



**Ajuntament  
de Barcelona**

# **Servicio de detección y reducción de la pobreza energética y mejora de la eficiencia energética**

**Instituto Municipal de Servicios Sociales**

**Área de Derechos Sociales, Justicia Global,  
Feminismos y LGTBI**

Noviembre 2021

---



# Índice

1. Definición del proyecto
2. Ámbito de aplicación
3. Arquitectura del Servicio
4. Circuito del Servicio
5. Ejes de trabajo
  - 5.1 Eje de Pobreza Energética
  - 5.2 Eje de Fomento de la Ocupación
    - 5.2.1. Formación de agentes
  - 5.3 Eje Comunitario
6. Datos

N

B

C



# 01 Definición del proyecto

El servicio pretende **detectar y reducir la pobreza energética, garantizar los derechos de acceso a los suministros básicos – Ley 24/2015- y mejorar la eficiencia energética** de los hogares de la ciudad de Barcelona, especialmente las más vulnerables.

Así mismo, se persigue en el marco de este servicio, **promover la inserción laboral de personas con especial dificultad de acceso al mercado laboral** y que son beneficiarias del Programa L'àbora.

Finalmente, se promueve **un trabajo comunitario mediante un programa de sensibilización y difusión** en la lucha contra la pobreza energética y el fomento de la eficiencia energética.



## 02 **Ámbito de aplicación**

El Servicio se dirige a **toda la población de Barcelona**, pero en especial a esas **personas que sufren la pobreza energética** y a las que se contempla algún indicador de vulnerabilidad:

- Personas que sufren **dificultades económicas y laborales** (desempleo de larga duración, finalización de prestaciones sociales, falta de ingresos, etc.).
- Personas que viven en **viviendas en malas condiciones** (goteras, humidades, etc.)
- Personas en **situación de dependencia** (personas mayores, con discapacidad, menores al hogar, etc.) o sufren algún tipo de **dificultad socio-sanitaria** que requiere la conexión a aparatos electrónicos.

Se han diseñado dos tipos de medidas según la población destinataria:

- **Medidas preventivas**
  - **Medidas correctivas**
-



# 03 Arquitectura del servicio

Marco  
político

Servicio de titularidad del  
Ajuntament de Barcelona

Implantación  
del servicio

COORDINACIÓN OPERATIVA  
UTE ABD-FABD-ECOSERVEIS (adjudicado)

