



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1425_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

Código: SSC443_2

NIVEL: 2

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: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación 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 que intervienen en Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas

telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.

- 1.1 La contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia se introduce en la herramienta telemática 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 Las herramientas telemáticas utilizadas se manejan para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.
- 1.3 El software de teleasistencia se utiliza en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, garantizando la respuesta.
- 1.4 Las normas de higiene, ergonomía y comunicación se aplican para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía.

2. Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio.

- 2.1 Los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria se identifican en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama.
- 2.2 Las habilidades socioemocionales se aplican en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional.
- 2.3 Las habilidades de escucha activa y de transmisión de información se emplean para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras).
- 2.4 La opinión de la persona usuaria se recoge mediante entrevista telefónica para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, respetando a la persona y garantizando una actuación profesional.
- 2.5 La confidencialidad de la información obtenida (violencia de género, situación de soledad, entre otros) se mantiene en todo momento, impidiendo el acceso o uso no autorizado a los datos para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

3. Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

- 3.1 Las situaciones críticas se atienden aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.

- 3.2 Las técnicas de control de estrés se aplican identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.
- 3.3 La ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones se resuelve transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.

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

- 4.1 La cooperación con el equipo se fomenta para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.
- 4.2 El espacio físico se mantiene ordenado, organizando ergonómicamente sus elementos (mobiliario, material de oficina, entre otros) para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.
- 4.3 Las incidencias diarias se transmiten al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.
- 4.4 La información se intercambia con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución.
- 4.5 Las incidencias del turno de trabajo se registran anotándolas en la aplicación informática para su posterior comprobación y seguimiento en caso necesario, por parte del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada.
- 4.6 Las propuestas de mejora se transmiten a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

5. Realizar intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda procedente de llamadas o alarmas, atendiendo de forma presencial a la persona usuaria del servicio.

- 5.1 Los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) se instalan en el domicilio, garantizando su mantenimiento.
- 5.2 Las llaves de los domicilios se custodian en la base de la unidad móvil en su lugar correspondiente garantizando su selección según la demanda del servicio y registrando su entrada o salida.
- 5.3 La unidad móvil para el desplazamiento al domicilio se conduce garantizando su mantenimiento y equipamiento.
- 5.4 El botiquín de primeros auxilios se maneja, en su caso, garantizando la atención inmediata en el domicilio.
- 5.5 La intervención presencial en el domicilio se desarrolla atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la persona usuaria (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros)

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: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

- Contraseña de acceso. Protección datos y confidencialidad.
- Hardware y software de teleasistencia: tipos.
- Herramientas telemáticas: manipulación y regulación.
- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

- Habilidades de escucha activa y de transmisión de información. Comunicación eficaz.
- Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas. Derechos de la persona usuaria.
- Buenas prácticas profesionales. Preservación del derecho a la intimidad.

3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia

- Técnicas de trabajo en equipo. Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Reuniones de trabajo: tipos. Actuación. Participación activa.
- Técnicas de comunicación. Compartir experiencias con el equipo de trabajo.
- Espacio físico de la persona operadora: orden y limpieza.
- Incidencias diarias. Protocolos de actuación.
- Propuestas de mejora. Transmisión a la persona responsable.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia

- Situaciones de crisis: tipos. Actuación.
- Técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Transmisión de ausencia de habilidades psicosociales propias.

5. Teleasistencia avanzada

- Tecnología aplicada a la teleasistencia.
- Telemedicina.

- Dispositivos centrales y periféricos. Instalación y mantenimiento. Dispositivos de detección.
- Dispositivos móviles de geolocalización.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación 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 aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y afrontar posibles situaciones de crisis generadas.
2. Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados, así como la prestación del servicio.
3. Realizar intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- 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.

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, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

| <i>Criterios de mérito</i> | <i>Indicadores de desempeño competente</i> |
|---|---|
| <i>Eficacia en dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y afrontar posibles situaciones de crisis generadas.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de las herramientas telemáticas.- Aplicación de las normas de higiene, ergonomía y comunicación.- Atención de las situaciones críticas aplicando la actuación.- Aplicación de las técnicas de control de estrés.- Resolución de la ausencia de habilidades psicosociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> |
| <i>Idoneidad en la facilitación de la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados, así como la prestación del servicio.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Identificación de servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria.- Aplicación de las habilidades socioemocionales.- Empleo de las habilidades de escucha activa y de transmisión de información.- Intercambio de la información con el equipo de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p> |
| <i>Calidad en la realización de las intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Instalación de los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos.- Conducción de la unidad móvil.- Manejo del botiquín de primeros auxilios.- Desarrollo de la supuesta intervención presencial en el domicilio atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la supuesta persona. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p> |
| <i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i> | <p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p> |

