

## Itinerario de “Gestión de llamadas de teleasistencia”. Nivel 2

### ¿Cuál es su objetivo?

Dotar a los participantes de las competencias necesarias para recibir, emitir y gestionar llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, para manejar las herramientas telemáticas, las técnicas de atención telefónica y las habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, y dar respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias, movilizando los recursos necesarios que garanticen la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

### ¿Quiénes pueden participar?

Personas jóvenes entre 16 y 29 años inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil que hayan superado Bachillerato, Certificado Profesionalidad del mismo nivel, Certificado de Profesionalidad Nivel 1 de la misma familia y área profesional, o que hayan superado la prueba de Acceso a los ciclos formativos de Grado Medio o Acceso Universidad Mayores de 25, o que tengan los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

### ¿Cómo se desarrolla?

El itinerario tendrá una **duración máxima de 4 meses** (a desarrollar entre junio y septiembre de 2018) y **una carga lectiva de 468 horas**, resultado de la combinación de formación especializada, prácticas profesionales no laborales, y tutorías individuales y orientación para la mejora de la empleabilidad, con el siguiente desglose:

- **FORMACIÓN (350 HORAS)**

*Formación específica (230 horas presenciales)*

*Igualdad de oportunidades (5 horas presenciales y 10 horas on-line. Total: 15 horas)*

*NTIC (15 horas presenciales y 40 horas on-line. Total: 55 horas)*

*Inglés (50 horas on-line: Total 50 horas)*

- **PRÁCTICAS PROFESIONALES (80 HORAS)**

- **ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO (38 HORAS)**

*Atención individualizada.*

*Sesiones grupales.*

*Teleorientación.*

### ¿Qué horario tiene?

Horario de mañana.

*¿En qué podría trabajar si hago este itinerario?*

*Operador/a de teleasistencia*

*Teleoperador/a de teleasistencia*