

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias

Familia Profesional:	Seguridad y Medio Ambiente
Nivel:	3
Código:	SEA647_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 1025/2024
Referencia Normativa:	RD 930/2020, RD 1553/2011

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 instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, utilizando, en su caso, la lengua oficial y/o cooficial e inglesa.

Unidades de competencia

- UC2168_3:** Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia
- UC2169_3:** Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia
- UC2170_3:** Realizar la gestión de la respuesta a la demanda de emergencia
- UC2171_3:** Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias, en entidades de naturaleza pública o privada, y empresas de cualquier tamaño. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de prestación de servicios a la comunidad en general, en el subsector de servicios de atención de emergencias.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Teleoperadores de central receptora de alarmas
- Coordinadores de recursos en demanda de emergencias
- Gestores de demanda de centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias

Formación Asociada (720 horas)

Módulos Formativos

- MF2168_3:** Gestión del sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia (150 horas)
- MF2169_3:** Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias (150 horas)
- MF2170_3:** Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta (210 horas)
- MF2171_3:** Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias (90 horas)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia

Nivel: 3

Código: UC2168_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.

CR1.1 La posición de los medios de producción, se regula para mantener la higiene postural durante el turno de trabajo establecido, favoreciendo la capacidad de concentración y de resistencia a la fatiga durante el mismo.

CR1.2 El "login" y/o "password" se introduce en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.

CR1.3 Las incidencias producidas durante el turno de trabajo, se comunican al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.

CR1.4 La recepción de mensajes informativos o de advertencia, se comprueba tras la conexión al sistema de despacho, para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación.

CR1.5 El relevo del profesional y el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación, se notifica al responsable de sala para controlar el estado operativo de cada puesto de coordinación.

RP2: Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.

CR2.1 El funcionamiento del "software" de gestión y los elementos periféricos del sistema de despacho se comprueban para poder iniciar las operaciones de coordinación de emergencias.

CR2.2 Las líneas de entrada y salida de telefonía y radio se verifican, comprobándose que es posible establecer una comunicación con la persona usuaria y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.

CR2.3 La interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias se comprueba, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información para la gestión de la demanda de emergencia.

CR2.4 La relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, se identifica generando un expediente en el centro coordinador de emergencias para verificar los casos pendientes de resolución.

CR2.5 La operatividad del modo manual de comunicaciones se verifica comprobando su funcionamiento, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.

CR2.6 El funcionamiento anómalo en el sistema de despacho se detecta, informando al supervisor del gestor de demanda y aplicándose el procedimiento establecido para su resolución.

RP3: Recibir las llamadas entrantes de las personas usuarias del servicio de coordinación de emergencias, para informales que están siendo atendidos por un servicio de emergencias.

CR3.1 La llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, se recibe, iniciándose el contacto de la persona usuaria con el sistema de coordinación de emergencias.

CR3.2 La comunicación con la persona alertante, se efectúa en las lenguas establecidas, en su caso.

CR3.3 El saludo de cortesía se dirige a la persona usuaria informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.

CR3.4 Las llamadas identificadas como no urgentes ni emergentes se resuelven, informando a la persona alertante del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.

CR3.5 La comunicación con la persona usuaria se efectúa, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar el clima de tranquilidad y confianza para iniciar el interrogatorio, permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso adecuado a sus necesidades.

CR3.6 El inicio automático de la grabación de la comunicación se comprueba, para poder realizar posteriormente el control de calidad del servicio prestado y/o poder contestar a posibles demandas de información.

RP4: Recabar verbalmente los datos para clasificar y priorizar la demanda.

CR4.1 La información para clasificar la demanda ante una llamada, se registra en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo de recogida de datos establecido.

CR4.2 El motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias se solicita a la persona alertante, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.

CR4.3 Los datos de localización del suceso, se recaban de manera concreta, localizando el mismo mediante un sistema de información geográfica, apoyándose en herramientas de geolocalización que facilitan unas coordenadas aproximadas, para facilitar al recurso operativo asignado para su resolución y la llegada al evento por el recorrido más seguro, corto y rápido.

CR4.4 Los datos de identidad del afectado se recaban, registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan aportar información que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.

CR4.5 La presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso, así como otros datos de interés, se obtienen para que el equipo interviniente actúe de manera segura y eficaz.

CR4.6 El número de expediente que se genera en la llamada se asigna con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.

CR4.7 El registro de los datos de la demanda se recoge en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.

RP5: Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución para dar la mejor respuesta.

CR5.1 La demanda se clasifica mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.

CR5.2 La demanda se registra, cumplimentando el formulario informático inicial.

CR5.3 La demanda se tipifica, atendiendo a su naturaleza como: demanda asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, de situación preventiva, de situaciones especiales, de demanda de información o de coordinación y cooperación entre

recursos de instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia, entre otros.

CR5.4 La prioridad de resolución de la demanda se tipifica, atendiendo a la gravedad del suceso y a la necesidad inmediata de respuesta según establezca el protocolo tras el interrogatorio inicial.

CR5.5 El tipo de demanda y su prioridad de resolución se identifica mediante su código para su inclusión en la base de datos.

Contexto profesional

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Ordenadores personales conectados en red. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Sistemas de información geográfica. Cartografía del área de actuación. Equipos de apoyo al diagnóstico. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Formularios de registro en papel. Material de oficina. Equipo de videoconferencia. Equipo de fax. "Software" informático de apoyo a la traducción de otras lenguas.

