

## CERTIFICADO: GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA (SSCG0111)

### ¿Cómo funciona la teleformación en el contrato para la formación y el aprendizaje?

La modalidad de teleformación supone compaginar el aprendizaje online con algunas horas en presencia. A partir de 2016, la formación inherente al contrato se ajusta a certificado de profesionalidad y cada ocupación se incluye dentro de un certificado, compuesto por módulos y unidades formativas. Por tanto, la formación del trabajador se distribuye según esta estructura, con un porcentaje mayoritario de horas online y una pequeña porción de horas presenciales (exámenes por módulos y, en ocasiones, tutorías).

Ocupaciones incluidas en este certificado:

- Teleoperadores
- Teleoperadores de emergencias

### ¿Cómo se distribuyen las horas de formación?

Certificado de profesionalidad: Gestión de llamadas de teleasistencia (SSCG0111)				
Módulos	Horas totales	Horas	Horas examen fin módulo	Horas tutorías presenciales
Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	90	88	2	-
Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	60	58	2	-
Manejo de herramientas técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia	80	77	3	-

+ Horas en teleformación: **223**  
 Horas presenciales: **007**

---

Horas totales del certificado: **230**