

## PROGRAMA PASARELAS HACIA EL EMPLEO Y LA INCLUSIÓN ITINERARIO GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

### OBJETIVOS GENERALES

Mejorar la empleabilidad e incrementar las posibilidades reales de inserción laboral en el sector a partir de un conjunto de acciones articuladas que se inician con una orientación profesional en función de los requisitos demandados en el sector del Servicios a las personas en general y en **Gestión de llamadas de teleasistencia en particular**, y en función de las expectativas e intereses profesionales de las personas participantes

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Formar a las personas participantes para la correcta realización de la tarea de 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.

Realizar las prácticas profesionales relacionadas con el certificado de profesionalidad de Gestión de llamadas de teleasistencia

Promover el desarrollo de competencias transversales para dotar a las personas participantes de los conocimientos necesarios sobre las técnicas, herramientas y estrategias para la búsqueda de empleo autónoma y eficiente, utilizando metodologías que promuevan la reflexión, el autoconocimiento individual y el desarrollo personal que permitan mejorar las perspectivas de empleabilidad de los y las participantes

### PERFIL Y REQUISITOS DE ENTRADA

Personas en situación de desocupación e inscritas como demandantes de empleo en el SOC.  
Personas residentes en Barcelona ciudad.

### Además, es necesario formar parte de alguno de los siguientes grupos con especiales dificultades de inserción laboral:

- Personas en paro de larga duración (mínimo 1 año en situación de desempleo)
- Personas mayores de 55 años
- Personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33%
- Personas Inmigrantes y/o demandantes de asilo
- Minorías étnicas y comunidades marginadas
- Personas perceptoras de Salarios Sociales
- Personas en situación de vulnerabilidad acreditada por informe de los Servicios Sociales
- Víctimas de violencia de género o discriminación
- Personas reclusas o exreclusas
- Personas sin hogar
- Miembros de familias monoparentales

### OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

- Operador/a de teleasistencia
- Teleoperador/a de teleasistencia

### CONTENIDOS / TEMPORALIZACIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO

#### GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

- MF1423\_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (90 h)
- MF1424\_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (60 h)
- MF1425\_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (80 h)
- MP0416: Módulo de prácticas profesionales no laborales 80 h

#### FORMACIÓN TRANSVERSAL (12 h)

- Igualdad de oportunidades mujeres y hombres
- Igualdad de trato y no discriminación
- Desarrollo sostenible y cuidado y respeto al medio ambiente

#### FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (30 h)

- Módulo sociolaboral (5 h)
- Técnicas y estrategias de búsqueda de empleo (10 h)
- Competencias clave (5 h)
- Espacio de activación para el empleo (10 h)

#### SEGUIMIENTO PERSONALIZADO DURANTE TODO EL ITINERARIO

DURACIÓN TOTAL ITINERARIO FORMATIVO 352 h

Para más información [pasocupacio@barcelonactiva.cat](mailto:pasocupacio@barcelonactiva.cat)

Previsión de inicio: septiembre 2019