Lanbide

Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

SERVICIOS
SOCIOCULTURALES
Y A LA COMUNIDAD

Certificado de Profesionalidad

GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

[Nivel 2]

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES

IVAC KEI
koalifikazioen eta lanbide heziketaren euskal institutua
Instituto vasco de cualificaciones y formación profesional

Contenidos

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN 6
CÓDIGO 6
FAMILIA PROFESIONAL 6
ÁREA PROFESIONAL 6
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA 6
NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL 6
COMPETENCIA GENERAL 6
RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA
QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD 6
ENTORNO PROFESIONAL 6
RELACIÓN DE MÓDULOS, UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES 7

II PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Unidad de competencia 1 10
ATENDER Y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2 Unidad de competencia 2 11
EMITIR Y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3 Unidad de competencia 3 12
MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

III FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1 Módulo Formativo 1: 16
ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2 Módulo Formativo 2: 19
EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3 Módulo Formativo 3: 20
MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

4 Módulo Formativo 4: 22
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO

FORMADORES 26

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS 27

CRITERIOS DE ACCESO 28

I IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

DENOMINACIÓN

GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

CÓDIGO

SSCG0111

FAMILIA PROFESIONAL

Servicios socioculturales y a la comunidad.

ÁREA PROFESIONAL

Atención social

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA

SSC443_2: Gestión de llamadas de teleasistencia (RD 1096/2011, de 22 de julio)

NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

2

COMPETENCIA GENERAL

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.

RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA QUE CONFIGURAN EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

- UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
- UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
- UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia

ENTORNO PROFESIONAL

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores productivos

Se ubica en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia.

Ocupaciones o puestos de trabajo

Teleoperador/a de teleasistencia.
Operador/a de teleasistencia.

RELACIÓN DE MÓDULOS, UNIDADES FORMATIVAS Y DURACIONES

MÓDULO FORMATIVO	HORAS	UNIDADES FORMATIVAS	HORAS
MF1423_2 Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	90		
MF1424_2 Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia..	60		
MF1425_2 Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia	80		
MP0416 Módulo de prácticas profesionales no laborales de gestión de llamadas de teleasistencia	80		
DURACIÓN TOTAL	310		

II PERFIL PROFESIONAL

Unidad de competencia 1
ATENDER Y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 1

Unidad de competencia 2
EMITIR Y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2

Unidad de competencia 3
MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 3

1 Unidad de competencia 1: ATENDER Y GESTIONAR LAS LLAMADAS ENTRANTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: UC1423_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.

CR1.1 La primera llamada se identifica para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario.

CR1.2 La presentación del servicio y del y la profesional se realiza, siguiendo el protocolo establecido, para dar la bienvenida y recordar las prestaciones de que dispone y compromisos adquiridos.

CR1.3 El funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares se enseña a la persona usuaria comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia.

CR1.4 Los datos se comprueban para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.

CR1.5 Las agendas se programan para planificar el seguimiento, los recordatorios y felicitaciones, siguiendo el protocolo establecido.

RP2: Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.

CR2.1 La línea por la que entra la llamada se identifica, y selecciona en su caso, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas para comenzar la comunicación con la persona usuaria.

CR2.2 La información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática se abre, identificando los datos necesarios según protocolo, para realizar la presentación ante ella de forma personalizada.

CR2.3 La demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras) se gestionan, valorando la situación para realizar las actuaciones necesarias, y en su caso, movilizar los recursos que se precisen siguiendo los protocolos y pautas de actuación establecidas y los niveles de actuación ante emergencias definidos en el servicio.

CR2.4 Las llamadas telefónicas de la persona usuaria externas al sistema de teleasistencia se atienden, dejando constancia de las mismas y siguiendo el protocolo establecido, para dar respuesta a las demandas de las personas usuarias.

CR2.5 La despedida de la persona usuaria se realiza, cuando su demanda ha sido gestionada, para concluir la atención de la llamada.

RP3: Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando, en su caso, las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

CR3.1 La información y las actuaciones del servicio se registran y codifican, en su caso, en la aplicación informática según los protocolos establecidos.

CR3.2 Las agendas de seguimiento se programan y registran, en los casos que se requiera, aplicando las pautas y el protocolo correspondiente.

