



Gestió de trucades de teleassistència

Família professional: Serveis socioculturals i a la comunitat

Codi: SC_2-443_2

Nivell: 2

Data de publicació: 24/02/2014

Estat ICQP: 6 - Publicada al DOGC

Competència general

Rebre, emetre i gestionar les trucades per prestar el servei de teleassistència, manejant les eines telemàtiques, tècniques d'atenció telefònica i habilitats psicosocials i de treball en equip, donant resposta a les necessitats i demandes de les persones usuàries i mobilitzant els recursos necessaris en el seu cas, garantint a tota hora la qualitat del servei, el tracte personalitzat i la confidencialitat de la informació.

Entorn professional

Àmbit professional

Desenvolupa la seva activitat professional en l'àmbit públic i privat, per compte d'altri, en qualsevol organització que disposi de Centre d'Atenció per a la prestació de serveis de teleassistència, sota la supervisió del professional competent de nivell superior.

Sectors productius

S'ubica al sector de serveis socials i sociosanitaris, en les següents activitats productives: recepció, emissió i gestió de trucades, gestió administrativa i documental, coordinació i mobilització de recursos personals, socials, sanitaris i d'emergència.

Ocupacions o llocs de treball relacionats

- Operador/a de teleassistència
- Teleoperador/a de teleassistència

Relació amb el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Aquesta qualificació es relaciona amb "SSC443_2 GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA"

Unitats de competència

UC_2-1423-11_2	Atendre i gestionar les trucades entrants del servei de teleassistència.	Nivell:2
UC_2-1424-11_2	Emetre i gestionar les trucades sortints del servei de teleassistència.	Nivell:2
UC_2-1425-11_2	Manejar les eines, tècniques i habilitats per prestar el servei de teleassistència.	Nivell:2

Mòduls formatius

MF_2-1423-1111_2	Atenció i gestió de trucades entrants en un servei de teleassistència.	120 hores	Nivell: 2
MF_2-1424-1111_2	Emissió i gestió de trucades sortints en un servei de teleassistència.	90 hores	Nivell: 2
MF_2-1425-1111_2	Maneig d'eines, tècniques i habilitats per a la prestació d'un servei de teleassistència.	120 hores	Nivell: 2