

<b>El Centro</b>	<b>G. Jovellanos, Centro de Formación</b> , está acreditado por el Servicio Público de Empleo para impartir este Certificado de Profesionalidad, con Nº de entidad E1036 y Nº de Censo 27.163 (Resolución nº 1902 de 6 de noviembre de 2015 del Servicio Público de Empleo).
------------------	--

<b>El certificado</b>	<p><b>Denominación:</b> Gestión de llamadas de teleasistencia.  <b>Código:</b> SSCG0111  <b>Nivel de cualificación:</b> 2  <b>Modalidad:</b> presencial.  <b>Duración:</b> 310 horas (230 h teórico/prácticas y 80 h de prácticas en empresa)  <b>Familia Profesional:</b> Servicios Socioculturales y a la Comunidad.  <b>Área Profesional:</b> Atención Social.  <b>Normativa:</b> RD 1697/2011, de 18 de noviembre</p>
-----------------------	---

<b>Ámbito profesional</b>	<p><b>Competencia general:</b> 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.</p> <p><b>Las ocupaciones y puestos de trabajo asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Operador/a de teleasistencia.</li> <li>➤ Teleoperador/a de teleasistencia.</li> </ul>
---------------------------	--

Requisitos de acceso
<b>Cumplir alguno de los siguientes:</b> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio, Certificado de profesionalidad del mismo nivel, Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional, Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años o superar las pruebas de competencias clave necesarias.

Módulos del Certificado	Unidades Formativas	Horas
<b>MF1423_2:</b> Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.	Sin unidades formativas	90
<b>MF1424_2:</b> Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.	Sin unidades formativas	60
<b>MF1425_2:</b> Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.	Sin unidades formativas	80
<b>MF0416:</b> Módulo de prácticas profesionales no laborales	Sin unidades formativas	80
<b>TOTAL</b>		<b>310</b>