



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

“UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el 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 “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 transmisión 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 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 “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.
 - o 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño</i>
----------------------------	---



<p><i>Manejo de aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia.</i></p>	<p>competente</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Aplicación de técnicas de comunicación telefónica con la persona usuaria y con otros recursos</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Aplicación de habilidades de trabajo en equipo</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

<i>Aplicación de habilidades psicosociales</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
--	---

Escala A

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

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

Escala B



5	<i>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.</i>
4	<i>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.</i>
3	<i>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.</i>
2	<i>Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), identifica los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables.</i>
1	<i>Aplica las técnicas comunicativas y de transmisión de información (escucha activa, asertividad, entre otras), identifica los protocolos.</i>

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.

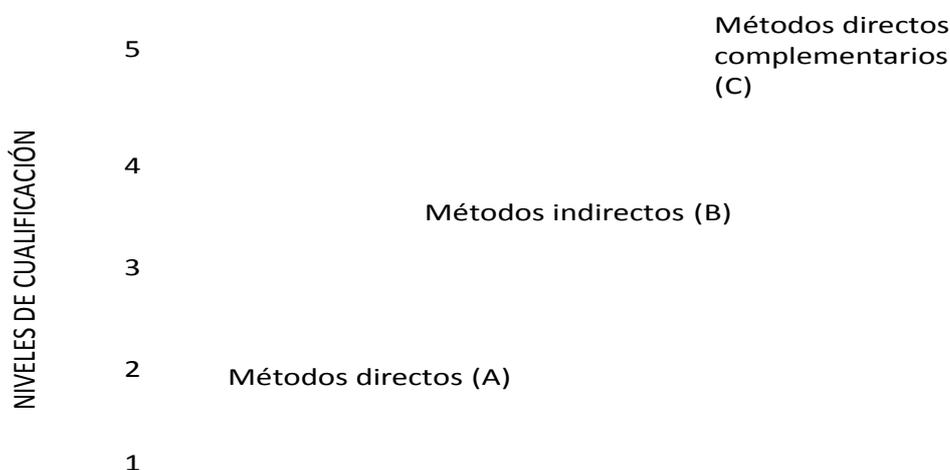
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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.
- 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.



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.