

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(SEAD0312) TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (RD 548/2014, de 27 de junio)

COMPETENCIA GENERAL: Recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico sectorial / supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
3	SEA647_3 TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (RD1553/2011, de 8 de noviembre)	UC2168_3	Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.	<ul style="list-style-type: none"> • Teleoperador gestor y coordinador de demanda de emergencias. • Teleoperador gestor y coordinador de recursos en demanda de emergencias. • Operador de centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias. • Teleoperador de central receptora de alarmas.
		UC2169_3	Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.	
		UC2170_3	Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.	
		UC2171_3	Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.	
		UC2172_3	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.	

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional

H. Q	Módulos certificado	H. CP	Unidades formativas	Horas
150	MF2168_3: Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario.	110	UF2711: Centros de coordinación de emergencias. Tipos, estructura y funcionamiento general.	30
			UF2712: Sistemas, procedimientos y habilidades de comunicación.	40
			UF2713: Fundamentos y sistemas de información geográfica.	40
150	MF2169_3: Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias.	110	UF2714: Estructuración y planificación del sistema de emergencias y protección civil.	60
			UF2715: Aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías, en gestión y coordinación de emergencias, sistema gestor.	50
210	MF2170_3: Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta.	170	UF0677: Soporte Vital Básico.	60
			UF2716: Dispositivos y procedimientos de respuesta ante emergencias de origen natural, antrópico y/o tecnológico.	60
			UF2717: Principios básicos de las ciencias aplicados a la gestión y coordinación de la respuesta.	50
90	MF2171_3: Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias.	100	UF2718: Gestión y seguimiento de bases de datos especializadas y archivos de información.	50
			UF2719: Gestión y seguimiento de la activación de planes de emergencia, dispositivos de riesgo previsible y simulacros.	50
120	MF2172_3: Inglés profesional para emergencias.	120	UF2720: Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias. 112.	90
			UF2721: Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112.	30
	MP0564: Módulo de prácticas profesionales no laborales.	120		
720	Duración horas totales certificado de profesionalidad	730	Duración horas módulos formativos	610

CRITERIOS DE ACCESO		PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES		
		Acreditación requerida	Experiencia Profesional requerida	
			Con acreditación	Sin acreditación
MF2168_3	Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2169_3		<ul style="list-style-type: none"> 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. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2170_3		<ul style="list-style-type: none"> 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. Médico preferentemente con experiencia en urgencias o servicios de emergencias. Diplomado en enfermería, preferentemente con experiencia urgencias o servicios de emergencias. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2171_3		<ul style="list-style-type: none"> 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 del área de Seguridad y prevención de la familia profesional Seguridad y medioambiente. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2172_3		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	1 año	Imprescindible acreditación

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 Alumnos	Superficie m ² 25 Alumnos
Aula polivalente	45	60
Sala técnica simulador del sistema gestor de emergencia	60	90
Aula técnica de gestión de idiomas	60	90
Aula taller de primeros auxilios	45	60
Laboratorio para simulaciones y demostraciones	45	100

Certificado de profesionalidad que deroga