



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP1424\_2: Gestionar las llamadas salientes del 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 ECP1424\_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

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

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

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (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 salientes del 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. Gestionar las llamadas diarias en función del número y tipología para cumplir los compromisos adquiridos con las personas usuarias y el cliente del servicio.**

- 1.1 El listado de agendas a realizar se localiza en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas.
- 1.2 Los tipos de agendas se seleccionan, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.
- 1.3 Las llamadas se efectúan según el orden de prioridad (medicación, situación de soledad, entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.

## **2. Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.**

- 2.1 La llamada de agenda se selecciona en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria.
- 2.2 Los datos de la persona usuaria se identifican comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada.
- 2.3 La conversación se establece aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.
- 2.4 La comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria se finaliza aplicando el protocolo de despedida.

## **3. Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.**

- 3.1 El expediente de la persona usuaria se recupera accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica.
- 3.2 La información obtenida en la llamada telefónica se traslada a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria.
- 3.3 El informe de llamada se redacta por escrito, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, sanitarios, sociales, entre otros), traspasándolo a la persona responsable para permitir su posterior utilización.
- 3.4 El expediente se cierra cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.

## **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 ECP1424\_2: **Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia***

- Operador de referencia.
- Agendas: listado. Localización en la aplicación informática. Gestión.
- Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Prioridad (violencia de género, entre otros).
- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

### ***2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia***

- Protocolos para realizar las llamadas.
- Presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según tipo de agenda.

### ***3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia***

- Técnicas y procedimiento de registro de información.
- Recuperación de expedientes de personas usuarias. Codificación.
- Informes: información, estructura, redacción y presentación.
- Casos susceptibles de elaboración de informe.
- Transmisión de incidentes e información a la persona responsable.

## **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 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 "ECP1424\_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

##### **1. Gestionar las llamadas diarias.**

2. Emitir las llamadas a las personas usuarias.

3. Gestionar la información de las llamadas emitidas.

**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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Eficacia en la gestión de llamadas diarias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Localización del listado de agendas a realizar.</li><li>- Selección de los tipos de agendas.</li><li>- Efectuación de las llamadas según el orden de prioridad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia en la emisión de las llamadas a las personas usuarias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de la llamada de agenda en la aplicación informática.</li><li>- Identificación de los datos de la persona usuaria comprobándolos en aplicación informática.</li><li>- Establecimiento de la conversación aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Finalización de la comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Idoneidad en la gestión de la información de las llamadas emitidas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recuperación del expediente de la persona usuaria.</li><li>- Traslado de la información obtenida en la llamada telefónica.</li><li>- Redacción por escrito del informe de llamada.</li><li>- Cierre del expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</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>
<p><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></p>	

## Escala A

4	<p><i>Para la gestión de llamadas diarias localiza el listado de agendas a realizar en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas. Selecciona los tipos de agendas, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas. Efectúa las llamadas según el orden de prioridad (medicación, situación de soledad, entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria y corrige posibles errores.</i></p>
3	<p><b><i>Para la gestión de llamadas diarias localiza el listado de agendas a realizar en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas. Selecciona los tipos de agendas, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas. Efectúa las llamadas según el orden de prioridad (medicación, situación de soledad, entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></b></p>
2	<p><i>Para la gestión de llamadas diarias localiza el listado de agendas a realizar en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas. Selecciona los tipos de agendas, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido</i></p>

	<i>asignadas. Efectúa las llamadas según el orden de prioridad (medicación, situación de soledad, entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las llamadas diarias.</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 emisión de las llamadas a las personas usuarias selecciona la llamada de agenda en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria. Identifica los datos de la persona usuaria comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada. Establece la conversación aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema. Finaliza la comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria aplicando el protocolo de despedida y corrige posibles errores.</i>
3	<b>Para la emisión de las llamadas a las personas usuarias selecciona la llamada de agenda en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria. Identifica los datos de la persona usuaria comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada. Establece la conversación aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema. Finaliza la comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria aplicando el protocolo de despedida, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</b>
2	<i>Para la emisión de las llamadas a las personas usuarias selecciona la llamada de agenda en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria. Identifica los datos de la persona usuaria comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada. Establece la conversación aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema. Finaliza la comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria aplicando el protocolo de despedida, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No emite las llamadas a las personas usuarias.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para la gestión de la información de las llamadas emitidas recupera el expediente de la persona usuaria accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica. Traslada la información obtenida en la llamada telefónica a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria. Redacta por escrito el informe de llamada, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, sanitarios, sociales, entre otros), traspasándolo a la persona responsable para permitir su posterior utilización. Cierra el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación y corrige posibles errores.</i>
3	<b><i>Para la gestión de la información de las llamadas emitidas recupera el expediente de la persona usuaria accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica. Traslada la información obtenida en la llamada telefónica a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria. Redacta por escrito el informe de llamada, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, sanitarios, sociales, entre otros), traspasándolo a la persona responsable para permitir su posterior utilización. Cierra el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></b>
2	<i>Para la gestión de la información de las llamadas emitidas recupera el expediente de la persona usuaria accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica. Traslada la información obtenida en la llamada telefónica a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria. Redacta por escrito el informe de llamada, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, sanitarios, sociales, entre otros), traspasándolo a la persona responsable para permitir su posterior utilización. Cierra el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No gestiona la información de las llamadas emitidas.</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.

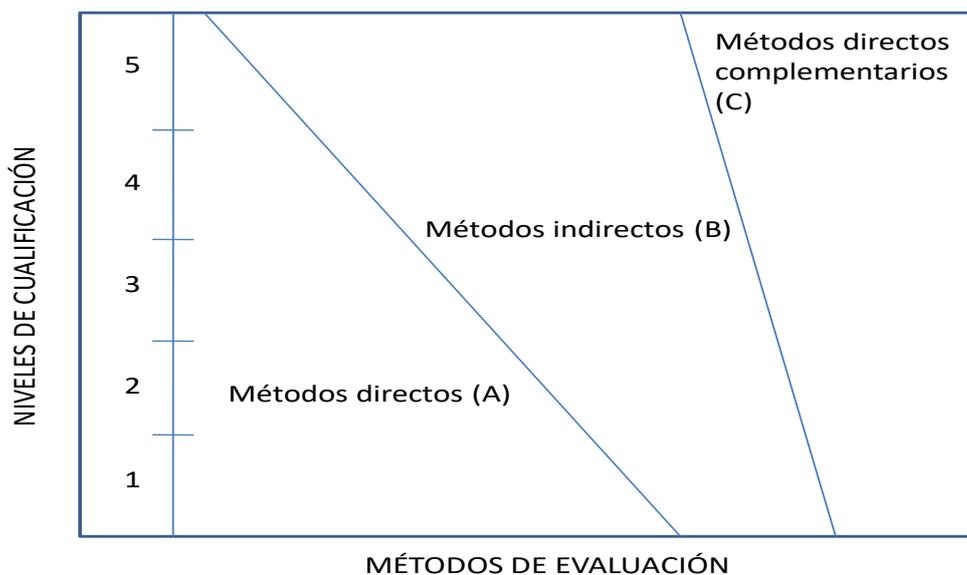
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

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 salientes 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 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.