CURSO ONLINE
TELEASISTENCIA MÓVIL

FÓR-MATE
ACADEMIA DE FORMACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- INTRODUCCIÓN
2.- DEFINICIÓN, PERFILES DE USUARIOS y PRESTACIONES

- DEFINICIÓN
- PERFILES DE USUARIOS

    - PERSONAS MAYORES
    - MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
    - PERSONAS QUE PRESENTAN DETERIORO COGNITIVO ASOCIADO A LA EDAD (AMAE)
    - PERSONAS CON DISCAPACIDAD: FISICA, INTELECTUAL Y SENSORIAL
    - PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD, ENFERMOS CRÓNICOS
    - PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES SOLAS Y EN LUGARES AISLADOS O QUE ENTRAÑEN RIESGO

3.- ATENDER y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

4.- MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

5.- EMITIR y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

6.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

1 INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La estrategia principal es potenciar las capacidades de las personas y grupos sociales más vulnerables en su vida cotidiana, favoreciendo su autonomía personal y de grupo y su plena integración.

La misión del servicio de teleasistencia es mejorar la calidad de vida de sus usuarios para que puedan disfrutar de su entorno habitual, con la máxima seguridad, en las mejores condiciones posibles y durante el máximo tiempo posible.

Hasta ahora el servicio de teleasistencia siempre se ha circunscrito en el entorno domiciliario de los propios usuarios, hecho que impedía poder disfrutar de las prestaciones de este servicio cuando los usuarios salían de sus domicilios. La teleasistencia móvil nace con un objetivo principal: que los usuarios puedan disponer de las prestaciones que ofrece el servicio de teleasistencia domiciliaria en la globalidad de su entorno habitual, dentro y fuera del domicilio.

Los **objetivos generales de la Teleasistencia Móvil** son:

- ✓ Promover la permanencia de las personas en su entorno habitual, siempre que sea posible y durante el máximo tiempo posible, evitando internamientos innecesarios, consiguiendo un alto grado de satisfacción, dando seguridad y el apoyo necesario a cada petición.

- ✓ Procurar el mantenimiento y la mejora de la autonomía personal del usuario.

- ✓ Posibilitar la integración en el medio habitual de vida, facilitar la comunicación en el exterior y proporcionar el acceso a los servicios de la comunidad.

- ✓ Facilitar la respuesta e intervención inmediata a las necesidades y eventualidades que se presenten mediante la atención constante y a distancia.

- ✓ Ofrecer una atención personalizada y de calidad, garantizando que el usuario s sienta protegido, seguro, tranquilo y acompañado fuera de su domicilio.

- ✓ Ser un complemento al servicio de teleasistencia domiciliaria.

- ✓ Garantizar la permanente atención y prestación del servicio y el seguimiento de los usuarios.

- ✓ Ofrecer un servicio de calidad que sea valorado positivamente por los usuarios y por las administraciones y/o entidades.

2 DEFINICIÓN, PERFILES DE USUARIOS Y PRESTACIONES

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de teleasistencia móvil es una modalidad de servicio de atención que, con la tecnología adecuada, ofrece a los usuarios una atención inmediata y a distancia fuera de su domicilio habitual, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año en cualquier lugar.

Es un servicio que, a través de la telefonía móvil, la localización por GPS u otras tecnologías y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, permite que los usuarios que están fuera de sus domicilios, ante situaciones de emergencia y tan sólo apretando un botón, puedan entrar en contacto verbal, sistema manos libres con una central atendida por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismos o movilizando otros recursos humanos y materiales, propios del usuario o existentes a la comunidad.

PERFIL DE USUARIOS DEL SERVICIO

Personas mayores

- Aquellas personas mayores que quieren continuar autónomas e independientes fuera de su domicilio, sintiéndose seguras y sin renunciar a su independencia y seguridad, tanto en situaciones permanentes como transitorias.
- Los usuarios del servicio de teleasistencia domiciliaria que quieran disfrutar de las prestaciones de este servicio fuera del propio domicilio.
- Personas que viven en zonas aisladas alejadas de núcleos urbanos o rurales y que realizan frecuentes actividades fuera del domicilio.
- Los usuarios no deben sufrir enfermedades físicas o psíquicas que limiten la capacidad utilizar los equipos.

Mujeres víctimas de violencia de género

- Mujeres con mayoría de edad.
- Mujer que ya no conviva con la persona o personas que la han sometido al maltrato.
- Que exista una Orden de Alejamiento, o petición de la misma, dictada por un Juez contra el agresor.
- Que resida en su domicilio habitual o en centros de acogida.
- Solicitudes derivadas por los servicios de Atención a la Mujer del ayuntamiento o comunidades autónomas correspondientes.

Personas que presentan deterioro cognitivo asociado a la edad (AMAE)

Hay que **diferenciar** dentro de este colectivo el **tipo de deterioro que tienen o el estadio de la enfermedad en el que se encuentran**. En función del nivel de deterioro, habrá que definir una serie de prestaciones o servicios diferentes así como unas determinadas formas de actuación.

- Personas que presentan deterioro cognitivo asociado a la edad (AMAE). Alteración cognitiva mínima.
- Personas con deterioro cognitivo leve (DCL). Alteración cognitiva leve.
- Personas que presentan deterioro cognitivo compatible con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fase leve. Alteración cognitiva moderada.

