



## CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Nivell de qualificació: 2

## Gestió de trucades de Teleassistència

Codi : SSCG0111

### CIFP SON LLEBRE

Codi: 07014703

Centre Integrat de Serveis Socials

C/ Inés Ribera, 8A 07141

Pla de na Tesa (Marratxí)

Tel: 971607432 Fax: 971607096

[www.cifpsonllebre.cat](http://www.cifpsonllebre.cat) – [cifpsonllebre@educaib.eu](mailto:cifpsonllebre@educaib.eu)

**Família professional:** Serveis socioculturals i a la comunitat

**Qualificació professional de referència:**

SSC443\_2.Gestió de trucades de Teleassistència (RD 295/2004 de 20 de febrer)

**Referència legislativa:**

RD 1096/2011, de 22 de juliol pel qual se complementa el Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, mitjançant l'establiment de nou qualificacions professionals de la família professional Serveis Socioculturals i a la Comunitat

**Competència general:**

Rebre, emetre i gestionar les cridades del servei de teleassistència, manejant les eines telemàtiques, tècniques d'atenció telefònica , tècniques d'atenció telefònica i habilitats psicosocials i de feina en equip, donant resposta a les necessitats i demandes de les persones usuàries i mobilitzant els recursos necessaris en el seu cas, garantint en tot moment la qualitat del servei, el tracte personalitzat i la confidencialitat de la informació.

**Requisits d'accés:**

- Estar en possessió d'un certificat de professionalitat del mateix nivell
- Estar en possessió d'un certificat de professionalitat de nivell 1 de la mateixa família professional.
- Les persones que compleixin el requisit acadèmic que permet l'accés directe per cursar un cicle formatiu de grau mitjà:
  - Títol de Graduat en educació secundària
  - Títol de tècnic auxiliar
  - Títol de tècnic
  - Haver superat el segon curs de batxillerat unificat polivalent (BUP)
  - Haver superat el segon curs del primer cicle experimental de reforma dels ensenyaments mitjans (REM)
  - Haver superat els ensenyaments d'Arts aplicades i oficis artístics, el tercer curs del Pla de 1963 o el segon de comuns experimentals

- Haver superat altres estudis declarats equivalents a efectes acadèmics amb alguns dels anteriors.
- Tenir superada la prova d'accés a la universitat per majors de 25 anys.

• PERSONES QUE NO PRESENTIN LA TITULACIÓ ACADÈMICA REQUERIDA

- Prova de valoració en competències clau:
  - Llengua castellana
  - Llengua catalana
  - Matemàtiques

**Ocupacions o llocs de feina relacionats:**

- Teleoperador/a de teleassistència
- Operador/a de teleassistència

**Mòduls formatius:**

MF1423_2 Atenció i gestió les cridades entrants del servei de teleassistència	90 hores	230 hores
MF1424_2 Emissió i gestió de cridades sortints del servei de teleassistència	60 hores	
MF1425_2 Maneig d'eines , tècniques i habilitats per la prestació d'un servei de teleassistència	80 hores	
MP0028. Mòdul de pràctiques professionals no laborals de gestió de cridades de teleassistència		80 hores
<b>Durada del certificat de professionalitat</b>	<b>TOTAL</b>	<b>310 hores</b>