



# BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

## Punts d'Assessorament Energètic

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2020

*Servei de Detecció i Reducció de la pobresa  
Energètica i Millora de l'Eficiència Energètica*

**Promogut per:** Departament per a la Cobertura de les  
Necessitats Bàsiques, de l'Àrea de Drets Socials, Justícia  
Global, Feminismes i LGTBI, i l'Institut Municipal de Serveis  
Socials

PRÀCTICA ACTUALITZADA  
2022

## PRESENTACIÓ

---

Els PAE són un servei de l'Ajuntament de Barcelona que ofereix la informació, l'atenció i la intervenció necessària perquè les persones puguin exercir els seus drets energètics i les companyies no els neguin l'accés als subministraments bàsics. Els PAE donen servei a tots els districtes de la ciutat des de gener de 2017 i compten amb 11 oficines distribuïdes per tot el territori de la ciutat de Barcelona.

Aquest servei té per objectiu garantir els drets a l'energia i als subministraments bàsics (aigua, gas, i electricitat) i millorar l'eficiència de les llars de la ciutat de Barcelona, especialment de les més vulnerables. Perquè això sigui possible, a més del seu equip tècnic estable, cada any s'inclou la contractació de 20 persones en situacions d'especial dificultat d'accés al mercat laboral. Aquestes persones s'integren en els equips formals i assessoren com a professionals energètics en qualsevol dels 11 PAEs que existeixen a la ciutat de Barcelona.

L'objectiu general del Servei és combatre la situació de pobresa energètica, especialment de la de les persones més vulnerables. Aquest objectiu s'articula a partir de tres grans eixos de treball:

- 1) Eix de garantia de drets i de millora de l'eficiència energètica, que s'adreça al conjunt de la ciutadania de Barcelona, però en especial a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun indicador de vulnerabilitat.
- 2) Eix de garantia de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat, els destinataris del qual són persones en situació de dificultat d'accés al mercat laboral, en situació d'atur de llarga durada i vinculades al Programa Làbora.
- 3) Eix preventiu i d'acció comunitària, que s'adreça a tots aquells agents del territori com entitats, institucions, serveis d'atenció a la ciutadania, iniciatives o plataformes ciutadanes que constitueixen el teixit comunitari apoderat en la defensa dels drets energètics de la ciutadania.

**Aquesta pràctica està vinculada amb:** Acció comunitària, atenció social, habitatge, serveis socials.

## CONTEXT

---

La pobresa energètica és un problema rellevant per a la salut pública, que està adquirint una visibilitat creixent. En situacions de pobresa energètica, el fred exterior penetra a l'interior de les cases i acaba generant a través de diverses vies els impactes en salut. La humitat a l'interior de l'habitatge es relaciona amb la presència de danys ocasionats per l'aigua, deteriorament de finestres i sòls, infiltracions a la coberta i condensacions en habitacions. A més, afavoreix la presència de floridura, entès com creixement microbià visible. El fet d'habitar en circumstàncies en que l'habitatge té una humitat elevada o presència de floridura té efectes directes en la salut.

El fred a l'interior de l'habitatge té uns impactes directes que poden desencadenar malalties potencialment mortals com són algunes de l'aparell circulatori (accidents cerebro-vasculars o infart agut de miocardi) o exacerbar algunes malalties existents com poden ser algunes relacionades amb l'aparell respiratori (asma, malaltia pulmonar obstructiva crònica,...). Addicionalment aquest fred també pot actuar sobre persones amb estats de salut debilitats o amb altres malalties pre-existents, augmentant tant la morbiditat, com l'excés de mortalitat hivernal.

Altrament, el fred a l'interior de l'habitatge té impactes psico-socials: limita l'activitat normal de les persones tant a l'interior com a l'exterior de les cases i en limita la socialització i el poder gaudir de la llar . Aquests factors tenen un impacte sobre la salut i el benestar mental, relacionant-se amb situacions d'estrès, ansietat i depressió.

### **Situació de la pobresa energètica a la ciutat de Barcelona**

L'any 2016, el percentatge de persones que viuen en llars de Barcelona que van declarar ser incapaços de mantenir el seu habitatge a una temperatura adequada en els mesos freds era del 7%. Percentatge que està per sota dels valors calculats per a Catalunya. Els de persones en llars amb retard en el pagament de factures era del 5% i en habitatges amb goteres, humitats o podridura del 6%. Per tant, aquests indicadors també es situen per sota de la prevalença obtinguda per a Catalunya.