Territorio  
Nou Barris

Territorio  
Sant Andreu  
Sant Martí

Territorio Ciutat  
Vella  
Eixample

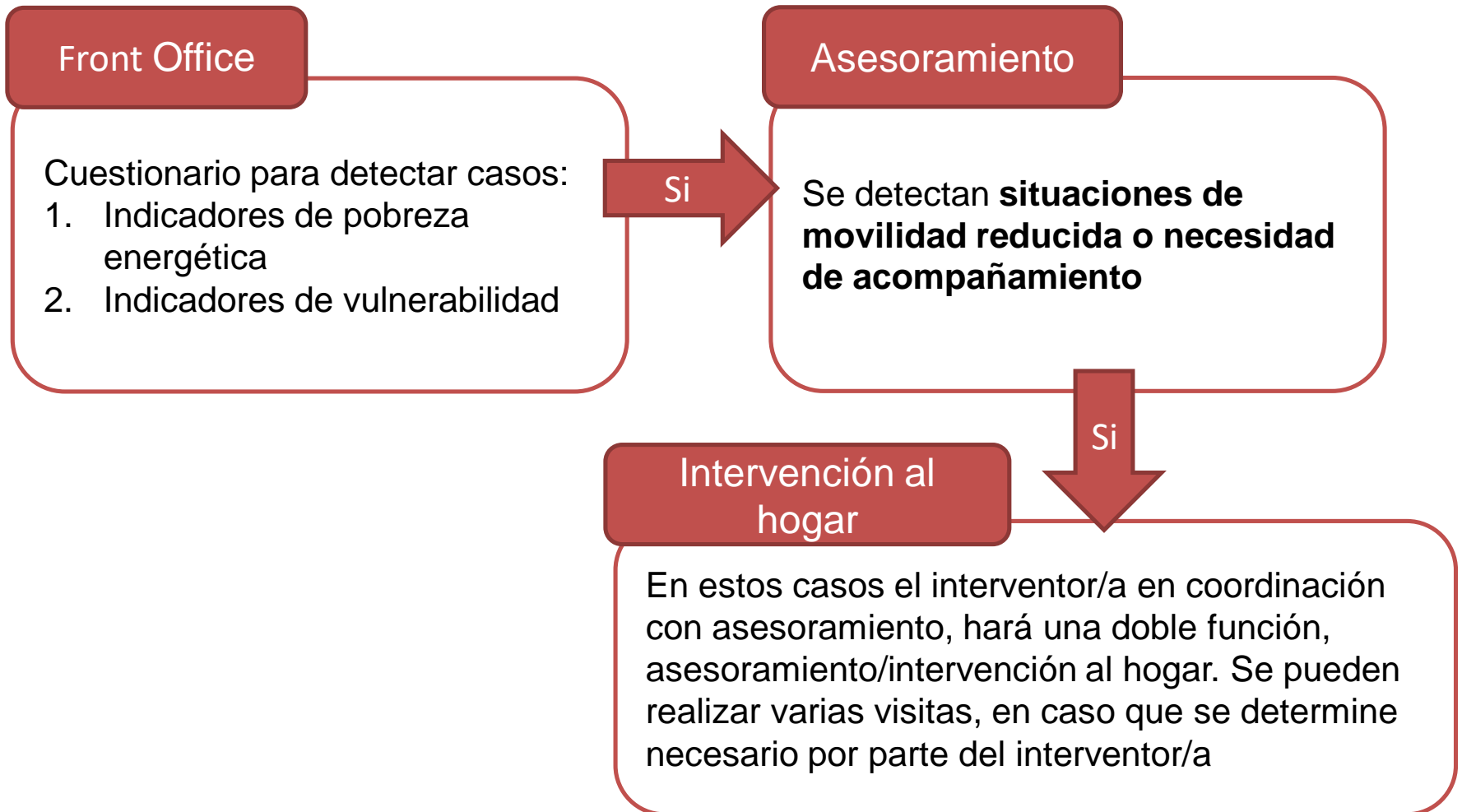
Territorio  
Sarrià  
Sant Gervasi  
Les Corts  
Sants

Territorio  
Gràcia  
Guinardó



# 04 Circuito del Servicio (I)

El **Servicio** se divide en **tres fases** diferenciadas:





## 04 Circuito del Servicio (II)

### Front Office

- **Front Office:** es la puerta de entrada al servicio, donde se encuentran los y las informantes que en base al cuestionario de *Front Office* pueden detectar casos de pobreza energética o vulnerabilidad. En estos casos se derivara a **Asesoramiento..**
- Se dispone de **dos oficinas Front Office** en dependencias municipales (Oficinas vivienda, Centros Cívicos, etc.) en cada uno de los 5 territorios.
- Sólo en casos de movilidad reducida o en los que sea necesario acompañamiento (p.e. SAD) se derivara directamente a **Intervención al hogar.**



# 04 Circuito del Servicio (III)

## Indicadores del cuestionario Front Office

### 1. Se detecta un caso de **pobreza energética**:

- La persona pasa frío en casa
- Hay impago en facturas de suministros del hogar en los últimos 12 meses
- Hay aviso de corte o corte de suministros de electricidad, agua o gas (protocolo urgencia)

### 2. Se detecta un caso de **vulnerabilidad**:

- Personas con **dificultades económicas y laborales**
- Personas que viven en viviendas **en malas condiciones**
- Personas en **situación de dependencia** -> casos de protocolo de urgencia.
- Familias con menores a cargo, especialmente las monoparentales.





# 05 Ejes de trabajos

## EJE POBREZA ENERGÉTICA

**3.000 personas** atendidas en Front Office.  
**300 personas** atendidas en intervenciones al hogar.  
**80% hogares** visitados se ha instalado material.  
**100% casos aviso corte** – Núm SIRER  
**1.000 Bonos sociales**  
**500 cambios de titularidad**  
**500 cambios de potencia**  
**100 Ayudas rehabilitación vivienda**

## EJE OCUPACIONAL

60 personas en riesgo de exclusión social en proceso de recalificación profesional

