

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA VENTANILLA ÚNICA (OSS)

TABLA DE CONTENIDOS

ANEXO III:	3
PROTOCOLO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA OSS	3
1. INTRODUCCIÓN	5
1. CONTEXTO	5
2. METODOLOGÍA	5
3. BLOQUE 1. INDICADORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA OSS	6
3.1 ACCESO AL SERVICIO	7
3.2 SERVICIO PRESTADO	9
3.3 STAKEHOLDERS IMPLICADOS	11
4. BLOQUE 2. INDICADORES RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES E INTERVENCIONES	12
4.1 INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO DE REHABILITACIÓN	12
4.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA	14
4.3 FINANCIACIÓN MOVILIZADA	16
5. BLOQUE 3. INDICADORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO INTERNO	18
5.1 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN	19
5.2 CONSULTAS ACTIVAS	19
5.3 CONSULTAS PASIVAS	20
5.4 CHECKLIST CUALITATIVO.....	22
6. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA	24

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Protocolo de Evaluación y Seguimiento de la Actividad de la OSS, diseñado específicamente para establecer los procedimientos y herramientas que permitan monitorizar de forma sistemática el desempeño de las oficinas de proximidad en el marco del modelo desarrollado por el proyecto BIRTUOSS. Este protocolo se concibe como una guía de referencia operativa para garantizar la coherencia y eficacia en el despliegue territorial del modelo Opengela, proporcionando una base metodológica sólida que trasciende la mera definición conceptual para centrarse en la operativización de los procesos de seguimiento.

Su propósito fundamental es actuar como un instrumento de soporte para la mejora continua del servicio, permitiendo que las decisiones de gestión y operación se fundamenten en datos sistemáticos e indicadores medibles alineados con las necesidades de la comunidad y los objetivos estratégicos de regeneración urbana local. A diferencia de otros instrumentos de la tarea, este protocolo no se limita a un análisis estático, sino que establece un sistema dinámico para evaluar de manera integral tanto la percepción ciudadana como el funcionamiento operativo interno, fortaleciendo el papel de la oficina como dispositivo de activación y acompañamiento en los ámbitos de intervención.

1. CONTEXTO

El desarrollo de este protocolo se inserta en el proceso de expansión y escalado progresivo del programa Opengela, que ha evolucionado desde sus fases piloto iniciales hasta la consolidación de una red de oficinas de proximidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. En el marco del proyecto BIRTUOSS, y específicamente dentro de los trabajos del Work Package 5, surge la necesidad de dotar a esta red de una estructura territorial homogénea y de mecanismos de gobernanza comunes que aseguren la replicabilidad del modelo en contextos locales diversos.

La experiencia acumulada evidencia que, si bien los procesos de ejecución material cuentan con una mayor madurez metodológica, la fase de puesta en marcha de las oficinas de proximidad constituye el periodo más crítico para la generación de confianza y la activación comunitaria. Por ello, este protocolo se integra como el tercer componente del sistema de implementación, complementando al diagnóstico integral y al acompañamiento comunitario para dar soporte a las decisiones operativas durante todo el ciclo de vida del servicio. El contexto actual, marcado por una diversidad de situaciones en cuanto a madurez de los procesos y estructuras de gobernanza local, requiere de un marco de seguimiento que permita homogeneizar la implementación sin perder la capacidad de adaptación a las realidades específicas de cada municipio.

2. METODOLOGÍA

La metodología para la evaluación y seguimiento de la actividad de la OSS se articula a través de un sistema estructurado de indicadores clave de desempeño (KPI) que organizan la recogida de información en tres dimensiones o bloques complementarios.

En el primer bloque, el foco se sitúa en el servicio prestado a la ciudadanía, evaluando la experiencia de uso mediante indicadores de proximidad, accesibilidad física y visual, adecuación de horarios y el nivel de satisfacción percibido, recabando esta información a través de encuestas sistemáticas a las personas usuarias.

El segundo bloque metodológico se centra en los resultados materiales de las intervenciones, analizando el impacto técnico y económico de los proyectos de rehabilitación. Para ello, se recopilan datos objetivos derivados del Plan de Acción y de la documentación técnica de obra sobre el número de viviendas beneficiadas, la financiación movilizada y los resultados en términos de eficiencia energética, incluyendo el ahorro de energía primaria y la reducción de la demanda y de las emisiones. Para estos dos bloques (acceso al servicio y actividades de

intervenciones) se emplearán como base para la realización de la evaluación cuantitativa de los KPI's determinados las fichas metodológicas desarrolladas en la tarea T.5.4 Monitoring of renovation activities triggered. Estas fichas se anexan a este documento en el apartado 6 Documentación complementaria

Finalmente, el tercer bloque monitoriza la actividad operativa interna, registrando el alcance de las campañas de difusión y el volumen de consultas activas y pasivas, desde visitas domiciliarias y llamadas telefónicas hasta reuniones con comunidades y comisiones de obra. Este sistema se complementa con un checklist cualitativo diseñado para registrar hitos relevantes en la contratación y gestión administrativa, permitiendo una lectura interpretativa del proceso. La recogida de datos se despliega de forma progresiva a lo largo de las tres fases del proceso de implementación —puesta en marcha, ejecución del plan de acción y post-intervención—, asegurando la trazabilidad de la actividad y permitiendo ajustar las estrategias de acompañamiento en función del desempeño real de la oficina.

3. BLOQUE 1. INDICADORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA OSS

KPI		PROCEDENCIA DE LA INFORMACIÓN	CUÁNDO SE RECOGIÓ LA INFORMACIÓN
RELACIONADAS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA OPENGELA	ACCESO AL SERVICIO		
	A1 Proximidad	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	A2 Horario atención al público	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	A3 Accesibilidad física	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	A4 Accesibilidad visual	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	A5 Canales de comunicación	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	SERVICIO PRESTADO		
	P1 Satisfacción con el servicio prestado	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	P2 Habitantes beneficiados	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	P3 Espacios de interacción y de reunión en la oficina	Encuesta de satisfacción (evaluación cualitativa) KPI - T5.4 (evaluación cuantitativa)	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	STAKEHOLDERS IMPLICADOS		
	S1 Stakeholders involucrados	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2 (PRE-OBRA + PROYECTO y EJECUCIÓN DE OBRA + POST-OBRA)
	S2 Mejora del conocimiento en renovación y EE	Técnico de la OSS	FASE 2 (POST-OBRA)

Tabla 1: Resumen de Indicadores relacionados del Bloque 1. Fuente: Elaboración propia.

Este bloque agrupa los indicadores orientados a evaluar cómo perciben las personas usuarias el servicio prestado por la OSS y hasta qué punto dicho servicio resulta accesible, útil y capaz de generar valor a lo largo del proceso de rehabilitación y regeneración urbana. Se trata, por tanto, de un bloque centrado en la experiencia de uso y en la calidad percibida del acompañamiento, complementado con algunos indicadores de carácter operativo que permiten objetivar el alcance del servicio y la implicación de otros agentes, así como dimensionar la dedicación y los recursos materiales y humanos disponibles.

Los indicadores de este bloque se organizan en tres subcategorías: acceso al servicio, servicio prestado y stakeholders implicados. La primera permite evaluar si la oficina resulta cercana, comprensible y accesible para la ciudadanía. La segunda se centra en la utilidad y calidad del acompañamiento recibido. La tercera analiza el ecosistema de actores movilizados y la posible mejora en el conocimiento adquirido por las personas usuarias durante el proceso de rehabilitación.