No obstant, la ciutat de Barcelona presenta importants gradients de desigualtat, és a dir pronunciades diferències entre zones de la ciutat que es mantenen relativament estables. Aquesta desigual distribució pel territori barceloní travessa diferents aspectes vitals i afecta a la població en àmbits com l'educació, els ingressos, l'accés al mercat de treball, l'accés a l'habitatge i a les característiques dels mateixos.

Per aquest motiu, Barcelona és un dels municipis que més decididament està actuant per garantir el dret a l'habitatge i les seves condicions d'habitabilitat. Respecte la pobresa

energètica, ha estat el primer ajuntament a aprovar una instrucció que desenvolupa l'aplicació de la Llei 24/2015. Aquesta estableix mesures coercitives i sancions en cas d'incompliment de la norma. A més, el govern local ha impulsat diferents iniciatives i programes per reduir la pobresa energètica i transformar la cultura energètica a la ciutat de Barcelona, a més els PAEs poden emetre l'informe de risc d'exclusió residencial (IRER) per aquelles situacions de gran vulnerabilitat social per tal d'evitar el tall de subministrament d'aigua, gas i electricitat. El PAE, recull documentació i l'IMSS valorem si és o no un informe positiu i emetem l'informe. Hi ha dues viles d'evitar un tall: 1) Responem les consultes en forma de llistats de les companyies de clients que deuen i hem de dir si son o no vulnerables. 2) Fent un IRER a la persona si ve al PAE, el valorem, l'emetem i li enviem a la companyia.

## OBJECTIUS I ABAST

---

L'objectiu **general** de la pràctica es concreta en combatre la situació de pobresa energètica, especialment de la dels més vulnerables: garantint els drets a l'energia i als subministraments bàsics, contemplats per la legislació vigent, millorant l'eficiència de les llars de la ciutat de Barcelona, i promovent la inserció ocupacional de persones que es troben en situació d'especial dificultat d'accés al mercat laboral.

Els **objectius específics** segons els tres eixos d'actuació són:

### 1) Eix de garantia de drets i de millora de l'eficiència energètica

- Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa drets.
- Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.
- Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.

### 2) Eix de garantia de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat

- Requalificar professionalment a persones amb dificultats d'accés al mercat laboral.
- Millorar les competències i grau d'ocupabilitat de les persones que formin part dels equips de suport als territoris

### 3) Eix preventiu i d'acció comunitària

- Impulsar el treball comunitari per combatre la pobresa energètica.
- Promoure accions de prevenció de situacions de privació, vulnerabilitat i de pobresa energètica i d'apoderament ciutadà.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, hi ha tres grups de destinataris relacionats amb els eixos de treball. Concretament:

En relació a l'**Eix Pobresa Energètica**, el projecte s'adreça al **conjunt de la ciutadania de Barcelona, però en especial a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun indicador de vulnerabilitat:**

- Persones que pateixen dificultats econòmiques i laborals derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en habitatges en males condicions (mal aïllats, amb humitat, goteres, etc.).
- Persones en situació de dependència (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de dificultat sociosanitària que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.
- Famílies amb menors a càrrec, especialment les monoparentals.

Pel que fa a l'**Eix Inserció Laboral**, els destinataris són **persones en situació de dificultat d'accés al mercat laboral, en situació d'atur de llarga durada i vinculades al Programa Làbora.**

Aquestes persones són preseleccionades pels professionals del Programa Làbora de l'Ajuntament de Barcelona. S'incorporen al servei de PAEs i participen del programa formatiu en eficiència energètica i competències laborals i socials al llarg de dos mesos i finalment executen professionalment la feina d'assessors energètics al llarg de sis mesos als diferents territoris de la ciutat. Aquesta formació no només vol dotar d'una nova formació tècnica en eficiència energètica, sinó que té com objectiu fer un treball per enfortir les competències transversals per tal d'apoderar a les persones en situació de vulnerabilitat laboral en la seva inserció en el mercat laboral i que després del seu pas per PAEs, puguin reincorporar-se al mercat laboral regular.

Finalment, pel que fa a l'**Eix comunitari**, els destinataris són tots aquells agents del territori com entitats, institucions, serveis d'atenció a la ciutadania, iniciatives o plataformes ciutadanes que constitueixen el teixit comunitari apoderat en la defensa dels drets energètics de la ciutadania.

## EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

---

### » ETAPES

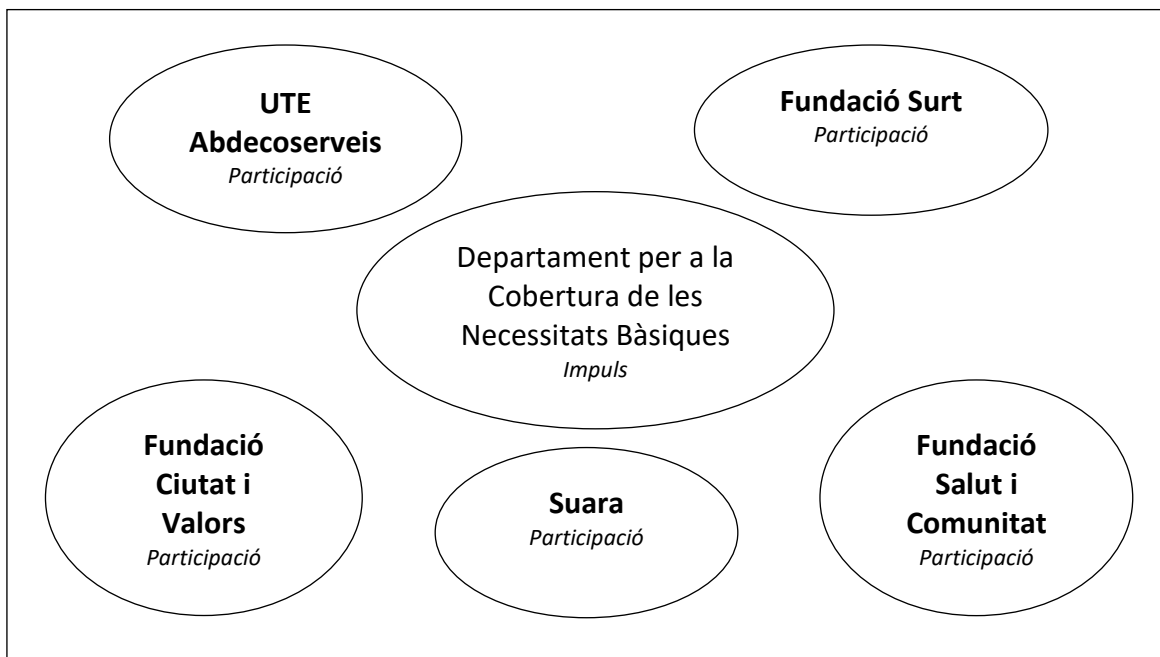
La següent gràfica presenta les etapes del procés d'implementació de la pràctica i els seus nivells d'actuació:

PRIMERA FASE	SEGONA FASE	NIVELLS D'ACTUACIÓ
<p>Els Punts d'Assessorament Energètic (PAE) han sorgit de dues experiències pilots prèvies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Els Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica (PAPE), que es va portar a terme entre novembre de 2015 i març de 2016</li> <li>- i el programa d'inserció laboral i lluita contra la pobresa energètica "Energia, La Justa", que es va desenvolupar entre els mesos de febrer i juliol de 2016.</li> </ul> <p>Els PAEs són un híbrid entre ambdós programes; d'una banda, similarmet als PAPEs ofereix atenció universal a tota la ciutadania i assessora i intervé de manera proporcional a les necessitats detectades; i per altra banda, inspirat en el programa "Energia, la justa" afavoreix la inserció laboral a persones en atur de llarga durada en el nínxol de l'eficiència energètica domiciliària .</p>	<p>El gener 2017 es creen 11 Front Office i 5 Back Office, tots ells distribuïts als 5 lots territorials de la ciutat de Barcelona que comprenen els següents districtes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nou Barris</li> <li>- Sant Andreu / Sant Martí</li> <li>- Ciutat Vella / Eixample</li> <li>- Sàrria Sant Gervasi / Les Corts / Sants-Montjuïc</li> <li>- Gràcia / Horta i Guinardó</li> </ul> <p>Cadascun d'aquests lots conté dos Front Office i un Back Office.</p> <p>El servei contempla quatre nivells d'intervenció i impacte, segons les tasques a realitzar i els/les professionals que les executen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servei d'informació i drets energètics (Front Office)</li> <li>• Servei d'assessorament energètic (Personalitzat i amb cita prèvia)</li> <li>• Servei d'intervenció a la llar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 Punts d'Atenció - FRONT OFFICE – a tota la ciutat obert a població general (20 min d'atenció).</li> <li>- 5 Punts Assessorament Energètic – BACK OFFICE: dirigit a població vulnerable o que pateix pobresa energètica (1 hora d'atenció).</li> <li>- 5 PUNTS D'INTERVENCIÓ A LA LLAR dirigit a població que pateix pobresa energètica (entre 1 i 3 visites domiciliàries).</li> </ul> <p>Els criteris per ser atès directament a la llar són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan la persona no pugui desplaçar-se fora de la seva llar: persona amb mobilitat reduïda, persona cuidadores que no poden deixar d'atendre la persona a càrrec i qualsevol altra situació que impedeixi a la persona desplaçar-se fora de la seva llar.</li> <li>• Quan la persona necessiti la presència de professional social de referència o altre professional designat per a ella en la intervenció.</li> </ul>

