

## 1. DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (ES)

Certificado de Profesionalidad de nivel 2 en  
SSCG0111 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

## 2. TRADUCCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (EN)

Professional Certificate level 2 in  
SSCG0111 MANAGEMENT OF TELEASSISTANCE CALLS  
(Esta traducción no tiene carácter oficial)

## 3. PERFIL DE COMPETENCIAS

El titular de este certificado de profesionalidad tiene adquirida la **competencia general** de 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 movilizandolos recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información. Esta competencia general se concreta en las siguientes **unidades de competencia** (UC):

- Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia (UC1423\_2).
- Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia (UC1424\_2).
- Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia (UC1425\_2).

Las competencias profesionales se adquieren conforme a los **resultados de aprendizaje** especificados en los Módulos formativos (MF):

- Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (MF1423\_2).
- Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (MF1424\_2).
- Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (MF1425\_2).
- Formación práctica en centros de trabajo en Gestión de llamadas de teleasistencia (MP0416)

(Véase base legal para conocer todos los resultados de aprendizaje adquiridos por el poseedor de este Certificado en cada MF).

A modo de referente, los resultados de aprendizaje de la Formación Práctica en centros de trabajo que completan y refuerzan los adquiridos en el resto de módulos formativos, son:

- Desarrollar con el responsable correspondiente, el proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.
- Desarrollar con el responsable correspondiente, el proceso de emisión y gestión de las llamadas salientes aplicando las técnicas necesarias que garantice la prestación del servicio de teleasistencia.
- Manejar con el responsable correspondiente las herramientas, las técnicas y habilidades psicosociales que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de las demandas en un servicio de teleasistencia.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

## 4. EMPLEOS QUE PUEDE DESEMPEÑAR EL TITULAR DE ESTE CERTIFICADO

El Titular de este certificado ejerce su actividad 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.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

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

<b>5. BASE OFICIAL DEL CERTIFICADO</b>
<b>Organismo oficial que expide el certificado</b>
El Ministerio de Empleo y Seguridad y Social o la administración autonómica en el ámbito de sus competencias, en el nombre del Rey. El Certificado tiene validez en toda España.
<b>Nivel del certificado</b>
El Certificado de profesionalidad de nivel 2 del Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se corresponde con el nivel 3 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-P 2011).
El nivel del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC):
<b>Escala de valoración / Acreditación del certificado</b>
El sistema de calificación y superación de los Módulos formativos (MF) se expresarán en una escala numérica de 0 a 10. El valor mínimo para la superación es 5 en cada MF y Apto en el Módulo de Formación Práctica en el Centro de Trabajo.
Las calificaciones finales obtenidas tendrán las siguientes valoraciones:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- No APTO: 0 a 4,9</li> <li>- APTO Suficiente: 5 a 6,9</li> <li>- APTO Notable: 7 a 8,9</li> <li>- APTO Sobresaliente: 9 a 10</li> </ul>
<b>Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación</b>
Con este Certificado de profesionalidad de nivel 2 se puede acceder a un Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la misma Área de la Familia Profesional.
La Administración educativa reconocerá, a efectos de equivalencia y convalidación, el módulo o módulos profesionales de los Títulos de FP correspondientes a las unidades de competencia de los módulos formativos de este certificado de profesionalidad.
<b>Base legal</b>
Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad. (Anexo I, Código: SSCG0111)

<b>6. MODOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE DE OBTENER EL CERTIFICADO</b>		
Este Certificado puede ser obtenido por las siguientes vías:		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formativa: Tras superar como apto el programa formativo tanto en modalidad presencial como teleformación.</li> <li>2. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o vías no formales de formación: Tras superar el proceso de evaluación y acreditación de competencias del conjunto de unidades de competencia del Certificado de Profesionalidad</li> <li>3. Formación dual: Mediante un contrato para la formación y el aprendizaje, que puede extenderse desde 1 año, o 6 meses por convenio del sector, hasta tres años, donde se compatibiliza el tiempo de trabajo efectivo con el tiempo dedicado a la formación del programa formativo del Certificado de Profesionalidad y su superación.</li> </ol>		
La vía formativa (1) exige superar los módulos formativos y la formación práctica en el centro de trabajo:		
Descripción del programa formativo recibido	Porcentaje total del programa (%)	Duración (en horas)
Módulos formativos	74	230
Formación Práctica en centros de trabajo	26	80
<b>Duración total de la formación hasta obtener el certificado</b>		<b>310</b>

**Requisitos de acceso:**

- Título de Graduado en Educación Superior Obligatoria; o
- Certificado de Profesionalidad de nivel 1 de la misma área profesional del Certificado.
- En caso de no disponer de alguna de las anteriores acreditaciones o de superior nivel, superación de las pruebas de competencia clave.

**Más información:** Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de todas las actividades económicas, en el ámbito de la administración laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se ordena en tres niveles de cualificación (nivel 1, nivel 2 y nivel 3) y, sectorialmente, en 26 familias profesionales y 102 áreas profesionales. Más información disponible en: [www.sepe.es](http://www.sepe.es)

Centro Nacional Europass: [www.oapee.es](http://www.oapee.es)

(\*) **Nota explicativa.** Este documento está concebido como información adicional al Título en cuestión, pero no tiene ningún valor jurídico en sí mismo. El formato de la descripción se basa en los siguientes textos: Resolución del Consejo 93 / C 49/01 de 3 de diciembre de 1992 sobre la transparencia de las cualificaciones, la Resolución 96 / C 224/04 de 15 de julio de 1996 sobre la transparencia de los certificados de formación profesional del Consejo, y la Recomendación 2001/613/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de julio de 2001, sobre la movilidad en la Comunidad de los estudiantes, las personas en formación, los voluntarios, los profesores y los formadores.

Más información en <http://europass.cedefop.eu.int>

## Información de Certificados de Profesionalidad en el Mapa de Cualificaciones y Formación Profesional en España