En términos de temporalidad, la recogida de información se concentra principalmente en la Fase 1 y la Fase 2, es decir, durante el periodo de pre-obra, proyecto, ejecución de la obra y post-obra. En aquellos indicadores vinculados al aprendizaje o a efectos acumulados del proceso, la recogida se sitúa específicamente al final de la Fase 2, una vez que el acompañamiento ha tenido un recorrido suficiente como para poder ser valorado.

3.1 ACCESO AL SERVICIO

Esta subcategoría recoge aquellos indicadores que permiten evaluar si la OSS resulta fácilmente accesible para la población destinataria, tanto desde una perspectiva física y funcional como desde la claridad de los canales de contacto e información. Estos aspectos son fundamentales, ya que una oficina de proximidad no solo debe existir, sino también ser percibida como cercana, comprensible y usable por parte de la vecindad.

3.1.1 A1 | PROXIMIDAD

Objetivo: garantizar una localización de la OSS integrada en el ámbito de actuación, que minimice las distancias de desplazamiento, favorezca el acceso peatonal y se relacione con los flujos cotidianos y centralidades del barrio. **Qué mide:** mide la percepción de cercanía de la OSS por parte de las personas usuarias, tanto en términos de localización física dentro del ámbito de actuación como de facilidad para acudir a ella e integrarse en los recorridos habituales del barrio.

Por qué es útil: este indicador permite valorar si uno de los principios básicos del modelo —la proximidad— se está materializando de forma efectiva mediante una implantación accesible e integrada en la estructura urbana del entorno. Una oficina percibida como cercana tiende a favorecer el contacto, la confianza y la participación de la ciudadanía en el proceso de rehabilitación.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: la información se obtiene mediante la encuesta de satisfacción dirigida a la vecindad, incorporando preguntas específicas sobre la facilidad de acceso, la percepción de cercanía de la oficina y su adecuación a los recorridos y dinámicas habituales del barrio.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que la percepción de proximidad puede valorarse desde el primer contacto con la oficina y mantenerse o modificarse a lo largo del acompañamiento.

3.1.2 A2 | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Objetivo: garantizar una disponibilidad horaria suficiente y diversificada, adaptada a las necesidades y ritmos cotidianos de la población usuaria, de manera que distintos perfiles puedan acceder al servicio sin que existan rigideces horarias que limiten su uso efectivo.

Qué mide: mide la adecuación del horario de atención de la OSS a las necesidades, disponibilidades y ritmos cotidianos de las personas usuarias.

Por qué es útil: permite comprobar si el servicio está organizado de manera compatible con la realidad cotidiana del vecindario y con las necesidades de distintos perfiles de población, como población activa, personas mayores o colectivos vulnerables. Un horario insuficiente, rígido o poco adaptado puede convertirse en una barrera de acceso al servicio, incluso cuando la oficina está bien localizada.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se recoge mediante la encuesta de satisfacción, incorporando preguntas específicas sobre la percepción de adecuación, disponibilidad y conveniencia del horario de atención, así como sobre su compatibilidad con las necesidades habituales de las personas usuarias.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, dado que el contacto con la oficina puede producirse en distintos momentos del proceso y la adecuación horaria puede influir de forma continuada en el uso del servicio.

3.1.3 A3 | ACCESIBILIDAD FÍSICA

Objetivo: asegurar la existencia de un itinerario peatonal accesible y de un acceso a la oficina libre de barreras físicas, integrado en el espacio público y conforme a la normativa vigente, garantizando condiciones de seguridad, autonomía y uso no discriminatorio para todas las personas.

Qué mide: mide el grado en que la oficina y su acceso resultan físicamente accesibles para las personas usuarias, incluyendo las condiciones del itinerario exterior, la entrada al edificio, la movilidad interior, la señalización básica y la ausencia de barreras materiales.

Por qué es útil: este indicador permite evaluar si el espacio de atención cumple unas condiciones mínimas de accesibilidad universal y si responde adecuadamente a las necesidades de distintos perfiles de población, especialmente en contextos de vulnerabilidad o envejecimiento. Asimismo, permite comprobar si las condiciones de acceso garantizan un uso seguro, autónomo y no discriminatorio del servicio.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se obtiene a través de la encuesta de satisfacción, incorporando preguntas sobre la facilidad de acceso físico al local, las condiciones del itinerario de llegada y las posibles barreras encontradas durante el acceso y uso de la oficina.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que puede ser valorado por las personas usuarias desde sus primeras visitas y a lo largo de todo el proceso de acompañamiento.

3.1.4 A4 | ACCESIBILIDAD VISUAL

Objetivo: asegurar una adecuada presencia de la oficina en el espacio público, garantizando que pueda ser fácilmente reconocida e identificada como Opengela mediante elementos de identidad, una posición urbana favorable y unas condiciones adecuadas de percepción visual del local.

Qué mide: mide la claridad visual con la que la oficina se presenta e identifica ante la ciudadanía, incluyendo aspectos como la visibilidad exterior, la rotulación, la señalización, la identificación del espacio como punto de atención y su capacidad de ser localizada fácilmente dentro del entorno urbano.

Por qué es útil: una buena accesibilidad visual facilita el reconocimiento de la oficina en el entorno urbano, mejora su identificabilidad como servicio Opengela y refuerza su función de referencia dentro del barrio o ámbito de actuación. Asimismo, contribuye a reducir barreras de acceso vinculadas a la localización e identificación del servicio.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se recoge mediante la encuesta de satisfacción, incorporando preguntas sobre la facilidad para identificar visualmente la oficina, localizarla dentro del entorno urbano y reconocerla como punto de atención Opengela.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que esta percepción se construye desde el primer contacto y puede consolidarse o matizarse con el uso continuado del servicio.

3.1.5 A5 | CANALES DE COMUNICACIÓN

Objetivo: asegurar una estrategia de comunicación multicanal que combine medios presenciales y no presenciales, garantizando que la información del servicio se difunde correctamente y llega a la población del ámbito, alcanzando distintos perfiles de usuarios y mejorando la accesibilidad a la información.

Qué mide: mide la percepción de adecuación, claridad y utilidad de los canales de información empleados por la OSS para comunicarse con las personas usuarias, así como la suficiencia de dichos canales para cubrir las necesidades informativas del proceso.

Por qué es útil: permite valorar si la oficina está utilizando mecanismos eficaces para llegar a la ciudadanía, resolver dudas y mantener una comunicación fluida durante el proceso. Este aspecto es especialmente relevante en procesos complejos como la rehabilitación, donde la información debe ser constante, comprensible y accesible para distintos perfiles de población.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se obtiene mediante la encuesta de satisfacción, incorporando preguntas sobre la utilidad, claridad y suficiencia de los canales de información utilizados por la oficina, así como sobre su adecuación para recibir información durante el proceso.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, dado que la información acompaña a todo el proceso, desde la sensibilización inicial hasta el cierre post-obra.

3.2 SERVICIO PRESTADO

Esta subcategoría agrupa indicadores orientados a valorar la calidad del acompañamiento ofrecido por la OSS, tanto desde la percepción directa de las personas usuarias como desde algunos datos de seguimiento recabados por el personal técnico. Se trata de indicadores que permiten aproximarse a la utilidad real del servicio y a su capacidad para responder a las necesidades del vecindario.