CR3.3 Las actuaciones se registran en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria para generar el histórico de actuaciones que facilite posteriores atenciones personalizadas.

CR3.4 Las actuaciones ante activaciones del sistema se registran en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia para garantizar el funcionamiento del servicio.

CR3.5 El informe de la actuación se redacta, traspasándolo al profesional competente de nivel superior, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica

Productos o resultado del trabajo

Primer contacto tras el alta de la persona usuaria en el servicio de teleasistencia establecido. Expedientes actualizados de las personas usuarias. Programación de agendas. Llamadas entrantes gestionadas. Recursos movilizados. Gestión administrativa y documental. Protocolos de actuación aplicados

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

2 Unidad de competencia 2: EMITIR Y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: UC1424_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo de llamadas para cumplir los compromisos adquiridos.

CR1.1 El listado de agendas a realizar se localiza en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas.

CR1.2 Los diferentes tipos de agendas se identifican para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.

CR1.3 Las llamadas se planifican según el orden de prioridad en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.

RP2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.

CR2.1 La llamada de agenda se selecciona en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido para comenzar la comunicación con la persona usuaria.

CR2.2 Los datos de la persona usuaria se identifican, para que la persona operadora realice la presentación de forma personalizada.

CR2.3 La conversación se establece aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación, técnicas, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.

CR2.4 La despedida se realiza aplicando el protocolo para finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y el domicilio de la persona usuaria.

RP3: Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

CR3.1 El expediente de la persona usuaria se recupera en la aplicación informática para codificar de lo acaecido en la comunicación telefónica.

CR3.2 La información obtenida en la llamada telefónica se cumplimenta en la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente.

CR3.3 El informe de llamada se redacta por escrito, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos, traspasándolo al profesional competente para permitir su posterior utilización.

CR3.4 El expediente se cierra cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación..

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica

Productos o resultado del trabajo

Llamadas de la jornada de trabajo organizadas. Llamadas emitidas desde el servicio de teleasistencia. Información de las llamadas emitidas gestionada.

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Agendas. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

3 Unidad de competencia 3
MANEJAR LAS HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: UC1425_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.

CR1.1 La contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia se introduce por el y la profesional en la herramienta telemática para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.

CR1.2 El software de teleasistencia se utiliza en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, para darlas respuesta.

CR1.3 Las herramientas telemáticas utilizadas se manipulan y regulan para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia, siguiendo los protocolos y pautas de actuación establecidas.

CR1.4 Las normas de higiene, ergonomía y comunicación se aplican y respetan para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

RP2: Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales.

CR2.1 Las habilidades de escucha activa y de transmisión de información se emplean para favorecer la comunicación, utilización las técnicas acordes a cada situación.

CR2.2 La opinión de la persona usuaria se recoge para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, garantizando que sea suya la decisión final.

CR2.3 La confidencialidad de la información obtenida se mantiene en todo momento para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

RP3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

CR3.1 Las situaciones críticas se atienden aplicando el protocolo de actuación para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.

CR3.2 Las técnicas de control de estrés se utilizan para afrontar las situaciones de crisis garantizando el buen funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.

CR3.3 La ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones se valora por parte del y la profesional, transmitiéndola al profesional competente para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.

RP4: Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

CR4.1 La cooperación con el equipo se fomenta para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.

CR4.2 El espacio físico se mantiene ordenado para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.
CR4.3 Las incidencias diarias se transmiten al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.
CR4.4 Las reuniones periódicas se realizan con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer el seguimiento y resolución de las mismas.
CR4.5 Las incidencias del turno de trabajo se registran para su posterior comprobación y seguimiento en caso necesario, por parte del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada.
CR4.6 Las propuestas de mejora se transmiten a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

Productos o resultado del trabajo

Herramientas telemáticas manejadas para la gestión de llamadas. Técnicas de comunicación telefónica utilizadas. Habilidades de trabajo en equipo manejadas. Habilidades psicosociales aplicadas en situaciones de crisis en el servicio..

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal. Informe de actuación. Actas de las reuniones. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

III FORMACIÓN

Módulo Formativo 1:
ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA 1

Módulo Formativo 2:
EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA. 2

MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA 3

Módulo Formativo 4:
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA 4

1 Módulo Formativo 1: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: MF1423_2

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente.

