energética en los edificios (Energy Performance of Buildings Directive).
- **SATE:** Sistema de Aislamiento Térmico por el Exterior.

Nota: En este informe, Opengela (con mayúscula inicial) hace referencia al programa y a la red vasca de oficinas de proximidad para la regeneración urbana. Por el contrario, opengela (en minúscula) se refiere a una oficina de proximidad concreta, es decir, al espacio físico que presta servicios de acompañamiento a la ciudadanía.

ÍNDICE

1. <u>El proyecto BIRTUOSS y el modelo Opengela</u>	4
2. <u>Principales resultados</u>	9
2.1. <u>Resultados cualitativos</u>	9
2.1.1. <u>El servicio renovado: la oficina de proximidad como ventanilla única integral</u>	9
2.1.2. <u>El living lab de TorreUrizar: co-creación y validación del modelo</u>	11
2.1.3. <u>La red territorial: el modelo extendido a Euskadi</u>	16
2.2. <u>Resultados cuantitativos</u>	24
2.2.1. <u>Opengela en cifras</u>	24
2.2.2. <u>Resultados del living lab de TorreUrizar</u>	25
3. <u>Lecciones aprendidas</u>	27
3.1. <u>Desde la perspectiva social y participativa</u>	27
3.2. <u>Desde la perspectiva técnica y administrativa</u>	29
3.3. <u>Desde la perspectiva económica y financiera</u>	30
3.4. <u>Desde la perspectiva de gobernanza y replicabilidad</u>	33
4. <u>Recomendaciones</u>	35
4.1. <u>Para el ámbito local y autonómico</u>	35
4.2. <u>Para el ámbito estatal</u>	38
4.3. <u>Para el ámbito europeo</u>	41
5. <u>Opengela en imágenes</u>	43

EL PROYECTO BIRTUOSS Y EL MODELO OPENGELA



El parque residencial de la Comunidad Autónoma de Euskadi se enfrenta a desafíos de gran envergadura. Una parte significativa de su stock edificatorio fue construida entre las décadas de 1960 y 1980, en un contexto de crecimiento urbano acelerado y con estándares de habitabilidad, eficiencia energética y accesibilidad alejados de las exigencias actuales. Se trata de **miles de viviendas envejecidas**, sin aislamiento y sin acceso adaptado, que en la práctica suponen condiciones de vida inadecuadas para sus residentes, así como elevados consumos energéticos y emisiones de carbono del sector residencial.

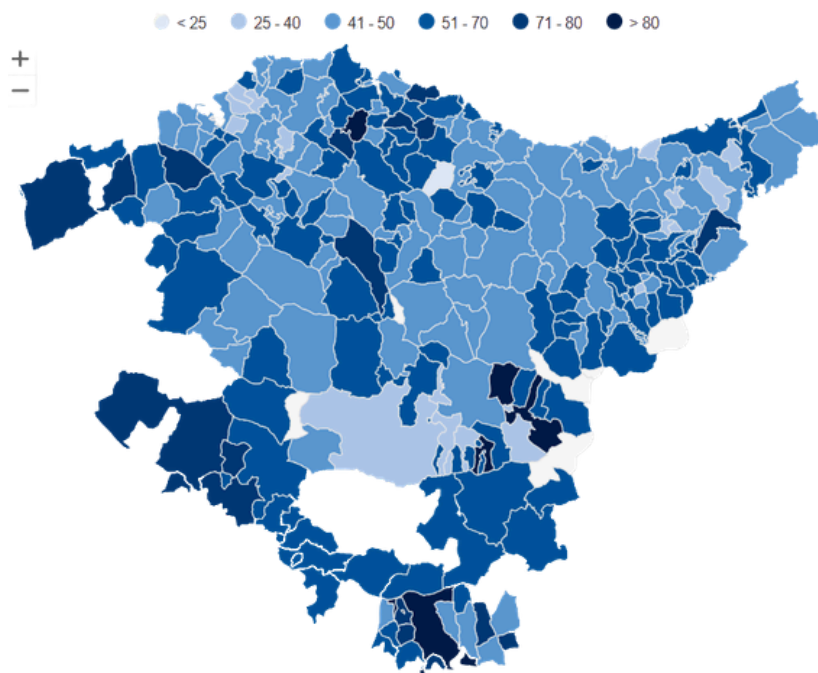
Muchos de estos edificios se concentran en barrios que el Inventario de Áreas Vulnerables de Euskadi (desarrollado a partir de la identificación y caracterización de las Áreas Urbanas Vulnerables de la CAE iniciada en 2011) ha identificado como **zonas**

de alta o muy alta vulnerabilidad urbana, donde las condiciones del parque edificado se entrelazan con situaciones de fragilidad socio-económica.

Dar respuesta a esta realidad desde una perspectiva integral -técnica, social, financiera- es el punto de partida de BIRTUOSS, y la razón por la que este proyecto se alinea con los objetivos de la Agenda Urbana de Euskadi Bultzatu 2050:

regenerar los barrios como condición necesaria para avanzar hacia una sociedad más justa, más sostenible y más resiliente.

**El objetivo ha sido
regenerar el parque
edificado como condición
necesaria para avanzar
hacia una sociedad más
justa, más sostenible y
más resiliente**



Mapa de la edad media de las viviendas en el País Vasco por municipio (2024). Fuente: Eustat.

El proyecto nace en el contexto del **modelo Opengela, la red vasca de oficinas de proximidad para la regeneración urbana**, que había dado sus primeros pasos en el marco del proyecto europeo HIROSS4all (2019), con dos experiencias piloto en los barrios de Otxarkoaga (Bilbao) y Txonta (Eibar), a las que se incorporaron en 2020 otros dos: Aramotz (Durango) y Basaundi Bailara (Lasarte Oria). Estas experiencias demostraron el potencial del modelo, pero también evidenciaron la necesidad de dotarlo de mayor escala, más robustez institucional y un marco de gobernanza que garantizara su sostenibilidad. BIRTUOSS tomó el relevo de HIROSS4all con el objetivo de reforzar el servicio de las oficinas y continuar los esfuerzos para consolidar la arquitectura institucional, normativa y territorial que permita que el modelo funcione en toda Euskadi con capacidad para perdurar en el tiempo.

Dando continuidad a lo ya establecido en el marco del Programa Opengela, la apuesta central de BIRTUOSS es **situar el barrio como unidad de intervención**. El modelo propone intervenir de forma coordinada sobre el conjunto del tejido residencial, generando masa crítica, optimizando recursos públicos y abordando de manera integrada los retos energéticos, sociales y urbanísticos de cada ámbito. Esta escala de intervención no es únicamente una cuestión de eficiencia: es también una condición para la equidad, ya que permite incorporar a la rehabilitación a hogares y comunidades que, por sí solos, difícilmente podrían afrontar un proceso de estas características. La lógica de barrio permite además **movilizar a la comunidad vecinal como actor protagonista del proceso**, y no solo como beneficiaria de las actuaciones.

Para ello, el proyecto ha trabajado en tres frentes complementarios. El primero es el ya mencionado de **consolidar y extender el propio modelo Opengela**, demostrando que activar la regeneración urbana no depende exclusivamente de disponer de soluciones técnicas o instrumentos financieros, sino de la capacidad de generar confianza, reducir la complejidad percibida y acompañar a las comunidades de propietarios a lo largo de un proceso que, en muchos casos, se extiende durante varios años. No se trata, por lo tanto, únicamente de una ventanilla de trámites, sino de un agente de proximidad al servicio de la transformación de los barrios.

El segundo frente es el **living lab de TorreUrizar**, un conjunto residencial singular de Bilbao donde se han implementado y validado en condiciones reales las soluciones desarrolladas a lo largo del proyecto. Ha sido el espacio de co-creación y experimentación de BIRTUOSS: un lugar donde la participación vecinal ha determinado las soluciones adoptadas, desde la instalación de ascensores en los portales hasta la rehabilitación de la envolvente con sistemas SATE, la renaturalización de los espacios exteriores y la monitorización del confort y el consumo energético. Como se detalla más adelante, los primeros datos comparativos entre las temporadas 2024-2025 y 2025-2026 ya arrojan resultados tangibles a nivel de consumo energético y confort en el interior de las viviendas.



Estado del exterior del complejo edificatorio de TorreUrizar tras las obras de regeneración urbana. Fuente: Viviendas Municipales (VMM)

El tercer frente es el **despliegue territorial del modelo**. A lo largo de BIRTUOSS, la red Opengela ha crecido desde las dos oficinas iniciales hasta alcanzar 25 oficinas de proximidad en 28 barrios de Euskadi —13 en Bizkaia, 13 en Gipuzkoa y 2 en Álava—, articuladas en torno a una gobernanza multinivel que combina el liderazgo estratégico del Gobierno Vasco con el liderazgo operativo de los municipios y el apoyo de entidades expertas locales.

La red Opengela ha crecido hasta alcanzar 25 oficinas de proximidad en 28 barrios de Euskadi

Este despliegue se ha apoyado en diferentes fuentes de financiación pública.

Un consorcio sólido, diverso y conectado

Bajo la coordinación de la **Dirección de Regeneración de Barrios y Agenda Urbana del Gobierno Vasco** —dotada del mandato y la capacidad para impulsar los instrumentos legislativos y financieros necesarios para la regeneración urbana a escala territorial—, el consorcio de BIRTUOSS está formado por 14 socios que combinan Administración pública, agencias de energía, entidades técnicas especializadas, organizaciones del sector de la construcción y actores europeos.

El **Ente Vasco de la Energía (EVE)** contribuye desde su misión de promover la eficiencia energética en Euskadi, mientras que **BUILD:INN** (el clúster vasco de la construcción) representa a toda la cadena de valor del sector edificatorio. El grupo de investigación **CAVIAR** de la Universidad del País Vasco (EHU) aporta la dimensión académica y de análisis urbano; **GAIA** (el clúster de industrias de conocimiento y tecnología) suma capacidades de digitalización e innovación aplicada; y **Aclima** (el clúster de medio ambiente) incorpora la perspectiva de sostenibilidad ambiental.

Por su parte, **Viviendas Municipales de Bilbao (VVMM)** ha sido el socio operativo en el living lab de TorreUrizar, asumiendo un papel central en la implementación y el acompañamiento del proceso participativo con la vecindad. **EDE Fundazioa** aporta experiencia contrastada en intervención social en contextos de vulnerabilidad, un componente que ha resultado estratégico en el modelo.

Cíclica contribuye con su especialización en estrategias de descarbonización y

regeneración urbana sostenible; **GNE Finance** aborda la dimensión financiera, para garantizar la sostenibilidad del modelo y explorar instrumentos y soluciones que faciliten el acceso de los propietarios a la financiación; y **Gabineteseis** se ha encargado de la comunicación y difusión del proyecto.

Por último, **Zabala Innovation** aporta su experiencia en gestión de proyectos europeos y coordinación técnica, mientras que **FEDARENE** (Federación Europea de Agencias y Regiones para la Energía y el Medio Ambiente) y **Green Building Council España (GBCE)** anclan el proyecto en la dimensión nacional y europea, facilitando la transferencia del modelo a otras regiones y su contribución al debate normativo y de políticas públicas a escala estatal y comunitaria.



