



# **Guía formativa de Agentes Energéticos Domésticos (ES)**



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051

*Mensaje de copyright*

*Este documento contiene trabajos originales no publicados, excepto donde se indique claramente lo contrario. El reconocimiento del material previamente publicado y del trabajo de otros se ha realizado a través de citas apropiadas, citas o ambos. Se autoriza la reproducción siempre que la fuente sea reconocida.*

*Cualquier difusión de resultados refleja solo la opinión del autor y la Comisión Europea no es responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.*

## Índice de contenidos

<b>Objetivo</b> .....	<b>4</b>
<b>El proyecto ASSIST y el perfil de <i>Agente Energético Doméstico</i></b> .....	<b>4</b>
<b>El Agente Energético Doméstico - AED</b> .....	<b>7</b>
1.1 Descripción general del Agente Energético Doméstico (AED) .....	7
1.2 AED: funciones y contextos profesionales .....	8
1.3 Actividades del AED y sus conocimientos, habilidades y competencias .....	10
<b>Curso de formación nacional</b> .....	<b>13</b>
1.4 Formación del AED .....	13
1.4.1 <i>Programa de formación – módulos y unidades</i> .....	13
1.4.2 <i>Curso modular</i> .....	15
1.4.3 <i>Marco temporal del curso</i> .....	15
1.4.4 <i>Metodologías de formación</i> .....	15
1.4.5 <i>Seguimiento y requisitos de finalización</i> .....	15
1.5 Evaluación.....	16
1.5.1 <i>Evaluación de la motivación y expectativas de los participantes</i> .....	16
1.5.2 <i>Evaluación conceptual de los participantes</i> .....	16
1.5.3 <i>Evaluación del impacto en los participantes</i> .....	17
<b>Participantes de la formación del AED</b> .....	<b>17</b>
1.6 Nivel inicial de los participantes de la formación del AED.....	17
1.7 Participantes potenciales en la formación del AED.....	17
1.8 Procedimiento de registro de los participantes del curso del AED.....	18
1.9 Procedimiento de selección de alumnos del curso de formación del AED .....	18
1.10 Seguimiento de la formación de los AED .....	19
<b>Promoción del curso del AED</b> .....	<b>19</b>
1.11 Plan de promoción del curso del AED .....	19
1.12 Material promocional del curso de formación del AED .....	20

# Objetivo

En el marco del proyecto ASSIST, cada país diseña y programa la estrategia formativa en función de sus necesidades y de la demanda identificada. En este caso, la guía plasma la estrategia formativa en España con la formación a dos perfiles diferenciados: por un lado la formación a profesionales del Servicio de Atención Domiciliaria y por otra a profesionales de atención al cliente de empresas suministradoras de gas y electricidad. La estrategia incluye desde la selección de los participantes hasta la evaluación final del curso.

## El proyecto ASSIST y el perfil de *Agente Energético Doméstico*

Visión general del proyecto ASSIST	<p>ASSIST es un proyecto europeo de 36 meses de “activación del Mercado y orientación política” para abordar la pobreza energética y dar apoyo a los consumidores vulnerables. Basado en la conclusión del “Energy Citizens’ Forum” y del “European Vulnerable Consumers Working Group”, el proyecto intenta combinar actividades dirigidas tanto a las dimensiones energéticas como sociales ya que la pobreza energética no solo es una cuestión energética ni puede abordarse aisladamente del gran problema de la pobreza.</p> <p>ASSIST tiene la intención de involucrar activamente a los consumidores en el mercado de la energía y cambiar positivamente el comportamiento en relación con el consumo de energía e influir en el diseño de la política en todos los niveles para abordar los problemas de la pobreza energética. Los objetivos estratégicos de ASSIST son contribuir a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• abordar la pobreza energética;</li><li>• reducir las principales barreras del mercado energético a las que se enfrentan los consumidores vulnerables;</li><li>• ayudar a los consumidores vulnerables a ser más eficientes con el uso energético de su hogar (electricidad y gas).</li></ul> <p>Para cumplir sus objetivos, ASSIST tiene la intención de promover la figura de “Agente Energético Doméstico (AED)”, una figura profesional innovadora para apoyar específicamente a los consumidores vulnerables en su uso de energía doméstica. ASSIST va a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• formar a los AED a través de un curso de formación integral</li><li>• crear una red de AEDs para favorecer el intercambio de experiencias y la formación continua</li><li>• guiar a los AED formados a través de la implementación de un proyecto piloto dirigido directamente a los consumidores vulnerables.</li></ul>
Perfil del	En España se han identificado dos perfiles de AED en el marco del proyecto