CE1.1 Indicar la forma de confirmar el alta de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia explicando la necesidad de comprobar sus datos de expediente.

CE1.2 Explicar el modo de modificar datos en el expediente de una persona usuaria durante la atención de la primera llamada.

CE1.3 Identificar los tipos y principales características de las personas usuarias que pueden acceder al servicio de teleasistencia.

CE1.4 Reconocer protocolos tipo de bienvenida a un servicio de teleasistencia explicando la forma de aplicarlos.

CE1.5 Analizar el manual de instrucciones del terminal y dispositivos auxiliares utilizados por la persona usuaria.

CE1.6 En un proceso de presentación de una persona usuaria del servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo de bienvenida acorde a sus características.
- Recordar las prestaciones de los que dispone la persona usuaria y compromisos adquiridos.
- Transmitir información clara y precisa sobre el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares a la persona usuaria, realizando las indicaciones básicas.
- Identificar los datos clave de un expediente para comprobarlos con la ayuda de la persona usuaria y/o del personal técnico.
- Introducir los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia para actualizar la información del expediente.

CE1.7 En un proceso de planificación del seguimiento, recordatorios y felicitaciones a personas usuarias:

- Reconocer los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad.
- Programar las agendas de la persona usuaria aplicando el protocolo establecido.

C2: Aplicar procesos para gestionar llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecue la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso.

CE2.1 Identificar los componentes y características de las herramientas telemáticas del operador que permiten capturar la llamada.

CE2.2 Analizar protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación con una persona usuaria indicando la forma de identificar y seleccionar llamadas.

CE2.3 En un proceso de manejo de la aplicación informática, obtener los datos necesarios para realizar la presentación.

CE2.4 En un proceso de comunicación con personas usuarias, aplicar técnicas de comunicación para realizar conversaciones personalizadas con éstas.

CE2.5 Identificar los recursos, y sus criterios de movilización, para la atención de las personas usuarias, relacionándolos con los protocolos y niveles de actuación frente a emergencias.

CE2.6 Describir protocolos y pautas de actuación para atender una comunicación telefónica de una llamada externa al sistema de teleasistencia.

CE2.7 Definir el protocolo de despedida cuando se soluciona una demanda de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia.

CE2.8 En un proceso de entrada de una llamada:
– Aplicar el protocolo establecido para el comienzo de la comunicación con la persona usuaria.
– Aplicar un trato personalizado con la persona usuaria.
– Aplicar el protocolo de atención de llamadas no procedentes de los dispositivos de teleasistencia.
– Aplicar el protocolo establecido para la movilización de recursos.
– Identificar el nivel de actuación ante emergencias.

C3: Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

CE3.1 Identificar los tipos de información a registrar y los distintos códigos a asignar.
CE3.2 Explicar el modo de codificar llamadas atendidas utilizando el sistema informático.
CE3.3 En un proceso de registro y codificación de una llamada y de su actuación:
– Identificar el tipo de llamada aplicándole su código.
– Aplicar los códigos de las actuaciones realizadas.
– Registrar los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones.
CE3.4 Identificar los casos en los que se debe programar y registrar agenda de seguimiento.
CE3.5 En un proceso de seguimiento de atenciones:
– Aplicar el modo de realizar las llamadas de seguimiento asociadas a las llamadas entrantes.
– Registrar la información de una llamada de seguimiento en el expediente de una persona usuaria.
– Programar una agenda.
CE3.6 Reconocer en la aplicación informática los apartados para el registro de la información de forma que garantice el funcionamiento del servicio.
CE3.7 Establecer la información relevante para la elaboración de un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria.
CE3.8 En un supuesto práctico de gestión de una llamada, elaborar un informe conforme a una situación planteada.

Contenidos:

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

– Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
  – Mayores.
  – Personas con discapacidad.
  – Mujeres víctimas de maltratos.
– Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:
  – Personas con enfermedades mentales graves.
  – Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
– Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
– Proceso de alta en un servicio de teleasistencia:
  – Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.
  – Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.
  – Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
– Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
  – Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
  – Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
– Proceso de clasificación de Agendas:
  – Agenda de felicitación.
  – Pruebas de familiarización.
  – Seguimiento.
  – Medicación.
  – Solicitar datos pendientes.
  – Revisión médica.
  – Alta hospitalaria.