Miembros del consorcio del proyecto BIRTUOSS, en el evento final de Alcalá de Henares (Madrid). Junio de 2026. Fuente: Consorcio de BIRTUOSS

Esta presencia europea no es meramente formal. FEDARENE y GBCE participan también en **EU PEERS**, la Comunidad de Práctica de Servicios Integrados de Rehabilitación Residencial, que agrupa a proveedores de ventanillas únicas de toda Europa y fortalece su multiplicación, comparte conocimiento y traslada recomendaciones de política pública a escala comunitaria. Esto convierte al consorcio en un puente directo entre la experiencia vasca y la red europea de oficinas de rehabilitación, para asegurar que los aprendizajes de Opengela contribuyan al debate sobre la renovación del parque residencial. Este informe da cuenta de los resultados de un modelo que ha nacido en Euskadi con vocación de ser útil para Europa.

PRINCIPALES RESULTADOS



2.1. RESULTADOS CUALITATIVOS

2.1.1. El servicio renovado: la oficina de proximidad como ventanilla única integral

Más allá de la mejora de un servicio, uno de los principales resultados cualitativos de BIRTUOSS es la consolidación de un modelo operativo capaz de activar procesos de rehabilitación en contextos reales. Partiendo de la experiencia de HIROSS_{4all}, el proyecto ha permitido evolucionar **desde un enfoque centrado en la asistencia técnica hacia un sistema integrado basado en la proximidad**, la confianza y la coordinación activa entre agentes. Este cambio de enfoque ha resultado determinante para superar las barreras no técnicas identificadas (sociales, organizativas y administrativas) y avanzar hacia procesos de regeneración urbana a escala de barrio.

En este contexto, el modelo renovado de Opengela debe entenderse no solo como una ventanilla de asesoramiento, sino como **una estructura de acompañamiento continuo** que articula la relación entre ciudadanía, administraciones públicas y agentes técnicos durante todo el proceso.

Este acompañamiento se organiza en un itinerario estructurado en tres fases — diagnóstico y plan de acción, ejecución y seguimiento— que permite ordenar la intervención y facilitar la toma de decisiones por parte de las comunidades de propietarios.

La experiencia del proyecto demuestra que la activación de la rehabilitación no depende exclusivamente de la disponibilidad de soluciones técnicas o financieras, sino, sobre todo, de la capacidad de **generar confianza, reducir la complejidad del proceso y facilitar la toma de decisiones colectivas**. En este sentido, uno de los elementos diferenciales del modelo es su **carácter activo**. Frente a enfoques tradicionales basados en la prestación de servicios bajo demanda, las oficinas de proximidad asumen un papel de facilitación, dinamización y coordinación, acompañando a la ciudadanía en todas las fases del proceso, mediando entre agentes y anticipando posibles bloqueos.



Vídeo del proceso de regeneración urbana de 25 entornos urbanos de Euskadi. Fuente: Canal de YouTube de Opengela

El despliegue del modelo se apoya en la implantación progresiva de las ‘opengelas’ como servicios de proximidad, permitiendo adaptar recursos, funciones y perfiles profesionales al grado de madurez de cada ámbito de intervención. Este enfoque facilita **la escalabilidad del modelo**, evitando la necesidad de desplegar todas las capacidades desde el inicio y permitiendo una evolución progresiva en función del contexto territorial y de la demanda.

Asimismo, el modelo **integra de manera efectiva dimensiones que tradicionalmente han operado de forma fragmentada**. Desde el punto de vista técnico, incorpora actuaciones vinculadas a la eficiencia energética, la accesibilidad, la mejora de la habitabilidad y del espacio público de los barrios. Desde el punto de vista social, refuerza el acompañamiento a comunidades vecinales, especialmente en contextos de vulnerabilidad, donde la confianza y la mediación resultan esenciales. A ello se suma la dimensión jurídico-administrativa, necesaria para ordenar trámites, acuerdos comunitarios y procedimientos administrativos, así como la dimensión financiera, basada en un esquema público articulado a través de convenios entre el Gobierno Vasco y los municipios, complementado por ayudas públicas y apoyos específicos a hogares vulnerables.

En este marco, experiencias como el living lab de TorreUrizar han permitido reforzar la colaboración con entidades financieras y **facilitar el acceso a financiación** para comunidades de propietarios, demostrando el potencial de la oficina de proximidad como intermediaria entre ciudadanos, administraciones y entidades económicas.

Otro de los avances clave es la **validación de un enfoque basado en la escala de barrio**. La experiencia de BIRTUOSS refuerza la necesidad de superar intervenciones aisladas en los edificios y avanzar hacia estrategias de regeneración urbana que generen masa crítica, optimicen recursos y permitan abordar de manera coordinada los retos

energéticos, sociales y urbanísticos. En este sentido, la oficina de proximidad actúa como elemento vertebrador del proceso, conectando la planificación estratégica con la implementación local, dentro de un esquema de gobernanza basado en la coordinación entre el Gobierno Vasco y los municipios.

En conjunto, el renovado modelo Opengela supone ir más allá de una evolución funcional del servicio: significa la **consolidación de un modelo replicable de gestión de la regeneración urbana**, basado en la proximidad, la coordinación institucional y la capacidad de activar procesos reales de transformación urbana.

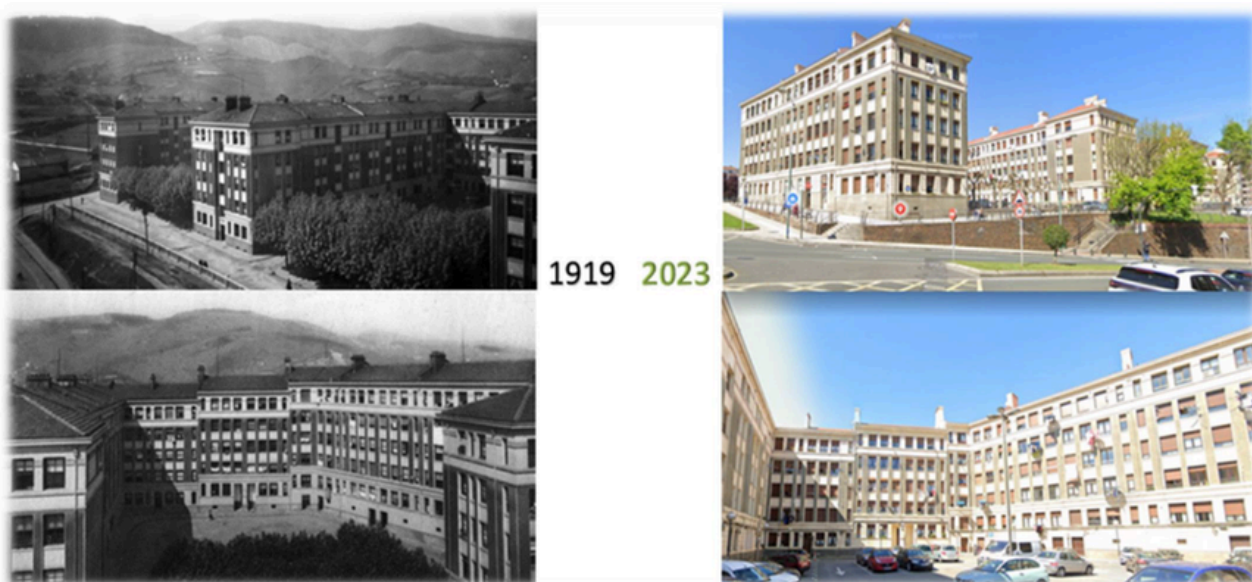
2.1.2. El living lab de TorreUrizar: co-creación y validación del modelo

TorreUrizar no solo representa un ejemplo más de los 28 barrios donde se ha intervenido. Además, es el escenario en el que el proyecto ha tomado forma. Situado en el barrio de Irala (Bilbao), este conjunto edificatorio se ha convertido en un living lab, en un entorno de experimentación. Este grupo de vivienda social proyectado por Ricardo Bastida en 1919, lo promovió el propio Ayuntamiento ajustándose a la ley de casas baratas para alquiler protegido. Es un único bloque que cuenta con **25 portales y 264 viviendas**.

Es un inmueble de gran valor arquitectónico, sobresaliente y pionero en el campo de las casas baratas colectivas, y con un entorno que cuenta con una amplia zona verde y tres plazas interiores.

Un avance clave es la validación de un enfoque basado en la escala de barrio, superando las intervenciones aisladas en edificios

TorreUrizar, un conjunto con 25 portales y 264 viviendas ubicado en Bilbao, se ha convertido en el living lab del proyecto



Imágenes de TorreUrizar, en el barrio de Irala de Bilbao, que ha cumplido más de un siglo desde su construcción. Fuente: VMMM

TorreUrizar es singular por la calidad de su diseño, y cuenta con un nivel de conservación ‘básica’ tipo C, según el Plan General de Ordenación Urbana de Bilbao. Durante estos cien años de vida del edificio se han realizado distintas intervenciones de mantenimiento, urbanización del entorno e infraestructuras, que han respetado en líneas generales el estilo e imagen del edificio.

Aunque previamente se habían realizado reparaciones puntuales, aún quedaban pendientes otras actuaciones para la mejora del conjunto edificatorio. Los retos identificados se centraban en:



**Mejora de
accesibilidad**



**Eficiencia
energética**



Isla de calor

Asimismo, se habían detectado problemas puntuales, como humedades y filtraciones, y era visible el deterioro de algunas fachadas.



Video sobre la participación del vecindario de TorreUrizar en el proceso de regeneración urbana y el papel de la 'opengela'.
Fuente: Canal de YouTube de Opengela.



El proceso de co-creación con la vecindad

El proceso de co-creación se realiza cumpliendo en todo momento con lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal. El esquema que se sigue para la toma de decisiones es el siguiente:

- En primer lugar, se convoca la Comisión de Obras de la mancomunidad donde asisten los 25 presidentes, se explican los temas a tratar y se resuelven las preguntas y dudas.
- Posteriormente se realizan Juntas de Portal donde cada comunidad vota los temas tratados en el Comisión de Obras anterior.
- Por último, se realiza Junta de Mancomunidad donde cada uno de los presidentes eleva el voto obtenido en la Junta de portal.

Finalmente, las soluciones implementadas han sido:

- **Accesibilidad universal:** Instalación de un ascensor por portal y modificación del núcleo de escaleras y portal (salvo en portales con ascensor ya existente), así como modificación de los accesos a portales y del espacio público para garantizar el acceso universal.
- **Rehabilitación energética** de envolvente incluyendo aislamiento térmico por el exterior y por interior en zonas comunes de escalera. La solución implementada ha respetado el diseño original de las fachadas, mediante la reproducción de molduras en toda la envolvente. Asimismo se ha incorporado aislamiento a los suelos en contacto con el aire y se ha llevado a cabo la sustitución parcial de las carpinterías.
- **Instalación fotovoltaica** en las cubiertas.
- **Renaturalización** en las plazas interiores y mejora de la jardinería con un proceso participativo con la vecindad y colaboración municipal en el diseño de las soluciones.