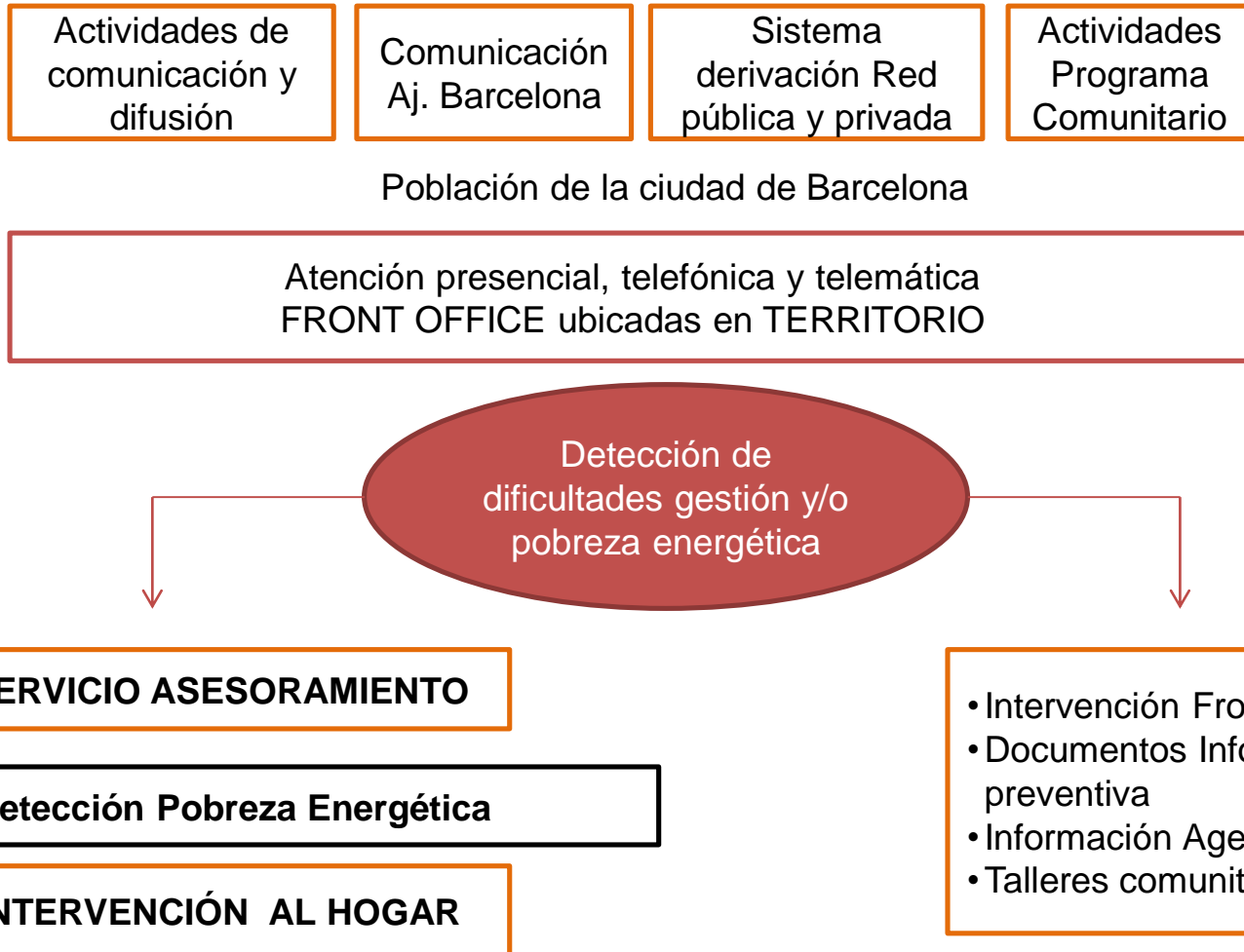
## EJE COMUNITARIO

**52 talleres realizados** a nivel comunitario (uno por semana).

Grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio: 8 sobre 10

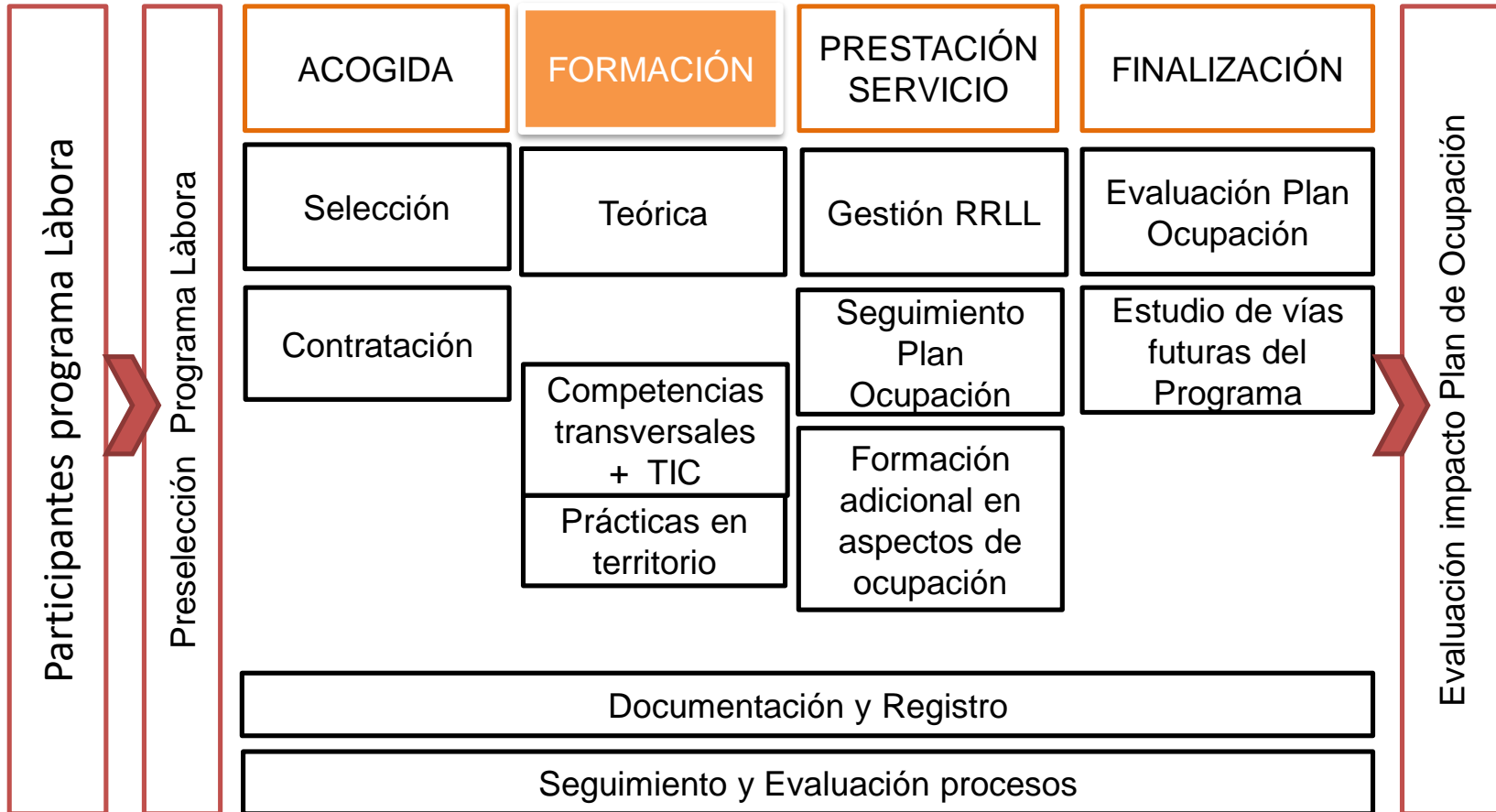


# 5.1 Eje de Pobreza Energética



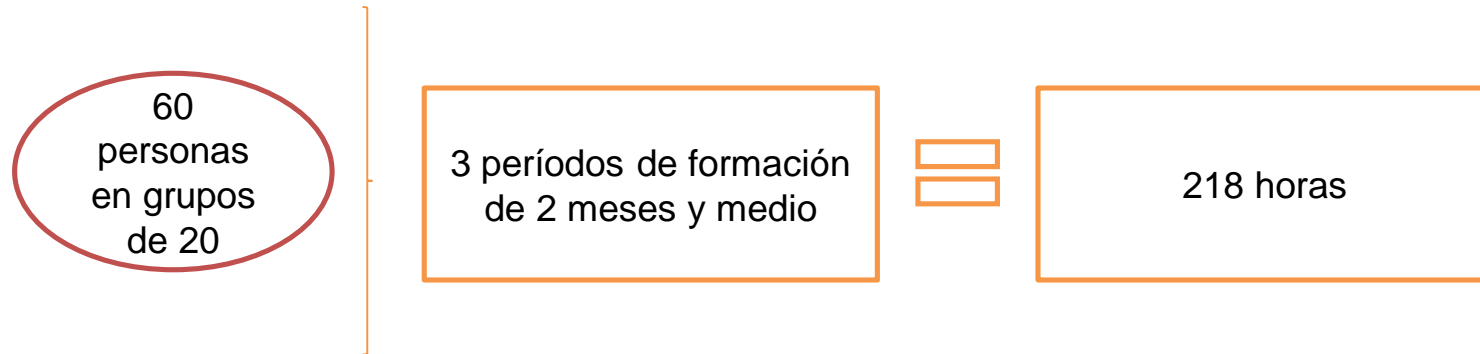


## 5.2 Eje de Fomento de Ocupación





## 5.2.1 Formación de agentes energéticos



Primer mes	Segundo mes y medio	
<u>Periodo 1</u> Formación intensiva <b>teórica-práctica</b>	<u>Periodo 2</u> <b>Formación teórica-práctica</b>	<u>Periodo 3</u> Fase de <b>prácticas en intervenciones al hogar</b>
