

**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"> <li>Operador/a de teleasistencia</li> <li>Teleoperador/a de teleasistencia</li> </ul>
		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	<b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>	310	<b>Duración horas módulos formativos</b>	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"> <li>Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> </ul>	1 año	4 años
MF1424_2		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> </ul>	1 año	4 años
MF1425_2		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Actividades culturales y recreativas de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad</li> </ul>	1 año	4 años

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 Alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 Alumnos
Aula de gestión	45	60

Certificado de profesionalidad que deroga