Dibujo de las soluciones basadas en la naturaleza planteadas para TorreUrizar. Fuente: VMMM



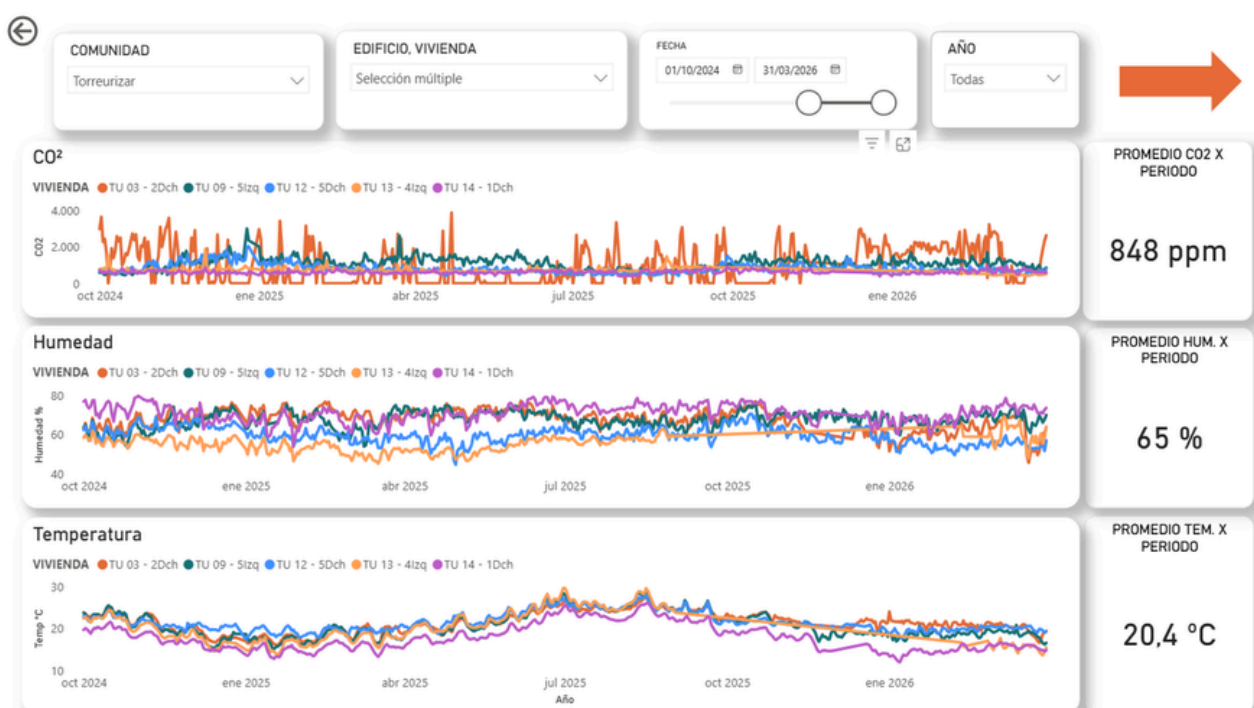
Monitorización: evidencia del impacto

Se ha verificado el impacto real de la rehabilitación energética con mediciones de la calidad del aire interior, confort, consumo energético... Se ha buzzoneado a los propietarios información a este respecto. Los equipos instalados registran:

- Temperatura y humedad interior (salón).
- Demanda de energía térmica (contador de gas natural) y eléctrica.

Como resultado, se pueden visualizar los primeros datos comparativos entre la temporada de invierno 2024-2025, previa a la rehabilitación, y la temporada 2025-2026, con los edificios ya rehabilitados. Como se puede apreciar en las siguientes gráficas la temperatura media interior ha pasado de los 18,8 °C a los 20,4°C.

Tras la rehabilitación de los edificios, la temperatura media interior ha pasado de 18,8°C a 20,4°



Cuadro que muestra la variación de las emisiones, humedad y temperatura media en las viviendas de los edificios intervenidos.
Fuente: VMMM

2.1.3. La red territorial: el modelo extendido a Euskadi



La red de oficinas desplegada

Los fundamentos del modelo Opengela se definieron en 2019 en el proyecto europeo HIROSS4all (Horizon 2020) con las experiencias piloto de Otxarkoaga (Bilbao) y Txonta (Eibar), a las que se incorporaron después otros dos barrios: Aramotz (Durango) y Basaundi Bailara (Lasarte Oria) . Estas oficinas han estado operativas hasta la actualidad bajo el programa Next Generation.

A partir de 2023, y en el marco del proyecto BIRTUOSS, el modelo inició una fase de despliegue y consolidación territorial en otros municipios de Euskadi, impulsada por los resultados obtenidos en la experiencia piloto y sustentada en la combinación de diferentes fuentes de financiación pública.

En una **primera fase**, se pusieron en marcha **seis oficinas** en ámbitos declarados como Zonas de Actuación Preferente (ZAP), financiadas a través del programa Berpiztu del Gobierno Vasco.

En una **segunda fase**, la red incorporó **12 nuevas oficinas** localizadas en áreas identificadas como de alta o muy alta vulnerabilidad en el Inventario de Vulnerabilidad Urbana de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con financiación del Plan Interinstitucional de Inversiones Estratégicas (PIIE) 2022-2024.

Finalmente, **en 2026** se han puesto en funcionamiento **tres nuevas oficinas**, reforzando la cobertura territorial del modelo.

Como resultado, la red Opengela está integrada actualmente por **25 oficinas de proximidad** que operan **en 28 barrios de Euskadi**, distribuidos entre 13 barrios de Bizkaia, 13 de Gipuzkoa y 2 de Álava.

13

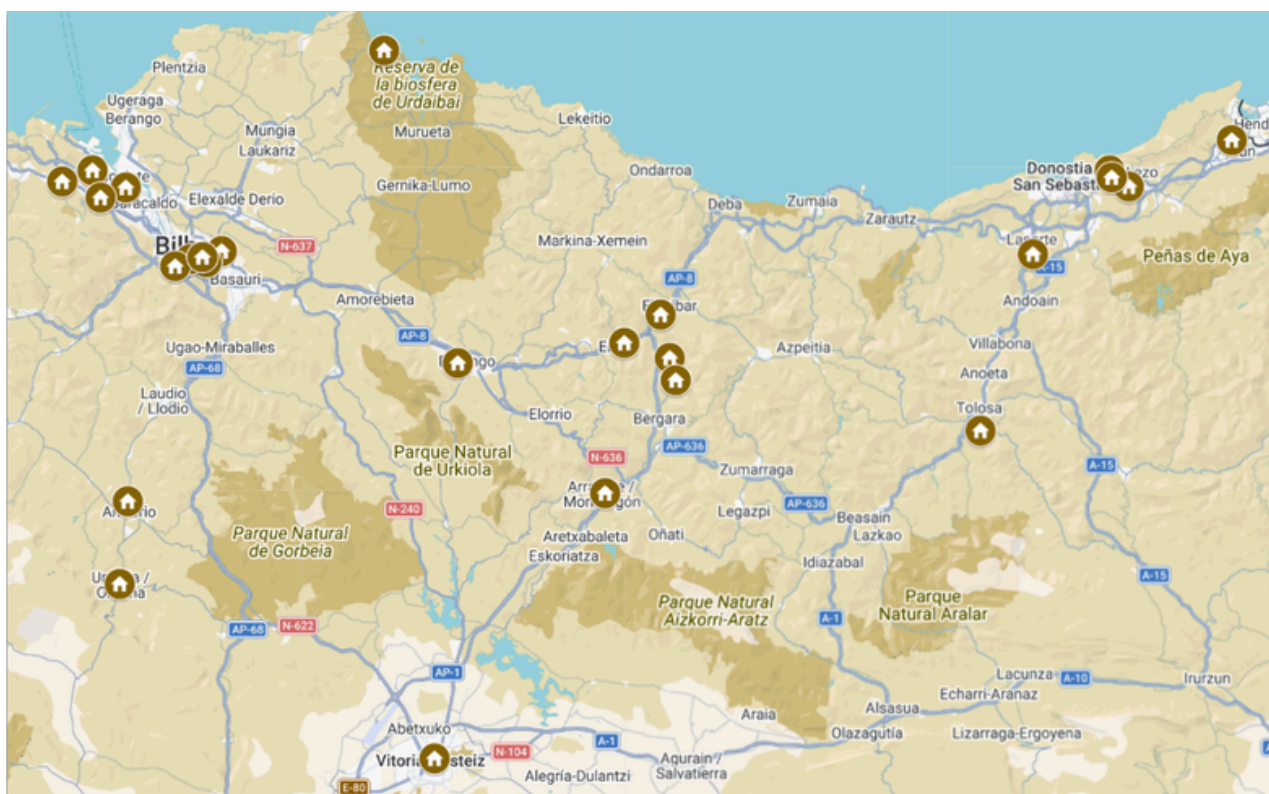
Bizkaia

13

Gipuzkoa

2

Álava



Principales características:

Governanza multinivel

Participan en la ejecución de los procesos de rehabilitación el Gobierno Vasco, responsable del liderazgo estratégico, la coordinación general y la financiación; los ayuntamientos, responsables de la implantación y gestión del programa en cada barrio; entidades coordinadoras y oficinas de proximidad, encargadas de la gestión operativa, el acompañamiento técnico y la atención a la ciudadanía; y las comunidades vecinales y agentes colaboradores.

La configuración de cada oficina depende del contexto local. Se definen **siete modelos**, siendo el predominante aquel en el que el ayuntamiento dirige el programa y la coordinación y gestión de la oficina la asume una entidad experta local (una sociedad urbanística -SUR- o un organismo autónomo local -OAL-).

Escenarios de partida

Las oficinas ('opengelas') se han puesto en marcha en barrios con **distintos niveles de maduración** del proceso de regeneración: desde contextos incipientes sin delimitación del ámbito de actuación hasta iniciativas impulsadas por la propia vecindad o

caracterizadas por una elevada copropiedad pública. El escenario predominante corresponde a barrios con un grado de maduración medio-alto, con ámbitos y edificios ya definidos y una trayectoria previa de trabajo con la comunidad.



Los 7 modelos de gobernanza según la coordinación y gestión de las oficinas de Opengela. Fuente: CAVIAR EHU

Intervenciones de tres tipos

Las hay de rehabilitación profunda de edificios residenciales, también actuaciones en el espacio público y equipamientos, y otras con el impulso de otros programas y actividades como planes de empleo y formación, entre otras. Pero el trabajo de la 'opengela' ha estado ligado principalmente a las actuaciones de rehabilitación profunda de los edificios residenciales, acompañando a la vecindad a lo largo del complejo proceso de rehabilitación edificatoria.

Equipos multidisciplinares

Están conformados por perfiles profesionales que combinan técnicos, administrativo-contables, sociales y jurídicos. En la mayoría el equipo está formado por un binomio técnico y administrativo-contable, que concentra las funciones esenciales de gestión y funcionamiento de la oficina, mientras que los perfiles social y jurídico intervienen de forma más puntual en función de las necesidades del proceso.

Ámbitos de actuación

Características principales:

- Situados en áreas con niveles de **vulnerabilidad** urbana alta o muy alta, o en entornos declarados Zonas de Actuación Preferente por el Gobierno Vasco para impulsar su regeneración integral.
- Conjuntos edificatorios homogéneos de vivienda colectiva construidos entre las **décadas de 1960 y 1980**.
- De entre 52 y 525 viviendas, predominando los barrios de **tamaño intermedio** (con entre 100 y 200 viviendas).

Intensidad de la rehabilitación edificatoria

- Número de viviendas rehabilitadas por ámbito oscila entre 40 y 330, y con ratios medios de 8 a 12 viviendas por portal.
- En términos socioeconómicos, el 23% de los hogares intervenidos se encuentra en situación de vulnerabilidad, y en algunos barrios esta proporción asciende hasta el 45%.

Sistematización de la red

Opengela se apoya en una estructura de **coordinación multinivel** que combina una dirección y recursos de apoyo comunes a escala autonómica con una **implantación flexible** adaptada a las capacidades de cada municipio. Este modelo común, además de favorecer el intercambio de conocimiento y la mejora continua de la red, permite incorporar **fórmulas de gestión compartida** en las que un mismo equipo atienda varias oficinas o ámbitos de actuación, lo que optimiza recursos y refuerza la capacidad operativa del sistema.