AED	<p>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>
Formación, red nacional y acción del AED	<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</li> </ul>

	<p>abordar la pobreza energética.</p> <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	<p>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></p>

# 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 respeto 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.

El papel del AED se desempeñará en los hogares en los cuales ya trabajan y será el de mejorar los hábitos en el consumo energético de los consumidores vulnerables que viven en esos hogares. Las actividades que desarrollará, principalmente son:

- Identificar la posible situación de vulnerabilidad energética de la persona usuaria.
- Adaptar la información y el lenguaje al de las personas asesoradas
- Analizar el perfil energético del hogar
- Analizar hábitos y necesidades especiales
- Identificar usos eficientes/óptimos de energía
- Analizar las facturas de energía y asesorar sobre los contratos de energía
- Asesorar sobre energía en general y resolver cuestiones específicas
- Aconsejar sobre el uso apropiado de los sistemas energéticos
- Comunicar consejos sobre hábitos para el ahorro energético



Por otra parte, el caso del perfil ASCE es sustancialmente diferente. Los profesionales englobados en este perfil tienen como principal función la atención al cliente en las oficinas y front office de las empresas energéticas. Estos profesionales ya disponen de conocimientos técnicos relacionados con los contratos energéticos y, entre sus funciones se encuentran la de asesorar a los usuarios finales sobre el tipo de contrato y suministro que más se ajustan a sus necesidades, analizando sus facturas energéticas y aconsejándoles, sobre todo, en el tipo de tarifa y potencia que más les interesa contratar.

Las funciones de estos profesionales como AED se centrarán, sobre todo, en identificar correctamente a los usuarios que puedan estar en riesgo de vulnerabilidad o de pobreza energética. Una vez identificados podrán ofrecerles un asesoramiento más personalizado y enfocado a mejorar su situación en cuanto a la vulnerabilidad energética que padecen. Las actividades de desempeñarán estos profesionales, una vez formados, se pueden definir como:

- Identificar correctamente a los usuarios en situación de vulnerabilidad energética de entre los clientes atendidos.
- Adaptar su mensaje al de los usuarios en situación de vulnerabilidad, dejando de lado, cuando sea necesario, los conceptos más técnicos y ofreciéndoles a los usuarios una información clara, sencilla y con un lenguaje adecuado.
- Analizar el perfil energético del hogar y sus hábitos de consumo
- Identificar usos eficientes/óptimos de energía y aconsejar a los usuarios vulnerables sobre comportamientos de consumo más eficientes.
- Asesorar sobre energía en general y resolver cuestiones específicas
- Aconsejar sobre el uso apropiado de los sistemas energéticos
- Ofrecer información y consejos sencillos sobre hábitos para el ahorro energético
- Aconsejar a los usuarios vulnerables sobre protocolos o ayudas sociales a los que pueden acogerse.
- Ofrecerles facilidades de pago ajustadas a sus necesidades
- Incluir a los usuarios vulnerables en los programas específicos de asistencia a la vulnerabilidad y protección a la desconexión de sus empresas, cuando sea posible.

### 1.3 Actividades del AED y sus conocimientos, habilidades y competencias

A continuación, se presenta una tabla con los conocimientos, habilidades y competencias que se esperan del SAde una vez realizado el curso de formación.