El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental

Escala A

| | |
|---|---|
| 4 | <p><i>Para dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y afrontar posibles situaciones de crisis generadas maneja las herramientas telemáticas utilizadas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia. Aplica las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía. Atiende las situaciones críticas aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria. Aplica las técnicas de control de estrés identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional. Resuelve la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio y corrige posibles errores.</i></p> |
| 3 | <p><i>Para dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y afrontar posibles situaciones de crisis generadas maneja las herramientas telemáticas utilizadas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia. Aplica las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía. Atiende las situaciones críticas aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria. Aplica las técnicas de control de estrés identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional. Resuelve la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p> |
| 2 | <p><i>Para dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y afrontar posibles situaciones de crisis generadas maneja las herramientas telemáticas utilizadas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia. Aplica las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía. Atiende las situaciones críticas aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria. Aplica las técnicas de control de estrés identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional. Resuelve la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p> |
| 1 | <p><i>No da atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia ni afrontar posibles situaciones de crisis generadas.</i></p> |

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

Escala B

| | |
|---|--|
| 4 | <i>Para la facilitación de la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados, así como la prestación del servicio identifica los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama. Aplica las habilidades socioemocionales en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional. Emplea las habilidades de escucha activa y de transmisión de información para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras). Intercambia la información con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución y corrige posibles errores.</i> |
| 3 | <i>Para la facilitación de la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados, así como la prestación del servicio identifica los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama. Aplica las habilidades socioemocionales en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional. Emplea las habilidades de escucha activa y de transmisión de información para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras). Intercambia la información con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i> |
| 2 | <i>Para la facilitación de la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados, así como la prestación del servicio identifica los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama. Aplica las habilidades socioemocionales en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional. Emplea las habilidades de escucha activa y de transmisión de información para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras). Intercambia la información con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i> |
| 1 | <i>No facilita la comunicación con las personas usuarias ni los organismos relacionados, así como no facilita la prestación del servicio.</i> |

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

Escala C

| | |
|---|--|
| 4 | <p><i>Para la realización de las intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda instala los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) en el supuesto domicilio, garantizando su mantenimiento. Conduce la unidad móvil para el desplazamiento al supuesto domicilio garantizando su mantenimiento y equipamiento. Maneja el botiquín de primeros auxilios, en su caso, garantizando la atención inmediata. Desarrolla la supuesta intervención presencial en el domicilio atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la supuesta persona (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso del examinador, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros) y corrige posibles errores.</i></p> |
| 3 | <p><i>Para la realización de las intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda instala los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) en el supuesto domicilio, garantizando su mantenimiento. Conduce la unidad móvil para el desplazamiento al supuesto domicilio garantizando su mantenimiento y equipamiento. Maneja el botiquín de primeros auxilios, en su caso, garantizando la atención inmediata. Desarrolla la supuesta intervención presencial en el domicilio atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la supuesta persona (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso del examinador, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros), pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p> |
| 2 | <p><i>Para la realización de las intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda instala los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) en el supuesto domicilio, garantizando su mantenimiento. Conduce la unidad móvil para el desplazamiento al supuesto domicilio garantizando su mantenimiento y equipamiento. Maneja el botiquín de primeros auxilios, en su caso, garantizando la atención inmediata. Desarrolla la supuesta intervención presencial en el domicilio atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la supuesta persona (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso del examinador, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros), pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p> |
| 1 | <p><i>No realiza las intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda.</i></p> |

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.

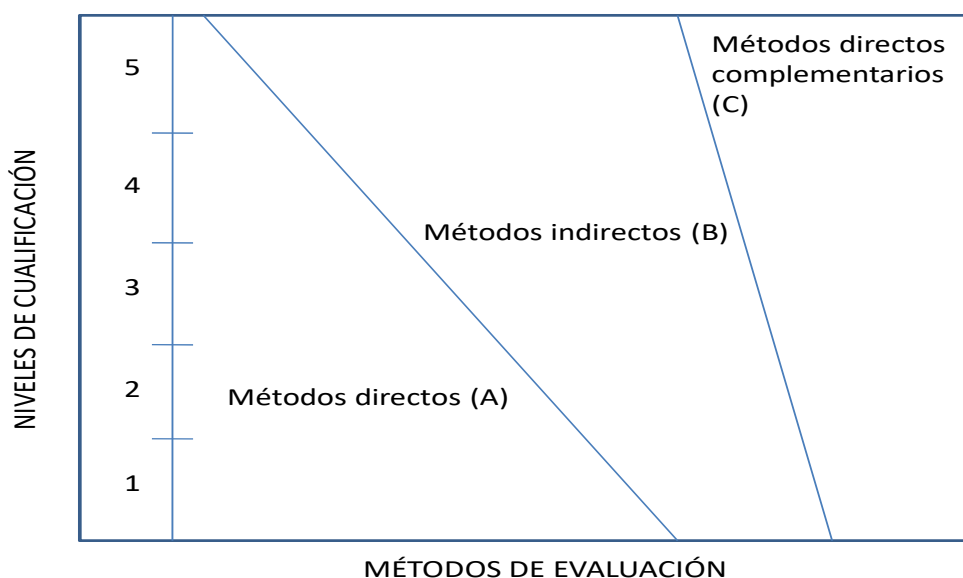
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada 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 Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el

cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- 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.