





Índice de contenidos

<b>Objetivo .....</b>	<b>44</b>
<b>El proyecto ASSIST y el perfil de Agente Energético Doméstico.....</b>	<b>44</b>
<b>El Agente Energético Doméstico - AED .....</b>	<b>46</b>
1.1 Descripción general del Agente Energético Doméstico (AED).....	46
1.2 AED: funciones y contextos profesionales.....	47
1.3 Actividades del AED y sus conocimientos, habilidades y competencias.....	49
<b>Curso de formación nacional.....</b>	<b>51</b>
1.4 Formación del AED .....	51
1.4.1 Programa de formación – módulos y unidades .....	51
1.4.2 Curso modular.....	53
1.4.3 Marco temporal del curso .....	53
1.4.4 Metodologías de formación .....	53
1.4.5 Seguimiento y requisitos de finalización.....	53
1.5 Evaluación .....	54
1.5.1 Evaluación de la motivación y expectativas de los participantes.....	54
1.5.2 Evaluación conceptual de los participantes.....	54
1.5.3 Evaluación del impacto en los participantes.....	54
<b>Participantes de la formación del AED.....</b>	<b>55</b>
1.6 Nivel inicial de los participantes de la formación del AED.....	55
1.7 Participantes potenciales en la formación del AED.....	55
1.8 Procedimiento de registro de los participantes del curso del AED.....	56
1.9 Procedimiento de selección de alumnos del curso de formación del AED.....	56
1.10 Seguimiento de la formación de los AED .....	56
<b>Promoción del curso del AED.....</b>	<b>57</b>
1.11 Plan de promoción del curso del AED .....	57
1.12 Material promocional del curso de formación del AED .....	57



<p>Perfil del AED</p>	<p>En España se han identificado dos perfiles de AED en el marco del proyecto ASSIST:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. por un lado se formarán como agentes energéticos domésticos los profesionales del Servicio de Atención Domiciliaria, Los servicios de atención domiciliaria son un conjunto organizado de recursos y acciones dirigidas a las personas que, por razón de edad, dependencia o discapacidad tienen limitada la autonomía para realizar las actividades básicas de la vida diaria o requieren atención permanente y a distancia. En este caso, se trata de profesionales de la administración pública local que realizan tareas domésticas tales como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Higiene y cura de las personas (baño, higiene corporal, cambio de ropa, etc.</li> <li>-Ayuda fisicomotriz (levantar, encamar, andar)</li> <li>-Control de la alimentación. Control de la medicación y cura de la salud.</li> <li>-Comidas a domicilio, limpia a domicilio (mantenimiento, puntual y de choque) y lavandería</li> <li>-Acompañamientos fuera del hogar (visitas médicas, gestiones bancarias, etc.</li> <li>-Orientación en la administración de la economía del hogar.</li> </ul> </li> <li>2. El segundo perfil del AED corresponde a profesionales de empresas suministradoras de energía, cuyo principal rol es el de atender a los clientes de dichas empresas. Estos profesionales trabajan en el front office de las empresas suministradoras de energía y mantienen contacto directo con los consumidores finales. Su formación es básicamente técnica y administrativa y entre sus tareas destacan:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La contratación de suministros y servicios energéticos</li> <li>- La gestión de contratos y especificaciones contractuales de los servicios.</li> <li>- Asesoramiento contractual.</li> <li>- El cobro y el recobro de las facturas asociadas al suministro.</li> </ul> </li> </ol>
<p>Formación, red nacional y acción del AED</p>	<p>El AED participará de un curso de formación de 40 horas en formato mixto que le permitirá adquirir los conocimientos para realizar con éxito las tareas propias de su lugar de trabajo. La formación será multidisciplinar y tratará tanto la parte técnica dirigida a energía como la parte social dedicada a la pobreza energética. Asimismo, se complementará con competencias comunicativas para tratar con los consumidores vulnerables.</p> <p>Una vez completado con éxito el curso de formación, se convertirá en un AED cualificado y miembro de la red nacional del AED y podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tener acceso a la formación continua proporcionada por el proyecto ASSIST,</li> <li>• compartir experiencias e información con otros miembros de la red nacional del AED y formadores del curso y con los principales expertos nacionales en pobreza energética (miembros del Comité Directivo Nacional),</li> <li>• obtener experiencia mediante el retorno activo dentro del proyecto piloto de ASSIST, es decir, una iniciativa de apoyo definida por los socios nacionales de ASSIST en colaboración con los principales expertos nacionales para abordar la pobreza energética.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro del proyecto piloto, la tarea principal del AED será la de dar apoyo en los hábitos de consumo energético de los usuarios para lograr una disminución de este consumo en sus hogares.</li> </ul>
Programa de formación del AED	El programa de formación del AED engloba tres áreas principales de conocimientos: energética, social y de relacional. Este programa se desarrollará a través de 4 módulos básicos y un proyecto final de módulo que se realizará durante todo el curso y que tendrá una parte en cada módulo de la formación. Además, y dada la transversalidad de la formación, se requerirá una participación activa de los participantes en el foro del moodle con comentarios o cuestiones específicas, accesible desde la web del proyecto <a href="http://www.assist2gether.eu">www.assist2gether.eu</a>

## 1. El Agente Energético Doméstico - AED

El AED es un profesional en contacto directo con los consumidores vulnerables que proporciona apoyo en materia de eficiencia energética a los consumidores vulnerables y más específicamente a las personas en situación de pobreza energética. El objetivo del AED es el de darles información, apoyo y asesoramiento de una manera fácil, comprensiva y practica para mejorar sus hábitos en el consumo de energía y facilitarles el acceso a bonificaciones entorno a la energía.