Además, se establecen como criterios para el escalado de la red:

La implantación de la oficina en tres fases

Una fase inicial de puesta en marcha orientada al conocimiento del ámbito, la construcción de alianzas y la definición de la estrategia del ámbito, la construcción de

alianzas y la definición de la estrategia de intervención; una fase de ejecución centrada en el desarrollo de los proyectos y actuaciones previstas; y una fase de post-intervención destinada al acompañamiento, seguimiento y evaluación de los resultados, y que además podrá definir nuevas actuaciones en el barrio o el cierre de la oficina cuando se considere finalizado el proceso.

La configuración de la oficina básica

A partir de un equipo multidisciplinar compuesto por perfiles técnico, administrativo y social, complementados puntualmente por apoyo jurídico. El perfil técnico es el elemento central del modelo y quien asume la coordinación cuando no existe una entidad experta que pueda desempeñar esta función. La dedicación de cada uno de los perfiles deberá ser flexible en función el ámbito en el que trabaja y las fases definidas.

Coordinación territorial

Se articula en torno a una coordinación general liderada por la Dirección de Regeneración de Barrios y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, responsable del seguimiento, evaluación y mejora continua del programa, así como del apoyo específico a las oficinas que carecen de entidades expertas de referencia. Este sistema se complementa con recursos de asesoramiento jurídico y social de ámbito supralocal y con mecanismos de gestión de recursos profesionales.



Visita del consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, Denis Itxaso; y la ministra de Vivienda y Agenda Urbana, Isabel Rodríguez, al barrio de Txonta (Eibar). Fuente: Gobierno Vasco



La gestión del programa Opengela

Ya desde el proyecto HIROSS_{4all} se señalaba que la clave para la replicabilidad del modelo era la creación de un **ente gestor** a nivel regional que centralizara y coordinara todas las actividades llevadas a cabo desde las oficinas.

Con este mismo objetivo, en diciembre de 2024 se crea la **Dirección de Regeneración de Barrios y Agenda Urbana** en la estructura del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. Así, la Dirección tiene el mandato y la capacidad para llevar a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Promover, elaborar y tramitar los instrumentos y disposiciones necesarias para el impulso de la regeneración urbana.
- Elaborar estrategias orientadas a la aplicación a nivel territorial de las exigencias de regeneración urbana e intervención en el patrimonio edificado, a corto, medio y largo plazo, recogidas en las disposiciones y directivas comunitarias, estatales y autonómicas.
- Planificar e identificar las áreas de vulnerabilidad urbana y el desarrollo y seguimiento de planes de regeneración urbana que impulse o desarrolle el departamento, en iniciativas de colaboración público-público o público-privado, en el marco de programas propios o europeos.
- Asistir, asesorar y realizar el seguimiento de las oficinas técnicas y de gestión de proximidad incluidas en el programa Opengela de regeneración urbana.

De esta manera, queda resuelta esa necesidad y **el propio Gobierno Vasco lidera la coordinación** de las oficinas de proximidad para impulsar la extensión de los procesos de regeneración urbana a todo el territorio.



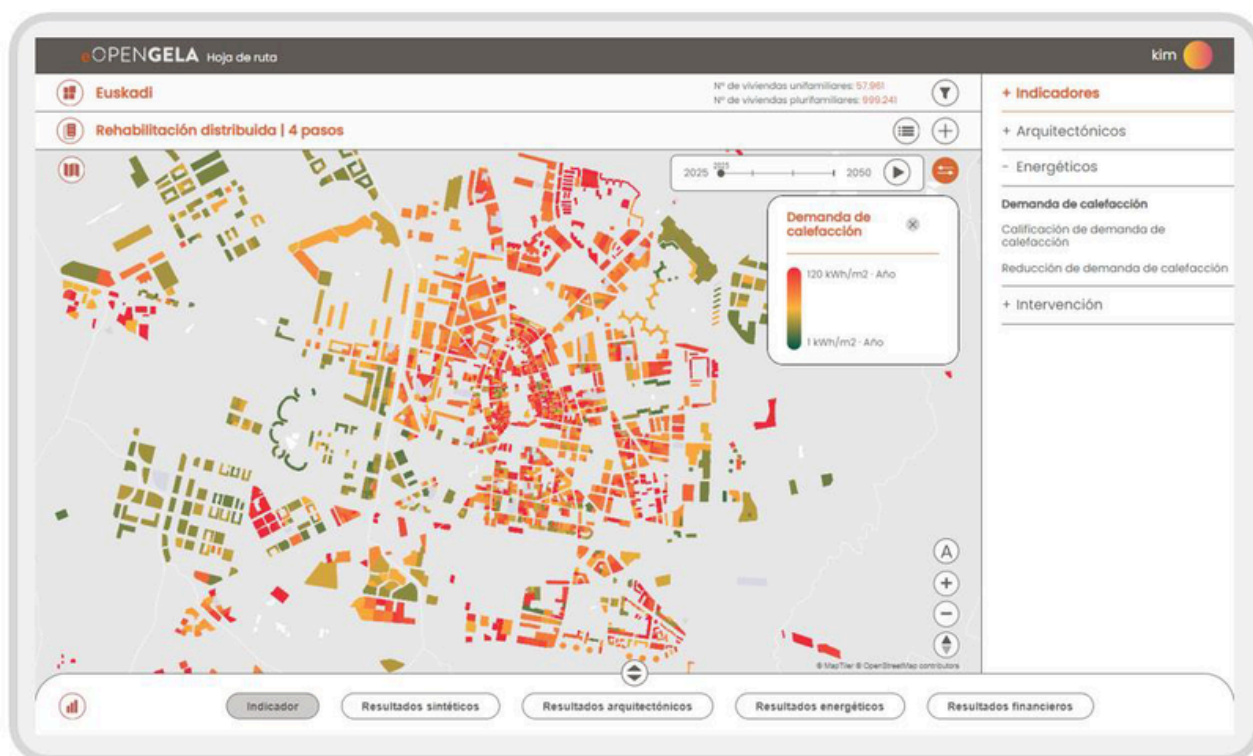
La hoja de ruta territorial

La extensión del modelo Opengela a escala territorial requiere herramientas que permitan orientar las actuaciones de rehabilitación desde una **perspectiva estratégica** y

de largo plazo. En este contexto, se ha creado Opengela Hoja de Ruta como un instrumento de apoyo a las administraciones públicas para planificar la descarbonización del parque residencial vasco y avanzar hacia los objetivos climáticos establecidos para 2050.

Se ha creado la herramienta 'Opengela Hoja de Ruta' para priorizar intervenciones, orientar recursos y coordinar actuaciones a escala territorial

La herramienta permite disponer de **una visión integral del parque edificado de Euskadi** y facilita la identificación de prioridades de actuación a partir de criterios territoriales, constructivos, energéticos y sociales. Gracias a ello, es posible analizar diferentes escenarios de renovación, evaluar el impacto potencial de las políticas públicas y definir estrategias adaptadas a las necesidades de cada territorio.



Herramienta 'Opengela Hoja de Ruta'. Fuente: Cíclica

Su principal aportación dentro del modelo Opengela es complementar la actuación de la red de oficinas de proximidad con una capacidad de **planificación a escala territorial**. Mientras las oficinas acompañan a la ciudadanía y dinamizan los procesos de rehabilitación sobre el terreno, la Hoja de Ruta proporciona una visión global que permite **priorizar intervenciones, orientar recursos y coordinar actuaciones** de manera coherente en el conjunto de Euskadi.

Entre sus principales valores destacan la capacidad de integrar información territorial en un único entorno de análisis, la posibilidad de explorar distintos escenarios de actuación y su utilidad como instrumento de apoyo a la toma de decisiones. En conjunto, Opengela Hoja de Ruta constituye una pieza clave para conectar la estrategia territorial con la implementación local de las políticas de rehabilitación y regeneración urbana en Euskadi.



El marco normativo desarrollado: iniciativas legislativas

Para que el significativo crecimiento en el número de ‘opengelas’ no se estanque, se considera prioritaria la definición y aprobación de **un marco regulatorio claro y coherente**, que establezca las bases legales para la adecuada planificación, gestión y ejecución del programa Opengela.

Este marco legislativo debe tener entre sus objetivos la promoción de las actuaciones para la mejora de la accesibilidad, la sostenibilidad y el ahorro energético, de modo que permita establecer una intervención sistemática coherente y continuada en el tiempo. Asimismo, en línea con lo previsto en la Directiva europea de eficiencia energética en los edificios (EPBD) y el trabajo llevado a cabo en los barrios, se debe incorporar al marco normativo actual **la figura de la oficina técnica y de gestión de proximidad como elemento dinamizador y vertebrador** de las intervenciones de regeneración urbana a la escala de barrio, así como mantener y reforzar el papel de las sociedades urbanísticas de rehabilitación y del agente rehabilitador.

2.2. RESULTADOS CUANTITATIVOS

2.2.1. Opengela en cifras

+21 nuevas oficinas
Objetivo: +10



4.888 personas beneficiadas
Objetivo: 4.800



3.122 €/vivienda coste del servicio
Coste de la 'opengela' = 5 % de la inversión por cada vivienda

175,98 M euros inversión directa
Objetivo: 120M €



155,68M€ de fondos públicos (88%) y 20,30M€ de fondos privados (12%).

25.480 MWh/año ahorro de energía
Objetivo: 11.407 MWh/año



4.924 tCO₂/año reducción de emisiones
Objetivo: 3.593 tCO₂/año



38 empleos generados

Objetivo: 30



84 % tasa de adhesión

Vecindario sumado al proyecto de rehabilitación

70 eventos difusión estatal y europea

6 visitas de otras regiones interesadas en el modelo

2.2.2. Resultados en el living lab de TorreUrizar

4.789

consultas
atendidas

2.078

comunicaciones
por buzoneo

21

juntas
celebradas

En el inicio del proyecto BIRTUOSS, se fijó el objetivo de obtener un 80% de feedback positivo en la satisfacción del vecindario con respecto al trabajo desarrollado por la TorreUrizar Opengela. Se buzoneó a todo el vecindario una encuesta, además de citas presenciales con los presidentes de cada portal. A modo de conclusión, la valoración es altamente positiva. Como se puede observar en la siguiente imagen, el grado de **satisfacción general es de un 81%**.

Únicamente el indicador de horario de apertura reduce la puntuación final, puesto que el vecindario siempre desea una mayor disponibilidad del personal de la oficina. Aun así, las valoraciones positivas (55%) son mayores que las negativas (16%). Por el contrario, si prescindimos de ese elemento y nos centramos en los indicadores que hacen mención expresa a la calidad del servicio de la oficina, el grado de satisfacción se eleva al 84% (sumando los valores positivos y muy positivos).

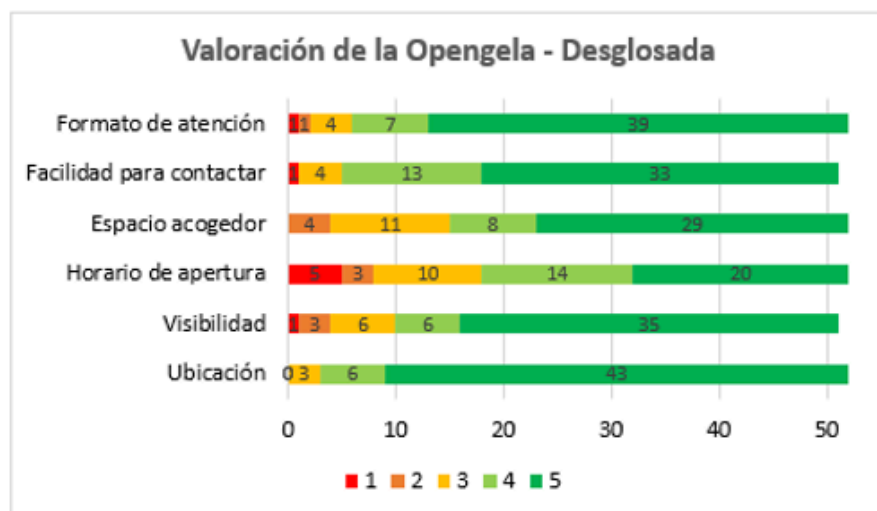
1.- ¿Cómo valoras la Opengela?