<b>Gestión energética y medidas de ahorro energético</b>	Gestión energética y medidas de ahorro energético <b>en un hogar</b>	Acompañamiento <b>Front Office e intervenciones en el hogar</b>

Transversalmente se trabajarán competencias digitales y de acceso al mercado de trabajo.



## 5.3 Eje Comunitario

### La entidad de cada territorio

- Identifican los servicios y entidades en los territorios.
- Hacen difusión en las escuelas, CAP de los distritos del Servicio.
- Planifican los 53 talleres de “Presentación del Servicio de detección y reducción de la pobreza energética y mejora de la eficiencia energética”.

### Las oficinas de Front Office

- Centralizan toda la información para realizar el asesoramiento en su territorio.

### Los agentes

- Informan a los/as usuarios/as.

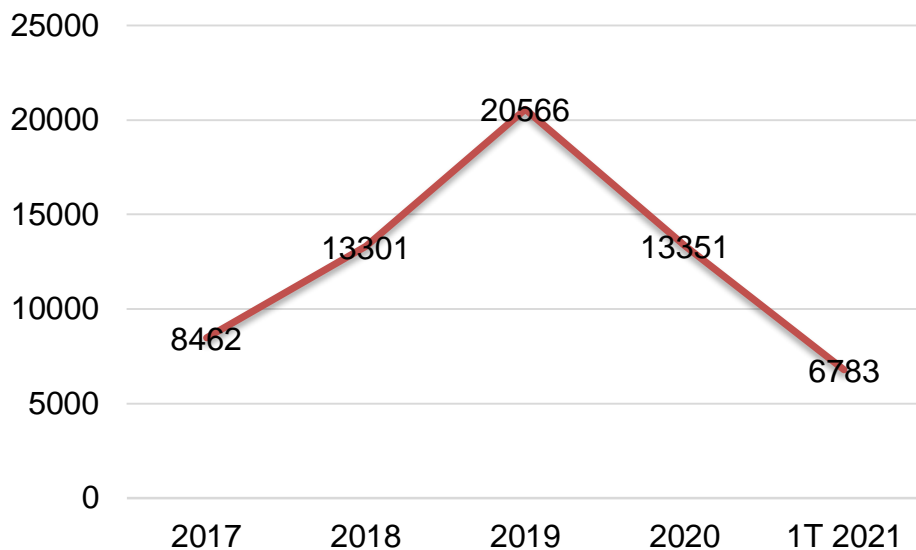
### La coordinación del Servicio.

- Organiza las reuniones en las oficinas del distrito de cada territorio para explicar el Servicio y que desde allí se difunda la información a los equipamientos del distrito.
- Dará apoyo para la difusión y comunicación del proyecto en entidades grades que tengan actuación a nivel de ciudad.