### 1.1 Descripción general del Agente Energético Domestico (AED)

El AED en España es una figura innovadora con respecto a las actuales figuras del mercado porque no existe ninguna ocupación en el país con el perfil que se presenta en este documento.

El AED se define como un experto que ha llevado a cabo un curso de formación específica en temas de energía, de comunicación y aproximación social para obtener los conocimientos, habilidades y competencias específicas para poder ayudar a los consumidores vulnerables a tener unos hábitos de uso de la energía más eficientes y conseguir así una reducción de su consumo energético que también se verá reflejado en la reducción del precio de sus facturas energéticas. Por otra parte, el AED también asesorará en posibles mejoras de eficiencia energética en el hogar, así como de mejoras en el aislamiento para reducir la demanda energética.

En España, se presentan dos perfiles distintos del AED en función de su contexto de trabajo y de la metodología que seguirán para desarrollar sus acciones pero también en función de sus conocimientos específicos iniciales.

El primer perfil se trata de trabajadoras familiares de los Servicios de Atención Domiciliaria, de ahora en adelante lo llamaremos perfil SADe (Servicio de Atención Domiciliaria energética). Se trata de profesionales, mayoritariamente mujeres, del campo social y que trabajan como parte de un equipo multidisciplinar. Su trabajo se centra en atender los hogares en los que viven personas en situación de dependencia, proporcionando los cuidados y atenciones necesarias y realizando las tareas domésticas básicas.

Las personas con perfil SADe cuentan con conocimientos y habilidades sociales y de comunicación con personas en situación de vulnerabilidad ya que su trabajo ya se desempeña en este sector. Su contacto con los consumidores vulnerables facilitará la confianza que depositarán estos en las SADe cuando les propongan medidas de ahorro o les den consejos sobre la mejora de sus hábitos en el uso de la energía.

El segundo perfil engloba a trabajadores de empresas energéticas que tienen contacto directo con los usuarios finales. Llamaremos a este perfil profesionales ASCE (Atención Social a Clientes

Energéticos). Este colectivo, generalmente trabaja en el departamento de atención al cliente de las empresas de suministros energéticos. Su trabajo se centra en temas contractuales y administrativos y desde su puesto de trabajo ya realizan un asesoramiento técnico durante el proceso de contratación para ayudar al cliente final a contratar los servicios energéticos que se ajusten a sus necesidades de consumo.

Los trabajadores con perfil ASCE tienen formación en cuestiones energéticas, pero no en áreas sociales y relacionales. La formación que reciban a través del proyecto ASSIST para convertirse en AED les serán de gran ayuda para poder identificar, de entre los clientes atendidos, a aquellos en situación de vulnerabilidad que necesiten de un asesoramiento más específico y personalizado. La formación ASSIST proporcionará a este colectivo los conocimientos y habilidades sociales y de comunicación adecuados para atender a personas en situación de pobreza energética o en riesgo de vulnerabilidad y asesorarles de forma adecuada, no solo en cuestiones técnicas, sino también en cuanto a hábitos de consumo, eficiencia y asistencia social.

Para llegar a ser un AED, es necesario superar el curso de formación de ASSIST impartido por **Ecoserveis y ADEE**. El curso de formación se ofrece en formato mixto presencial-distancia. Tiene una carga de 40 horas y se centra en las tres principales competencias del AED: energía, aproximación social y comunicación. Al final de curso, y cuando se hayan superado con éxito las pruebas de evaluación, se les otorgará el certificado de AED emitido por los socios españoles del proyecto.

Una vez completado con éxito el curso de formación, el profesional se convertirá en un AED cualificado y en un miembro de la red nacional del AED en el marco del proyecto ASSIST.

El AED, también participará de las acciones del proyecto ASSIST para apoyar a los consumidores vulnerables, en particular para llevar a cabo las siguientes acciones:

- 1) Asesorar en las facturas energéticas a las personas en situación de vulnerabilidad
- 2) Dar apoyo en los trámites y las gestiones de sus contratos energéticos
- 3) Hacer una sencilla auditoria energética sobre el uso de la energía en el hogar
- 4) Trabajar la mejora de los hábitos en los hogares intervenidos

### 1.2 AED: funciones y contextos profesionales

Con el análisis de los diferentes perfiles se ha confirmado el papel del AED como potencial mediador y/o facilitador trabajando dentro de un equipo multidisciplinar. **El perfil profesional del AED no es “único” y, por lo tanto, no puede integrarse directamente dentro del marco de cualificación regional/nacional.**

El AED puede desempeñar diferentes funciones dentro de distintos contextos de trabajo. Los tres principales contextos profesionales identificados por el proyecto son el sector energético, el sector social y las instituciones energéticas.

A continuación, se detallan los contextos profesionales que desempeñarán los AED en España según los perfiles descritos anteriormente:

En el caso del perfil SAD, los profesionales realizan servicios domiciliarios en el ámbito social y, concretamente enmarcadas en los servicios sociales municipales. Estas personas ya desempeñan su trabajo diario en hogares de consumidores vulnerables y, por lo tanto, tienen con ellos una relación consolidada, la cual cosa facilitará la comunicación de igual a igual.























