



# SSCG0111

## Gestión de llamadas de teleasistencia

**Familia profesional:** Servicios socioculturales y a la comunidad

**Duración:** Nivel: 2

### 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.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados.

- Operador/a de teleasistencia
- Teleoperador/a de teleasistencia

### Módulos y unidades formativas

1. MF1423\_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (90h)
2. MF1424\_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (60h)
3. MF1425\_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (80h)
4. MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales (80h)

### Dónde puedes trabajar?

Podrás desarrollar tu actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del



**LACURSOTECA**

TLF.- 913036745 [info@lacursoteca.com](mailto:info@lacursoteca.com)

[www.lacursoteca.com](http://www.lacursoteca.com)

profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Y podrás trabajar en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia.