## » ACTORS IMPLICATS

El Servei de Detecció i Reducció de la pobresa Energètica i Millora de l'Eficiència Energètica està promogut pel Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques, de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i l'Institut Municipal de Serveis Socials. A més, els lots territorials són gestionats per les entitats socials: UTE Abdecoserveis, Suara, Fundació Surt, Fundació Ciutat i Valors i la Fundació Salut i Comunitat.

La següent gràfica presenta de forma esquemàtica els agents que formen part del projecte:



## » RECURSOS

- **Recursos Humans**

L'equip de professionals del PAE el componen 40 professionals. Aquest equip està format en un 82% per persones derivades de programes d'orientació laboral, vinculades a Serveis Socials. A l'equip de professionals dels PAE, s'hi sumen 20 persones més, cada 8 o 12 mesos, derivats del Làbora. Totes elles conformen l'equip de suport. En total 60 professionals conformen l'equip del PAE.

Per tant, el servei està constituït per un total de 40 professionals estables entre el Lot de Coordinació i els cinc lots Territorials. D'aquests més de 30 són persones que van



participar com a agents d'eficiència energètica domèstica en el Programa pilot d'Inserció Laboral "Energia, La Justa".

El **lot de coordinació** és el responsable de vetllar pel bon funcionament del projecte, fer més eficient el servei, resoldre les possibles incidències, recollir les dades i resultats que genera el projecte per valorar-ne l'impacte, visibilitzar el servei, i acollir i respondre davant les incidències que sorgeixen, a més d'oferir iniciatives de millora.

L'equip tècnic del lot de Coordinació aplega a diversos perfils professionals que tenen l'experiència, formació i competències necessàries per assumir les funcions i tasques que els hi són pròpies:

- Coordinadora Tècnica i de Gestió
- Coordinació i seguiment amb l'Ajuntament de Barcelona- IMSS.
- Coordinadora especialista en energia i pobresa energètica
- Tècnic especialista en eficiència energètica
- Tècnica de suport en eficiència energètica
- Tècnic en inserció sociolaboral

#### L'equip tècnic dels Territoris contempla:

- Coordinació
- Professionals d'Assessorament Energètic
- Professionals d'Intervenció a les llars

A més, el servei compta amb una plantilla variable de 20 professionals que participen en dos plans d'inserció correlatius d'una durada de 8 mesos cada un d'ells.

#### • Recursos Econòmics

	2016 (2 mesos)	2017	2018 (10 mesos)	Total
Despeses de personal	260.834	1.565.000	1.304.166	3.130.000
Despeses de funcionament	17.666	106.000	88.334	212.000
Despeses de gestió	28.000	168.000	140.000	336.000
<b>Totals</b>	306.500	1.839.000	1.532.500	3.678.000*



- **Recursos Materials**

Cada un d'aquests lots contempla 2 oficines d'Informació (Front Office) i una oficina d'Assessorament i intervenció amb cita prèvia (Back Office). Amb l'excepció del Lot de Sàrria Sant Gervasi / Les Corts / Sants-Montjuïc que compta amb 3 oficines de Front Office ja que a principis de l'any 2018 es va obrir l'antena al barri de Les Marines, que es divideix l'horari d'atenció a la ciutadania amb la oficina de les Corts. En la majoria de territoris les oficines d'informació es troben localitzades en dependències de les Oficines d'Habitatge. Només en dos districtes aquest fet és una excepció: al Districte de Nou Barris en el que 1 Front Office es troba en un espai alternatiu de gestió comunitària (el Casal de barri de Verdum ) i el Districte d'Horta-Guinardó en el que el Front Office ha estat ubicat a l'Espai Llobregós fins el mes de novembre de 2018. Per obres de rehabilitació de l'espai, la oficina de PAE d'Horta s'ha traslladat a Mas Guinardó, els dos darrers mesos de l'any 2018 i es preveu que hi romandrà al llarg del 2019.