Esta primera pregunta permite al vecindario valorar, del 1 al 5, diferentes ítems: ubicación, visibilidad, días y horario de apertura, carácter acogedor del espacio, facilidad para contactar y formato de atención (cita previa, atención telefónica, directamente en la oficina).

	1		2		3		4		5		Total	MEDIA RESPUESTAS
	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%		
Ubicación					3	6%	6	12%	43	83%	52	4,769
Visibilidad	1	2%	3	6%	6	12%	6	12%	35	69%	51	4,39
Horario de apertura	5	10%	3	6%	10	19%	14	27%	20	38%	52	3,79
Espacio acogedor			4	8%	11	21%	8	15%	29	56%	52	4,19
Facilidad para contactar	1	2%		0%	4	8%	13	25%	33	65%	51	4,51
Formato de atención	1	2%	1	2%	4	8%	7	13%	39	75%	52	4,58
Total	8	3%	11	4%	38	12%	54	17%	199	64%	310	

Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por la 'opengela' de TorreUrizar. Fuente: VMM

Obtenemos los siguientes datos desglosados:



Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por la 'opengela' de TorreUrizar. Fuente: VMM

LECCIONES APRENDIDAS



3.1. DESDE LA PERSPECTIVA SOCIAL Y PARTICIPATIVA

El proyecto BIRTUOSS ha permitido extraer una serie de **aprendizajes estratégicos en la dimensión social** de los procesos de regeneración urbana en contextos de vulnerabilidad.

En primer lugar, se confirma que estos procesos no pueden abordarse exclusivamente desde una perspectiva técnica o energética. La experiencia desarrollada evidencia que **la mejora de la eficiencia de los edificios debe ir acompañada de una intervención centrada en las personas**, y además incorporar de forma transversal aspectos relacionados con la calidad de vida, la accesibilidad, la cohesión comunitaria y el acompañamiento social. Esto facilita la participación e implicación real de las personas propietarias.

Uno de los principales aprendizajes ha sido la relevancia del modelo de oficina de proximidad como herramienta de mediación y dinamización social. Las ‘opengelas’ han demostrado su capacidad para **actuar como interlocutor de confianza entre la ciudadanía, las administraciones públicas y los agentes técnicos** implicados en las obras. Esta función de mediación contribuye a **reducir asimetrías de información, facilitar la comprensión de los procesos administrativos y técnicos y generar relaciones más equilibradas** entre las partes involucradas.

Asimismo, BIRTUOSS pone de manifiesto que la participación vecinal constituye un elemento crítico para el éxito de los procesos de rehabilitación. La experiencia evidencia que la implicación de la comunidad requiere estrategias continuadas de comunicación, información accesible y acompañamiento personalizado. **La participación efectiva del vecindario no depende únicamente de la convocatoria de reuniones, sino de la capacidad de generar confianza, atender situaciones individuales y adaptar los canales de interacción a las características sociales y culturales de la población residente.**

Uno de los factores que suele facilitar el interés de las personas propietarias es plantear obras de accesibilidad de las viviendas (ascensor) y de los entornos (recorridos accesibles o practicables), y el valor añadido que estas implican.

Por esa misma razón, es imprescindible **incorporar profesionales con perfiles multidisciplinares** en las oficinas. La combinación de capacidades técnicas, jurídicas, administrativas y sociales ha resultado fundamental para responder a la complejidad de los procesos de regeneración urbana. En particular, **el componente social ha adquirido un papel estratégico como elemento de conexión entre las exigencias técnicas** de la rehabilitación y las necesidades reales de las personas afectadas.

Es imprescindible contar con profesionales con perfiles multidisciplinares en las oficinas

El proyecto también ha constatado **la importancia de identificar y caracterizar las situaciones de vulnerabilidad**: población envejecida, hogares con baja intensidad laboral, familias monomarentales, personas migrantes, o con discapacidad, víctimas de violencia de género... requieren mecanismos específicos de apoyo y acompañamiento.

Más allá de los indicadores sociales que permitan conocer el ‘panorama’ o situación inicial del barrio, este enfoque ha reforzado la **necesidad de desarrollar herramientas de diagnóstico social** y ha evidenciado **el valor de la coordinación interinstitucional** como condición necesaria para garantizar intervenciones integrales. La colaboración entre servicios sociales, el Servicio Vasco de Empleo (Lanbide), vivienda, salud, educación y entidades del tercer sector presentes en los barrios o que atienden a su población ha demostrado ser un mecanismo necesario y eficaz para mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones complejas y favorecer la inclusión social asociada a la regeneración urbana. La coordinación entre distintos sistemas de protección e inclusión permite intervenir de manera integral, para atender y dar respuesta a los diferentes factores de vulnerabilidad de las personas.

A nivel metodológico, con estos aprendizajes se han definido sistemas de indicadores sociales y de vulnerabilidad para la evaluación continua del proceso y del impacto de las actuaciones sobre los distintos colectivos. Estos instrumentos permiten no solo monitorizar aspectos cuantitativos vinculados a la participación, el acompañamiento o la accesibilidad, sino también disponer de un marco replicable para futuras actuaciones en otros territorios.

3.2. DESDE LA PERSPECTIVA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA

Desde el punto de vista técnico, este proyecto ha demostrado que disponer de **casos de buenas prácticas** y recopilar las soluciones disponibles, tanto a escala de edificio como urbana, facilita y mejora las intervenciones en los ámbitos donde se actúa.

Además, una herramienta que se ha mostrado especialmente útil es **el pasaporte del edificio**, un documento personalizado a largo plazo que establece una hoja de ruta por etapas para la rehabilitación del inmueble, orientada a mejorar su eficiencia energética y reducir sus emisiones.

Así, permite planificar de forma estructurada las actuaciones necesarias hasta alcanzar mayores niveles de eficiencia. Asimismo, desde un enfoque técnico, su implementación aporta un valor añadido al posibilitar la percepción progresiva de las ayudas hasta la rehabilitación integral, dado que

los ahorros generados en cada fase pueden acumularse de manera sucesiva.

Se ha mostrado especialmente útil el pasaporte del edificio, que establece una hoja de ruta para la rehabilitación del inmueble

Desde la perspectiva administrativa, la **elaboración de protocolos de actuación y modelos de documentación**, así como la recogida de datos estandarizados ha agilizado la gestión de procesos y su seguimiento. Esto posibilita una mejor coordinación y evaluación de los resultados en todas las oficinas de proximidad.

Así, la existencia de **una entidad coordinadora de las oficinas** ha facilitado la creación de modelos estandarizados básicos para un trabajo administrativo más eficiente, lo que además permite la homogenización de procedimientos y criterios. Esta coordinación favorece la implementación de buenas prácticas, el intercambio de información y la capacitación continua del personal, lo que repercute positivamente en la calidad del servicio ofrecido por la oficina. También permite un mayor control y seguimiento de los proyectos, y facilita la evaluación de resultados.

3.3. DESDE LA PERSPECTIVA ECONÓMICA Y FINANCIERA



Alta capacidad de ejecución

El proyecto BIRTUOSS ha desplegado una red coordinada de oficinas técnicas de gestión y proximidad con una alta capacidad de movilizar inversiones en rehabilitación energética, tanto públicas como privadas. Las 21 oficinas resultado del proyecto (que se suman a las cuatro puestas en marcha previamente) han conseguido estimular hasta **176 millones de euros de inversiones**, de los cuales 20 millones son inversiones privadas y 17 millones provienen de fondos europeos, con una inversión total en oficina de 8,9 millones, lo que demuestra una alta capacidad de estimulación de inversiones. Cabe señalar que las inversiones privadas son limitadas puesto que se trata de barrios en situación de vulnerabilidad, con una reducida capacidad de inversión.

Por otra parte, durante el proyecto se han testado nuevos recursos para facilitar el acceso de los propietarios a otras vías de financiación. Entre ellos, destaca el **sistema CAES** (Certificados de Ahorro Energético), un instrumento que permite **monetizar los ahorros energéticos conseguidos** a través de la inversión en actuaciones de mejora de la eficiencia energética. El vecindario, como impulsor de la actuación, es propietario original del ahorro de energía y este se puede ceder a cualquiera de los sujetos obligados a cumplir con obligaciones de ahorro energético. Este traspaso se produce a través de una contraprestación económica, que resulta un incentivo más para la movilización de estas inversiones.



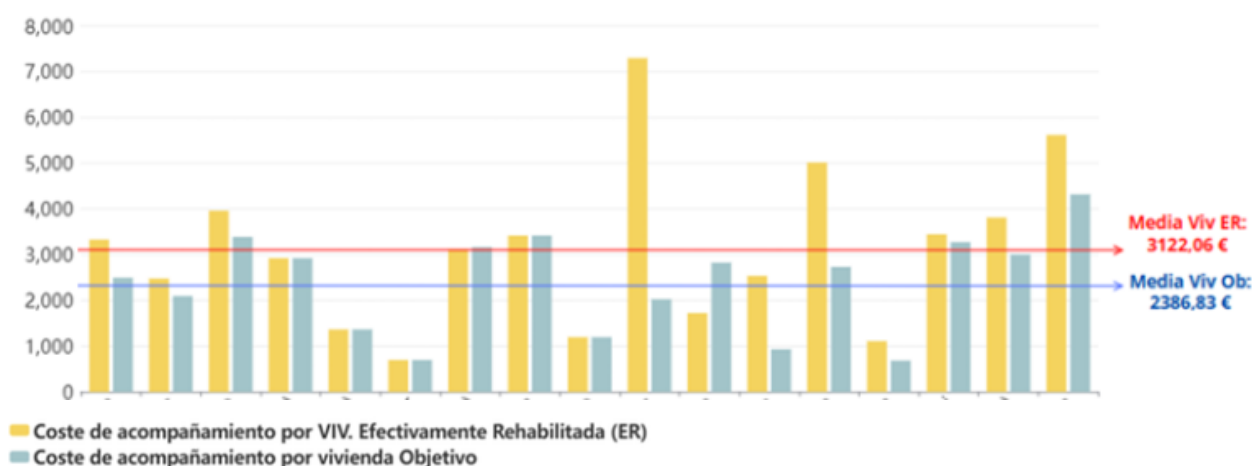
Placas solares instaladas en el tejado del conjunto edificatorio de TorreUrizar. Fuente; VMM

Asimismo, en el marco del proyecto BIRTUOSS se ha realizado el **análisis económico** de 17 oficinas del que se han podido extraer unas conclusiones y aprendizajes para posteriores tomas de decisiones por parte del Gobierno Vasco. Por un lado, este análisis muestra que el modelo Opengela alcanza **una tasa de adhesión al programa del 84,01%** entre viviendas objetivo y viviendas efectivamente rehabilitadas, lo que evidencia una elevada capacidad para transformar objetivos de rehabilitación en actuaciones reales.

