

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(SSCG0111) GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (RD 1697/2011, de 18 de noviembre)

COMPETENCIA GENERAL: Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
2	SSC443_2. GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (RD 1096/2011, de 22 de julio)	UC1423_2	Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Operador/a de teleasistencia • Teleoperador/a de teleasistencia
		UC1424_2	Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia	
		UC1425_2	Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia	

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional

H. Q	Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas	HORAS
120	MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	90		90
90	MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	60		60
120	MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia	80		80
	MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales	80		
330	Duración horas totales certificado de profesionalidad	310	Duración horas módulos formativos	230

CRITERIOS DE ACCESO		PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES		
		Acreditación requerida	Experiencia Profesional requerida	
			Con acreditación	Sin acreditación
MF1423_2	Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad 	2 años	4 años
MF1424_2		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad 	2 años	4 años
MF1425_2		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad 	2 años	4 años

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 Alumnos	Superficie m ² 25 Alumnos
Aula de gestión	45	60

Certificado de profesionalidad que deroga