Actividades	Conocimientos, habilidades y competencias
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Análisis del comportamiento energético</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Identificar la posible vulnerabilidad y sus principales conductas y dimensiones en los hogares en que trabajan</li> <li>☀ Adaptar la información al nivel de las personas asesoradas</li> <li>☀ Analizar la vivienda y sus aparatos eléctricos e identificar los puntos de máximo consumo energético</li> <li>☀ Analizar hábitos y necesidades especiales</li> </ul>	<p>Conocimientos técnicos del sector energético con especial referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mercado energético y tipos de energía</li> <li>▶ mercado minorista</li> <li>▶ usos energéticos en la vivienda</li> <li>▶ facturas de energía y estructuras tarifarias</li> </ul> <p>Conocimientos técnicos del sistema social con referencia especial a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ estructura y servicios del sistema social</li> <li>▶ dimensiones y características de la vulnerabilidad</li> <li>▶ pobreza energética (causas/efectos y políticas/acciones)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacidad de analizar el contexto en el que opera</li> <li>▶ Capacidad de observación, medición, análisis y síntesis</li> <li>▶ Capacidad de adaptarse a las situaciones</li> <li>▶ Habilidades y competencias de comunicación y relacionales</li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Control y apoyo en el uso de la energía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Identificar usos eficientes/óptimos de energía</li> <li>☀ Analizar las facturas de energía y asesorar sobre los contratos de energía</li> <li>☀ Apoyar en hábitos de ahorro energético como: “consejos de uso para reducir el consumo energético”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacidad de clasificar y resaltar los principales usos energéticos</li> <li>▶ Habilidades para el análisis del consumo energético</li> <li>▶ Habilidades para llevar a cabo el control de la energía de una forma simplificada</li> <li>▶ Competencias relacionadas con la formulación de oportunidades para mejorar la eficiencia energética</li> <li>▶ Conocimientos y habilidades para la identificación y el acceso a mejores oportunidades de financiación (incentivos, bonificaciones...)</li> </ul>

- ☀️ Asesorar sobre energía en general y resolver cuestiones específicas
- ☀️ Aconsejar sobre el uso apropiado de los sistemas energéticos
- ☀️ Comunicar consejos sobre hábitos para el ahorro energético

- Competencias y habilidades comunicativas (oral, auditiva y escrita)
- Comunicación con el personal técnico y no técnico
- Inteligencia social
- Competencias y habilidades comunicativas (también escritas, por teléfono, mediar con las TIC)
- Habilidades relacionales (empatía, buena comunicación...)
- Competencias relacionadas con las propuestas de oportunidades para la mejora de la eficiencia energética

Las competencias, conocimientos y habilidades que se esperan para el perfil ASCE una vez realizada la formación AED son muy similares a las del perfil SADe.

