



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en 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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Atender la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.

- 1.1 La primera llamada se identifica para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario.
- 1.2 El servicio se inicia dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos.
- 1.3 El funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares se enseña a la persona usuaria comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia.
- 1.4 Los datos se comprueban para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.

2. Gestionar las llamadas y alarmas entrantes, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias, así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia o por los dispositivos periféricos, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.

- 2.1 La línea por la que entra la llamada se atiende, seleccionándola en la aplicación informática, en su caso, iniciando la comunicación con la persona usuaria.
- 2.2 La información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática se abre, identificando los datos necesarios, para realizar la presentación de forma personalizada.
- 2.3 La demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras) se gestionan, valorando la situación para realizar las actuaciones necesarias, y en su caso, movilizar los recursos requeridos según el tipo de emergencia definido en el servicio (violencia de género, sanitaria, social, entre otros).
- 2.4 La señal de alarma procedente de dispositivos periféricos (dispositivos de pastillero, de nevera, de caídas, de geolocalización, entre otros) se codifica, asignando el número establecido según el caso.
- 2.5 Las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia se atienden, dejando constancia de las mismas y siguiendo el protocolo establecido (violencia de género, situación de soledad, entre otros), para dar respuesta a las demandas planteadas.
- 2.6 La despedida de la persona usuaria se realiza, cuando su demanda ha sido gestionada para concluir la atención a la llamada.

3. Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando, en su caso, las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

- 3.1 La información y las actuaciones del servicio se gestionan en la aplicación informática codificándolas, en su caso.
- 3.2 Las agendas de seguimiento (de ausencia-regreso, por emergencia, por alta-ingreso hospitalario, entre otras) se gestionan aplicando las actuaciones según el caso.
- 3.3 Las actuaciones se registran en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas.
- 3.4 Las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) se registran en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio.
- 3.5 El informe de la actuación se redacta en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran.

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 los elementos de la competencia del **ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a personas usuarias del servicio de teleasistencia

- Personas usuarias del servicio de teleasistencia: tipos y características
- Protocolos de presentación: aplicación.
- Aplicación informática: dar de alta y modificación de datos del expediente de la persona usuaria.
- Terminal y dispositivos auxiliares utilizados: utilización. Manuales de instrucciones.
- Agendas: tipos. Programación.

2. Gestión de llamadas y alarmas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos

- Herramientas telemáticas: componentes y características. Aplicación informática.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias (violencia de género, entre otros).

- Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación.
- Protocolos: aplicación. Niveles de actuación frente a emergencias.
- Alarmas: tipos y actuación.

3. Gestión administrativa y documental de actuaciones realizadas en el servicio de teleasistencia

- Información a registrar: tipos (violencia de género, entre otros).
- Códigos de actuaciones. Procedimiento.
- Agenda de seguimiento: casos en los que se programa y registra. Técnicas de programación.
- Registros que componen un expediente.
- Informe de actuación: tipos, elementos. Técnicas para la elaboración de informes (violencia de género, entre otros).
- Prevención de riesgos laborales: normas de 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:

- 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.
- Transmitir 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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en 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 gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Atender la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia.
- 2.** Gestionar las llamadas y alarmas entrantes.
- 3.** Realizar la gestión administrativa y documental de la información.

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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Eficacia en la atención de la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia.</i>	- Identificación de la primera llamada. - Iniciación del servicio dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos. - Enseñanza a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares. - Comprobación de los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Calidad en la gestión de las llamadas y alarmas entrantes.</i>	- Atención de la línea por la que entra la llamada, seleccionándola en la aplicación informática, en su caso, iniciando la comunicación con la persona usuaria, así como realización de la despedida de la persona usuaria, cuando su demanda ha sido gestionada para concluir la atención a la llamada. - Apertura de la información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática, identificando los datos necesarios, para realizar la presentación de forma personalizada. - Gestión de la demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras), valorando la situación para realizar las actuaciones necesarias, y en su caso, movilizar los recursos requeridos según el tipo de emergencia definido en el servicio (violencia de género, sanitaria, social, entre otros).