3.2.1 P1 | SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO

Objetivo: medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el proceso llevado a cabo por la OSS a lo largo del acompañamiento, como indicador agregado de calidad percibida del servicio.

Qué mide: mide el nivel general de satisfacción de la vecindad con el servicio prestado por la OSS a lo largo del proceso de acompañamiento.

Por qué es útil: este indicador constituye una referencia central para valorar la calidad percibida del servicio. Permite identificar si la oficina está respondiendo adecuadamente a las expectativas y necesidades de la ciudadanía, y ofrece una lectura agregada sobre el funcionamiento general del modelo desde el punto de vista de la persona usuaria.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se obtiene mediante la encuesta de satisfacción, incorporando una pregunta específica de valoración general del servicio recibido.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que la satisfacción puede valorarse tanto durante el proceso como una vez finalizada la intervención o el acompañamiento principal.

3.2.2 P2 | HABITANTES BENEFICIADOS

Objetivo: cuantificar el número de viviendas beneficiadas por el servicio y por las actuaciones de rehabilitación y regeneración urbana (RRU), así como estimar el alcance social del programa a partir de la vivienda, traduciendo la intervención física en impacto demográfico estimado.

Qué mide: se mide el número de personas atendidas por el servicio de la OSS, tanto dentro como fuera del ámbito o edificio objeto de la intervención. En este caso, la OSS se plantea para un ámbito concreto, lo que implica que el servicio se dimensiona en función de un número determinado de viviendas. Ello no impide que se atienda a personas que accedan directamente a la oficina, aunque no pertenezcan inicialmente al ámbito definido. En paralelo, el indicador permite vincular dicha atención con la estimación de población asociada a las viviendas finalmente beneficiadas por las actuaciones de rehabilitación.

Por otro lado, en los inicios de la Fase 1, el ámbito de actuación —y, más concretamente, los edificios y viviendas objeto de intervención— todavía no se encuentran completamente definidos.

Por qué es útil: este indicador permite objetivar el alcance del servicio más allá del número de expedientes o comunidades acompañadas, ofreciendo una medida más próxima tanto al volumen de atención real de la OSS como al impacto social estimado del modelo en términos de población potencialmente beneficiada.

Cómo recogerlo: la información es recabada por el técnico de la OSS a partir de los datos del ámbito, los edificios y las comunidades acompañadas, estimando el número de habitantes beneficiados a partir de las viviendas vinculadas a las actuaciones o al acompañamiento prestado.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que el dato puede actualizarse a medida que se concretan los procesos de rehabilitación y se consolidan las comunidades efectivamente involucradas.

3.2.3 P3 | ESPACIOS DE INTERACCIÓN Y DE REUNIÓN EN LA OFICINA

Objetivo: garantizar que la oficina funcione como un punto de encuentro físico adecuado para la realización de reuniones entre las distintas partes interesadas del proceso de rehabilitación y regeneración urbana, favoreciendo la comunicación directa, la participación y la construcción de confianza con la vecindad.

Qué mide: mide la valoración que realizan las personas usuarias sobre la existencia, disponibilidad y adecuación de los espacios de interacción y reunión ofrecidos por la OSS, en términos de funcionalidad para el desarrollo de encuentros y dinámicas de trabajo.

Por qué es útil: la oficina no solo actúa como punto técnico de información, sino también como espacio de encuentro, mediación y diálogo. Este indicador permite valorar si el espacio físico favorece la interacción con la ciudadanía y si resulta adecuado para reuniones, consultas o dinámicas colectivas dentro del proceso de rehabilitación y regeneración urbana.

Cómo recogerlo:

Evaluación cualitativa: se obtiene a través de la encuesta de satisfacción, incorporando preguntas sobre la calidad, comodidad, funcionalidad y adecuación de los espacios de reunión e interacción disponibles en la oficina.

Evaluación cuantitativa: mediante las fichas KPI del T.5.4.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, puesto que estos espacios pueden ser utilizados y valorados durante distintas etapas del proceso.

3.3 STAKEHOLDERS IMPLICADOS

Esta subcategoría analiza el ecosistema de actores movilizados a través del servicio y la posible evolución del conocimiento de las personas usuarias en materia de rehabilitación y eficiencia energética. Su objetivo es captar, no solo la prestación directa del servicio, sino también su capacidad para activar relaciones, coordinar agentes y dejar capacidades instaladas en el territorio.

3.3.1 S1 | STAKEHOLDERS INVOLUCRADOS

Objetivo: cuantificar y evaluar el número y tipo de partes interesadas que participan en el proceso de rehabilitación y regeneración urbana (RRU) impulsado por el servicio Opengela, con el objetivo de abarcar la cadena de valor completa y activar un entorno participativo y de cocreación basado en la confianza entre los agentes implicados. Este indicador mide la capacidad del sistema para activar una red de gobernanza colaborativa basada en la cuádruple hélice: administración, empresas, ciudadanía y academia.

Qué mide: mide el número y tipo de agentes implicados en el proceso de acompañamiento y rehabilitación, en relación con la actividad desarrollada por la OSS. Incluye la identificación de los distintos perfiles de stakeholders que intervienen en cada proceso o ámbito de actuación.

Por qué es útil: este indicador permite entender el grado de articulación del servicio con otros actores relevantes, así como la capacidad de la oficina para movilizar un ecosistema de apoyo en torno al proceso de rehabilitación. También ayuda a identificar si el modelo funciona de forma aislada o si, por el contrario, genera coordinación efectiva entre distintos perfiles y entidades.

Cómo recogerlo: la información es recabada por el técnico de la OSS, registrando los actores involucrados en cada proceso o ámbito de intervención, tales como comunidades de propietarios, técnicos externos, constructoras, administradores de fincas, servicios municipales u otros agentes relevantes.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2, ya que la implicación de stakeholders se produce a lo largo de todo el proceso, desde la activación inicial hasta la ejecución y cierre.

3.3.2 S2 | MEJORA DEL CONOCIMIENTO EN RENOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Objetivo: evaluar el grado de capacitación y transferencia de conocimiento generado por la oficina de proximidad en materia de renovación y eficiencia energética entre los stakeholders implicados y las personas propietarias de viviendas del ámbito de actuación, con el fin de fortalecer las capacidades técnicas, sociales y operativas vinculadas a los procesos de rehabilitación.

Qué mide: mide la percepción cualitativa del personal técnico sobre si, a lo largo del proceso, el vecindario o los interlocutores principales han mejorado su comprensión sobre rehabilitación, renovación y eficiencia energética, así como sobre los conceptos y decisiones asociados al proceso de intervención.

Por qué es útil: este indicador permite captar un efecto menos tangible pero relevante del servicio: su capacidad pedagógica y de generación de conocimiento. Más allá de acompañar un expediente concreto, la OSS puede contribuir a que las personas usuarias comprendan mejor los procesos, las decisiones técnicas y los beneficios asociados a la rehabilitación y la eficiencia energética, fortaleciendo su capacidad de participación informada. **Cómo recogerlo:** se recoge mediante una valoración cualitativa realizada por el técnico de la OSS al final del proceso, basada en su observación del grado de comprensión, autonomía y aprendizaje mostrado por los interlocutores principales o por el vecindario implicado.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (post-obra), ya que es al final del acompañamiento cuando puede hacerse una valoración más completa sobre si se ha producido una mejora efectiva del conocimiento.