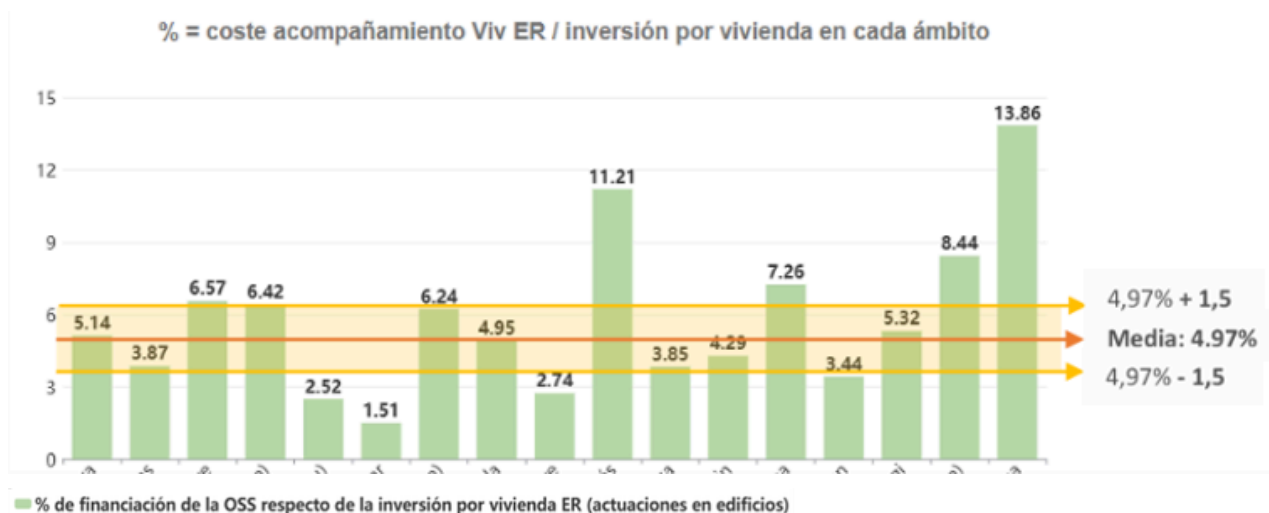
Por otro lado, los datos obtenidos permiten establecer valores de referencia para futuras planificaciones. El **coste medio del servicio que ofrece la oficina se sitúa en 3.122 €/vivienda** efectivamente rehabilitada y 2.387 €/vivienda objetivo.

Se ha alcanzado una elevada tasa de adhesión: el 84,01% del vecindario de los barrios se ha sumado al programa

El coste de la 'opengela' representa aproximadamente **un 5% de la inversión realizada** por vivienda rehabilitada y un 3,8% de la inversión total del ámbito, lo que confirma que el acompañamiento constituye una inversión relativamente pequeña en comparación con el volumen de recursos que contribuye a activar.



El coste medio del servicio ofrecido por la oficina de proximidad se sitúa en 3.122€ por cada vivienda rehabilitada. Fuente; GNE Finance



El coste de la 'opengela' representa aproximadamente el 5% de la inversión realizada en cada vivienda rehabilitada. Fuente: GNE Finance

Las diferencias observadas entre las distintas oficinas demuestran que el desempeño económico depende de factores como la vulnerabilidad del ámbito, la morfología urbana, el tamaño del área de intervención, el volumen de viviendas objetivo, el tipo de actuaciones realizadas y el modelo organizativo de la oficina. Esto pone de manifiesto la **necesidad de adaptar la planificación presupuestaria y los recursos a las características específicas de cada barrio**, evitando enfoques homogéneos.

Aunque **no existe un patrón único** de funcionamiento, el estudio ha permitido identificar un conjunto de oficinas con desempeños especialmente sólidos y extraer valores de referencia para la planificación futura. En particular, un coste orientativo próximo a 3.000 €/vivienda efectivamente rehabilitada y un impacto del servicio en torno al 5% de la inversión movilizada constituyen referencias útiles para el diseño, presupuestación y escalado de nuevas oficinas de proximidad en Euskadi y en otros territorios.

Aunque no existe un patrón único, el coste medio de la oficina está próximo a 3.000€ por cada vivienda rehabilitada

3.4. DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GOBERNANZA Y LA REPLICABILIDAD

Tras la experiencia del proyecto BIRTUOSS, se puede concluir que hay una serie de palancas que son fundamentales para el despliegue del modelo:



Entidad gestora

La consolidación de una red territorial de oficinas requiere no solo un diseño organizativo adecuado, sino también un **respaldo institucional** sólido que garantice su sostenibilidad en el tiempo. En este sentido, contar con una entidad gestora con capacidad legislativa y financiera, como la **Dirección de Regeneración de Barrios y Agenda Urbana del Gobierno Vasco**, resulta clave. Su compromiso de extender el modelo, junto con su capacidad para impulsar las acciones normativas necesarias y asumir el esfuerzo económico asociado, permite asegurar una intervención sistemática, duradera y adaptada al contexto.



Gobernanza multinivel

Al mismo tiempo, las entidades expertas locales especializadas en regeneración urbana (como las SUR o OAL) constituyen un elemento clave para la gobernanza y replicabilidad del modelo, al aportar conocimiento técnico, experiencia en la gestión de procesos complejos y capacidad para coordinar eficazmente a las distintas administraciones y agentes implicados.

En general, los municipios con menor capacidad operativa requieren mecanismos específicos de acompañamiento y apoyo técnico, ya que la ausencia simultánea de recursos propios y de entidades expertas dificulta el acceso y desarrollo de programas complejos de regeneración urbana.

Las administraciones de fincas constituyen un agente estratégico para el acceso y la comunicación con las comunidades de propietarios, al disponer de información previa, canales de contacto consolidados y capacidad para agilizar la gestión documental y administrativa de los procesos de rehabilitación.

Finalmente, **la cohesión social y la existencia de redes comunitarias activas (por ejemplo, asociaciones vecinales) emergen como factores determinantes para el éxito de los procesos de regeneración urbana.** Actúan como catalizadores de la participación ciudadana y de la apropiación colectiva de las transformaciones impulsadas en el barrio.



El papel de los municipios

Una de las principales lecciones aprendidas es que **los municipios deben asumir un papel protagonista** en el impulso de los procesos de transformación urbana de sus barrios. Su proximidad a la ciudadanía y su conocimiento directo del entorno local les confieren una posición privilegiada para liderar las iniciativas de regeneración urbana.

La experiencia pone de manifiesto que los procesos de regeneración urbana alcanzan mejores resultados cuando son liderados localmente. **El compromiso político e institucional de los municipios resulta determinante** para movilizar recursos, establecer prioridades, promover la colaboración y asegurar el éxito de las actuaciones.

Como se ha visto a lo largo del proyecto BIRTUOSS, el liderazgo municipal debe apoyarse en una red de colaboración compuesta por todos los agentes ya señalados, las oficinas técnicas de gestión y proximidad, las entidades expertas de ámbito local o comarcal y la Dirección de Regeneración de Barrios y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. Estos agentes aportan capacidades técnicas, recursos y conocimiento especializado que complementan la acción de los ayuntamientos y fortalecen su capacidad para planificar y ejecutar procesos de transformación urbana tan complejos.

RECOMENDACIONES



4.1. PARA EL ÁMBITO LOCAL Y AUTONÓMICO



Marco normativo

Es necesario definir el marco normativo necesario que permita **consolidar la metodología trabajada** hasta ahora para la regeneración urbana integral desarrollada a través de oficinas técnicas y de gestión de proximidad dispuestas expresamente en el barrio. Para ello la regulación del funcionamiento de las oficinas y los servicios prestados es clave y se debe definir en el ámbito regional, para asegurar la coherencia de las actuaciones que se pongan en marcha.



Consolidación de la financiación

Además, es fundamental consolidar una línea de financiación específica, que permita mantener **un desarrollo coordinado y simultáneo de barrios** seleccionados de una forma sistematizada. Así, se dispondrá de un marco estable de financiación para la consolidación de la red y el ecosistema de agentes que interviene en la regeneración urbana integral.

Implementación de las oficinas

- **Incorporar una fase previa de aproximación y diagnóstico** antes del inicio de las intervenciones, especialmente en aquellos municipios que no disponen de estructuras técnicas especializadas o estrategias de regeneración previamente definidas.

- **Diferenciar claramente las fases de puesta en marcha, ejecución y post-intervención**, asignando objetivos, recursos y herramientas específicas a cada una de ellas para garantizar la continuidad y eficacia del proceso de regeneración.
- **Integrar una fase de seguimiento y acompañamiento posterior a las intervenciones**, orientada a evaluar resultados, consolidar los cambios alcanzados y valorar la necesidad de nuevas actuaciones en el ámbito.

Equipo de la oficina

- **Configurar las oficinas a partir de un equipo básico multidisciplinar**, integrado por perfiles técnico, administrativo-contable y social, complementado con asesoramiento jurídico especializado cuando sea necesario.
- **Adaptar la dimensión y dedicación de los equipos a las características del ámbito de actuación**, considerando factores como la dimensión del barrio, la complejidad del parque edificado y el grado de vulnerabilidad socioeconómica.
- **Promover perfiles profesionales con capacidades transversales**, capaces de trabajar de forma coordinada y abordar de manera integrada las diferentes dimensiones de los procesos de regeneración urbana.
- **Garantizar la estabilidad y continuidad de los equipos de trabajo durante todo el ciclo de intervención**, para favorecer la generación de confianza con la ciudadanía y la acumulación de conocimiento sobre el ámbito.

Estructura de gobernanza y coordinación territorial

- **Desarrollar una estructura de gobernanza multinivel**, combinando una coordinación estratégica de ámbito autonómico con mecanismos de gestión adaptados a las capacidades y recursos de cada municipio.
- **Aprovechar e integrar las entidades locales especializadas en regeneración urbana allí donde existan**, asignándoles funciones de coordinación y apoyo técnico que refuercen la capacidad operativa de las oficinas.

- **Establecer mecanismos específicos de apoyo para municipios con menor capacidad técnica y administrativa**, garantizando condiciones homogéneas de acceso al modelo en todo el territorio.
- **Crear servicios supramunicipales de asesoramiento jurídico y social**, capaces de dar respuesta a necesidades especializadas compartidas por el conjunto de la red.
- **Impulsar la formación especializada de los agentes del sector**, que permita disponer de personal especializado para reforzar el trabajo de las oficinas durante periodos de elevada carga de trabajo y facilitar la cobertura de necesidades puntuales de personal.
- **Promover sistemas de acreditación de empresas especializadas en regeneración urbana integral**, para asegurar estándares de calidad y facilitar la contratación de servicios especializados.
- **Favorecer modelos de gestión compartida entre oficinas y ámbitos de actuación**, para optimizar recursos, mejorar la capacidad de respuesta ante picos de trabajo y facilitar la transferencia de conocimiento entre experiencias.
- **Consolidar la red como un sistema de aprendizaje colectivo**, de modo que fomente el intercambio continuo de experiencias, metodologías y soluciones entre oficinas para mejorar progresivamente la eficacia y replicabilidad del modelo.

Escalado territorial del modelo

- **Combinar la estandarización de los elementos esenciales del modelo con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las particularidades locales**, para garantizar al mismo tiempo coherencia territorial y capacidad de adaptación.
- **Impulsar el escalado de la red mediante estructuras permanentes de coordinación, apoyo técnico y aprendizaje compartido**, capaces de asegurar la sostenibilidad del modelo y su aplicación a largo plazo en distintos contextos territoriales.