- – Seguimiento incidencia técnica.
- – Agenda fin de ausencia.
- – Seguimiento expediente /equipo.
- – Compañía.
- – Programación de Agendas.

2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.

- – Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- – Técnicas de comunicación con personas usuarias:
  - – Tipos de comunicación.
  - – Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
  - – Tratamiento de la llamada.
- – Tipologías de alarma.
  - – Por pulsación del terminal.
  - – Por activación de un dispositivo periférico.
- – Tipologías de llamadas entrantes:
  - – Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos…
  - – Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar…
  - – Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro…
- – Tipos de actuación y recursos.
  - – Intervención sólo desde el centro de atención.
  - – Movilización recursos de la empresa.
  - – Movilización recursos ajenos a las empresa
  - – Movilización recursos propios del usuario.
- – Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
  - – Nivel 1: Atención verbal.
  - – Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
  - – Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
- – Protocolos de actuación:
  - – De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
  - – Ante comunicaciones informativas.
  - – Ante emergencias.
  - – De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
  - – Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
  - – Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

- – Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.
  - – Tipos de información.
- – Tipología de llamadas de seguimiento.
- – Gestión del expediente en la aplicación informática.
  - – Apartados y registros que lo componen.
  - – Códigos de la aplicación informática.
- – Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- – Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
  - – Casos en los que se programa.
  - – Técnicas de programación.
- – Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
  - – Tipos de informe.
  - – Elementos que lo componen.
  - – Técnicas para la elaboración de los informes.

2 Módulo Formativo 2:
EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: MF1424_2

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia

Duración: 60 horas

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.

3 Módulo formativo 3
MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Código: MF1425_2

Asociado a la Unidad de Competencia: UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.

CE1.1 Indicar el modo de dar comienzo al turno de trabajo a partir de utilización de la contraseña personal.

CE1.2 Indicar la importancia de la confidencialidad de la contraseña personal en la operativa del servicio para identificar al trabajador garantizando la inaccesibilidad a los datos personales registrados en la aplicación informática por personal no autorizado.

CE1.3 Explicar el modo de dar respuesta a las alarmas y agendas de la teleasistencia utilizando distintos software de teleasistencia.

CE1.4 Reconocer el modo de garantizar la comunicación con la persona usuaria cuando se manipulan y regulando las herramientas telemáticas.

CE1.5 Identificar las incidencias y contingencias más usuales que pueden surgir en la utilización de las herramientas telemáticas indicando el protocolo y actuación a seguir.

CE1.6 Reconocer la forma de prevenir los riesgos sobre la salud de cada profesional y equipo de trabajo aplicando normas de higiene, ergonomía y comunicación.

CE1.7 Explicar la forma de transmitir incidencias y anomalías indicando el orden de comunicación jerárquico.

CE1.8 En un proceso de manejo de herramientas telemáticas en un servicio de teleasistencia:

- Iniciar el turno de trabajo a través del registro personal en el software y sistema de teleasistencia teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria.
- Manejar las herramientas telemáticas siguiendo los protocolos.
- Garantizar la comunicación con la persona usuaria manipulando las herramientas telemáticas.
- Prevenir los riesgos de salud aplicando las normas de higiene, ergonomía y comunicación.
- Transmitir al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.

CE2.1 Identificar habilidades de escucha activa y de transmisión de información relacionándolas con distintas situaciones que se puedan plantear en un servicio de teleasistencia.

CE2.2 Reconocer la forma de obtener la opinión de la persona usuaria garantizando el respeto a su decisión final.

CE2.3 Explicar la importancia de preservar el derecho a la intimidad de la persona usuaria de forma que se mantenga la confidencialidad de la información.

CE2.4 Identificar protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables a un servicio de teleasistencia.

CE2.5 En un proceso de utilización de técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos:

- Emplear habilidades de escucha activa y de transmisión de información utilizando técnicas acordes a cada situación.
- Facilitar propuestas y alternativas, en caso necesario.
- Recoger la opinión de la persona usuaria garantizando su decisión final.

C3: Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.