4. BLOQUE 2. INDICADORES RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES E INTERVENCIONES

	KPI	PROCEDENCIA DE LA INFORMACIÓN	CUÁNDO SE RECOGA LA INFORMACIÓN
RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES E INTERVENCIONES	INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO DE REHABILITACIÓN		
	R1 Edificios, superficie y viviendas rehabilitadas	Plan de acción	FASE 1
	R2 Mejora del confort interior	Plan de acción	FASE 1
	R3 Mejora de la accesibilidad del edificio	Plan de acción	FASE 1
	R4 Mejora de la habitabilidad del edificio	Plan de acción	FASE 1
	EFICIENCIA ENERGÉTICA		
	E1 Ahorro de demanda energética de climatización	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)
	E2 Ahorro de energía primaria no renovable	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)
	E3 Generación de energías renovables	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)
	E4 Reducción de la demanda de energía	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)
	FINANCIACIÓN MOBILIZADA		
	F1 Fuentes de financiación públicas	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)
	F2 Fuentes de financiación privadas	Técnico de la OSS	FASE 2 (PRE-OBRA + POST-OBRA)

Tabla 2: Resumen de indicadores relacionados del Bloque 2. Fuente: Elaboración propia.

Este bloque agrupa los indicadores orientados a evaluar el contenido material de las actuaciones impulsadas o acompañadas por la OSS, así como algunos de sus principales resultados esperados en términos de inversión movilizada y mejora energética. A diferencia del bloque anterior, centrado en la percepción del servicio y en la relación entre la oficina y sus personas usuarias, este segundo bloque se enfoca en qué tipo de proyecto de rehabilitación se plantea, qué objetivos concretos incorpora y qué resultados técnicos o económicos permite alcanzar.

Los indicadores aquí recogidos permiten tanto definir el alcance inicial de la actuación como hacer seguimiento de algunos resultados clave una vez el proyecto avanza o se ejecuta.

Los indicadores se organizan en tres subcategorías: información sobre el proyecto de rehabilitación, financiación movilizada y eficiencia energética.

La primera subcategoría se nutre del llamado plan de acción, entendido como el documento de referencia que define el punto de partida, el alcance y los objetivos de intervención de la OSS en un determinado ámbito. Su función es establecer un marco inicial de diagnóstico, prioridades y objetivos que sirva para acotar la intervención y orientar el trabajo posterior de la OSS. Por ello, los KPI asociados a esta subcategoría se recogen en la Fase 1, como parte de la definición inicial del proyecto y de sus metas.

Las otras dos subcategorías —financiación movilizada y eficiencia energética— recogen indicadores que requieren un mayor desarrollo del proceso y que, por tanto, se registran en la Fase 2, especialmente entre la pre-obra y el post-obra. En estos casos, la fuente principal de información es el técnico de la OSS, que recopila o consolida los datos derivados del proyecto técnico, de la ejecución o de la documentación asociada a las actuaciones.

4.1 INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO DE REHABILITACIÓN

Esta subcategoría reúne los indicadores que definen el contenido inicial del proyecto de rehabilitación, es decir, aquellos parámetros que permiten describir qué se quiere conseguir en el ámbito de actuación y con qué alcance.

4.1.1 R1 | EDIFICIOS, SUPERFICIE Y VIVIENDAS REHABILITADAS

Objetivo: evaluar el alcance físico de las actuaciones de rehabilitación desarrolladas en el ámbito de actuación de la OSS, considerando el número de edificios intervenidos, la superficie residencial rehabilitada y el número de viviendas afectadas, así como el nivel de ahorro energético alcanzado tras las actuaciones ejecutadas.

Qué mide: mide el número de edificios, superficie residencial y viviendas previstas como objetivo de rehabilitación dentro del ámbito de actuación definido por la OSS. Asimismo, permite clasificar las actuaciones según el porcentaje de reducción de energía primaria conseguido tras la rehabilitación, diferenciando entre rehabilitación ligera, media o profunda.

Por qué es útil: este indicador permite establecer el alcance cuantitativo del proyecto desde el inicio, facilitando una referencia clara sobre la dimensión de la intervención esperada y sobre la intensidad energética de las actuaciones previstas o ejecutadas. Resulta clave tanto para dimensionar el esfuerzo de la oficina como para valorar posteriormente el grado de cumplimiento alcanzado y el impacto energético asociado a la rehabilitación.

Cómo recogerlo: se obtiene a partir del plan de acción y de la información técnica asociada a las actuaciones, donde debe quedar definido el número de edificios y viviendas que forman parte del objetivo de intervención, la superficie residencial afectada y el nivel estimado o alcanzado de ahorro de energía primaria.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1, como parte de la definición inicial del proyecto y de los objetivos de intervención previstos. Puede ser revisado posteriormente si el desarrollo del proceso obliga a ajustar el alcance previsto o permite concretar el nivel de rehabilitación finalmente alcanzado.

4.1.2 R2 | MEJORA DEL CONFORT INTERIOR

Qué mide: cuantifica la mejora del confort percibida por los ocupantes, comparando la temperatura interior media, la humedad relativa y la concentración de CO₂ registradas en las viviendas objeto de seguimiento entre un periodo de invierno anterior a la renovación y una temporada equivalente posterior a la misma.

Por qué es útil: este indicador ofrece una visión integral del parque residencial intervenido en función de la mejora de las condiciones de confort interior lograda tras las actuaciones de rehabilitación ejecutadas sobre los edificios.

Cómo recogerlo: se recoge a través sistemas de monitorización que deben instalarse en el interior de las viviendas.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2 (pre-obra + post-obra), ya que requiere realizar un análisis comparativo, durante al menos un periodo de invierno anterior a la renovación y una temporada equivalente posterior, con el objetivo de medir el éxito de la intervención.

4.1.3 R3 | MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL EDIFICIO

Objetivo: identificar y cuantificar las actuaciones destinadas a mejorar las condiciones de acceso, movilidad y uso de los edificios residenciales intervenidos, integrando la dimensión social y funcional dentro de los procesos de rehabilitación energética.

Qué mide: mide el grado en que el proyecto de rehabilitación incorpora actuaciones destinadas a mejorar la accesibilidad de los edificios o viviendas. Incluye la identificación de actuaciones específicas de accesibilidad, tales como instalación de ascensores, ascensores a cota cero, adaptación de portales, mejora de ascensores existentes u otras intervenciones orientadas a eliminar barreras arquitectónicas.

Por qué es útil: este indicador permite valorar si la intervención contempla una dimensión inclusiva y adaptada a las necesidades de la población residente, especialmente en contextos con envejecimiento, dependencia o barreras físicas en los edificios. Además, ayuda a reflejar que la rehabilitación puede responder a necesidades que van más allá de la mejora energética y permite analizar el grado de integración entre las actuaciones de accesibilidad y la rehabilitación energética del parque residencial.

Cómo recogerlo: se obtiene a partir del plan de acción y de la documentación técnica de las actuaciones, donde deben figurar las necesidades detectadas, las medidas planteadas en materia de accesibilidad y, en su caso, la relación entre el coste destinado a accesibilidad y el coste total de rehabilitación previsto o ejecutado.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1, como parte de la definición del contenido del proyecto, pudiendo actualizarse posteriormente a medida que se concretan y ejecutan las actuaciones previstas.

