



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

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 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, complimentar 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 Transmitir 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de llamadas entrantes desde el sistema de teleasistencia</i>	- 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. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia</i>	- 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. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>

<i>Registro de conversaciones y acciones realizadas durante la llamada de teleasistencia</i>	- 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. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
---	--

Escala A

5	<i>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.</i>
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	<i>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.</i>
2	<i>Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, no identifica sus características, no aplica el</i>

	<i>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.</i>
1	<i>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.</i>

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

Escala B

5	<i>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.</i>
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	<i>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.</i>
2	<i>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.</i>
1	<i>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.</i>

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

Escala C

5	<i>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.</i>
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	<i>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.</i>
2	<i>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.</i>
1	<i>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.</i>

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

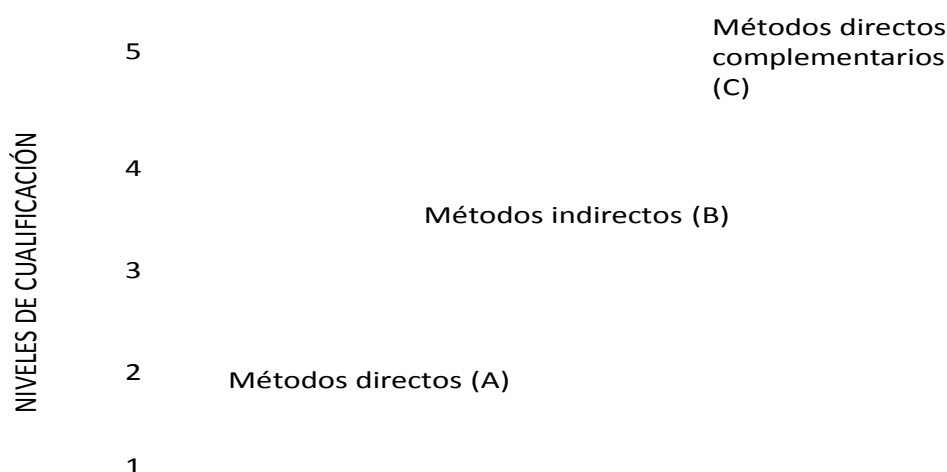
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será 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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 comuniquen 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.

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).