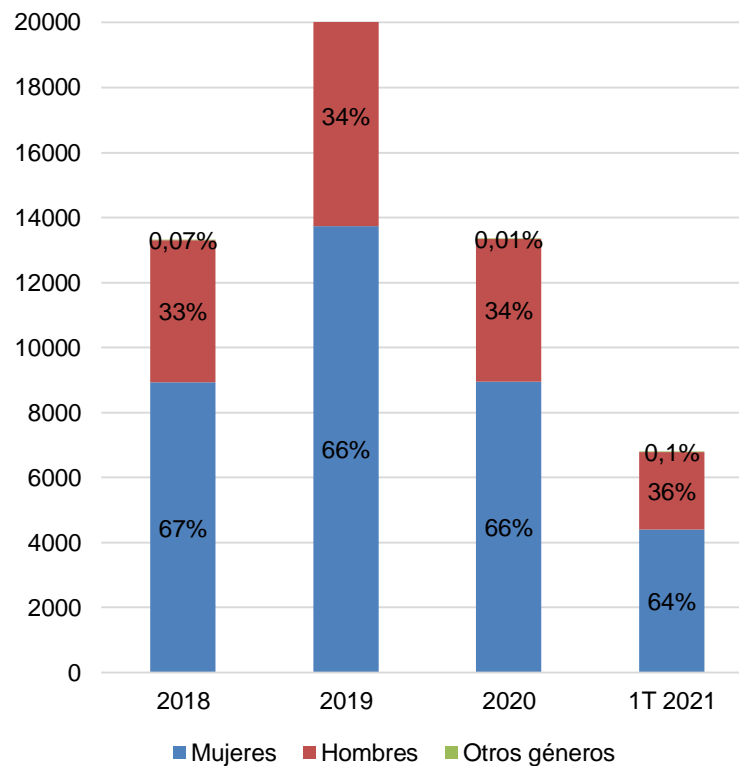


# 06 Datos: Personas atendidas

Total personas atendidas



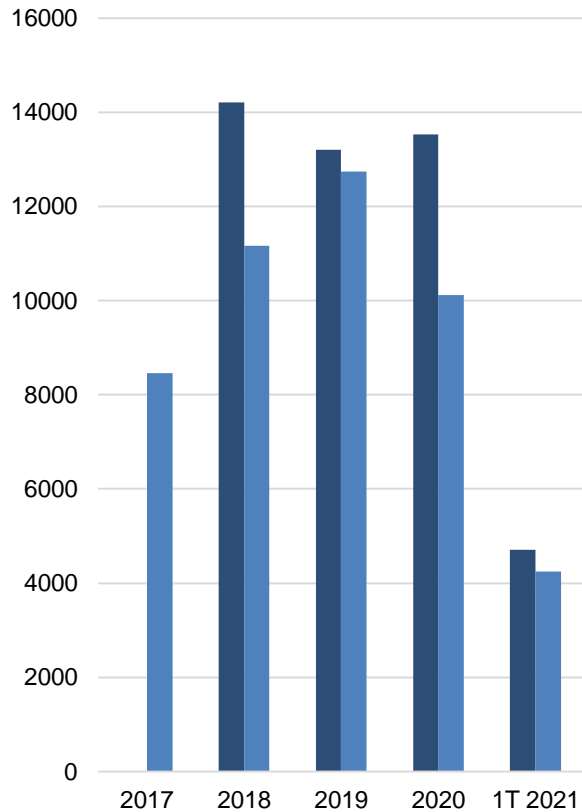
Total personas atendidas por género





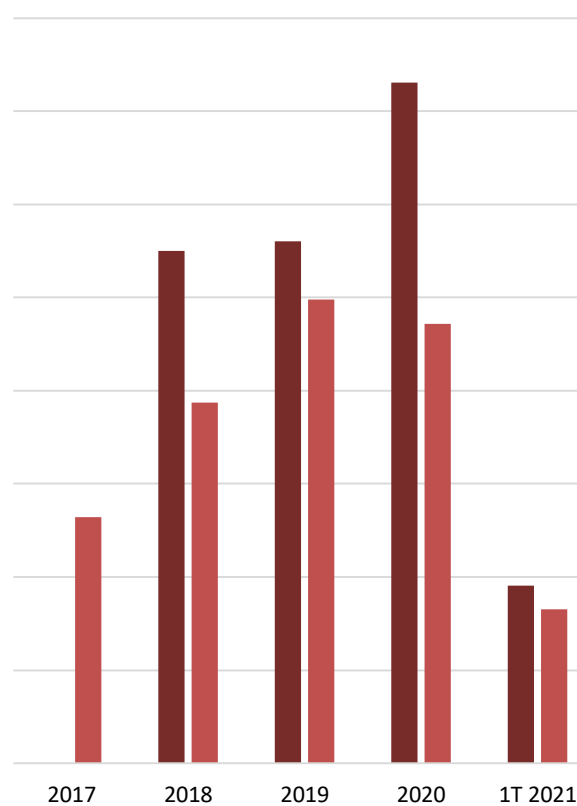
# 06 Datos: Tipología de actividades

## Front Office



■ Nº entrevistas Front Office  
■ Nº de personas atendidas en el Front Office