	Activities	Knowledge, skills and competences
Análisis del comportamiento energético	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀️ Identificar a los usuarios en posible situación de vulnerabilidad, sus principales conductas y dimensiones, entre los clientes atendidos</li> <li>☀️ Adaptar la información al nivel de las personas atendidas</li> <li>☀️ Analizar en detalle el consumo energético de los usuarios e identificar los periodos y comportamientos de máximo consumo.</li> <li>☀️ Analizar hábitos y necesidades especiales</li> </ul>	<p>Conocimientos técnicos del sector energético con especial referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ mercado energético y tipos de energía</li> <li>➤ mercado minorista</li> <li>➤ usos energéticos en la vivienda</li> <li>➤ facturas de energía, estructuras tarifarias y tipos de contrato y necesidades de potencia.</li> </ul> <p>Conocimientos técnicos del sistema social con referencia especial a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ estructura y servicios del sistema social</li> <li>➤ dimensiones y características de la vulnerabilidad</li> <li>➤ pobreza energética (causas/efectos y políticas/acciones)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacidad de analizar el contexto en el que opera</li> <li>▶ Capacidad de observación, medición, análisis y síntesis</li> <li>▶ Capacidad de adaptarse a las situaciones</li> <li>▶ Habilidades y competencias de comunicación y relacionales</li> <li>▶ Capacidad de adaptar y traducir el lenguaje técnico en base a los conocimientos del usuario.</li> </ul>
Control y apoyo en el uso de la energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Medir el uso de la energía y la eficiencia energética del hogar.</li> <li>☀ Ofrecer consejos sencillos sobre métodos o kits de optimización energética.</li> <li>☀ Identificar usos eficientes/óptimos de energía</li> <li>☀ Analizar las facturas de energía y asesorar sobre los contratos de energía</li> <li>☀ Apoyar en hábitos de ahorro energético como: “consejos de uso para reducir el consumo energético”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Capacidad de clasificar y resaltar los principales usos energéticos</li> <li>☀ Habilidades para el análisis del consumo energético</li> <li>☀ Habilidades para llevar a cabo el control de la energía de una forma simplificada</li> <li>☀ Habilidad para calcular ahorros energéticos y mejoras en la eficiencia.</li> <li>☀ Competencias relacionadas con la formulación de oportunidades para mejorar la eficiencia energética</li> <li>☀ Conocimientos y habilidades para la identificación y el acceso a mejores oportunidades de financiación (incentivos, bonificaciones...)</li> </ul>
Comunicación y asesoramiento a los consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Asesorar sobre energía en general y resolver cuestiones específicas</li> <li>☀ Aconsejar sobre el uso apropiado de los sistemas energéticos</li> <li>☀ Comunicar consejos sobre hábitos para el ahorro energético</li> <li>☀ Asesorar en cuanto a las formas y facilidades+ de pago fraccionado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☀ Competencias y habilidades comunicativas (oral, auditiva y escrita)</li> <li>☀ Comunicación con el personal técnico y no técnico</li> <li>☀ Inteligencia social</li> <li>☀ Competencias y habilidades comunicativas (también escritas, por teléfono, mediadas con las TIC)</li> <li>☀ Habilidades relacionales (empatía, buena comunicación...)</li> </ul>

# Curso de formación nacional

---

El programa de formación del AED engloba tres áreas principales de conocimientos: energética, social y relacional. Este programa se desarrollará a través de 4 módulos básicos y un proyecto final de curso que se realizará durante todo el período formativo 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.

## **1.4 Formación del AED**

### **1.4.1 Programa de formación – módulos y unidades**

A continuación, se presenta una tabla con los contenidos de la formación del AED, detallando los módulos y unidades que se llevarán a cabo así como las horas que se invertirán en cada uno de ellos.

Módulo	Unidades/Contenidos	Horas	Metodología
Introducción	Presentación del programa y de la plataforma Moodle	4	Presencial
	Dinámica de atención social y contexto de los servicios sociales - Presentación de las tareas del AED		
Módulo 1	<b>1. Pobreza y pobreza energética:</b> pobreza y exclusión social; definición, causas y consecuencias de la pobreza energética; efectos de la pobreza energética sobre la salud de las personas	2	Online
Módulo 2	<b>2. Conceptos básicos de energía:</b> que es la energía, como se transforma y en que formas existe; recursos renovables vs no renovables; potencia, energía y unidades de medida; introducción al uso de la energía en el hogar	5	Online
Módulo 3	<b>3. Asesoramiento energético</b>	13	Presencial/ Online
	3.1. Introducción a los mercados energéticos: funcionamiento de los mercados energéticos		
	3.2. Facturación de la electricidad: conceptos de la factura eléctrica; mercado libre y mercado regulado; métodos de ahorro.		
	3.3. Facturación del gas: conceptos de la factura del gas; mercado libre y regulado, gas butano		
	3.4. Contadores energéticos: tipos, funciones, como descargar los datos.		
	3.5. Legislación actual en pobreza energética: marco estatal, marco autonómico, bonificaciones existentes, protección al consumidor vulnerable.		
Módulo 4	<b>4. Confort y uso de energía en el hogar</b>	9,5	On-line
	4.1. Mejora del confort: que es el confort, de que depende, como podemos mejorarlo mediante hábitos de consumo y mediante aislamiento		
	4.2. Optimización del uso de la energía en el hogar: usos, mejora de los sistemas de climatización y agua caliente, mejora de los electrodomésticos y la iluminación, otros consumos en el hogar		
Cierre	Protocolos de actuación en los hogares	6,5	Presencial
	Presentación de los resultados finales de los trabajos de los alumnos del curso		

### **1.4.2 Curso modular**

En función del nivel inicial de los participantes y teniendo en cuenta su formación previa, cada perfil de AED desarrollará de manera obligatoria unos u otros módulos de la formación. Aun así, no se restringirá ningún módulo para ninguno de los participantes. Es decir, habrá unos módulos obligatorios en función del perfil pero no habrá ninguna restricción si alguno de los participantes decide realizar más módulos de los que le corresponden.