4.1.4 R4 | MEJORA DE LA HABITABILIDAD DEL EDIFICIO

Objetivo: identificar y cuantificar las actuaciones orientadas a mejorar las condiciones de habitabilidad del parque residencial intervenido, incorporando criterios de bienestar, confort y adecuación funcional dentro de los procesos de rehabilitación.

Qué mide: mide la incorporación de objetivos o actuaciones orientadas a mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas o edificios intervenidos. Incluye actuaciones específicas de mejora funcional y de calidad de uso, tales como instalación de terrazas y balcones, ampliación o prolongación de balcones existentes u otras medidas destinadas a mejorar las condiciones de habitabilidad de los espacios residenciales y comunes.

Por qué es útil: este indicador permite ampliar la mirada sobre la rehabilitación, incluyendo aspectos vinculados al uso, la seguridad, la salubridad, el confort o la adecuación funcional de los espacios residenciales. De este modo, contribuye a entender el proyecto como una intervención integral y no únicamente energética. Asimismo, permite analizar el grado de integración entre las actuaciones energéticas y las actuaciones de mejora funcional y habitabilidad.

Cómo recogerlo: se recoge a través del plan de acción y de la documentación técnica asociada a las actuaciones, donde deben identificarse las problemáticas detectadas, las mejoras previstas en términos de habitabilidad y, en su caso, la relación entre el coste destinado a habitabilidad y el coste total de rehabilitación previsto o ejecutado. **Cuándo recogerlo:** se recoge en la Fase 1, al formar parte de la fase de definición y acotación inicial del proyecto, pudiendo actualizarse posteriormente a medida que se concretan y ejecutan las actuaciones previstas.

4.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Esta subcategoría agrupa los indicadores orientados a medir los principales resultados esperados o alcanzados en términos de mejora energética. Son indicadores que permiten traducir el proyecto de rehabilitación en impactos técnicos más concretos y comparables.

4.2.1 E1 | AHORRO DE DEMANDA ENERGÉTICA DE CLIMATIZACIÓN

Objetivo: cuantificar la reducción de la demanda energética asociada a los servicios de calefacción y refrigeración tras la intervención, evaluando la capacidad del edificio para disminuir sus necesidades energéticas mediante actuaciones pasivas de rehabilitación sobre la envolvente térmica.

Qué mide: mide la reducción estimada o alcanzada de la demanda energética de climatización derivada de la actuación de rehabilitación, especialmente como resultado de las mejoras ejecutadas sobre el comportamiento térmico del edificio.

Por qué es útil: este indicador permite valorar el efecto de las intervenciones pasivas sobre la eficiencia energética del parque edificado y cuantificar la mejora del comportamiento térmico del edificio independientemente de los sistemas de climatización instalados. Asimismo, permite conectar la intervención con sus efectos ambientales y climáticos, mostrando la contribución del proyecto a la reducción de necesidades energéticas y a la descarbonización del parque edificado.

Cómo recogerlo: se obtiene a través del técnico de la OSS, a partir de la documentación técnica del proyecto, cálculos energéticos o certificaciones disponibles. Para ello se consideran los resultados asociados a actuaciones sobre la envolvente térmica, tales como mejora del aislamiento en fachadas, cubiertas y suelos, sustitución o mejora de carpinterías y acristalamientos, eliminación de puentes térmicos o actuaciones de estanqueidad y control solar.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra+post-obra), al requerir tanto una previsión inicial como una consolidación posterior del dato.

4.2.2 E2 | AHORRO DE ENERGÍA PRIMARIA NO RENOVABLE

Objetivo: cuantificar la reducción de energía primaria no renovable asociada a los servicios de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria tras la ejecución de las actuaciones de rehabilitación energética previstas. **Qué mide:** mide el ahorro estimado o alcanzado de energía primaria no renovable derivado de la actuación de rehabilitación, considerando tanto la reducción de la demanda energética como la mejora de la eficiencia de las instalaciones térmicas del edificio o conjunto intervenido.

Por qué es útil: este indicador permite cuantificar uno de los resultados energéticos más relevantes del proyecto y valorar de manera objetiva su contribución a la mejora del comportamiento energético del edificio o conjunto intervenido. Asimismo, permite evaluar el efecto combinado de las actuaciones pasivas sobre la envolvente y de las actuaciones activas sobre las instalaciones, constituyendo un indicador clave dentro de los procesos de rehabilitación energética profunda.

Cómo recogerlo: la información se recaba a partir del técnico de la OSS a partir del proyecto técnico, certificados energéticos, memorias justificativas u otra documentación técnica disponible antes y después de la actuación. Para ello se consideran aspectos como la mejora sobre la envolvente térmica, la sustitución de equipos de climatización, la renovación de sistemas de ventilación y ACS, la implantación de sistemas de regulación y control, así como los factores de paso de energía final a energía primaria según la fuente energética utilizada.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra+post-obra), ya que requiere tanto una estimación inicial como una referencia final de la validez del resultado.

4.2.3 E3 | GENERACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES FOTOVOLTAICA

Objetivo: cuantificar la energía eléctrica producida por instalaciones fotovoltaicas incorporadas en los edificios tras la ejecución de las actuaciones previstas, evaluando la capacidad del proyecto para integrar generación renovable in situ y su contribución a la descarbonización del consumo eléctrico.

Qué mide: mide la capacidad del proyecto para generar energía eléctrica a partir de fuentes renovables mediante la incorporación de sistemas fotovoltaicos en la actuación de rehabilitación, así como la energía producida por dichas instalaciones una vez ejecutadas.

Por qué es útil: este indicador permite identificar el grado en que la rehabilitación no solo reduce consumos, sino que incorpora también producción renovable, reforzando la dimensión transformadora y sostenible del proyecto. Asimismo, permite evaluar la contribución de la generación fotovoltaica a la reducción del consumo de electricidad procedente de fuentes convencionales y su papel dentro del proceso de rehabilitación energética profunda.

Cómo recogerlo: la información se recaba a partir del técnico de la OSS a partir del proyecto técnico, memorias de instalación o documentación de ejecución, en aquellos casos en que existan sistemas fotovoltaicos incorporados. Se consideran parámetros como la potencia instalada, la orientación e inclinación de los módulos, las condiciones de radiación solar y el rendimiento global del sistema.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra+post-obra), dado que la información puede definirse en fase de proyecto y confirmarse tras la ejecución.

4.2.4 E4 | AHORRO DE EMISIONES DE GEI

Objetivo: cuantificar la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a los servicios de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria tras la intervención, integrando el efecto combinado de la reducción de demanda energética, la mejora de la eficiencia de las instalaciones y la incorporación de generación renovable.

Qué mide: mide la reducción estimada o alcanzada en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas al edificio o conjunto rehabilitado como consecuencia de las actuaciones ejecutadas, considerando tanto el efecto de las intervenciones pasivas como activas y de generación renovable.

Por qué es útil: este indicador es especialmente relevante porque permite valorar el impacto ambiental global de la rehabilitación sobre el parque edificado, reflejando la contribución del proyecto a la descarbonización. Permite integrar en una única métrica los efectos derivados de la reducción de la demanda energética, la mejora de la eficiencia de las instalaciones y la sustitución de consumos convencionales mediante energías renovables.