## Asesoramiento



■ Nº entrevistas Asesoramiento  
■ Nº de personas atendidas en Asesoramiento

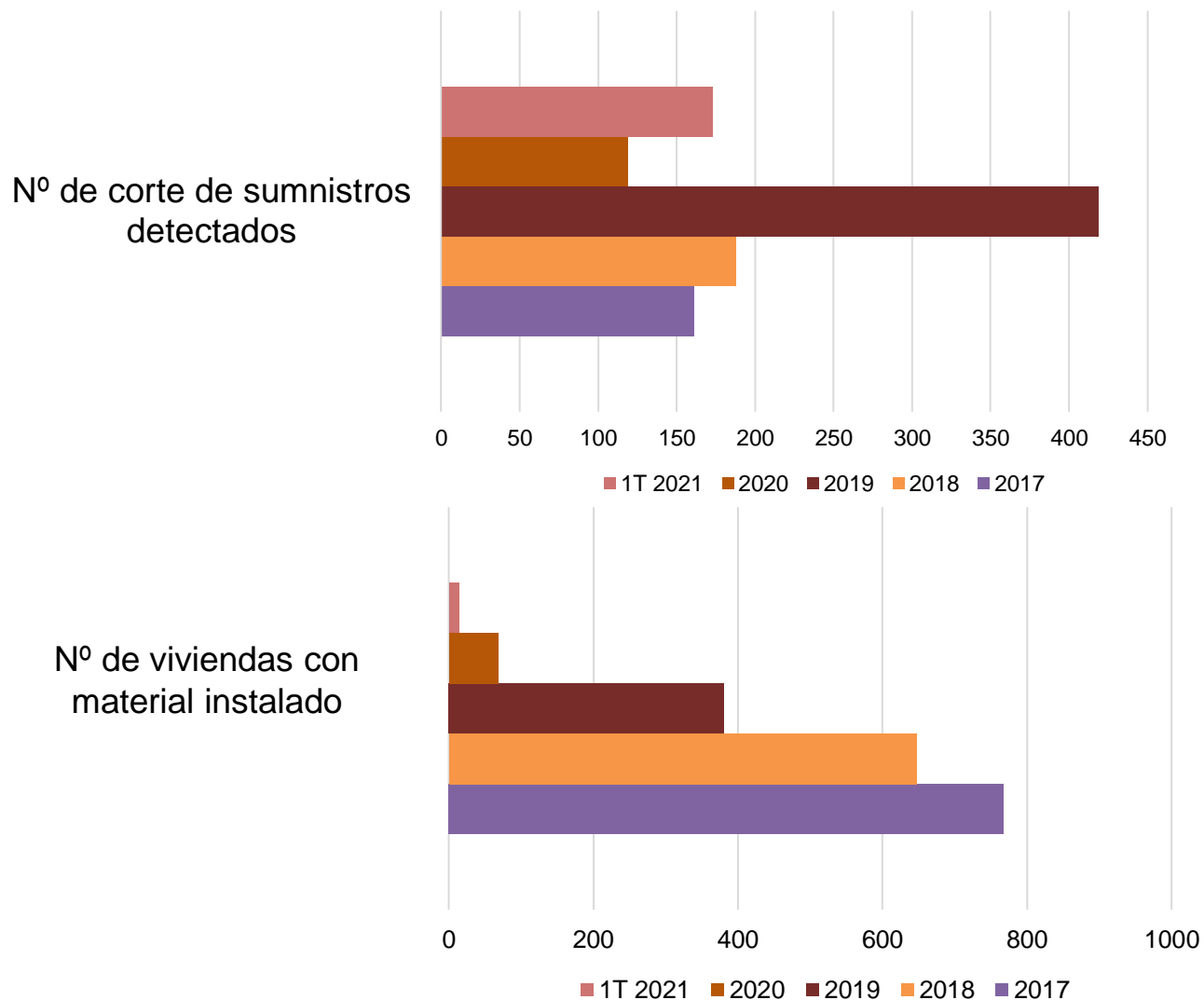
## Intervenciones en el hogar



■ Nº intervenciones en el hogar  
■ Nº de personas atendidas en Intervención en el hogar



## 06 Datos: Otras variables de interés







Ajuntament  
de Barcelona