## RESULTATS

La pràctica s'ha desenvolupat en la forma inicialment prevista. A continuació s'aporten alguns indicadors a partir dels quals es pot valorar la correcta evolució i resultats del projecte:

	2017	2018	2019
<b>Persones ateses als PAEs</b>	23.231	33.434	31.569
<b>Mitjana de persones ateses al mes</b>	1.935 Ps /mes	2.786 Ps /mes	2.631 Ps /mes
<b>Llars ateses</b> (llar= unitat de convivència o familiar que s'atén sota un mateix expedient)	8.462	13.301	12.079
<b>Llars ateses mensuals</b>	705 llars /mes	1.108 llars/mes	1.007 llars /mes
<b>Persones ateses al Front Office</b>	8.310	11.1167	10.360
<b>Persones ateses al Back Office</b>	5.289	7.740	7.515
<b>Irrers emesos per l'IMSS</b>	2.117	2.595	5.642
<b>Accions eix comunitari</b>	116	188	168

- El servei de PAE ha atès un total de 79.168 persones des del seu inici l'any 2017.
- Aquestes dades representen 30.472 llars ateses en total.
- Suposa una mitjana de 2.199 persones/mes ateses a la ciutat de Barcelona

En relació a cada un dels objectius específics, a continuació es proporcionen alguns indicadors que expliquen l'assumpció dels mateixos i la seva evolució durant els tres primers anys del projecte.

### 1) Eix de garantia de drets i de millora de l'eficiència energètica

- Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa drets.

	2017	2018	2019	Total
<b>IRERS (Informe Risc Exclusió Residencial)</b>	2.117	2.595	5.642	<b>10.354</b>
<b>Clients vulnerables informats per llistats (Llei 24/2015)</b>	2.903	8.678	26.342	<b>37.923</b>
<b>Talls evitats</b>	5.336	11.248	40.481	<b>57.065</b>

- Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.

	2017	2018	2019
<b>Persones ateses al Back Office - Assessorament</b>	5.289	7.740	7.515
<b>Persones ateses a la llar</b>	1.378	1.188	1089

- Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.

	2017	2018	2019	Total
<b>Persones ateses a la llar</b>	1.378	1.188	1.089	<b>3.655</b>
<b>Habitatges amb material instal·lat</b>	768	647	381	<b>1.796</b>
<b>Estalvi de Potència (kW)</b>	1428	2.165	1.957	5.550

### 2) Eix de garantia de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat : 100 participants

El **49%** dels participants dels plans de promoció de l'ocupabilitat que va participar al servei està treballant el 2019.

De les 100 persones contractades en els 5 plans d'ocupació més de 30 són persones que van participar com a agents d'eficiència energètica domèstica en el Programa pilot d'Inserció Laboral "Energia, La Justa".

### 3) Eix preventiu i d'acció comunitària

- Impulsar el treball comunitari per combatre la pobresa energètica i Promoure accions de prevenció de situacions de privació, vulnerabilitat i de pobresa

energètica i d'apoderament ciutadà. Des del començament del projecte, s'han efectuat un total de 472 accions comunitàries.

	2017	2018	2019	Total
<b>Accions comunitàries</b>	116	188	168	<b>472</b>

Aquestes accions s'han desenvolupat en diferents formats:

- Tallers/càpsules i jornades informatives de capacitació i formació a persones en situació de vulnerabilitat social per facilitar la comprensió de les factures, això com per assessorar en canvis de comportament i mesures de baix cost per a estalviar en els rebuts
- Sessions de presentació dels servei de PAEs a CAPs
- Sessions de presentació dels servei de PAEs al Servei d'Atenció Domiciliària i Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona
- Sessions de presentació dels servei de PAEs als CSS
- Sessions de presentació dels servei de PAEs a les Taules de Salut
- Reunions amb Associacions de Veïns
- Reunions amb Districte
- Reunions amb associacions, fundacions i entitats de barri
- Elaboració d'un Protocol de detecció i de derivació de casos vulnerables energèticament per part de Bombers
- Reunions de presentació dels PAEs i d'elaboració d'un circuit de derivació a: SARA, Servei de Reagrupament, SIPHO, Servei d'Arranjament de l'Ajuntament de Barcelona.