CE3.1 Aplicar técnicas para fomentar la cooperación entre los miembros de un equipo de trabajo, de forma que cada miembro afiance sus conocimientos y capacidad sirviéndose de la experiencia del resto.

CE3.2 Indicar la forma de mantener el espacio físico ordenado facilitando el desempeño del trabajo del turno siguiente.

CE3.3 Presentar las formas de trasladar al resto del equipo las incidencias, favoreciendo el feedback de información y la actualización de protocolos.

CE3.4 Explicar técnicas de comunicación que fomenten la participación activa en las reuniones de equipo.

CE3.5 Enumerar y explicar la utilización de los distintos formatos y medios técnicos que permiten la transmisión de información de un turno a otro garantizando actuaciones coordinadas.

CE3.6 Reconocer las distintas formas de transmitir las incidencias diarias y propuestas de mejora a los miembros del equipo.

C4: Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

CE4.1 Identificar protocolos de actuación ante situaciones de crisis explicando la forma de garantizar una respuesta rápida y eficaz a las personas usuarias.

CE4.2 Indicar formas de afrontar las situaciones de crisis aplicando técnicas de control de estrés.

CE4.3 En una de situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo dando una respuesta rápida y eficaz.
- Emplear habilidades psicosociales acordes a la situación.
- Transmitir al profesional competente la percepción de ausencia de habilidades para dar respuesta a las situaciones de crisis.

Contenidos:

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

- Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
- Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.):
  - Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.
  - Personal autorizado que accede a la aplicación
- Tipos de hardware y de software de teleasistencia.
  - Atención de alarmas y de agendas.
- Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.

– Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
– Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.
  – Normas de higiene.
  – Ergonomía.
  – Comunicación.

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.
– Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
– Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:
  – Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.
  – Técnicas de recogida de la opinión de las persona usuaria.
  – Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.
– Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
– Aplicación de las buenas prácticas profesionales.
  – Descripción de la Normativa.
  – Preservación del derecho de la intimidad.

3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.
– Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
– Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
  – Técnicas de comunicación.
  – Sistemas de participación activa.
– Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
– Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
  – Identificación de los formatos y medios técnicos.
– Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.
  – Identificación de los formatos y medios técnicos.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.
– Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
– Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:
  – Transmisión de una imagen de profesionalidad.
  – Eficacia en la acogida y en la respuesta.
– Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

4 Módulo formativo 4
PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

Código: MP0416

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar con el responsable correspondiente, el proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.

CE1.1 Colaborar con la supervisión del responsable correspondiente en la presentación del servicio de teleasistencia a un usuario, aplicando los protocolos definidos e identificando la información necesaria sobre el funcionamiento del

terminal y dispositivos auxiliares así como la actualización de los datos básicos del expediente, aplicando las técnicas de comunicación oportunas.

CE1.2 Ayudar en el proceso de planificación del seguimiento, recordatorios y felicitaciones a los usuarios mediante la gestión y programación de las agendas establecidas.

CE1.3 Manejar la aplicación informática correspondiente para la obtención de los datos necesarios para realizar la presentación al usuario.

CE1.4 Colaborar en la recepción de llamadas aplicando los protocolos establecidos para el inicio de la comunicación, la atención de llamadas no procedentes de los dispositivos de teleasistencia y de movilización de recursos, identificando el nivel de actuación ante la emergencia y codificando las mismas en función de su tipología y de las actuaciones realizadas y elaborando los informes derivados de las llamadas recibidas.

CE1.5 Apoyar en el seguimiento de atenciones, aplicando los protocolos de seguimiento para las llamadas de seguimiento asociadas a las llamadas entrantes, registrando la información de la llamada y programando la agenda.

CE1.6 Colaborar en la elaboración de un informe conforme a una situación planteada en una llamada.

C2: Desarrollar con el responsable correspondiente, el proceso de emisión y gestión de las llamadas salientes aplicando las técnicas necesarias que garantice la prestación del servicio de teleasistencia

CE2.1 Manejar la aplicación informática correspondiente para seleccionar el listado de agendas a realizar durante el turno de trabajo, estableciendo el orden de prioridad en función del protocolo y realizando una planificación de la actividad marcada por los compromisos adquiridos.

CE2.2 Colaborar en la realización de llamadas, aplicando los protocolos establecidos para el inicio y finalización de la comunicación, así como para cuando se trate de agenda de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema.