En concreto para los perfiles identificados en España, los módulos a realizar serán los siguientes:

- Perfil SAD (trabajadoras de servicios sociales con servicios domiciliarios): En este caso los participantes deberán realizar todos los módulos del programa de formación y las actividades que se deriven de ellos para poder superar el curso con éxito.
- Perfil ASCE (trabajadores de los departamentos de atención al cliente de las empresas suministradoras de energía): En este caso los participantes del curso no necesitarán completar todo el módulo 3, dado que ya disponen de una formación técnica, sobre todo en temas contractuales y de comprensión de facturas. La formación, por tanto, se ajustará a los perfiles específicos de los alumnos, p.ej. los profesionales del departamento de atención al cliente de las empresas eléctricas no necesitarán realizar los módulos 3.1, 3.2 o 3.4 pero sí los módulos 3.3 y 3.5.

### **1.4.3 Marco temporal del curso**

El curso de formación de los AED se desarrollará durante un mes y medio con una implicación total de 40 horas distribuidas entre clases presenciales, sesiones online y horas de trabajo autónomo.

Se ha considerado realizar 40 horas en un período de un mes y medio para facilitar la asimilación de conceptos de una manera gradual. Asimismo, hay que tener en cuenta que los alumnos tienen ya un trabajo por lo que la disponibilidad temporal es asíncrona. Por eso el formato online creemos que es óptimo para mejorar el rendimiento y la asimilación de conceptos ya que cada profesional escogerá el momento óptimo para trabajar.

### **1.4.4 Metodologías de formación**

La metodología de la formación es combinada ya que se compone de clases presenciales, sesiones online y trabajo autónomo. La fecha de inicio y final del curso y las sesiones presenciales están fijadas en calendario pero el resto de la formación será a distancia, con una distribución temporal asíncrona donde el alumno decide qué momento es mejor para asimilar el módulo que corresponda. Aun así, se hará una recomendación de estudio a los alumnos para darles apoyo en la organización del tiempo de estudio y evitar que se les acumule el trabajo en las últimas semanas de formación.

Por otra parte, estará siempre disponible el foro online donde el profesor irá resolviendo todas las dudas generadas con los alumnos de una forma rápida y sencilla.

### **1.4.5 Seguimiento y requisitos de finalización**

Los módulos del curso de formación se deben realizar de forma lineal, es decir, no se puede cursar un módulo si antes no se ha superado el siguiente. La única excepción, son los módulos que alguno de los perfiles no deben cursar por tener ya las competencias adquiridas previamente. En este caso, se saltará dicho módulo y se seguirá con el siguiente.

Cada módulo cuenta con una parte de trabajo autónomo a realizar. No es suficiente la asistencia, ya sea presencial o en línea, para superarlo satisfactoriamente. En función del módulo o unidad se ha previsto una tarea a realizar que puede ser:



- Ejercicio/s practico/s
- Cuestionario en línea
- Requerimiento de comentarios en el foro online del Moodle

Aun así, no todas las actividades serán obligatorias, algunas de ellas serán complementarias y se realizarán voluntariamente por aquellos alumnos que perciban que deben reforzar alguna unidad o modulo concreto.

En cuanto a los ejercicios prácticos, se propone un Business case final para validar los contenidos adquiridos en los diferentes módulos. Este ejercicio se realizará de forma individual aunque se recomienda que los alumnos compartan entre ellos sus resultados para poder compararlos. El último día de la formación, de forma presencial, cada participante realizará la presentación del ejercicio por cada uno de los alumnos y se evaluarán las competencias de comunicación.