En función del dispositivo, podrán o no ser objeto del proyecto las personas en estadio que se describe a continuación, dado que si es imprescindible la participación activa del usuario para la activación de la alarma, no sería viable.

- Personas que presentan deterioro cognitivo compatible con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fase moderada.

En el caso siguiente, el proyecto no tendría sentido para el usuario dado que prácticamente no saldría de su domicilio y en ningún caso sin compañía.

- Personas que presentan deterioro cognitivo compatible con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fase severa.

Personas con discapacidad física, sensorial e intelectual

Física:
Aquellas personas que tengan la movilidad reducida a una paraplejía o hemiplejía por distintas causas como lesiones medulares, esclerosis, etc., y que les imposibilite realizar distintas actividades de la vida diaria necesitando de ayudas técnicas como sillas de ruedas u otros para desplazarse y desenvolverse en su medio con normalidad.

Intelectual:
Las personas con limitaciones intelectuales a las que puede ir dirigido el servicio de teleasistencia móvil serían todas aquellas que no comporten dificultades graves en su discernimiento, que puedan manejar el terminal móvil en caso de necesitarlo, pudiendo ser usuarios del mismo personas con parálisis cerebral en un estado límite, síndromes de Down, etc.

Sensoriales:
Todas aquellas personas que comportan limitaciones en algunos de los órganos sensoriales tales como, afectaciones de vista parcial o total, auditivas y comunicativas en diversos grados. En el caso de las personas con discapacidad auditiva, deben al menos saber leer y escribir y manejar un móvil, puesto que su comunicación tiene que ser a través de SMS.

Personas con enfermedades crónicas

- Usuarios con enfermedades crónicas que puedan requerir una rápida asistencia y localización (cardiopatías, enfermedades cardiorrespiratorias, diabéticos, etc.).
- La enfermedad no deberá impedir la movilidad del usuario, en el caso de residir en zonas con cobertura de la red fija telefónica.
- Enfermos sin movilidad que residen en zonas aisladas, o sin cobertura de la red fija.

Personas que realizan actividades en solitario y en lugares aislados o que entrañen riesgo (excursionistas, esquiadores, ...)

- Aquellas personas que realizan actividades individuales en zonas aisladas que puedan generar riesgo, como pueden ser senderistas, excursionistas…
- Como apoyo para monitores escolares o de centros excursionistas cuando realizan actividades en zonas aisladas.

3 ATENDER y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención y gestión de las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el***

funcionamiento del sistema y la exactitud de estos, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación establecidas.

1.1 Identificar la primera llamada para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria, realizando, en su caso, los cambios en el expediente.
1.2 Presentar el servicio y la persona profesional para dar la bienvenida y recordar las prestaciones y compromisos adquiridos.
1.3 Exponer a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia, comprobando que los componentes responden.
1.4 Comprobar los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.
1.5 Programar las agendas para planificar el seguimiento, los recordatorios y felicitaciones.

- Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas aplicables.

2. ***Gestionar las llamadas entrantes tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia, valorando la situación y la demanda planteada, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación establecidas, para actuar y movilizar recursos.***

2.1 Seleccionar la línea por la que entra la llamada para comenzar la comunicación con la persona usuaria.
2.2 Identificar en la aplicación informática los datos y la información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros), para efectuar la presentación ante ella, de forma personalizada.
2.3 Gestionar las llamadas por demandas de las personas usuarias y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras), para efectuar actuaciones y en su caso, movilizar recursos.
2.4 Atender las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia, para dar respuesta a sus demandas, dejando constancia de las mismas.
2.5 Finalizar la llamada para concluir la atención, realizando la despedida de la persona usuaria cuando su demanda ha sido gestionada.

- Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación aplicables.

3. ***Efectuar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas, codificando las actuaciones desarrolladas, para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones, siguiendo el protocolo y pautas de actuación.***

3.1 Registrar las actuaciones del servicio, codificándolas en su caso, en la aplicación informática establecida.
3.2 Registrar las agendas de seguimiento, programando las mismas, en su caso.
3.3 Registrar las actuaciones en el expediente de la persona usuaria para generar el histórico de actuaciones, que facilite posteriores atenciones personalizadas.

3.4 Registrar en la aplicación informática de teleasistencia las actuaciones ante activaciones del sistema, para garantizar el funcionamiento del servicio.

3.5 Elaborar el informe de la actuación para permitir su utilización, en su caso, traspasándolo al profesional competente de nivel superior.

- Desarrollar actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas aplicables.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención de la primera llamada al servicio de teleasistencia

- Atención a personas usuarias en el servicio de teleasistencia:
  - Aplicación de protocolos de inicio y presentación.
  - Aplicación de las técnicas de comunicación con las personas usuarias (víctimas de violencia de género, entre otras).
  - Uso de herramientas telemáticas, componentes y características. Aplicaciones informáticas relativas.
  - Utilización de la aplicación informática: dar de alta y modificación de datos del expediente de la persona usuaria.
  - Identificación de tipos y características de las personas usuarias del servicio de teleasistencia.
  - Utilización de terminales y dispositivos auxiliares: manuales de instrucciones.
- Programación de agendas de seguimiento:
  - Identificación de tipología de agendas y su programación.
  - Utilización de agendas de seguimiento. Programación y registro: técnicas de programación.
  - Aplicación de procedimientos y códigos de actuaciones.

2. Gestión de llamadas entrantes de personas usuarias y llamadas generadas automáticamente

- Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos:
  - Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características; aplicación informática.
  - Aplicación de técnicas de comunicación con las personas usuarias (víctimas de violencia de género, entre otras).
  - Caracterización de la gestión de llamadas.
  - Caracterización de movilización de recursos: criterios; pautas de actuación; protocolos; niveles de actuación frente a emergencias.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia:
  - Aplicación de habilidades de escucha activa y de transmisión de información: comunicación eficaz.

- Aplicación de buenas prácticas profesionales según colectivos. Preservación del derecho a la intimidad.
- Caracterización de situaciones de crisis: descripción de tipos; actuación.
- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Aplicación de habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

- Gestión de alarmas producidas automáticamente por la activación del sistema:
  - Identificación de tipologías de alarmas y actuaciones correspondientes.
  - Aplicación de procedimientos y códigos de actuaciones.

3. ***Gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas***

- Utilización de la contraseña de acceso. Protección datos y confidencialidad.
- Utilización del hardware y software de teleasistencia.
- Manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
- Aplicación de las técnicas y procedimientos de registro de información.
- Recuperación de expedientes de personas usuarias.
- Redacción y presentación de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Aplicación de protocolos y pautas de actuación para las llamadas.
- Aplicación de pautas de comunicación según tipo de agenda.
- Transmisión de incidentes e información al profesional responsable.
- Aplicación de técnicas de trabajo en equipo: cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Actuación en reuniones de trabajo: tipos; participación activa.
- Utilización del espacio físico del teleoperador o teleoperadora.
- Registro de incidencias diarias: protocolos de actuación.
- Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales: higiene, ergonomía y comunicación.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

1.1 Mostrar interés en la misión, valores y política de calidad de la empresa.
1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de trabajo.
1.3 Comunicar a los responsables las incidencias del servicio por los canales establecidos.
1.4 Mostrar responsabilidad en los cumplimientos horarios y de funciones.
1.5 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
1.6 Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
1.7 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada y estructurada.

2. En relación con las personas deberá:

   2.1 Utilizar la empatía y la sociabilidad en el trato con las demás personas.
   2.2 Orientar a la persona usuaria, generando confianza en el trato y en las actuaciones.
   2.3 Coordinarse con el equipo de trabajo.
   2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
   2.5 Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

   3.1 Mostrar iniciativa.
   3.2 Tener autocontrol.
   3.3 Manifestar confianza en sí mismo o en sí misma.
   3.4 Mostrar creatividad.
   3.5 Orientarse hacia el logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento.
   3.6 Tener un razonamiento crítico con capacidad de aportación de ideas y elementos de mejora.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para atender y gestionar las llamadas entrantes de

personas usuarias en un servicio de teleasistencia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender las llamadas entrantes desde el sistema de teleasistencia.

2. Gestionar las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.

3. Registrar las conversaciones y acciones realizadas durante la llamada de teleasistencia

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información técnica del servicio tanto de los protocolos de actuación, como procedimientos y pautas del servicio.

- Se dispondrá de acceso al hardware y software de teleasistencia para poder registrar y codificar las actuaciones.

- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Atención de llamadas entrantes desde el sistema de teleasistencia	- Identificación de personas usuarias. - Confirmación del alta de personas usuarias.

	- Identificación características de las personas usuarias. - Utilización del protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia. - Comprobación de datos de la persona usuaria en el expediente. - Modificación de datos en el expediente. - Identificación de las prestaciones ofertadas a la persona usuaria. - Información del terminal y dispositivos auxiliares a la persona usuaria. - Registro de datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia. - Identificación de tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad. - Programación de agendas de la persona usuaria aplicando el protocolo establecido. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	- Identificación de herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada. - Utilización de protocolos y pautas de actuación para iniciar comunicación. - Obtención de datos para efectuar la presentación. - Aplicación de técnicas de comunicación. - Uso de recursos de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación. - Aplicación del protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia. - Aplicación del protocolo de despedida. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*

Registro de conversaciones y acciones realizadas durante la llamada de teleasistencia	- Selección de información a registrar. - Asignación de códigos. - Codificación de llamadas en el sistema informático. - Registro de aspectos relevantes en la conversación y actuaciones. - Programación y registro de agenda de seguimiento. - Seguimiento de llamadas entrantes. - Registro de seguimientos en el expediente de la persona usuaria. - Elaboración del informe en base al expediente y al histórico de la persona usuaria. - Realización de llamadas de seguimiento asociadas a las llamadas entrantes. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*

Escala A

5 *Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, identifica sus características, aplica el protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia, comprueba y modifica sus datos en el expediente, identifica las prestaciones ofertadas, transmite información sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, realiza indicaciones, registra los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia para actualizar la información del expediente, identifica los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad y programa las agendas según protocolo establecido.*

4 ***Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, identifica sus características, aplica el protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia, comprueba y modifica sus datos en el expediente, identifica las prestaciones ofertadas, transmite información sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, sin realizar indicaciones, registra los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia, identifica los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad y programa las agendas según protocolo establecido.***

3 *Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, no identifica sus características, aplica el protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia, comprueba y modifica sus datos en el expediente, identifica las prestaciones ofertadas, transmite información sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, sin realizar indicaciones, registra los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia, no identifica los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad y no programa las agendas según protocolo establecido.*

2 *Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, no identifica sus características, no aplica el*

protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia, comprueba pero no modifica sus datos en el expediente, identifica las prestaciones ofertadas, transmite información sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, sin realizar indicaciones, registra los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia, no identifica los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad y no programa las agendas según protocolo establecido.

1 *Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, no identifica sus características, no aplica el protocolo de bienvenida al servicio de teleasistencia, comprueba pero no modifica sus datos en el expediente, no identifica las prestaciones ofertadas, no transmite información sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, no realiza indicaciones, no registra los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia, no identifica los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad y no programa las agendas según protocolo establecido.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5 *Identifica las herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada, utiliza los protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación, obtiene los datos para hacer la presentación, aplica las técnicas de comunicación, moviliza los recursos de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación, aplica el protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia y el de despedida.*

4 ***Identifica las herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada, utiliza los protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación, sin obtener datos para hacer la presentación, aplica las técnicas de comunicación, moviliza los recursos de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación, aplica el protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia y el de despedida.***

3 *Identifica las herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada, utiliza los protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación, sin obtener datos para hacer la presentación, aplica las técnicas de comunicación, moviliza los recursos de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación, no aplica el protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia pero sí el de despedida.*

2 *Identifica las herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada, utiliza los protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación, sin obtener datos para hacer la presentación, no aplica las técnicas de comunicación, moviliza los recursos de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación, no aplica el protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia pero sí el de despedida.*

1 *No identifica las herramientas telemáticas que permiten capturar la llamada, no utiliza los protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación, sin obtener datos para hacer la presentación, no aplica las técnicas de comunicación, moviliza los recursos pero no de acuerdo a los protocolos y niveles de actuación, no aplica el protocolo para atender una comunicación de una llamada externa al sistema de teleasistencia.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5 *Identifica la información a registrar y los códigos a asignar, codifica las llamadas atendidas utilizando el sistema informático garantizando el funcionamiento del servicio, registra los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones, hace llamadas de seguimiento, programa y hace registros en una agenda, elabora un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria y conforme a una situación planteada.*

4 ***Identifica la información a registrar y los códigos a asignar, codifica las llamadas atendidas utilizando el sistema informático garantizando el funcionamiento del servicio, registra los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones, hace llamadas de seguimiento, programa y hace registros en una agenda, elabora un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria pero no conforme a una situación planteada.***

3 *Identifica la información a registrar y los códigos a asignar, codifica las llamadas atendidas utilizando el sistema informático garantizando el funcionamiento del servicio, registra los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones, hace llamadas de seguimiento, sin programar ni hacer registros en una agenda, elabora un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria pero no conforme a una situación planteada.*

2 *Identifica la información a registrar y los códigos a asignar, codifica las llamadas atendidas utilizando el sistema informático garantizando el funcionamiento del servicio, registra los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones, no hace llamadas de seguimiento, no programa ni hace registros en una agenda, no elabora un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria y tampoco conforme a una situación planteada.*

1 *No identifica la información a registrar ni los códigos a asignar, no codifica las llamadas atendidas utilizando el sistema informático, no registra los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones, no hace llamadas de seguimiento, no programa ni hace registros en una agenda, no elabora un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria y tampoco conforme a una situación planteada.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será especifica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

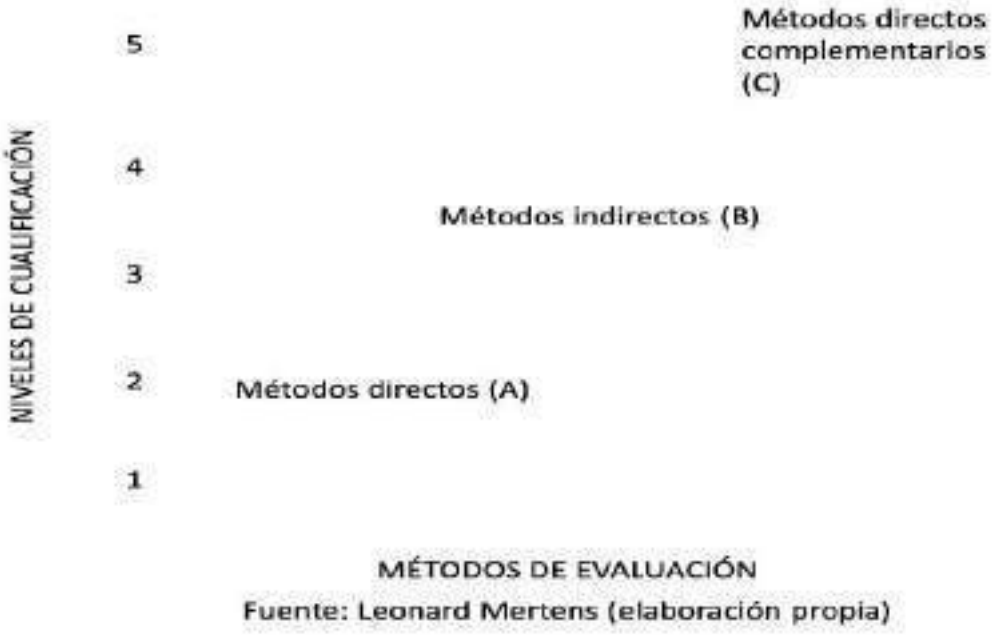
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la atención y gestión de llamadas entrantes de personas usuarias en un servicio de teleasistencia, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

   Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

   La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

   El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

   Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) Se recomienda las personas responsables de evaluar esta UC que tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales, servicios de atención a personas mayores, servicios de teleasistencia y en trabajo en equipo. Además, se recomienda que conozcan la normativa aplicable y posean criterios claros de habilidades sociales y de la comunicación.

i) Se recomienda que las personas expertas, encargadas de desarrollar los materiales de autoevaluación, tengan formación relevante y documentada, en servicios sociales y servicios de teleasistencia y conozcan la normativa aplicable.