CE2.3 Realizar en la aplicación informática, la recuperación del expediente de la persona usuaria, la codificación de lo sucedido durante la conversación telefónica, la cumplimentación de la información solicitada así como la redacción del informe tras la actuación, con la supervisión del responsable correspondiente.

C3: Manejar con el responsable correspondiente las herramientas, las técnicas y habilidades psicosociales que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de las demandas en un servicio de teleasistencia.

CE3.1 Realizar con las herramientas telemáticas, bajo la supervisión del responsable, el registro con sus claves correspondientes en el software y sistema de teleasistencia para iniciar el turno de trabajo, así como la aplicación de los protocolos garantizando la comunicación con la persona usuaria y teniendo en cuenta transmitir al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía que suceda durante el turno.

CE3.2 Cumplir la normativa en prevención de riesgos de salud aplicando las normas de higiene, ergonomía y comunicación estipulada para el servicio de teleasistencia.

CE3.3 Manejar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, empleando habilidades de escucha activa y de transmisión de información, teniendo en cuenta facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, y recogiendo la opinión de la persona usuaria garantizando su decisión final.

CE3.4 Realizar bajo la supervisión del responsable, la emisión de una respuesta rápida y eficaz siguiendo el protocolo y emplear habilidades psicosociales acordes a una situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Emprender con diligencia las tareas según instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente

Contenidos:

1. Proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.

– Aplicación de los protocolos de actuación en el alta de una persona usuaria del servicio de teleasistencia.
– Planificación y gestión de las agendas.
– Utilización de la aplicación informática.
– Aplicación de los protocolos para iniciar la comunicación en la recepción de llamadas
– Elección y movilización de recursos en cada caso, en el caso de recepción de llamadas

– Identificación de los niveles de emergencia en las llamadas recibidas
– Codificación de las actuaciones realizadas en las llamadas recepcionadas
– Elaboración de los informes correspondientes de llamadas recibidas
– Registro de la información en las llamadas de seguimiento
– Programación de las agendas de seguimiento.

2. Proceso de emisión y gestión de llamadas salientes.

– Organización y selección de las agendas a realizar en el turno de trabajo.
– Aplicación de los protocolos de actuación en la emisión y gestión de llamadas salientes.
– Codificación de la información solicitada y del suceso en el expediente informático.
– Redacción del informe tras la actuación.

3. Manejo de herramientas, técnicas y habilidades psicosociales destinadas a la comunicación con el usuario

– Acceso al software y sistema de teleasistencia al iniciar el turno de trabajo, aplicando los protocolos que garanticen la comunicación con el usuario.
– Cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos de salud
– Aplicación de habilidades de escucha activa y de transmisión de información.
– Planteamiento de propuestas y alternativas respetando la decisión final de la persona usuaria.
– Aplicación de los protocolos de actuación y de técnicas de control en una situación de crisis del servicio de teleasistencia.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

– Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
– Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
– Interpretación y ejecución con diligencia de las instrucciones recibidas.
– Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
– Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
– Adecuación al ritmo de la empresa.
– Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES, REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS Y CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

MÓDULO FORMATIVO	ACREDITACIÓN REQUERIDA	EXPERIENCIA PROFESIONAL REQUERIDA EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA	
		Si se cuenta con la acreditación	Si no se cuenta con la acreditación
MF1423_2 Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social.	2 años	4 años
MF1424_2 Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social.	2 años	4 años
MF1425_2 Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Área profesional Atención social.	2 años	4 años

De acuerdo con la normativa, para acreditar la competencia docente requerida, el formador o la formadora, experto o experta deberá estar en posesión bien del certificado de profesionalidad de Formador Ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos. Estarán exentos:

- Quienes estén en posesión de las titulaciones de Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestros en todas sus especialidades, o título de graduado en Psicología o título de graduado en Pedagogía o postgrado de especialización en Psicopedagogía

- Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del título de Especialización didáctica expedido por el Ministerio de Educación o equivalentes.

- Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M² 15 ALUMNOS	SUPERFICIE M² 25 ALUMNOS
Aula de gestión	45	60

ESPACIO FORMATIVO	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula de gestión	- Equipos audiovisuales - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet - Software específico de la especialidad - Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad

CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

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

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EMPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES