



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

**“UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes 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 “UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes 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.

APP1: <i>Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para cumplir los compromisos adquiridos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Localizar en la aplicación informática, a diario y por turno de trabajo, el listado de agendas, para coordinarlas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar los tipos de agendas para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Planificar las llamadas según el orden de prioridad para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto y fomentando la confianza en el servicio, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para prevenir situaciones de riesgo.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Seleccionar la llamada de agenda en la aplicación informática para comenzar la comunicación con la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Identificar los datos de la persona usuaria para que la persona profesional realice la presentación de forma personalizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto y fomentando la confianza en el servicio, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para prevenir situaciones de riesgo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.3: Establecer la conversación según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, víctima de violencia de género, medicación, felicitación, técnicas, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Efectuar la despedida para finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y el domicilio de la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Gestionar la información de las llamadas emitidas, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Recuperar en la aplicación informática el expediente de la persona usuaria, para registrar lo acaecido en la comunicación telefónica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Cumplimentar en la aplicación informática la información obtenida en la llamada telefónica para actualizar el histórico del expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Redactar por escrito el informe de llamada para permitir su posterior utilización, traspasándolo a la persona competente, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Cerrar el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>