

# Estándar de competencias profesionales

## Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia

|                     |                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------|
| Familia Profesional | <b>Servicios Socioculturales y a la Comunidad</b> |
| Nivel               | <b>2</b>                                          |
| Código              | <b>ECP1424_2</b>                                  |
| Estado              | <b>BOE</b>                                        |
| Publicación         | <b>RD 151/2022</b>                                |

## Competencia profesional

### Elementos de la competencia

**EC1** Gestionar las llamadas diarias en función del número y tipología para cumplir los compromisos adquiridos con las personas usuarias y el cliente del servicio.

**IC1.1** 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.

**IC1.2** Los tipos de agendas se seleccionan, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.

**IC1.3** 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.

**EC2** 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.

**IC2.1** 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.

**IC2.2** Los datos de la persona usuaria se identifican comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada.

**IC2.3** 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.

**IC2.4** La comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria se finaliza aplicando el protocolo de despedida.

**EC3** Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

**IC3.1** El expediente de la persona usuaria se recupera accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica.

**IC3.2** La información obtenida en la llamada telefónica se traslada a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria.

**IC3.3** 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.

**IC3.4** El expediente se cierra cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.

## Contexto profesional

### Ámbito profesional

### Sectores productivos

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

### Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia Equipo de comunicación telefónica.

### Información utilizada o generada

Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal. Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Agendas.

Manuales y guías de trabajo. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, señalización, entre otros.