

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"> • 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

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	Duración horas totales certificado de profesionalidad	310	Duración horas módulos formativos	230