## 1.5 Evaluación

Como ya se ha indicado, la evaluación a nivel individual de cada participante se realizará través de seis mecanismos:

- Asistencia a las sesiones presenciales y visionado de todos los materiales formativos
- Realización y superación de los cuestionarios propuestos en cada módulo
- Participación en los foros de discusión
- Realización de los ejercicios prácticos propuestos
- Defensa del Bussiness case en la sesión presencial final
- Evaluación de la motivación y gestión de expectativas

A nivel global, y cumpliendo con objetivos del proyecto europeo, se espera que al menos un 75% de los participantes de los distintos perfiles profesionales superen la fase formativa.

### 1.5.1 Evaluación de la motivación y expectativas de los participantes

A lo largo del programa, se evaluará la motivación, expectativas y nivel de participación de los profesionales participantes de las siguientes maneras:

- *Ex ante*: Al principio de la formación se evaluará el nivel de motivación y se identificarán las expectativas tanto a nivel presencial durante la primera sesión de formación como a través de un cuestionario inicial a los participantes.

- *In itinere*: Se registrará la participación a las sesiones presenciales y se controlará el seguimiento de las sesiones online a través de las estadísticas de seguimiento que ofrece Moodle.

- *Ex post*: Al final de la formación se realizará un cuestionario de satisfacción a los participantes y la motivación para empezar con las intervenciones.

### 1.5.2 Evaluación conceptual de los participantes

Los estudiantes serán evaluados a través de cuestionarios teóricos después de los modules y al final de la formación, en una clase presencial donde deberán presentar los resultados del proyecto (bussiness case) realizado durante todo el curso y basado en una intervención energética real en sus propios hogares.

Aun así, habrá ejercicios complementarios y cuestionarios por módulos que serán corregidos por el profesor para que los alumnos puedan identificar sus errores y corregirlos aunque no condicionarán la evaluación final.



### 1.5.3 Evaluación del impacto en los participantes

La formación tiene objetivos múltiples pero básicamente se capacita a estos profesionales para que puedan asesorar energéticamente a los usuarios en situación de vulnerabilidad que atienden.

Para evaluar el impacto se identifican dos niveles:

- **Impacto propio:** dado que la formación prevé una intervención energética en los hogares de los propios participantes, muchos de ellos en situación de vulnerabilidad, se evaluará el impacto de sus propias actuaciones en sus hogares que se plasmará y visibilizará en la última sesión presencial del curso.
- **Impacto sobre usuarios:** cada participante tendrá un tutor asignado y realizará las intervenciones energéticas que serán monitorizadas siguiendo la metodología de evaluación prevista en el proyecto ASSIST. Así, se obtendrán datos de mejoras en los niveles de confort, reducción del uso de energía en el hogar o ahorro económico en las facturas de suministros.

## Participantes de la formación del AED

---

### 1.6 Nivel inicial de los participantes de la formación del AED

El curso de formación del AED está abierto a cualquier persona sin tener en cuenta su nivel inicial o sus conocimientos específicos. Dado que el curso es modular, en función de la formación previa se desarrollarán unos u otros módulos.

En España, como ya hemos comentado anteriormente, nos encontramos con dos perfiles AED distintos. Por una parte, el SADE, que como profesional de servicios sociales con nada de experiencia en el ámbito de la pobreza energética, desarrollará todos los módulos de la formación. Por otra parte, el AED trabajador de las oficinas de atención al cliente de las empresas suministradoras, ASCE, que no deberá realizar los módulos correspondientes a la introducción a los mercados energéticos, las facturas de suministros y los contadores energéticos.

### 1.7 Participantes potenciales en la formación del AED

En el caso de España se contemplan profesionales de dos ámbitos: por un lado los profesionales de Servicio de Atención Domiciliaria de los Servicios Sociales de las administraciones públicas locales/regionales.