	- Codificación de la señal de alarma procedente de dispositivos periféricos (dispositivos de pastillero, de nevera, de caídas, de geolocalización, entre otros), asignando el número establecido según el caso. - Atención de las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia, dejando constancia de las mismas y siguiendo el protocolo establecido (violencia de género, situación de soledad, entre otros), para dar respuesta a las demandas planteadas. <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Idoneidad en la realización de la gestión administrativa y documental de la información.</i>	- Gestión de la información y las actuaciones del servicio en la aplicación informática codificándolas. - Registro de las actuaciones en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria. - Registro de las actuaciones ante activaciones del sistema. - Redacción del informe de la actuación. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<i>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</i>	

Escala A

4	
3	

Para la atención de la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia identifica la primera llamada para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario. Inicia el servicio dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos. Enseña a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia. Comprueba los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos y corrige posibles errores.

	<i>Para la atención de la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia identifica la primera llamada para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario. Inicia el servicio dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos. Enseña a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia. Comprueba los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la atención de la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia identifica la primera llamada para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario. Inicia el servicio dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos. Enseña a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia. Comprueba los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No atiende la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia</i>

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

Escala B

4	<i>Para la realización de la gestión administrativa y documental de la información gestiona la información y las actuaciones del servicio en la aplicación informática codificándolas, así como de las agendas de seguimiento. Registra las actuaciones en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas. Registra las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio. Redacta el informe de la actuación en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran y corrige posibles errores.</i>
3	<i>Para la realización de la gestión administrativa y documental de la información gestiona la información y las actuaciones del servicio en la aplicación informática codificándolas, así como de las agendas de seguimiento. Registra las actuaciones en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas. Registra las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio. Redacta el informe de la actuación en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	

	<i>Para la realización de la gestión administrativa y documental de la información gestiona la información y las actuaciones del servicio en la aplicación informática codificándolas, así como de las agendas de seguimiento. Registra las actuaciones en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas. Registra las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio. Redacta el informe de la actuación en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No realiza la gestión administrativa ni documental de la información.</i>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

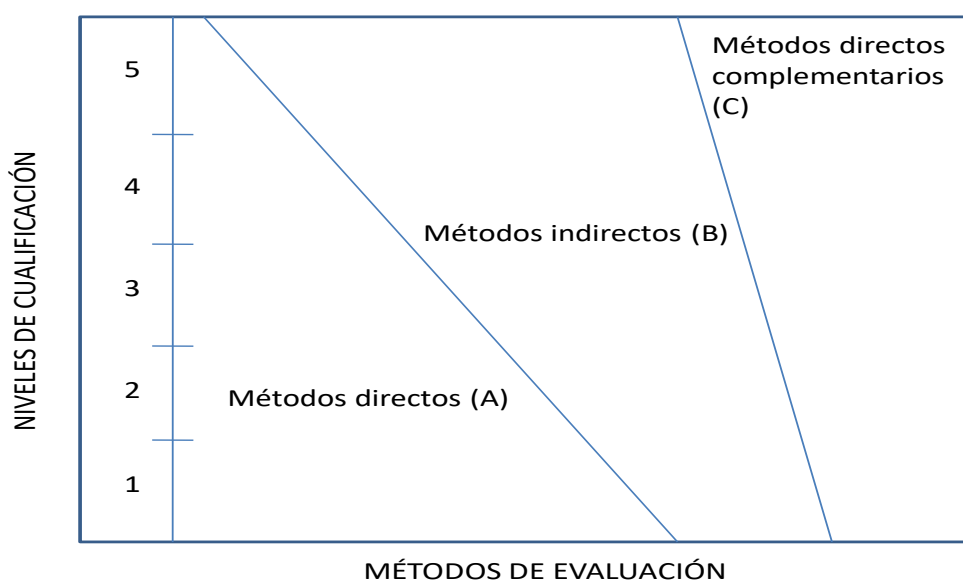
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 del ECP. 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 Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales 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.