

SSCG0111

Certificado de Gestión de llamadas de teleasistencia

Descripción:

Acción Formativa pendiente de acreditación por el Servicio Público de Empleo Estatal

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, B.O.E. número 309 de 24 de diciembre de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la Comunidad.

Ámbito profesional: Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Nº de horas:

230 horas

Objetivos:

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.

Requisitos y conocimientos:

Para el estudio de los módulos o unidades formativas no son necesarios conocimientos previos en la materia. Sin embargo, al tratarse de un certificado de profesionalidad de nivel 2, es necesario cumplir uno de los siguientes requisitos para poder optar a la titulación:

- Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Contenido SSCG0111: Certificado de Gestión de Llamadas de teleasistencia

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. (90 horas)

MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. (60 horas)

MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. (80 horas)

Más Información:**Sectores productivos:**

Se ubica en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Teleoperador/a de teleasistencia
Operador/a de teleasistencia.

Nivel de cualificación profesional: 2