Se ha contactado con distintos ayuntamientos y organismos supramunicipales para ofrecer el curso de formación a sus trabajadores del servicio de atención domiciliaria y, de ese modo, tener asegurados tanto los alumnos como los usuarios que formaran parte del proyecto. En el caso de estos perfiles, la adscripción al curso no será libre sino que estará pactada con cada ayuntamiento en cuestión ya que así se asegura que cada profesional formado tiene usuarios en situación de vulnerabilidad esperando una intervención y se asegura la correcta ejecución del proyecto ya que la acción se realiza en el marco laboral.

En el caso de las trabajadoras familiares del servicio de atención domiciliaria, en muchos casos se trata también de consumidores vulnerables. En este caso, la formación cumple un doble objetivo, ya que permite activar metodologías de apoyo de igual a igual, al encontrarse ellos mismos en esta situación de vulnerabilidad energética.

Para el perfil de los profesionales de los Servicios de Atención Domiciliaria se espera una participación en el curso de formación de aproximadamente 90 personas, entre coordinadoras y trabajadores familiares.

En el caso de las comercializadoras energéticas, el curso se ofrecerá a las empresas cooperativas que integran la Federación de Cooperativas Eléctricas de la Comunidad Valenciana y a las cooperativas que integran Unión Renovables (la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Energías Renovables), que se organiza a nivel nacional en España. Dichas cooperativas podrán matricular en el curso a los empleados que se ocupan de la atención al cliente, cobros y contratación, que son, generalmente los que mantienen un contacto más estrecho con los usuarios/socios de las cooperativas. Se espera que entre 10 y 15 profesionales de este perfil accedan a la formación AED.

Mediante la formación ofrecida por ASSIST a este colectivo de trabajadores, se espera que estos profesionales sean capaces de identificar cuáles, de entre los usuarios a los que atienden, sufren o están en riesgo de sufrir vulnerabilidad o pobreza energética. Por tanto los usuarios en situación de vulnerabilidad, atendidos por los ASCE se encontrarán entre los propios clientes/socios de las cooperativas eléctricas.

### **1.8 Procedimiento de registro de los participantes del curso del AED**

En el caso de los profesionales del Servicio de Atención Domiciliario (SADes), el registro de los practicantes se prevé a través de los agentes canalizadores, o sea, los ayuntamientos o las empresas que gestionan este servicio público.

En el caso de los profesionales de Atención al cliente de empresas suministradoras de energía, el registro de los participantes se prevé a través de las cooperativas integrantes de la Federación de Cooperativas Eléctricas de la Comunidad Valenciana y de la Unión Renovables.

### **1.9 Procedimiento de selección de alumnos del curso de formación del AED**

En el caso de los profesionales del Servicio de Atención Domiciliario (SADes), el procedimiento de selección de los alumnos se ha llevado a cabo a través los agentes canalizadores, o sea, los ayuntamientos o las empresas que gestionan este servicio público para que algún grupo de sus trabajadores desarrollen el curso.

Cada ayuntamiento o gestor privado del servicio público del Servicio de atención Domiciliaria, se seleccionan perfiles en función de las siguientes competencias:

- Motivación por el aprendizaje y la adquisición de nuevos conocimientos
- Capacidad innovadora y de trabajo en equipo
- Competencias técnicas. Habilidades comunicativas y gestión y resolución de retos vinculados a la intervención social conjunta con las personas atendidas
- Buena comunicación oral y escrita
- Capacidad de organización y planificación, incluido diseñar procesos, establecer prioridades y gestionar el tiempo.
- Competencias en la resolución de problemas
- Capacidad de observación

También se han tenido en cuenta criterios como la motivación relacionada con el ámbito de la pobreza energética que han mostrado las distintas profesionales, ya sea por las inquietudes que han trasladado en sus intervenciones cotidianas como por la motivación mostrada durante la presentación del proyecto.

Por otra parte, para el perfil ASCE, la selección de los alumnos que participarán en el curso será más sencilla y estará basada, sobre todo, en el puesto de trabajo que desempeñen los profesionales en sus respectivas cooperativas eléctricas. Generalmente, se espera que sean trabajadores del departamento de atención al cliente, contratación y cobros, los que se matriculen en el curso.