4.2. PARA EL ÁMBITO ESTATAL

Se recomiendan las siguientes medidas:



Estructurar una red de oficinas de proximidad a nivel estatal

Los Estados miembro deben asegurar que las oficinas de proximidad o ‘ventanillas únicas’ están disponibles para la ciudadanía (artículo 18 de la EPBD). Actualmente existen múltiples iniciativas de ventanillas únicas que varían en su escala (barrio, municipio, comarca o región) y servicios que ofrecen (regeneración urbana, rehabilitación de edificios, autoconsumo, lucha contra la pobreza energética...). **Opengela demuestra que una red permite optimizar recursos y mostrarse a la ciudadanía como un único interlocutor, a la vez que se da cabida a múltiples situaciones y contextos.**

- **Cartera de servicios.** Las oficinas adheridas a la red deberían ofrecer unos servicios mínimos y otros servicios avanzados.
- **Perfiles profesionales.** La red debe ayudar a profesionalizar a los trabajadores (trabajadores sociales, arquitectos, administrativos, juristas...) e impulsar nuevos perfiles (agente rehabilitador).
- **Gobernanza.** La red debe ser capaz de integrar y coordinar a distintas iniciativas y redes de oficinas impulsadas por distintas administraciones, respetando sus ámbitos de actuación y objetivos.
- **Recursos y apoyo.** La red debe aportar recursos como cursos de formación, herramientas digitales, protocolos y materiales divulgativos.



Generar un marco regulatorio estable para las oficinas de proximidad y los agentes rehabilitadores

La definición de ‘ventanilla única’ aún no se ha transpuesto al marco jurídico español, pese a ser parte fundamental de la Directiva de Eficiencia Energética (EED) y de la EPBD. Tampoco el ‘agente rehabilitador’ cuenta con una definición estable, más allá de los distintos programas de

subvenciones ([RD 853/2021](#) del PRTR, y [RD 326/2026](#) del PEV). La profesionalización del sector pasa por generar un marco estable independiente de las sucesivas convocatorias de ayudas.

- **Incluir al ‘agente rehabilitador’ entre los agentes de la edificación.** La Ley de Ordenación de la Edificación reconoce el rol y obligaciones de los agentes que intervienen en el proceso de obra nueva, pero no está adaptada a la rehabilitación.
- **Desarrollar normativa para las oficinas de proximidad.** Las comunidades autónomas deberían desarrollar normativa que regule el funcionamiento de las oficinas de proximidad y el servicio prestado por estas, alineadas con una definición a nivel estatal.



Establecer un sistema estatal de pasaportes de renovación

Los pasaportes de la rehabilitación son un instrumento tanto para las personas propietarias de viviendas como para las administraciones: permiten planificar basados en escenarios. **Opengela utiliza un sistema automatizado de pasaportes que permite crear escenarios y delimitar barrios prioritarios gracias a la modelación masiva de todos los edificios de Euskadi.** Para cumplir con los requisitos de la directiva EPBD (artículo 12) y facilitar la implementación del Plan Nacional de Renovación de Edificios es fundamental contar con una base de datos de edificios centralizada que alimente borradores de pasaportes de renovación.



Reforzar la planificación y gobernanza multinivel para coordinar el sector de la renovación

Las distintas administraciones deben colaborar para facilitar la rehabilitación de edificios. El Plan Nacional de Renovación de Edificios (PNRE) es el documento de referencia y debería incluir mecanismos de cooperación y gobernanza.

- **Fomentar el desarrollo de planes autonómicos y locales de renovación de edificios.** Las políticas de vivienda y de renovación de edificios se aplican a la escala local y autonómica, por lo que son necesarios planes en estos ámbitos alineados con el PNRE.

- **Coordinar los servicios y competencias entre administraciones.** El trabajo de cada administración debe ser coherente, clarificando qué servicios debe ofrecer la oficina de proximidad, el ayuntamiento, la diputación, la comunidad autónoma y el Estado.



Imagen de las diferentes oficinas de proximidad ('opengelas') desplegadas por toda Euskadi. Fuente: Gabineteseis

4.3. PARA EL ÁMBITO EUROPEO

Fruto de la experiencia de estos años desde Opengela y en los proyectos HIROSS^{4all} y BIRTUOSS, se propone reforzar el papel de las oficinas de proximidad como instrumento clave para la transición energética y la rehabilitación de edificios, garantizando una aplicación coherente de la normativa europea. Se destaca la necesidad de **consolidar modelos a escala de barrio**, integrados en **estructuras estables y con financiación adecuada** en el próximo Marco Financiero Plurianual (MFP). Asimismo, se solicita apoyar a plataformas europeas que favorecen el intercambio de conocimiento, el desarrollo de capacidades y la difusión de buenas prácticas. En concreto, se recomienda:



Garantizar una implementación coherente de las oficinas de proximidad en el marco de la EED y la EPBD

Apoyar una implementación coherente del artículo 22 de la EED y del artículo 18 de la EPBD, de modo que **evite estructuras de asesoramiento paralelas y promueva modelos integrados de ventanilla única** que aborden la eficiencia energética, la rehabilitación de edificios, la financiación, el apoyo social y la participación ciudadana a través de un único punto de acceso.



Reconocer las oficinas de proximidad como infraestructura permanente de apoyo

Promover **las oficinas de proximidad como una infraestructura permanente** de apoyo para la transición energética y la rehabilitación de edificios en toda la UE, organizadas como una red de oficinas locales. Este modelo favorece la transición hacia estrategias de rehabilitación y regeneración a escala de barrio, de forma que supera las intervenciones exclusivamente edificio por edificio y permite una acción más integrada y coordinada.

La organización de los servicios de apoyo a escala de barrio mejora el acceso de la ciudadanía, incrementa la participación de los hogares vulnerables y permite una integración más eficaz de las dimensiones técnicas, financieras y sociales en los procesos de rehabilitación.

Debe alentarse a los Estados miembros a ir más allá de las estructuras temporales basadas en proyectos e integrar estas oficinas de barrio en marcos de gobernanza estables, como parte de la aplicación a largo plazo de la EPBD, la EED y de los objetivos más amplios del Pacto Verde Europeo.



Priorizar las oficinas de proximidad en el próximo Marco Financiero Plurianual (MFP)

Acercar la rehabilitación de edificios de propiedad privada será fundamental para que la UE alcance sus objetivos de neutralidad climática. El próximo **Marco Financiero Plurianual (MFP)** aspira a destinar el 35 % del gasto total a objetivos climáticos y ambientales (frente al 30 % actual), lo que supone **una gran oportunidad para impulsar cambios estructurales** en el sector de la edificación, también a escala de barrio.

Debe prestarse especial atención a permitir que las regiones y las autoridades locales desarrollen modelos de oficinas de proximidad, garantizando recursos financieros adecuados para su funcionamiento, cobertura territorial y sostenibilidad a largo plazo.

En este contexto, se recomienda que el Fondo Europeo de Competitividad incluya explícitamente el desarrollo de mecanismos de facilitación del mercado, incluidos los modelos de ventanilla única, dentro de las líneas de actuación dedicadas a la descarbonización y la transición energética.



Apoyar la continuidad a largo plazo de las plataformas y europeas que facilitan la difusión y el intercambio de buenas prácticas en la regeneración urbana

La replicación exitosa de modelos de regeneración urbana depende no solo de la financiación y las soluciones técnicas, sino también del acceso al conocimiento práctico, las oportunidades de aprendizaje entre pares y el intercambio continuo entre profesionales, autoridades públicas y actores locales.

El apoyo continuado a plataformas y comunidades europeas como BUILD UP y EU Peers es esencial para acelerar la transferencia de conocimiento, fortalecer las capacidades profesionales y adoptar enfoques exitosos en las regiones europeas.

OPENGELA EN IMÁGENES

ÁLAVA - ARABA

GOIKOLARRA (Amurrio)

En Goikolarra se actúa sobre 12 portales y 72 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Además se ha llevado a cabo la reurbanización de la plaza central con criterios de renaturalización, accesibilidad y resiliencia.



Antes



Después



ZARAMAGA (Vitoria -Gazteiz)

En Zaramaga se actúa sobre 22 portales y 332 viviendas, donde se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Además, se ha dotado al barrio de dos equipamientos: un centro de atención socio-cultural y un centro de atención diurna. En el espacio público, se han llevado a cabo obras de reurbanización en el barrio, que incluyen un nuevo carril bici, la mejora de la infraestructura verde y puntos de recarga para vehículos eléctricos.



Antes



Después



BIZKAIA

ARAMOTZ (Durango)

En Aramotz se ha actuado sobre 16 portales y 96 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Además, en el entorno se ha encauzado el arroyo Larrinagatxu mediante soluciones mixtas de consolidación de la vegetación de ribera y laminación del agua, junto con el diseño del espacio verde público que fomente la conexión en el barrio. Asimismo, se han incorporado sistemas de drenaje urbano sostenible (SUDS) y gestión de aguas pluviales para el control de la inundación.



Antes



Después



AURORA VILDOSOLA (Santurtzi)

En Santurtzi se actúa sobre 13 portales y 104 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Se han instalado todos los ascensores en el interior de los edificios y el núcleo de escaleras en el exterior. La fachada se recubre con aislamiento térmico, recreando todas las molduras y aspectos característicos de la fachada original. Además, se ha adecuado la urbanización del entorno mediante rampas para que todas las viviendas sean accesibles.



Antes



Después



LANDATAS Y MARÍA DOLORES MADARIA (Orduña)

En Orduña se actúa sobre 10 portales y 130 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal en ocho de los portales que no contaban con ascensor. Asimismo, se han realizado pequeñas intervenciones de urbanización para la mejora del espacio público de los dos barrios, entre ellas el soterrado de conducciones aéreas, la mejora del alumbrado público y la accesibilidad y la redistribución de zonas puntuales de aparcamiento, así como la incorporación de nuevos elementos de mobiliario urbano.

LANDATAS



Antes



Después



MARÍA DOLORES MADARIA



Antes

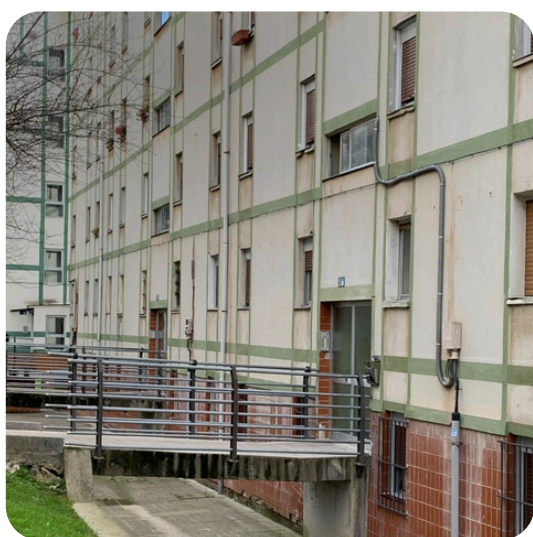


Después

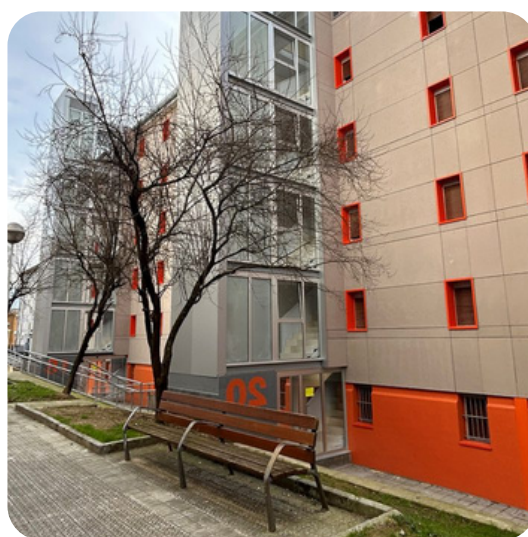


OTXARKOAGA (Bilbao)

En Otxarkoaga se actúa sobre 17 portales y 240 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Se ha llevado a cabo una intervención de mejora integral de la envolvente térmica de los edificios mediante la incorporación de aislamiento térmico y el cambio de las carpinterías antiguas. Además en dos de los bloques se han incorporado terrazas, que han mejorado la habitabilidad de las viviendas. En el espacio público se han llevado a cabo las obras de reurbanización necesarias para dotar de accesibilidad universal a los nuevos portales.



