

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.

Nivel	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

CORRESPONDENCIA CON EL CATÁLOGO MODULAR DE FORMACIÓN PROFESIONAL					Duraciones
Código	Módulos formativos	Horas	Código	Unidades formativas	Horas
MF1423_2	Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	90			90
MF1424_2	Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	60			60
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			80
		Duración total del certificado de profesionalidad			310

CRITERIOS DE ACCESO Y CONDICIONES				PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES O FORMADORAS		
				Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida	
					Con acreditación	Sin acreditación
MF1423_2	Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. - Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2. - 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 o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio. - Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años. - Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación. 			<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
				Competencia docente de acuerdo con la regulación que se establezca		

ESPACIO FORMATIVO	Superficie m2 15 alumnos	Superficie m2 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD QUE DEROGA