

(SSCG0111) Gestión de llamadas de teleasistencia
 Familia profesional: SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
 Área profesional: Atención social

R.D. 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
2	SSC443_2 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (R.D. 1096/2011, de 22 de julio).	UC1423_2 Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio 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

Módulos formativos	Unidades formativas	H. UF	H. MF
MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia			90
MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia			60
MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia			80
Duración horas módulos formativos.			230
MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia			80
Duración horas totales certificado profesional.			310