

PROFESIONALTASUN-ZIURTAGIRIAREN FITXA
(SSCG0111) TELELAGUNTZAKO DEIAK KUDEATZEA (1697/2011 ED, azaroaren 18koa)

KONPETENTZIA OROKORRA: Telelaguntza-zerbitzua jasotzeko deiak hartu, egin eta kudeatzea, tresna telematikoak, arreta telefono bidez emateko teknikak eta trebetasun psikosozialez gain, taldean lan egiteko trebetasunak ere baliatuta, erabiltzaileen premia eta eskaerei erantzuteko; halaber, beharrezkoak diren baliabideak mobilizatzea, uneoro zerbitzuaren kalitatea, tratu pertsonalizatua eta informazioaren konfidentzialtasuna bermatuta.

Maila	Erreferentziako lanbide-prestakuntza	Konpetentzia-atalak		Arloarekin lotutako zereginak eta lanpostuak
2	SSC443_2. TELELAGUNTZAKO DEIAK KUDEATZEA (1096/2011 ED, uztailaren 22koa)	UC1423_2	Telelaguntza-zerbitzuan sartzen diren deiak hartzea eta kudeatzea	<ul style="list-style-type: none"> • Telelaguntzako operadorea • Telelaguntzako teleoperadorea
		UC1424_2	Telelaguntza-zerbitzutik irtetekoak diren deiak egitea eta kudeatzea	
		UC1425_2	Telelaguntza-zerbitzua emateko tresnak, teknikak eta trebetasunak erabiltzea	

LANBIDE-HEZIKETAKO MODULUEN KATALOGOAREKIKO EGOKITASUNA
Iraupena

Kodea	Prestakuntza-moduluak	Orduak	Kodea	Prestakuntza-unitateak	Orduak
MF1423_2	Sartzen diren deiei erantzutea eta horiek kudeatzea, telelaguntza zerbitzu batean	90			90
MF1424_2	Deiak egitea eta horiek kudeatzea, telelaguntza-zerbitzu batean	60			60
MF1425_2	Telelaguntza-zerbitzu baterako tresnak eta teknikak erabiltzea eta trebetasunak izatea	80			80
MP0416	Lanekoak ez diren praktika profesionalen modulua	80			80
		Profesionaltasun-ziurtagiria lortzeko behar diren orduak, guztira			310

SARTZEKO IRIZPIDEAK ETA BALDINTZAK				PRESTATZAILEEN BALDINTZAK		
				Eskatzen den akreditazioa	Eskatzen den esperientzia profesionala	
					Akreditazioarekin	Akreditaziorik gabe
MF1423_2	Baldintza hauetako bat bete behar da: <ul style="list-style-type: none"> - Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu titulua izatea. - 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiri bat edukitzea. 			<ul style="list-style-type: none"> • Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduako tituluduna edo baliokidea den beste bat. • Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduako tituluduna edo beste baliokideren bat. • Goi-mailako teknikaria Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako lanbide-arloan. • Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako lanbide-arloko 3. mailako lanbide-ziurtagiriak. Gizarte-laguntzaren lanbide-eremua 	2 urte	4 urte
MF1424_2	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiri bat edukitzea - Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana. - 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana. - Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera. 			<ul style="list-style-type: none"> • Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduako tituluduna edo baliokidea den beste bat. • Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduako tituluduna edo beste baliokideren bat. • Goi-mailako teknikaria Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako lanbide-arloan. • Gizarte eta Kultura Zerbitzuen eta Komunitaterako Zerbitzuen lanbide-arloko 3. mailako lanbide-ziurtagiriak.. Gizarte-laguntzaren lanbide-eremua 	2 urte	4 urte
MF1425_2				<ul style="list-style-type: none"> • Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduako tituluduna edo baliokidea den beste bat. • Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduako tituluduna edo beste baliokideren bat. • Goi-mailako teknikaria Gizarte eta Kultura Zerbitzuetako lanbide-arloan. • Gizarte eta Kultura Zerbitzuen eta Komunitaterako Zerbitzuen lanbide-arloko 3. mailako lanbide-ziurtagiriak.. Gizarte-laguntzaren lanbide-eremua 	2 urte	4 urte

Ezartzen den erregulazioaren arabera irakaskuntza-konpetentzia

PRESTAKUNTZA-ESPAZIOA	Azalera (m ²) 15 ikasle	Azalera (m ²) 25 ikasle	INDARGABETZEN DUEN PROFESIONALTASUN-ZIURTAGIRIA
Kudeaketa-gela	45	60	