Dado que el curso está diseñado y preparado en línea, la opción de que aumente el número de participantes si hay interés de otras organizaciones queda abierta. Aun así, el curso no se ha abierto al público en general, ya que el objetivo del proyecto es evaluar el impacto que esta formación tiene a nivel práctico y como resuelve y gestiona situaciones de pobreza energética.

### **1.10 Seguimiento de la formación de los AED**

Independientemente de las opciones metodológicas de capacitación específicas (en presencia o aprendizaje a distancia), todas las personas que se registren / completen el curso de capacitación tendrán una cuenta en Moodle para disponer de los recursos y las herramientas de capacitación para la implementación de la acción. Moodle permitirá monitorear las actividades de los usuarios, sin embargo, también prevé un sistema para monitorear la participación del curso para asegurarse de que se cumplan los indicadores de capacitación.

## **Promoción del curso del AED**

---

### **1.11 Plan de promoción del curso del AED**

En el caso de España, la formación se ha ligado a intervenciones energéticas en hogares en situación de vulnerabilidad para asegurar la correcta evaluación e impacto de la capacitación de determinados profesionales. Por eso, no se ofrece una formación abierta a cualquier persona interesada, sino que se negocia el pack completo de formación e intervención para poder asegurar la evaluación.

En concreto el programa se ofrece a gestores públicos del Servicio de Atención Domiciliaria y a profesionales de atención al cliente de empresas suministradoras. El primer paso es un acuerdo con el agente canalizador (Ayuntamiento o empresa suministradora) en el que se comprometen a promover el curso formativo entre sus profesionales y la posterior implicación en la evaluación del impacto.

El siguiente paso es la participación de los profesionales. En el caso de los profesionales del Servicio de Atención Domiciliaria, los gestores (ya sean empresas subcontratadas o desde el propio ayuntamiento) han utilizado distintas vías:

1. Presentación del proyecto a los equipos de coordinación: Se presenta el reto y se realiza la pre-identificación de posibles participantes y se les hace una propuesta a asistir a una sesión informativa.
2. Difusión a través de la oficina en los tableros de información: Se han colgado carteles informativos sobre el proyecto ASSIST y la intención de llevar a cabo el proyecto piloto. Las personas voluntarias interesadas en participar del proyecto se podían apuntar en un listado para recibir más información.
3. Campaña telefónica: Desde la coordinación de los servicios han realizado llamadas telefónicas a las profesionales para informarlas sobre el proyecto, resolver dudas y valorar sus intenciones de colaborar.

4. Sesiones informativas: Se realizan sesiones con los profesionales que han decidido asistir para proporcionar más información sobre el proyecto y ultimar la relación de los participantes. Estas sesiones han tenido por objetivo contextualizar el proyecto, explicar los aspectos importantes y operativos que les puedan impactar en su día a día y han permitido compartir inquietudes, necesidades y dudas que les puedan surgir antes de iniciarse en el proyecto.

En el caso de los profesionales del front office de las empresas energéticas, el curso se ofrecerá a dichas empresas a través de los canales de comunicación propios de la Federación de Cooperativas Eléctricas de la Comunidad Valenciana y de la Unión Renovables. (emails, reuniones e información directa a través del teléfono). Para este perfil, la identificación y atención a los usuarios vulnerables se realizará desde las mismas oficinas de la empresa. El hecho de dirigir el curso a cooperativas eléctricas y no a todo tipo de empresas energéticas no es casual, ya que entendemos que el componente social de las cooperativas les hará tener especial interés en este tipo de formación para sus empleados, que beneficia directamente a sus socios más necesitados.

#### **1.12 Material promocional del curso de formación del AED**

Puesto que la participación tanto de profesionales en las formaciones como de usuarios en situación de vulnerabilidad en las intervenciones se ha asegurado a través de agentes intermedios (Departamentos de Servicios Sociales de Ayuntamientos o entidades supramunicipales o empresas suministradoras) no se han desarrollado materiales promocionales específicas más allá de los trípticos del proyecto y presentaciones específicas a los agentes..



# ASSIST 2GETHER

[www.assist2gether.eu](http://www.assist2gether.eu)



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 754051