

Proyecto promovido por Diputación de
Cáceres y cofinanciado al 85% por el FSE+
en el marco del programa de Empleo,
Educación, Formación y Economía Social



GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA TÉCNICAS DE VENTA

COMARCA DE DESARROLLO RESERVA DE LA BIOSFERA DE TAJO



FECHA DE INICIO

A partir de octubre

PLAZO SOLICITUD

Desde 5 agosto hasta 14 de
septiembre a las 23:59 en tu
mancomunidad, ayuntamiento o
sede electrónica

LUGAR

Comarca Reserva de la
Biosfera de Tajo

CONTACTO

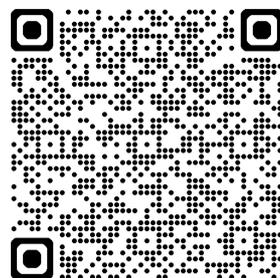
☎ 927 18 98 03

☎ 682 11 17 49

islav@dip-caceres.es

PRESENCIAL

- 390 horas
- Certificado de Profesionalidad de nivel 2
- Beca por día de asistencia



1. Requisitos de acceso

- Encontrarse en desempleo e inscrito/a como demandante de empleo en el SEXPE al inicio del curso.
- Residir en la provincia de Cáceres y, preferentemente, en el territorio al que se dirige la acción.
- Titulación de acceso al Certificado de Profesionalidad de nivel 2:
 - Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente a efectos de acceso.
 - Certificado profesional de nivel 2, certificado de competencia incluido en la oferta a realizar, o certificado profesional de nivel 1 de la misma familia profesional.
 - Haber superado un curso de formación específico preparatorio para el acceso a ciclos de grado medio en centros públicos o privados autorizados por la Administración educativa.
 - Haber superado una prueba de acceso a ciclos formativos de grado medio.
 - Estar en posesión del título de Técnico Básico.
 - Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2.
 - Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de veinticinco años y/o de cuarenta y cinco años.
 - Tener acreditadas las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del RD 34/2008, de 18 de enero, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.

2. Prioridades de acceso

Tendrán preferencia en el acceso a la formación, en el siguiente orden:

- Las personas que pertenezcan a alguno de los siguientes colectivos más alejados del mercado laboral:
 - Personas desempleadas de larga duración.
 - Personas mayores de 45 años, en particular, mujeres.
 - Personas con una discapacidad igual o superior al 33%.
 - Nacionales de terceros países.
 - Participantes de origen extranjero.
 - Participantes pertenecientes a minorías.
 - Otras personas en situación socioeconómica de vulnerabilidad, incluidas aquellas que se encuentren en situación o riesgo de pobreza, exclusión social o discriminación en sus múltiples facetas, acreditada por un informe de los Servicios Sociales.
- Las personas residentes en el territorio al que va dirigida la acción formativa.
- Quienes no hayan participado en acciones formativas financiadas por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+).

15 alumnos/as: Porcentaje de participación prioritario: 12 mujeres/3 hombres.

3. Selección de participantes

El proceso de baremación para la selección del alumnado se realizará a través de:

- Consulta de demanda de empleo del SEXPE, por lo que será necesario tenerla actualizada para que los méritos sean contabilizados.
- Cuestionario de empleabilidad adjunto a la solicitud.
- Derivación de Servicios de Orientación.

4. Requisitos para optar a la ayuda de 13,45€ por día de asistencia

- No percibir rentas o ingresos mensuales personales, iguales o superiores al 75% del IPREM vigente (450€).
- Superar y asistir, como mínimo, al 75% de la formación.

5. ¿Cómo realizar tu solicitud?

Plazo	Desde el 5 agosto hasta el 14 de septiembre
¿Dónde?	A través del Registro Electrónico, ya sea de forma presencial en los organismos oficiales (Mancomunidad o Ayuntamiento), a través de la Sede electrónica de Diputación de Cáceres o en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes. Deberá ir dirigido y con el siguiente asunto: <ul style="list-style-type: none">• DIR3 LA0009138 ÁREA DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO – Diputación de Cáceres• Asunto: ISLA V - E030 GESTIÓN LLAMADAS
¿Qué documentos debes aportar?	<ul style="list-style-type: none">✓ Solicitud. Cumplimentada por ambas caras y <u>firmada</u>.✓ Cuestionario de empleabilidad (puntuada en el proceso selectivo). Cumplimentado y <u>firmado</u>.✓ Otra documentación:<ul style="list-style-type: none">◦ DNI/NIE.◦ Fotocopia de la titulación de acceso.◦ Tarjeta de Acreditación de Discapacidad, si procede.
¿Dónde consigo los modelos de documentación?	Puedes encontrar el modelo de solicitud y toda la información relacionada con esta acción formativa a través del código QR o en el portal de la Agencia de Empleo de Diputación de Cáceres (https://agenciaempleo.dip-caceres.es). También puedes acudir a tu mancomunidad o ayuntamiento donde te facilitarán la documentación.

6. Programa formativo

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES (SSCS0208)	
MÓDULOS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA	HORAS
<i>MF1423_2</i> : Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	90
<i>MF1424_2</i> : Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	60
<i>MF1425_2</i> : Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia	80
PRÁCTICA PROFESIONAL NO LABORAL	
<i>MP0029</i> : Módulo de prácticas profesionales no laborales	80
FORMACIÓN TRANSVERSAL	
Derechos fundamentales de la Unión Europea	3
Igualdad de género, igualdad de oportunidades y no discriminación	3
Desarrollo sostenible, respeto y cuidado del medio ambiente	3
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Técnicas de venta	40
Búsqueda de empleo e inserción de los participantes	10
Fomento del emprendimiento y autoempleo	5
Nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC)	6
TUTORÍAS	
	10
TOTAL HORAS DURACIÓN DEL ITINERARIO	390
TOTAL DÍAS DURACIÓN DEL ITINERARIO	78

7. Localidades incluidas en la comarca

Alcántara, Brozas, Carbajo, Cedillo, Herrera de Alcántara, Herrerueta, Mata de Alcántara, Membrío, Piedras Albas, Salorino, Santiago de Alcántara, Valencia de Alcántara, Villa del Rey.