



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE LLAMADAS DE  
TELEASISTENCIA**

**Código: SSC443\_2**

**NIVEL: 2**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1423\_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del  
servicio de teleasistencia”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1423\_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>APP1: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación establecidas.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Presentar el servicio y la persona profesional para dar la bienvenida y recordar las prestaciones y compromisos adquiridos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Comprobar los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Programar las agendas para planificar el seguimiento, los recordatorios y felicitaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Seleccionar la línea por la que entra la llamada para comenzar la comunicación con la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Atender las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia, para dar respuesta a sus demandas, dejando constancia de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Finalizar la llamada para concluir la atención, realizando la despedida de la persona usuaria cuando su demanda ha sido gestionada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Registrar las actuaciones del servicio, codificándolas en su caso, en la aplicación informática establecida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Registrar las agendas de seguimiento, programando las mismas, en su caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Registrar las actuaciones en el expediente de la persona usuaria para generar el histórico de actuaciones, que facilite posteriores atenciones personalizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> <i>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.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.4: Registrar en la aplicación informática de teleasistencia las actuaciones ante activaciones del sistema, para garantizar el funcionamiento del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Elaborar el informe de la actuación para permitir su utilización, en su caso, traspasándolo al profesional competente de nivel superior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>