



## CERTIFICADO COMPLETO POR MÓDULOS (SSCG0111) GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (RD 1697/2011, de 18 de noviembre)

### ¿QUÉ ES?

**Si quieres trabajar como OPERADOR/A – TELEOPERADOR/A de TELEASISTENCIA ¡¡¡ésta es tu formación!!!**

Con este Certificado de profesionalidad COMPLETO obtendrás la capacitación para 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.

Forem Navarra está acreditado como centro de formación por el Servicio Navarro de Empleo para la impartición de la especialidad SSCG0111 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA.

Hemos programado, de forma secuencial, los módulos formativos de este certificado. Las personas participantes que superen con evaluación positiva cada uno de estos módulos formativos tendrán que realizar el módulo de prácticas, o pedir la exención, y obtendrán la certificación oficial que les permite **trabajar como:**

- Operador/a y Teleoperador/a de teleasistencia

### REQUISITOS DE ACCESO

ESO/ 2º BUP con máximo 2 asignaturas suspensas/ FPI/ Título Profesional Básico/Prueba acceso superada a Ciclo GM/ Prueba acceso superada universidad >25 ó > 45/ CP-N2 completo/ CP-N1 completo de misma área profesional/ Equivalente/ Certificado de Apto en competencias clave matemática y lengua castellana Nivel 2

### PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS

Nº curso	Curso	Horas	COSTE	DESEMP. Y AFIL.
040001	SSCG0111 - Gestión de llamadas de teleasistencia: MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.	90	395,00 €	358,00 €
041001	SSCG0111 - Gestión de llamadas de teleasistencia: MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.	60	269,00 €	244,00 €
042001	SSCG0111 - Gestión de llamadas de teleasistencia: MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.	80	353,00 €	320,00 €

**MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales (80 hh):** 150 €. Gratuitas si se realiza al menos el 60% de las horas formativas en la programación actual.

La inscripción deberá realizarse en cada acción formativa.

**POSIBILIDAD DE BONIFICACION.** [iezcurra@foremnavarra.org](mailto:iezcurra@foremnavarra.org)

**Fundación Estatal**  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



Para trabajadores/as: Forem como empresa organizadora, puede gestionar la bonificación del coste de este curso (Fundación Estatal para la formación en el empleo), en este caso el coste de la formación se incrementa un 10%, siendo este concepto también bonificable.