4

MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la "UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia".

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el manejo de las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Manejar las herramientas telemáticas que permitan la comunicación y gestión de llamadas, dando respuesta a las demandas de las personas***

usuarias del servicio de teleasistencia y siguiendo el protocolo y las pautas de actuación establecidas.

1.1 Introducir en la herramienta telemática la contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.
1.2 Operar con el software de teleasistencia en la gestión y atención de demandas de las personas usuarias (tales como alarmas y agendas, entre otras), para darles respuesta.
1.3 Utilizar las herramientas telemáticas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.
1.4 Aplicar las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

- Seguir el protocolo y pautas de actuación establecidas aplicables.

2. *Utilizar técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales, facilitando la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.*

2.1 Aplicar técnicas de comunicación y de transmisión de información.
2.2 Recoger la opinión de la persona usuaria para facilitar propuestas y alternativas, en su caso, garantizando que sea suya la decisión final.
2.3 Aplicar técnicas de confidencialidad de información para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

- Desarrollar actividades considerando los protocolos, la normativa y las buenas prácticas profesionales aplicables.

3. *Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando técnicas de habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.*

3.1 Aplicar el protocolo de actuación aplicable ante situaciones críticas para garantizar una respuesta a la persona usuaria.
3.2 Utilizar técnicas de control de estrés para afrontar las situaciones de crisis, garantizando el funcionamiento del servicio y estado emocional de la persona profesional.
3.3 Valorar por parte de la persona profesional la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones, para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio, transmitiéndola al profesional competente.

- Desarrollar actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas aplicables.

4. ***Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las técnicas de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.***

4.1 Fomentar la cooperación con el equipo de trabajo para dar respuesta a la persona usuaria, utilizando la experiencia y el apoyo del mismo.
4.2 Mantener el espacio físico ordenado para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.
4.3 Transmitir al equipo de trabajo las incidencias diarias para resolver las situaciones de manera colectiva, creando, en su caso, nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación aplicables.
4.4 Celebrar reuniones periódicas con el equipo de trabajo, participando activamente para tratar las incidencias y favorecer el seguimiento y resolución de las mismas.
4.5 Registrar las incidencias del turno de trabajo para la posterior comprobación y seguimiento del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada, en su caso.
4.6 Transmitir las propuestas de mejora a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Manejo de las herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.***

- Aplicación de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia:
  - Utilización de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
  - Aplicación de las técnicas y procedimientos de registro de información.
  - Recuperación de expedientes de personas usuarias.
  - Redacción y presentación de informes.
- Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo:
  - Utilización de las medidas de prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación, entre otros.
  - Utilización del espacio físico de la persona operadora con criterios de orden y limpieza.

2. ***Empleo de técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.***

- Aplicación de técnicas de comunicación y de trasmisión de información (habilidades de escucha activa, empatía, asertividad, entre otras).
- Aplicación de las buenas prácticas profesionales según colectivos. Preservación del derecho a la intimidad.

- Recogida de datos: recogida de opinión de personas usuarias
-

3. ***Aplicación de técnicas de habilidades psicosociales en la atención telefónica.***

   - Caracterización de situaciones de crisis: tipología. Protocolos de actuación.
   - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
   - Transmisión al profesional competente de la ausencia de habilidades psicosociales para dar respuesta a las situaciones de crisis
   -

4. ***Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.***

   - Aplicación de técnicas de trabajo en equipo y cooperación en el servicio de teleasistencia.
   - Celebración de reuniones de trabajo y participación activa: tipología.
   - Aplicación de técnicas de comunicación: intercambio de experiencias con el equipo de trabajo
   - Utilización del espacio físico de la persona operadora con criterios de orden y limpieza.
   - Transmisión de información al profesional responsable: incidencias diarias; propuestas de mejora

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Utilización del hardware y software de teleasistencia.
- Manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
- Aplicación de técnicas de comunicación.
- Aplicación de protocolos de actuación aplicables.
- Resolución de incidencias diarias y contingencias.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

   1.1 Mostrar interés en la misión, valores y política de calidad de la empresa.
   1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de trabajo.
   1.3 Comunicar a los responsables las incidencias del servicio por los canales establecidos.
   1.4 Mostrar responsabilidad en los cumplimientos horarios y de funciones.
   1.5 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
   1.6 Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
   1.7 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada y estructurada.

2. En relación con las personas deberá:

   2.1 Utilizar la empatía y la sociabilidad en el trato con las demás personas.
   2.2 Orientar a la persona usuaria, generando confianza en el trato y en las actuaciones.
   2.3 Coordinarse con el equipo de trabajo.
   2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
   2.5 Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

   3.1 Mostrar iniciativa.
   3.2 Tener autocontrol.
   3.3 Manifestar confianza en sí mismo o en sí misma.
   3.4 Mostrar creatividad.
   3.5 Orientarse hacia el logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento.
   3.6 Tener un razonamiento crítico con capacidad de aportación de ideas y elementos de mejora.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para manejar las herramientas técnicas y habilidades

para prestar el servicio de teleasistencia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Manejar las aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia.