Cómo recogerlo: se obtiene a través del técnico de la OSS a partir del proyecto técnico, simulaciones energéticas, certificados o documentación comparativa previa y posterior a la actuación. Para su cálculo se consideran los factores de emisión de CO₂ asociados a cada fuente energética utilizada, así como los cambios derivados de la intervención en el comportamiento energético del edificio.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra + post-obra), ya que requiere disponer de un valor inicial y de una estimación o comprobación posterior del resultado.

4.3 FINANCIACIÓN MOVILIZADA

Esta subcategoría recoge los indicadores vinculados a la capacidad del proyecto para activar inversión en relación con la transición energética. No se trata aquí solo de identificar el coste de una actuación, sino de valorar en qué medida la intervención apoyada por la OSS consigue movilizar recursos económicos orientados a la sostenibilidad.

4.3.1 F1 | FUENTES DE FINANCIACIÓN PÚBLICAS

Objetivo: identificar y cuantificar la inversión pública movilizada en las actuaciones de rehabilitación sobre el parque residencial intervenido, analizando su origen institucional según tipologías de financiación pública (local, regional, nacional, europea u otras), con el fin de evaluar el grado de implicación de las administraciones en el proceso de transición energética.

Qué mide: mide el volumen de inversión pública movilizada en actuaciones vinculadas a la rehabilitación energética dentro del proyecto acompañado por la OSS, así como su distribución según el origen de los fondos públicos empleados en la ejecución de las actuaciones de rehabilitación.

Por qué es útil: este indicador permite valorar la capacidad de la oficina y del proyecto para traducir objetivos de sostenibilidad en inversión concreta. Resulta relevante tanto para medir la intensidad económica de las actuaciones como para analizar la estructura financiera del proyecto, el nivel de implicación de las distintas escalas administrativas y la contribución del modelo a la movilización de recursos hacia la transición energética.

Cómo recogerlo: la información es recabada por el técnico de la OSS a partir de presupuestos, proyectos técnicos, documentación económica de obra u otros documentos justificativos asociados a la actuación, identificando el volumen económico de inversión pública y su procedencia según las categorías establecidas.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra + post-obra), ya que requiere contar con información técnica y económica suficientemente definida y posteriormente consolidada.

4.3.2 F2 | FUENTES DE FINANCIACIÓN PRIVADAS

Objetivo: identificar y cuantificar la inversión privada movilizada en las actuaciones de rehabilitación sobre el parque residencial intervenido, analizando el origen de los recursos financieros privados utilizados conforme a las categorías de financiación definidas para el seguimiento de la rehabilitación energética, con el fin de evaluar el grado de participación del sector privado y de los propietarios en el proceso.

Qué mide: mide el volumen de inversión privada movilizada en actuaciones vinculadas a rehabilitación energética dentro del proyecto acompañado por la OSS, así como su procedencia según las distintas fuentes de financiación privada empleadas para la ejecución de las actuaciones de rehabilitación.

Por qué es útil: este indicador permite valorar la capacidad de la oficina y del proyecto para traducir objetivos de sostenibilidad en inversión concreta. Resulta relevante tanto para medir la intensidad económica de las actuaciones como para mostrar la contribución del modelo a la movilización de recursos hacia la transición energética. Asimismo, permite analizar el grado de participación del sector privado y de los propietarios, así como la diversidad de instrumentos financieros utilizados y el nivel de apalancamiento económico asociado a las intervenciones. **Cómo recogerlo:** la información se recaba a partir del técnico de la OSS a partir de presupuestos, proyectos técnicos, documentación económica de obra u otros documentos justificativos asociados a la actuación, identificando el volumen económico de inversión privada y su clasificación según las categorías establecidas.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (pre-obra+post-obra), ya que requiere contar con información técnica y económica suficientemente definida y posteriormente consolidada.

5. BLOQUE 3. INDICADORES RELACIONADOS CON EL SERVICIO INTERNO

	KPI	PROCEDENCIA DE LA INFORMACIÓN	CUÁNDO SE RECOGE LA INFORMACIÓN
RELACIONADAS CON EL SERVICIO INTERNO	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN		
	CD1 Campañas de difusión (materiales creados)	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2 + FASE 3
	CD2 Reuniones explicativas	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2 + FASE 3
	CD3 Eventos abiertos de la GELA	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2 + FASE 3
	CONSULTAS ACTIVAS		
	CA1 Visita Vivienda	Técnico de la OSS	(FASE 1) + FASE 2
	CA2 Llamada Telefónica	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CONSULTAS PASIVAS		
	CP1 Individual Oficina		
	CP2 Individual Obra	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CP3 Reunión portal	Técnico de la OSS	FASE 2
	CP4 Reunión mancomunidad	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CP5 Reunión comisión de obras	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CP6 Acompañamiento social	Técnico de la OSS	FASE 2
	CP7 Acompañamiento financiación	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CP8 Contratación social	Técnico de la OSS	FASE 1 + FASE 2
	CHECKLIST CUALITATIVO	Técnico de la OSS	FASE 2
	CC1 Reuniones para la contratación de técnico		
	CC2 Reuniones para contratación de constructora		
	CC3 Redacción de informes técnicos	Comisión Gestora	FASE 2
	CC4 Apoyo en la obtención de financiación privada	Comisión Gestora	FASE 2
	CC5 Justificación de las ayudas	Técnico de la OSS	FASE 2
		Técnico de la OSS	FASE 2
		Técnico de la OSS	FASE 2 (POST-OBRA)
		Técnico de la OSS	FASE 3
	CC6 Acompañamiento en el mantenimiento		

Tabla3: Resumen de indicadores relacionados del Bloque 3. Fuente: Elaboración propia.

Este bloque agrupa los indicadores orientados a evaluar la actividad interna desplegada por la OSS a lo largo del proceso de acompañamiento. A diferencia del bloque centrado en la percepción del servicio por parte de las personas usuarias del bloque relativo a las actividades e intervenciones, aquí el foco se sitúa en la operativa cotidiana de la oficina, en los canales de relación que activa y en los hitos internos que marcan el avance del proyecto.

Su función no es únicamente contabilizar actividad, sino también aportar trazabilidad sobre el acompañamiento realizado y sobre determinados momentos clave del proyecto.

Los indicadores se organizan en cuatro subcategorías: campañas de difusión, consultas activas, consultas pasivas y checklist cualitativo.

Las tres primeras responden a una lógica cuantitativa y de registro de actividad, ya que permiten identificar qué acciones desarrolla la oficina, en qué volumen y en qué fases del proceso.

En la subcategoría de consultas pasivas conviene subrayar que algunos indicadores —especialmente los vinculados a reuniones de portal, mancomunidad o comisión de obras— pueden, en determinados contextos, solaparse o incluso responder a una misma estructura de gobernanza. Por ello, esta subcategoría debe entenderse como un catálogo flexible de opciones de seguimiento, a partir del cual cada OSS podrá seleccionar aquellos indicadores que realmente tengan sentido en función de la organización del ámbito de actuación, el tipo de comunidad o el esquema de toma de decisiones existente.