## APRENTATGE

---

Entre les **fortaleses** es pot destacar que el valor afegit dels PAE és que hi ha un desenvolupament de la visió de dret energètic, fa que ara la gent pugui anar al servei directament a buscar solucions. La diferència és abismal perquè ha canviat la relació amb l'empresa, perquè ara hi ha un referent de ciutat que té un contacte amb el referent de cada companya i això facilita moltíssim el dia a dia. A més, els PAE també han estat una ajuda per als professionals de serveis socials que hi havien de gestionar aquestes demandes relacionades amb els talls de subministraments. Un aspecte molt destacable és el canvi que s'ha viscut amb els ajuts econòmics per al pagament de factures: Des de Serveis Socials s'ha passat del 2015 al 2019 a destinar prop de 800.000 euros anuals per al pagament de factures de famílies en situació de vulnerabilitat a només pagar-ne 70.000 euros. Aquí és on està aquest gran canvi, i això ve donat, entre altres coses, per la creació d'aquest servei.

Per la seva banda, les principals **dificultats** principals trobades per part del servei: 1) Garantir una praxi comercial transparent de les companyies subministradores amb la ciutadania i evitar accions abusives de les mateixes; 2) Establir convenis i/o protocols d'actuació comuns entre l'Administració i les companyies; 3) Disposar d'eines ofimàtiques adequades per garantir l'eficiència en la gestió dels procediments i els processos que comporta la protecció dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona vulnerables energèticament; 4) Mantenir uns estàndards homogenis en la prestació del servei en els diferents territoris de la ciutat; 5) L'estat del parc d'habitatges a nivell estructural a la ciutat de Barcelona (edificis antics, humitats, manca aïllament, entre altres) i la baixa oferta d'habitatge assequible i digne a la ciutat de Barcelona; 6) Situacions de precarietat o fragilitat laboral i econòmica a la ciutat de Barcelona des de la crisi econòmica.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, els aspectes de la pràctica que podria inspirar d'altres projectes són principalment: 1) El caràcter universal del servei, en el sentit d'abordar un tema que no només està vinculat a la vulnerabilitat energètica sinó que concerneix a tothom, deixant d'estigmatitzar a les persones per les possibilitats vinculades als seus recursos econòmics; 2) Tenir una visió integral/holística de l'atenció: si una persona arriba perquè té un avís de tall de subministraments, això segurament és un símptoma d'una situació més greu. L'administració ha de tenir la capacitat d'abordar la situació des d'una mirada més enllà del servei específic relacionat amb la part energètica; 3) La voluntat comunitària del servei: és la idea de fugir de la concepció d'un servei molt burocratitzat o molt centrat només en un àmbit, i això es pot fer a partir d'un abast de caire comunitari; 4) La inserció laboral: més enllà d'aconseguir feina, és la utilitat d'incorporar-ne a gent que ha passat per la mateixa situació, i això es nota molt quan veiem com atenen a la gent, empatitzen d'una altra manera. A més, des del servei es fa un seguiment personalitzat d'aquestes persones més enllà de la finalització del pla d'ocupació.

## INFORMACIÓ PRÀCTICA

---

**Promogut/impulsat per:** Departament per a la Cobertura de les Necessitats Bàsiques, de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

**Professional/tècnic referent:** Patrici Hernández , Cap del Departament per a la Cobertura de les Necessitats – [phernandezcl@bcn.cat](mailto:phernandezcl@bcn.cat)

## Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
Memòria del servei	<i>Document</i>	2018
Memòria del servei	<i>Document</i>	2017
Fulletons divulgatius	<i>Imatges</i>	
Web drets energètics <a href="https://habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/drets-energetics">https://habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/drets-energetics</a>	<i>Web</i>	

## Evolució

### A maig del 2022

La pràctica continua desplegant-se tal i com està descrita i s'han rebut consultes diverses provinents tant de l'Àrea, resta de la ciutat, Catalunya i d'altres ciutats tant de dintre com fora de l'estat.

A novembre d'enguany ha rebut el reconeixement com a Buena Práctica al Banco de Buenas Practicas de la Cátedra de Inclusión de l'UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) de España.