

Ficha de orientación al alumno para su participación en la acción formativa

Gestión de llamadas de teleasistencia (SSCG0111)

¿A quién está dirigido este certificado profesional?

Trabajadores ocupados o desempleados, preferentemente con experiencia en la familia profesional de los **Servicios Socioculturales y a la Comunidad**, y con interés y motivación por desarrollar su 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 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, a través de la obtención del Certificado de Profesionalidad que acredita la adquisición de sus competencias.

¿Qué ganarás si realizas este certificado profesional?

- Dispondrás de una **titulación oficial** acreditativa.
- Darás un paso adelante en tu carrera al especializarte en un **sector en constante crecimiento**.
- Aumentarás de forma exponencial tus **posibilidades de acceder y permanecer en el empleo**.
- Favorecerás tu adquisición y anclaje de conocimientos y técnicas necesarios para **desenvolverte con solvencia y profesionalidad** en esta ocupación.
- Harás posible la aplicación de los conocimientos adquiridos en entornos reales de trabajo y en **empresas de primer nivel**.

¿En qué consiste el trabajo para el que capacita este certificado?

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.

Sectores productivos:

Se ubica 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.

Ocupaciones relacionadas:

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

¿Qué inversión tengo que hacer para conseguir el certificado?

La formación será totalmente gratuita para el participante por estar **100% subvencionada** por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

El SEPE concederá **ayudas y becas** a los participantes que se encuentren en situación de desempleo. Una vez formalizada tu inscripción te informaremos de los trámites a realizar para que puedas acceder a esta compensación económica.

¿Cómo se estructura y cuánto dura la formación?

- **230 horas** de formación en modalidad presencial más **80 horas de prácticas** profesionales no laborales en una empresa del sector.
- Grupos formativos de 15 alumnos que se desarrollarán en **Barcelona, Madrid y Almería**.
- En 2013 habrá 20 ediciones de la formación para este certificado.
- Las acciones formativas comenzarán a finales del mes de enero de 2013 y finalizarán en el mes de septiembre.
- Días lectivos: de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde.

Se estructura en los siguientes módulos formativos:

1. MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. (90 horas)
2. MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. (60 horas)
3. MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. (80 horas)
4. MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales de: Gestión de llamadas de teleasistencia (80 horas)

Información general:

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para planes de formación de ámbito estatal regulada por la resolución de 11 de octubre de 2012 para la cualificación y mejora de la empleabilidad de jóvenes menores de treinta años, del Servicio Público de Empleo Estatal.

Dicha convocatoria se encuadra dentro del subsistema de formación profesional para el empleo cuyo objetivo es universalizar el acceso de las personas trabajadoras, ocupadas y desempleadas, y de las empresas a la formación.

Los fines de la formación para el empleo son:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Proporcionar los conocimientos y prácticas adecuados a las necesidades de empresas y personas.

- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de las personas.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores sean objeto de acreditación.

Los recursos para financiar el subsistema de formación para el empleo proceden de la cuota de formación profesional* que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

* La Cuota de Formación Profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores a la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1); de ese tipo global, el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.

En el caso de los trabajadores del Régimen Especial Agrario (Ley 28/2011 de 22 de septiembre), la Cuota de Formación Profesional en períodos de actividad es de 0,18% (siendo el 0,15% a cargo del empresario y el 0,03% a cargo del trabajador).

¿Qué debo hacer para inscribirme en el curso?

- Las plazas son limitadas, no dejes pasar esta oportunidad.
- Preinscríbete haciendo click [aquí](#).
- **Completa el formulario y contactaremos contigo** lo antes posible para informarte del proceso a seguir para formalizar tu matrícula.

Para informarte de otras ofertas formativas que ofrece Lider pulsa [aquí](#)

Muchas gracias por tu interés.