La cuarta subcategoría —checklist cualitativo— responde a una lógica diferente. En este caso, no se trata únicamente de contar actuaciones, sino de registrar hitos relevantes del proceso y señalar en qué momento se alcanzan o se realizan. Además, estos hitos deben ir acompañados, cuando resulte pertinente, de una breve valoración cualitativa que permita al personal técnico o a la comisión gestora explicar cómo se ha desarrollado el proceso de decisión, qué dificultades han surgido o qué elementos han sido especialmente relevantes.

5.1 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

Esta subcategoría recoge los indicadores asociados a las acciones de comunicación, información y apertura de la OSS hacia la ciudadanía. Su objetivo es medir la capacidad de la oficina para mantenerse visible, generar conocimiento sobre el servicio y sostener canales de relación con el entorno a lo largo de las distintas fases del proyecto.

5.1.1 CD1 | CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN (MATERIALES CREADOS)

Qué mide: mide el número de materiales de difusión elaborados por la OSS para dar a conocer el servicio, informar sobre el proceso de rehabilitación o comunicar contenidos relevantes a la ciudadanía.

Por qué es útil: permite valorar el esfuerzo de comunicación realizado por la oficina y comprobar si existe una actividad sostenida de información y sensibilización. También ayuda a identificar si la OSS dispone de recursos propios para acompañar la difusión del servicio en el tiempo.

Cómo recogerlo: mediante un registro interno del técnico de la OSS, donde se contabilicen los materiales creados y, cuando sea posible, se clasifiquen por tipo de soporte o finalidad.

Cuándo recogerlo: se recoge a lo largo de la Fase 1, Fase 2 y Fase 3, dado que la difusión puede producirse antes, durante y después de la ejecución de las actuaciones.

5.1.2 CD2 | REUNIONES EXPLICATIVAS

Qué mide: mide el número de reuniones organizadas por la OSS con un fin explicativo o informativo, orientadas a dar a conocer el servicio, el proceso de rehabilitación o aspectos específicos del proyecto.

Por qué es útil: este indicador permite identificar el grado de esfuerzo desplegado por la oficina para construir comprensión compartida y facilitar información clara a la ciudadanía o a los agentes implicados.

Cómo recogerlo: mediante un registro interno del técnico de la OSS, anotando fecha, destinatarios y temática general de cada reunión.

Cuándo recogerlo: se recoge durante la Fase 1, Fase 2 y Fase 3, dado que este tipo de reuniones pueden ser necesarias a lo largo de todo el ciclo del servicio.

5.1.3 CD3 | EVENTOS ABIERTOS DE LA OSS

Qué mide: mide el número de eventos abiertos organizados por la OSS, entendidos como espacios colectivos de información, participación o apertura al barrio.

Por qué es útil: permite valorar la capacidad de la oficina para actuar como punto de referencia visible en el territorio y para generar momentos de encuentro colectivo en torno a la rehabilitación.

Cómo recogerlo: mediante un registro interno del técnico de la OSS, consignando fecha, tipo de evento y, cuando sea posible, número aproximado de participantes.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1, Fase 2 y Fase 3, ya que estos eventos pueden tener sentido en distintos momentos del proceso.

5.2 CONSULTAS ACTIVAS

Esta subcategoría recoge las acciones de contacto iniciadas directamente por la OSS, es decir, aquellas interacciones en las que la oficina adopta un papel proactivo en la relación con las personas usuarias o con las viviendas objeto de intervención.

5.2.1 CA1 | VISITA VIVIENDA

Qué mide: mide el número de visitas realizadas por la OSS a viviendas concretas como parte del proceso de acompañamiento.

Por qué es útil: este indicador permite identificar el grado de proactividad de la oficina y la intensidad del acompañamiento directo sobre el terreno. También resulta útil para valorar la cercanía real del servicio y el nivel de dedicación invertido en la atención personalizada.

Cómo recogerlo: mediante un registro interno del técnico de la OSS, anotando fecha, vivienda o expediente asociado y, si procede, motivo de la visita.

Cuándo recogerlo: se recoge principalmente en la Fase 2, aunque puede iniciarse en la Fase 1 cuando la lógica del proyecto o del ámbito lo requiera.

5.2.2 CA2 | LLAMADA TELEFÓNICAS

Qué mide: mide el número de llamadas telefónicas realizadas activamente por la OSS como parte del seguimiento, acompañamiento o resolución de cuestiones vinculadas al proyecto.

Por qué es útil: permite captar una parte importante del trabajo cotidiano de seguimiento que no siempre queda reflejada en reuniones o visitas. Ayuda también a visibilizar la intensidad del contacto mantenido por la oficina con las personas usuarias o agentes del proceso.

Cómo recogerlo: mediante un registro interno del técnico de la OSS, contabilizando llamadas relevantes asociadas al acompañamiento del proceso.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

5.3 CONSULTAS PASIVAS

Esta subcategoría agrupa aquellos espacios o formatos de interacción en los que la OSS atiende demandas, consultas o reuniones en función de esquema organizativo del ámbito y de la dinámica de gobernanza existente. Como se ha señalado, debe entenderse como un catálogo flexible de indicadores, no necesariamente aplicable de forma idéntica en todas las OSSs. Algunos de ellos pueden coincidir funcionalmente en determinados contextos y, por tanto, corresponderá a cada oficina seleccionar aquellos que mejor representen su realidad operativa. Creo que se debería tratar el tema de asistencia a Juntas y Comisiones de Obras por parte de los técnicos de la OSS. Se podría señalar en las bases de las ayudas del GV esta cuestión porque pensamos que es necesario que personal (tenga acceso a la información) acompañe, explique y “traduzca” el contenido de este tipo de reuniones.

5.3.1 CP1 | INDIVIDUAL OFICINA

Qué mide: mide el número de atenciones individuales realizadas en la oficina.

Por qué es útil: permite identificar el volumen de atención personalizada prestada en el espacio físico de la OSS, así como la demanda directa del servicio por parte de la ciudadanía.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, contabilizando cada consulta o atención individual relevante realizada en la oficina.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

5.3.2 CP2 | INDIVIDUAL OBRA

Qué mide: mide el número de atenciones individuales realizadas directamente en el contexto de la obra o vinculadas a incidencias o consultas específicas surgidas durante la ejecución.

Por qué es útil: permite capturar la intensidad del acompañamiento individual en una fase especialmente sensible del proceso, donde pueden surgir dudas o necesidades específicas ligadas a la ejecución material.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, anotando las interacciones individuales producidas en obra o relacionadas directamente con ella.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.3.3 CP3 | REUNIÓN PORTAL

Qué mide: mide el número de reuniones mantenidas a escala de portal o comunidad concreta.

Por qué es útil: permite seguir el trabajo de acompañamiento en aquellos ámbitos donde la unidad básica de decisión o interacción se estructura a nivel de portal. Es útil para valorar la capilaridad del acompañamiento y la adaptación del servicio a comunidades concretas.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, indicando fecha, portal o comunidad y objeto de la reunión.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

Observación metodológica: en algunos ámbitos este indicador puede solaparse con otros formatos de reunión. Por ello, su uso deberá decidirse en función de la estructura de gobernanza existente.

5.3.4 CP4 | REUNIÓN MANCOMUNIDAD

Qué mide: mide el número de reuniones mantenidas con estructuras de mancomunidad o agrupaciones de comunidades.