2. Aplicar técnicas de comunicación telefónica con la persona usuaria y con otros recursos.

3. Emplear habilidades psicosociales en el servicio de teleasistencia.

4. Manejar las habilidades de trabajo en equipo

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información técnica del software de teleasistencia, protocolos de actuación, procedimientos y pautas del servicio aplicables.

- Se dispondrá de acceso al hardware y software de teleasistencia para poder registrar y codificar las actuaciones.

- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

    - Se desarrollarán supuestos prácticos para: capturar llamadas o alarma entrantes, mantener conversaciones en varios tipos de llamadas de personas usuarias y celebrar una reunión de equipo en la que se plantee aspectos de mejora del servicio.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	*Indicadores, escalas y umbrales de desempeño*

	competente
Manejo de aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia.	- Utilización de la contraseña personal. - Utilización del software de Teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas. - Utilización de las herramientas telemáticas para mantener la comunicación. - Utilización de las herramientas telemáticas para identificar las incidencias y contingencias más usuales. - Aplicación de las normas de higiene, ergonomía y comunicación. - Transmisión de incidencias y contingencias. - Registro de la persona trabajadora en el software. - Transmisión al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Aplicación de técnicas de comunicación telefónica con la persona usuaria y con otros recursos	- Utilización de las habilidades y técnicas comunicativas de escucha activa y de transmisión de información. - Atención a la opinión de la persona usuaria. - Identificación de los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables. - Realización de propuestas y alternativas, en su caso. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Aplicación de habilidades de trabajo en equipo	- Aplicación de las técnicas para fomentar la cooperación entre los miembros de un equipo de trabajo. - Aplicación de la forma de mantener el espacio físico ordenado. - Comunicación al resto del equipo de trabajo, las incidencias o contingencias. - Participación activa en las reuniones de equipo de trabajo. - Transmisión de información, incidencias de un turno a otro. - Identificación de propuestas de mejora a los miembros del equipo de trabajo. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

Aplicación de habilidades psicosociales	- Identificación de los protocolos de actuación aplicables ante situaciones de crisis. - Utilización de las técnicas de control de estrés. - Transmisión de respuestas ante una situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia. - Utilización de habilidades psicosociales acordes a la situación. - Transmisión al profesional competente la percepción de ausencia de habilidades para dar respuesta a las situaciones de crisis. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

Escala A

5 *Utiliza la contraseña personal, se registra como persona trabajadora del servicio en el software, utiliza el software de teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas, utiliza las herramientas telemáticas para mantener la comunicación y para identificar las incidencias y contingencias más usuales, aplica las normas de higiene, ergonomía y comunicación e indica la forma de transmitir incidencias y contingencias y las transmite al profesional de nivel superior correspondiente.*

4 ***Utiliza la contraseña personal, se registra como persona trabajadora del servicio en el software, utiliza el software de teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas, utiliza las herramientas telemáticas para mantener la comunicación y para identificar las incidencias y contingencias más usuales, aplica las normas de higiene, ergonomía y comunicación.***

3 *Utiliza la contraseña personal, se registra como persona trabajadora del servicio en el software, utiliza el software de teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas, utiliza las herramientas telemáticas para mantener la comunicación y para identificar las incidencias y contingencias más usuales.*

2 *Utiliza la contraseña personal, se registra como persona trabajadora del servicio en el software, utiliza el software de teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas, utiliza las herramientas telemáticas para mantener la comunicación.*

1 *Utiliza la contraseña personal, se registra como persona trabajadora del servicio en el software, utiliza el software de teleasistencia para dar respuesta a las alarmas y agendas.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5 *Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), obtiene la opinión de la persona usuaria, identifica los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables, realiza propuestas y alternativas de mejora.*

4 *Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), obtiene la opinión de la persona usuaria, identifica los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables.*

3 ***Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), identifica los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables, realiza propuestas y alternativas de mejora.***

2 *Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), identifica los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables.*

1 *Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), identifica los protocolos.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le

aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el manejo de herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Si se utiliza la entrevista para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

g) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

h) En el marco teórico, las personas responsables de evaluar esta UC, se recomienda que tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales, servicios de atención a personas mayores, servicios de teleasistencia y en trabajo en equipo. Además, se recomienda que conozcan el marco normativo de referencia y posean criterios claros a habilidades sociales y de la comunicación.

i) Se recomienda que las personas expertas, encargadas de realizar los materiales de autoevaluación, tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales y servicios de teleasistencia y conozcan el marco normativo de referencia.

j) Se recomienda asignar un tiempo total tres horas para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

5 EMITIR y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la "UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia".

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la emisión y gestión de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para cumplir los compromisos adquiridos.***

   1.1 Localizar en la aplicación informática, a diario y por turno de trabajo, el listado de agendas, para coordinarlas.
   1.2 Identificar los tipos de agendas para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.
   1.3 Planificar las llamadas según el orden de prioridad para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.

   - Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y las pautas de actuación aplicables.

