

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL SSC443_2 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

BOCM Nº 56, de 6 de marzo de 2020



UNIDADES DE COMPETENCIA
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL



| CÓDIGO | DENOMINACIÓN |
|----------|--|
| UC1423_2 | Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. |
| UC1424_2 | Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia. |
| UC1425_2 | Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia. |

INCLUIDAS EN LAS SIGUIENTES TITULACIONES

| | |
|---------------------------------|--|
| CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD | SSCG0111 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre) |
| TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL | TÉCNICO EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre) |



NÚMERO DE PLAZAS

600 plazas



REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Nacionalidad española, certificado de registro de ciudadanía comunitaria o tarjeta de familiar de ciudadano o ciudadana de la Unión Europea, o ser titular de una autorización de residencia, o de residencia y trabajo en España en vigor.
- 20 años cumplidos en el momento de realizar la inscripción.
- Experiencia laboral y/o formación no formal relacionada con las competencias profesionales que se quieren acreditar:
 - ▶ **Experiencia laboral.** Justificar, al menos, 3 años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en total, en los últimos 10 años transcurridos antes de la publicación de la convocatoria (**Ocupaciones relacionadas:** Teleoperador/a de teleasistencia, operador/a de teleasistencia).
 - ▶ **Formación no formal:** Justificar, al menos, 300 horas en los últimos 10 años transcurridos antes de la publicación de la convocatoria.



DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- ▶ Solicitud de inscripción (anexo II).
- ▶ Volante de empadronamiento.
- ▶ DNI/NIE.
- ▶ Curriculum vitae europeo (anexo III).
- ▶ Documentación acreditativa de la experiencia laboral y/o formación no formal.



PLAZO DE PRESENTACIÓN

Del 9 de marzo al 3 de abril de 2020 (ambos inclusive)



FORMAS DE PRESENTACIÓN

- ▶ Por cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ▶ Para la presentación por medios electrónicos es necesario disponer de DNI electrónico o de uno de los certificados electrónicos reconocidos por la Comunidad de Madrid (<http://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-electronica-punto-acceso-general>).



FASES DEL PROCEDIMIENTO

- FASE PREVIA: 1.- Inscripción 2.- Admisión 3.- Abono de tasa.
- ASESORAMIENTO
- EVALUACION
- ACREDITACIÓN Y REGISTRO



MÁS INFORMACIÓN

- ▶ Página web de la Comunidad de Madrid (www.comunidad.madrid/servicios/empleo/certificados-profesionalidad).
- ▶ Oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid.
- ▶ Centros propios de formación profesional para el empleo de la Comunidad de Madrid.
- ▶ Puntos de Información y Atención al ciudadano de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.
- ▶ Servicio de atención telefónica 012.