Antes



Después



SANTUTXU (Bilbao)

En Párroco Unceta se actúa sobre 13 portales y 135 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Se ha intervenido con una mejora integral de la envolvente térmica del edificio mediante la incorporación de un SATE de lana de roca, recreando todas las molduras y aspectos característicos de la fachada original, el cambio de las carpinterías antiguas, aislamiento en cubierta y planta baja. Asimismo, se han derribado las escaleras preexistentes y construido nuevos tramos, además de ocupar parcialmente la acera que da acceso a los portales para permitir la instalación de ascensores en los 13 portales.



Antes



Después



TRAPAGARAN

En Trapagaran se actúa sobre 6 portales y 40 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal, y en 15 viviendas unifamiliares en la mejora de la eficiencia energética de la envolvente y en las instalaciones con la colocación de aerotermia e instalaciones fotovoltaicas.

En el espacio urbano se interviene para la mejora de su accesibilidad urbana, mediante la ejecución de pasarelas y ascensores que facilitan la movilidad vertical salvando los desniveles existentes.



Antes

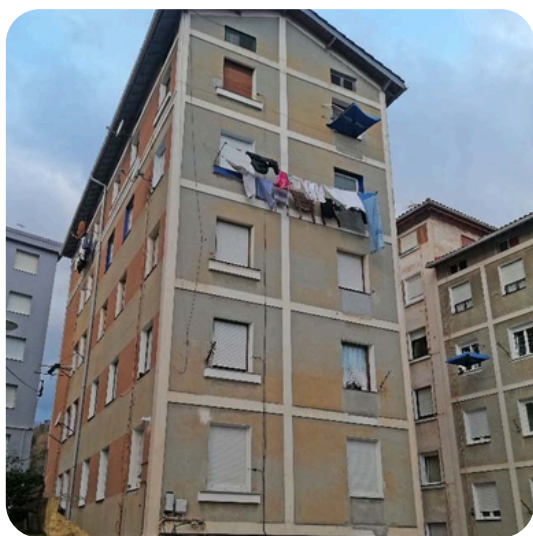


Después



TXIBITXIAGA E IPARRAGIRRE (Bermeo)

En Txibitxiaga e Iparragirre se actúa se actúa sobre 7 portales y 76 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Asimismo, se ha renovado la urbanización del barrio, con el objetivo de solucionar problemas de accesibilidad, se ha ejecutado nuevo asfaltado, así como nuevos recorridos accesibles, mejora del mobiliario urbano y la instalación de un ascensor público y un nuevo aparcamiento con puntos de recarga eléctrica de vehículos.



Antes



Después



URETAMENDI BETOLAZA (Bilbao)

En el barrio de Uretamendi Betolaza se ha ubicado una oficina técnica de gestión y proximidad según el modelo desarrollado que busca en una primera fase de trabajo realizar un diagnóstico socioeconómico, edificatorio y de los espacio públicos y equipamientos del ámbito, así como definir un plan de acción para la regeneración integral del barrio.



Antes

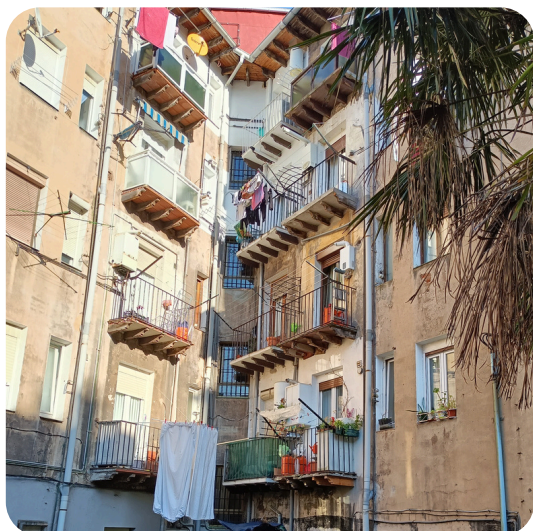


Después

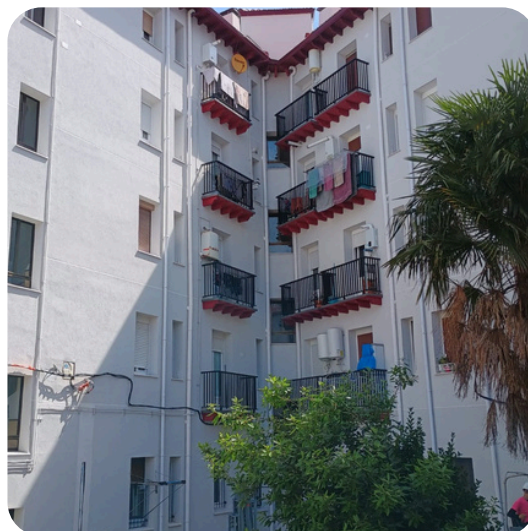


VISTA ALEGRE (Sestao)

En el grupo Vista Alegre se actúa sobre 11 portales y 93 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal.



Antes



Después



GIPUZKOA

BASAUNDI BAILARA (Lasarte-Oria)

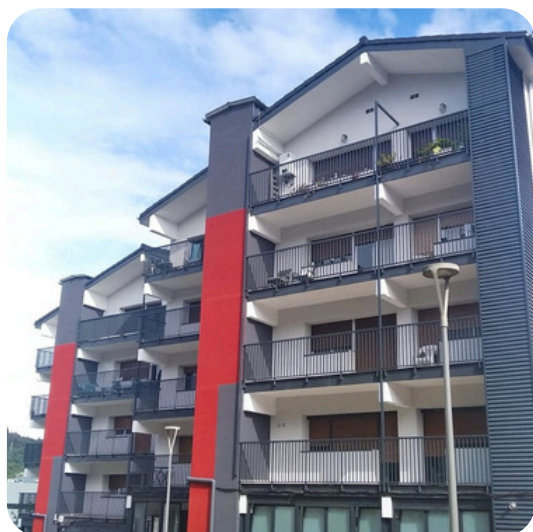
En Basaundi Bailara se actúa sobre 12 portales y 119 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Dada la configuración de los edificios se ha optado por ubicar los ascensores en el exterior frente al portal y caja de escalera, conectando directamente con los balcones de viviendas en plantas altas.



Antes



Después



EZOZIBIDEA (Soraluze)

En Soraluze se ha actuado sobre 5 portales y 72 viviendas.

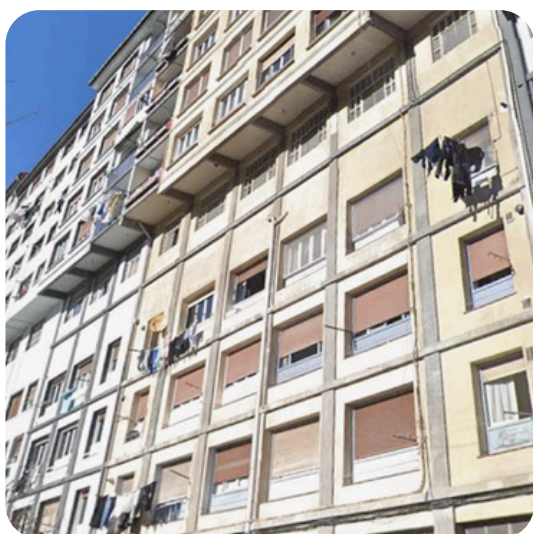
Se actúa sobre 5 portales y 72 viviendas, donde se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. Se han instalado ascensores en todos los edificios intervenidos, se ha mejorado la eficiencia energética mediante el aislamiento de la envolvente térmica y su habitabilidad, dotando a todas las viviendas de una terraza en el acceso. Asimismo, se ha reurbanizado la calle para solucionar problemas de filtraciones y humedades y posibilitar que los portales sean accesibles. Además se ha recuperado un antiguo lugar de uso industrial como espacio libre cubierto y polivalente para uso de la ciudadanía, para paliar la falta de espacios libres en el barrio.



Antes



Después



OLASOGAIN (Elgoibar)

En Olasogain se plantea la rehabilitación integral de 7 portales y 56 viviendas para abordar la mejora de la accesibilidad y de la eficiencia energética. Para ello, se han instalado ascensores en todos los edificios intervenidos, se ha mejorado la eficiencia energética mediante el aislamiento de toda la envolvente térmica y su habitabilidad, dotando a todas las viviendas de una terraza de 1,5m de fondo. Además, se ha intervenido en el entorno urbano para garantizar su accesibilidad así como la instalación de los ascensores y se han soterrado las infraestructuras de servicios que estaban ubicadas de modo aéreo.



Antes



Después



SANTA TERESA - DONEZTEBE (Arrasate)

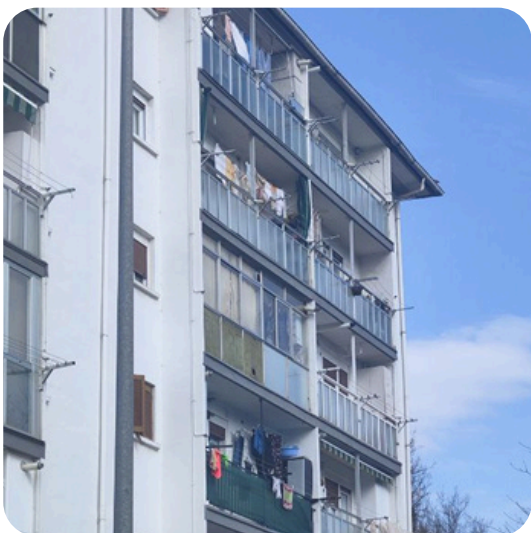
En Arrasate se actúa sobre 9 portales y 91 viviendas, donde se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal. En cuanto a la reurbanización, se incide en la mejora del espacio público para garantizar su accesibilidad universal, lo que incluye la construcción de 3 ascensores públicos en el entorno.



Antes



Después

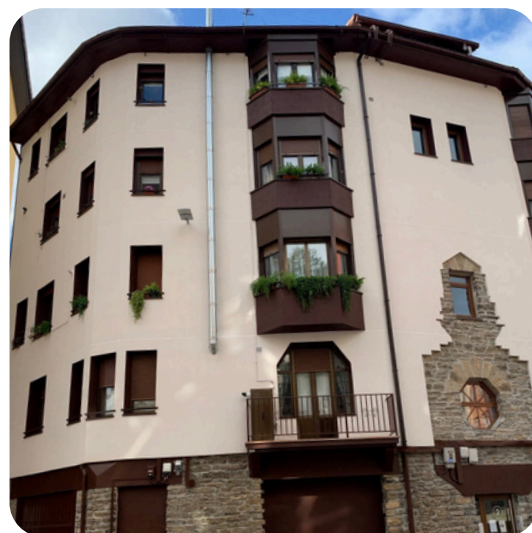


TXONTA (Eibar)

En Txonta se actúa sobre 14 portales y 171 viviendas, en los que se ha mejorado la eficiencia energética de la envolvente y la accesibilidad universal.



Antes



Después





 <https://opengela.eus/birtuoss>

 Opengela

 Opengela9201

 Opengela



Co-funded by
the European Union