2. ***Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto y fomentando la confianza en el servicio, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para prevenir situaciones de riesgo.***

   2.1 Seleccionar la llamada de agenda en la aplicación informática para comenzar la comunicación con la persona usuaria.
   2.2 Identificar los datos de la persona usuaria para que la persona profesional realice la presentación de forma personalizada.
   2.3 Establecer la conversación según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, víctima de violencia de género, medicación, felicitación, técnicas, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.
   2.4 Efectuar la despedida para finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y el domicilio de la persona usuaria.

   - Desarrollar actividades siguiendo el protocolo y las pautas de actuación aplicables.

3. ***Gestionar la información de las llamadas emitidas, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.***

   3.1 Recuperar en la aplicación informática el expediente de la persona usuaria, para registrar lo acaecido en la comunicación telefónica.
   3.2 Cumplimentar en la aplicación informática la información obtenida en la llamada telefónica para actualizar el histórico del expediente.
   3.3 Redactar por escrito el informe de llamada para permitir su posterior utilización, traspasándolo a la persona competente, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos.
   3.4 Cerrar el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.

   - Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación aplicables.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la "UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia". Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Organización de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.***

- Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia:
  - Planificación de agendas: listados.
  - Localización de llamadas a realizar en el turno de trabajo en la aplicación informática.
  - Aplicación de protocolos y pautas de actuación.
  - Planificación de llamadas diarias.
  - Recuperación de expedientes de personas usuarias.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia:
  - Aplicación de pautas de comunicación según tipo de agenda.
  -

2. ***Emisión de las llamadas a las personas usuarias.***

- Gestión de llamadas salientes en servicios de teleasistencia:
  - Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características; aplicación informática.
  - Aplicación de técnicas de comunicación con las personas usuarias (víctimas de violencia de género, entre otras).
  - Caracterización de la gestión de llamadas.
  - Aplicación de pautas de actuación y protocolos para realizar llamadas.
  - Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia:
  - Aplicación de las buenas prácticas profesionales según colectivos. Preservación del derecho a la intimidad.
  - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.

3. ***Gestión de la información de llamadas emitidas.***

- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Utilización del hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de las herramientas telemáticas y documentales.
- Redacción y presentación de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Transmisión de incidentes e información al profesional responsable.
- Aplicación de técnicas de trabajo en equipo: cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Identificación de las reuniones de trabajo: tipos; actuación; participación activa.
- Utilización del espacio físico del teleoperador o teleoperadora.
- Identificación de las incidencias diarias: protocolos de actuación.
- Desarrollo de propuestas de mejora.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

   1.1 Mostrar interés en la misión, valores y política de calidad de la empresa.
   1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de crisis en el trabajo.
   1.3 Comunicar a los responsables las incidencias del servicio por los canales establecidos.
   1.4 Mostrar responsabilidad en los cumplimientos horarios y de funciones.
   1.5 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
   1.6 Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
   1.7 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada y estructurada.

2. En relación con las personas deberá:

   2.1 Utilizar la empatía y la sociabilidad en el trato con las demás personas.
   2.2 Orientar a la persona usuaria, generando confianza en el trato y en las actuaciones.
   2.3 Coordinarse con el equipo de trabajo.
   2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
   2.5 Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

   3.1 Mostrar iniciativa.
   3.2 Mostrar autocontrol.
   3.3 Mostrar confianza en sí mismo o en sí misma
   3.4 Mostrar creatividad.
   3.5 Orientarse hacia el logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento.
   3.6 Tener un razonamiento crítico con capacidad de aportación de ideas y elementos de mejora

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la

práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la ""UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para emitir y gestionar las llamadas salientes a las personas usuarias en un servicio de teleasistencia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar la agenda del servicio de teleasistencia.
2. Aplicar protocolos y pautas de actuación.
3. Registrar las conversaciones y acciones.

Condiciones adicionales:

- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de la información técnica del servicio tanto de los protocolos de actuación, como procedimientos y pautas del servicio.
- Se dispondrá de acceso al hardware y software de teleasistencia para poder registrar y codificar las actuaciones.
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Organización de la agenda en el servicio de teleasistencia	- Identificación del listado de agendas. - Comprobación de los tipos de agendas. - Planificación de las llamadas salientes. - Establecimiento del orden de prioridad en función del protocolo, realizando una planificación de la actividad. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Aplicación de protocolos y pautas de actuación	- Identificación de la forma de inicio, desarrollo y finalización de las llamadas salientes. - Manejo de las pautas de comunicación. - Establecimiento de comunicación personalizada en la conversación telefónica. - Registro de las llamadas aplicando el protocolo según las agendas. - Aplicación del protocolo de despedida.. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Registro de las conversaciones y acciones de la persona usuaria	- Identificación de los casos susceptibles de elaboración de informe y del proceso de realización. - Identificación del expediente de la persona usuaria (en la aplicación informática) - Codificación de lo sucedido durante la conversación telefónica. - Registro de la información en la aplicación informática. - Actualización del histórico en el expediente de la persona usuaria. - Redacción del informe, en su caso. - Finalización con el cierre del expediente tras la actuación. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*

Escala A

5 *Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, comprobando su tipología, planificando las llamadas salientes y estableciendo el orden de prioridad en función del protocolo.*

4 ***Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, comprobando su tipología, planificando las llamadas salientes, pero no establece el orden de prioridad en función del protocolo.***

3 *Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, planificando las llamadas salientes, pero no comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.*

2 *Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, pero no planifica las llamadas salientes, ni comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.*

1 *Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, no identificando el listado de agendas de seguimiento, ni planificando las llamadas salientes, ni comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5 *Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la mismas, maneja las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia, estableciendo una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.*

4 ***Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la mismas, maneja las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia, pero no establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.***

3 *Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la misma, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.*

2 *Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se*

trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.

