

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 | | | | | Duración |
|--|--|---|--------|---------------------|----------|
| 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: – 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/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico/a superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social. | 2 años | 4 años |
| MF1424_2 | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico/a superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social. | 2 años | 4 años |
| MF1425_2 | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico/a superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social. | 2 años | 4 años |

Competencia docente de acuerdo con la regulación que se establezca

| ESPACIO FORMATIVO | Superficie m2 15 alumnos/as | Superficie m2 25 alumnos/as | CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD QUE DEROGA |
|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| Aula de gestión | 45 | 60 | |