Por qué es útil: resulta pertinente en aquellos casos donde la toma de decisiones o parte del proceso se articula a una escala supra-comunitaria. Permite registrar una lógica de acompañamiento más agregada.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, identificando fecha, estructura convocada y objeto de la reunión.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

Observación metodológica: este indicador no será aplicable en todos los ámbitos. Su monitorización dependerá del modelo organizativo real de la actuación.

5.3.5 CP5 | REUNIÓN COMISIÓN DE OBRAS

Qué mide: mide el número de reuniones mantenidas con la comisión de obras o estructura equivalente durante la fase de ejecución.

Por qué es útil: permite seguir un espacio clave de coordinación y toma de decisiones en aquellos ámbitos donde exista este órgano o formato específico.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, indicando fecha y cuestiones tratadas de forma general.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2. [la “comisión de obra” participa también en la contratación del proyecto= Fase 1]

Observación metodológica: al igual que los indicadores anteriores, su sentido dependerá del esquema de gobernanza del ámbito y podrá coincidir funcionalmente con otros formatos de reunión.

5.3.6 CP6 | ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

Qué mide: mide las actuaciones de acompañamiento social desarrolladas por la OSS en el marco del proceso de rehabilitación.

Por qué es útil: permite visibilizar el esfuerzo dedicado a apoyar a hogares o personas con mayores dificultades sociales, administrativas o de comprensión del proceso, reforzando la dimensión inclusiva del servicio.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, contabilizando las actuaciones o procesos de apoyo social realizados.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

5.3.7 CP7 | ACOMPAÑAMIENTO FINANCIACIÓN

Qué mide: mide las actuaciones de acompañamiento vinculadas a la comprensión, búsqueda o tramitación de financiación necesaria para la rehabilitación.

Por qué es útil: este indicador ayuda a mostrar hasta qué punto la OSS apoya a las comunidades en una dimensión crítica del proceso, especialmente cuando la viabilidad económica puede condicionar la toma de decisiones.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, contabilizando las actuaciones, reuniones o apoyos específicos relacionados con la financiación.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 1 y Fase 2.

5.3.8 CP8 | CONTRATACIÓN SOCIAL

Qué mide: mide las actuaciones vinculadas a componentes de contratación social incorporadas al proceso, cuando estas formen parte del modelo de intervención.

Por qué es útil: permite identificar si la OSS participa o acompaña dimensiones del proyecto vinculadas a retornos sociales, inserción o contratación con impacto social, cuando este enfoque exista en el ámbito.

Cómo recogerlo: mediante registro interno del técnico de la OSS, documentando las actuaciones o procesos relacionados con esta dimensión.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.4 CHECKLIST CUALITATIVO

Esta subcategoría responde a una lógica distinta a la de las anteriores. No se orienta principalmente a medir volumen de actividad, sino a registrar hitos cualitativos del proceso que resultan relevantes para la evolución del proyecto. La finalidad es dejar constancia de cuándo se alcanzan determinadas etapas y acompañar ese registro, cuando sea necesario, de una breve explicación o valoración del proceso seguido.

Se trata, por tanto, de un instrumento útil para introducir una capa de lectura más interpretativa sobre el avance del proyecto y sobre los espacios de decisión o de gestión que marcan su desarrollo.

5.4.1 CC1 | REUNIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE TÉCNICO

Qué mide: mide el momento en que se celebran las reuniones o el proceso de decisión mediante el cual se acuerda la contratación del técnico o equipo técnico.

Por qué es útil: constituye un hito relevante del proyecto, ya que marca el paso desde la preparación inicial a una estructura técnica concreta que permitirá desarrollar el proceso. Además, permite valorar cualitativamente cómo se ha producido esa decisión y qué papel ha jugado la comisión gestora o mesa de contratación. [¿mesa de contratación? “Comisión de obra”? Mide cualitativamente pero no tiene en cuenta cuántas reuniones previas a la de “adjudicación” se realizan. Lo mismo para la constructora]]

Cómo recogerlo: medianteregistro por parte de la comisión gestora, indicando fecha del hito y, cuando proceda, una breve valoración cualitativa del proceso de decisión. Mediante junta de propietarios.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.4.2 CC2 | REUNIONES PARA CONTRATACIÓN DE CONSTRUCTORA

Qué mide: mide el momento en que se produce el proceso de decisión o las reuniones relevantes para la contratación de la empresa constructora.

Por qué es útil: se trata de un hito central del proyecto, ya que activa la transición hacia la ejecución material de las obras. Su seguimiento cualitativo permite entender cómo se ha producido la toma de decisiones y si el proceso ha sido fluido o ha presentado dificultades.

Cómo recogerlo: medianteregistro por parte de la comisión gestora, consignando la fecha del hito y, si se considera oportuno, una breve valoración sobre el proceso de contratación. Mediante junta de propietarios.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.4.3 CC3 | REDACCIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Qué mide: mide el momento en que se realizan o completan informes técnicos relevantes dentro del proceso.

Por qué es útil: permite identificar un hito técnico de avance del proyecto y registrar la producción documental clave que ayuda a justificar las subvenciones entrantes.

Cómo recogerlo: medianteregistro del técnico de la OSS, consignando la fecha de redacción o entrega del informe y, en su caso, una breve observación sobre su contenido o función dentro del proceso.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.4.4 CC4 | APOYO EN LA OBTENCIÓN DE FINANCIACIÓN PRIVADA

Qué mide: mide el momento en que la OSS desarrolla o culmina actuaciones significativas de apoyo para la obtención de financiación privada.

Por qué es útil: este hito permite registrar un paso importante en aquellos proyectos donde la financiación privada resulta necesaria para viabilizar la actuación. Además, permite valorar cómo se ha producido ese apoyo y si ha tenido un papel decisivo en el avance del proyecto.

Cómo recogerlo: medianteregistro del técnico de la OSS, indicando fecha del hito y breve valoración cualitativa del proceso o resultado alcanzado.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2.

5.4.5 CC5 | JUSTIFICACIÓN DE LAS AYUDAS

Qué mide: mide el momento en que se realiza la justificación de las ayudas asociadas al proyecto o se completa esta fase administrativa.

Por qué es útil: constituye un hito relevante de cierre técnico-administrativo del proceso, fundamental para garantizar la correcta ejecución del expediente y consolidar el acceso a los recursos públicos movilizados.

Cómo recogerlo: medianteregistro del técnico de la OSS, indicando fecha y, si se considera pertinente, observaciones sobre el desarrollo de esta fase.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 2 (post-obra).

5.4.6 CC6 | ACOMPAÑAMIENTO EN EL MANTENIMIENTO

Qué mide: mide el momento en que se activa o desarrolla el acompañamiento de la OSS en la fase de mantenimiento posterior a la obra.

Por qué es útil: permite registrar si el servicio incorpora una dimensión de continuidad más allá de la ejecución material y si acompaña a las personas usuarias también en la fase de uso y conservación de las mejoras realizadas.

Cómo recogerlo: mediante registro del técnico de la OSS, consignando cuándo se produce este acompañamiento y, en su caso, una breve valoración de su contenido.

Cuándo recogerlo: se recoge en la Fase 3.

6. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

En el siguiente apartado se recogen las fichas metodológicas de los indicadores referidas al bloque 1 y bloque 2 (apartados 3 y 4 de este documento Anexo III) para la evaluación cuantitativa de los mismos.



opengela

OFICINAS REGENERACIÓN URBANA



**Co-funded by
the European Union**

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or CINEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.