1 *Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5 *Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, redacta el informe teniendo en cuenta la estructura, la redacción y presentación del mismo, entre otros y finaliza con el cierre del expediente tras la actuación.*

4 ***Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, pero no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.***

3 *Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, pero no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.*

2 *Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, no codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, ni registra la información en la aplicación informática, no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.*

1 *Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, no identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, no codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, ni registra la información en la aplicación informática, no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la emisión y gestión de llamadas salientes del servicio de teleasistencia como teleoperador o teleoperadora, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista

estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Uni Imprimir Competencia es de nivel 2.En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) Se considera que en el marco teórico, las personas responsables de evaluar esta UC, tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales, servicios de atención a personas mayores, servicios de teleasistencia y en trabajo en equipo. Además, se recomienda que conozcan la normativa aplicable y posean criterios claros de habilidades sociales y de habilidades de comunicación.

i) Se considera que las personas expertas, encargadas de realizar los materiales de autoevaluación, tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales y servicios de teleasistencia.

6 GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ATENDER Y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Agenda: programación de recordatorios en el software de teleasistencia que permite poder efectuar llamadas de seguimiento o llamadas ante eventos especiales (felicitación de cumpleaños, alta hospitalaria, regreso de vacaciones, entre otros).

Alarma o llamada automáticas: llamadas que se producen por activación de los dispositivos tecnológicos de teleasistencia, tanto por el terminal como por los dispositivos auxiliares.

Comunicaciones: intercambio de información entre el personal del servicio, la persona usuaria y los demás recursos de atención, a través de llamadas telefónicas u otro medio.

Dispositivos auxiliares: dispositivos tecnológicos instalados en el domicilio de la persona usuaria que permiten la detección de situaciones de riesgo de forma automática (incendios, humos, caídas, inactividad, salidas no controladas, entre otros).

Expediente: conjunto de registros y datos de la persona usuaria, incluye el historial, la valoración, sus recursos y el histórico con todas las comunicaciones y actuaciones realizadas con ella durante la prestación del servicio. Se encuentra en soportes informáticos y/o papel.

Llamada entrante: comunicación originada por la pulsación de la persona usuaria originando el contacto telefónico con el teleoperador o teleoperadora.

Persona usuaria del servicio: persona que recibe el servicio de teleasistencia.

Teleasistencia: servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita asistencia a la persona usuaria, dando respuesta inmediata ante momentos de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de recursos y el uso de tecnologías de información y comunicación.

Terminal: dispositivo tecnológico fijo o móvil, que permite la comunicación bidireccional entre la persona usuaria y el centro de atención. En el caso de dispositivos fijos, estos llevan asociada, al menos, una unidad de control remoto (dispositivo tecnológico accesible, en forma de reloj o colgante, portado por la persona usuaria que tiene la capacidad de activar el terminal a distancia).

GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Expediente: es el conjunto de registros y datos de la persona usuaria, incluye el historial, la valoración, sus recursos y el histórico con todas las comunicaciones y actuaciones realizadas con ella durante la prestación del servicio. Se encuentra en soportes informáticos y/o papel.

Llamada entrante: es la comunicación originada por la pulsación de la persona usuaria originando el contacto telefónico con el profesional teleoperador/a.

Llamada saliente: es la comunicación originada por el profesional teleoperador/a desde el servicio de teleasistencia hacia la persona usuaria o sus recursos públicos o privados.

Persona usuaria del servicio: es la persona que recibe el servicio de teleasistencia.

Teleasistencia: servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita asistencia a la persona usuaria, dando respuesta inmediata ante momentos de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de los recursos y el uso de tecnologías de información y comunicación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EMITIR Y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Agenda: es la programación de recordatorios en el software de teleasistencia que permite poder realizar llamadas de seguimiento o llamadas ante eventos especiales (felicitación de cumpleaños, alta hospitalaria, regreso de vacaciones, entre otros).

Central de atención de teleasistencia: unidad operativa especializada dotada del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos, para la gestión del servicio.

Comunicaciones: intercambio de información entre el personal del servicio, la persona usuaria y los demás recursos de atención, a través de llamadas telefónicas u otro medio.

Expediente: es el conjunto de registros y datos de la persona usuaria, incluye el historial, la valoración, sus recursos y el histórico con todas las comunicaciones y actuaciones realizadas con ella durante la prestación del servicio. Se encuentra en soportes informáticos y de papel.

Llamada entrante: es la comunicación originada por la pulsación de la persona usuaria originando el contacto telefónico con el profesional teleoperador o teleoperadora.

Llamada saliente: es la comunicación originada por el profesional Teleoperador/a desde el servicio de Teleasistencia hacia la persona usuaria o sus recursos públicos o privados.

Persona usuaria del servicio: es la persona que recibe el servicio de teleasistencia.

Teleasistencia: servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita asistencia a la persona usuaria, dando respuesta inmediata ante momentos de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de los recursos y el uso de tecnologías de información y comunicación.

¡Ya has terminado!

Pulsa aquí:
Comenzar Examen

FÓR-MATE
ACADEMIA DE FORMACIÓN