

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA	DURACIÓN	60
Código	MF1424_2		
Familia profesional	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Área Profesional	Atención social		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA	Nivel	2
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	Duración	90
	Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia		80
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad.

CE1.1 Indicar la forma de acceso a aplicaciones informáticas de servicios de teleasistencia para localizar un listado de agendas.

CE1.2 Identificar los tipos de agendas explicando la forma de gestionarlas.

CE1.3 Explicar la forma de planificar las llamadas salientes en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.

CE1.4 En un proceso de organización de la actividad a realizar en una jornada de trabajo:

- Seleccionar en el listado las agendas a realizar durante el turno de trabajo.
- Establecer el orden de prioridad en función del protocolo realizando una planificación de la actividad marcada por los compromisos adquiridos.

C2: Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de teleasistencia.

CE2.1 Reconocer protocolos de realización de llamadas salientes identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de estas.

CE3.5 Enumerar las funciones que debe desarrollar un/a monitor/a en equipos de trabajo y con grupos infantiles y juveniles.

CE2.2 Explicar las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia.

CE2.3 Describir formas de conversación y duración de las llamadas relacionándolas con la finalidad de estas y las situaciones que se presenten.

CE2.4 En un proceso de realización de llamadas desde el servicio de teleasistencia:

- Iniciar la conversación estableciendo una comunicación personalizada.
- Realizar las llamadas aplicando el protocolo según se trate de agenda de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema.
- Realizar la despedida aplicando el protocolo para finalizar la comunicación.

C3: Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes.

CE3.1 Identificar los casos susceptibles de elaboración de informe identificando el proceso de realización.

CE3.2 Describir los tipos de informes del servicio de teleasistencia planteando la información, estructura, redacción y presentación.

CE3.3 En un proceso de registro de información de llamadas emitidas:

- Recuperar el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática.
- Codificar en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica.

- Cumplimentar la información solicitada en la aplicación informática.
- Actualizar el histórico en el expediente de la persona usuaria.
- Redactar el informe, si fuera necesario, tras la actuación con la persona usuaria
- Realizar el cierre del expediente tras la actuación.

Contenidos:

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.

- Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
- Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
- Metodología para la planificación de las llamadas diarias:
 - Identificación del operador de referencia.
 - Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
 - Protocolos y pautas de actuación.

2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

- Protocolos para realizar las llamadas salientes.
- Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
 - Tipos de presentación.
 - Tipos y duración de la conversación.
 - Métodos para dirigir la conversación.
 - Tipos de despedida.

3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

- Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
- Casuística que requiere la elaboración de un informe.
- Tipos de informes.
- Sistemática para la elaboración de un informe:
 - Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
 - Estructuración del informe
 - Redacción del informe
 - Presentación del informe al profesional competente.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.