

FICHA INFORMATIVA

ESPECIALIDAD: GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA. Nivel 2

Código Especialidad: SSCG0111

Familia Profesional: SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

Objetivos: Al finalizar la acción formativa, el alumnado estará capacitado para

- Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia a los usuarios, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, con calidad, trato personalizado y confidencialidad de la información
- Obtener el Certificado de Profesionalidad de Gestión de Llamadas de Teleasistencia. Nivel 2 (Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre).

Colectivo al que va dirigido:

Prioritariamente trabajadores/as desempleados, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid, inscritos en la red de oficinas. Cuando los participantes sean trabajadores ocupados éstos deberán ser, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid o prestar sus servicios en centros de trabajo ubicados en la misma.

Los destinatarios de los cursos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Titulación: Título de la ESO; bien haber realizado un certificado de profesionalidad de nivel 2, o uno de nivel 1 del área profesional "Atención Social"; bien tener aprobadas las pruebas de acceso a los ciclos formativos de grado medio o las de acceso a la Universidad para mayores de 25 ó 45 años.

Aquellas personas que no acrediten el requisito de titulación podrán acceder al curso superando unas pruebas de competencia matemática y de comunicación en lengua castellana.

A criterio de la Dirección General de Formación, se podrán establecer pruebas de conocimientos para el acceso a este curso.

Número de alumnos por curso: 15

Duración: 310 horas (230 h módulos formativos y 80 h módulo de prácticas)

Relación de Módulos Formativos presenciales

- MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia
- MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia
- MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia

Módulo de formación práctica en centros de trabajo (MFPCT). Duración: 80 horas.

Al finalizar el curso, el alumnado que haya completado los módulos presenciales con la calificación de APTO, podrá optar a la realización del MFPCT y en caso de superación, obtener el Certificado de Profesionalidad correspondiente.