Productos y resultados

Conexión al sistema gestor de demanda de emergencia establecida. Funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio comprobado. Llamadas entrantes de las personas usuarias del servicio de coordinación de emergencias recibidas. Datos verbalmente recabados. Tipo de demanda ante una situación de emergencia, clasificada.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manual de funcionamiento del sistema gestor de despacho. Procedimiento operativo general y específicos en sala de coordinación. Manual de estilo para la comunicación escrita. Manual de lenguajes y códigos de comunicación vía radio. Técnicas de comunicación con la persona usuaria. Técnicas de ergonomía e higiene postural. Normativa según el ámbito territorial, sobre: protección de datos y servicios de la sociedad de la información. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección ambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia

Nivel: 3
Código: UC2169_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar el plan operativo de demanda sanitaria, atendiendo a la información recabada de la persona alertante para dar una respuesta eficaz, rentabilizando los recursos.

CR1.1 El tipo de demanda sanitaria se cataloga, atendiendo a la información recabada de la persona alertante.

CR1.2 El interrogatorio se efectúa, sobre la base del motivo inicial de la demanda, utilizando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico el cual identifica la gravedad y prioridad de la demanda.

CR1.3 La comunicación entre el profesional sectorial y la persona alertante se activa para reforzar el interrogatorio, proporcionando consejos sanitarios no protocolizados y generando, en su caso, los recursos para solucionar la demanda.

CR1.4 Las llamadas no protocolizadas se atienden bajo supervisión del superior del gestor de demanda, haciendo seguimiento de las actuaciones del profesional sectorial.

CR1.5 El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), se registra en el formulario de demanda para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.

RP2: Aplicar el protocolo del plan operativo ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos con el fin de gestionar los recursos sanitarios y utilizar el medio idóneo para su traslado.

CR2.1 El tipo de demanda de transporte sanitario se cataloga como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos.

CR2.2 La solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, se registra en el formulario informático de demanda específico, recogiendo entre otros: nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor.

CR2.3 El diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar se recaban registrándolos en el formulario informático de demanda específico, para el traslado medicalizado.

CR2.4 El medio de transporte para el traslado de un paciente se asigna atendiendo a la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, bajo la supervisión del profesional sectorial.

CR2.5 La posibilidad de admisión del hospital receptor se confirma, previa a la realización del traslado desde el hospital de origen.

CR2.6 La solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos se registra en el formulario informático específico en el que se recogerán entre otros datos: número de componentes y datos de identificación de los miembros del equipo de trasplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano.

RP3: Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana para garantizar una respuesta eficaz, rentabilizando los medios humanos y materiales a asignar.

CR3.1 La demanda de seguridad ciudadana se identifica cuando se produzca un suceso que implique un problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la normativa penal, con independencia del ámbito territorial.

CR3.2 El interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana se inicia sobre la base del motivo de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.

CR3.3 Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.

CR3.4 El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia por seguridad ciudadana, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

RP4: Aplicar el plan operativo de demanda de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica para asegurar una respuesta eficaz, optimizando los medios a asignar.

CR4.1 La demanda de asistencia técnica se identifica siempre que se produzca un suceso que implique una necesidad de: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros esenciales (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas, accidentes de tráfico complejos, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros), entre otros.

CR4.2 La demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate se identifica siempre que se produzca una situación de: incendio no forestal, incendio forestal, incendio con incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y /o pérdidas, entre otros.

CR4.3 El interrogatorio para la demanda del servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, se inicia sobre la base del motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y desplegados en el formulario informático.

CR4.4 Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.

CR4.5 El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial

cuando lo indique el protocolo de emergencia de incendios, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

RP5: Aplicar el plan de demanda generado por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe a fin de resolver/minimizar las consecuencias de la misma.

CR5.1 Los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe se recaban con exactitud, registrándolos en el formulario informático específico.

CR5.2 Los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, entre otros, se registran cumplimentando el formulario informático específico.

CR5.3 La información recabada respecto a la situación, la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia se analiza para establecer el nivel de la emergencia.

CR5.4 El análisis de la información se efectúa, resumiendo los datos trasladándola al profesional sectorial para la implantación del plan de emergencias.

CR5.5 Las funciones operativas de los profesionales se reorganizan, según establece el protocolo de sala ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.

CR5.6 Los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe, se comprueba que están operativos.

RP6: Aplicar el plan de demanda ante una solicitud de información por parte del usuario para dar cumplida respuesta.

CR6.1 El tipo de información solicitada por el usuario (demandante u otras instituciones) se identifica, notificando al mismo los cauces para el acceso a la misma.

CR6.2 Los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos, se corrigen para completar los archivos.

CR6.3 Los medios de comunicación se informan según el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias ante hechos noticiables.

RP7: Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante solicitudes que requieran un tratamiento diferenciado para asegurar una respuesta completa.

CR7.1 La demanda se atiende en el centro coordinador de emergencias respondiendo a la misma vía mensaje telefónico (SMS) o vía chat (APP 112), cuando se trata de personas con discapacidad auditiva.

CR7.2 La demanda se atiende, generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación.

CR7.3 La demanda se atiende, dando respuesta a la misma en el centro coordinador de emergencias vía fax cuando proviene de agencias externas o instituciones.

CR7.4 La presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, se comprueba verificando su accesibilidad y recabándose en caso contrario.

CR7.5 La demanda se crea en el sistema gestor de despacho de llamadas, transcribiendo la información obtenida.

CR7.6 El apoyo del supervisor del gestor de demanda se solicita para determinar la actuación a seguir en caso de precisar una respuesta no protocolizada.

Contexto profesional

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Manual de planes de demanda. Protocolos de interrogatorio y de asignación de la respuesta. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Chat app112. Equipo de videoconferencia. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Productos y resultados

Plan operativo de demanda sanitaria aplicado. Protocolo del plan operativo ante una demanda de transporte sanitario aplicado. Plan operativo de demanda de seguridad ciudadana aplicado. Plan operativo de demanda de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, aplicado. Plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe aplicado. Plan de demanda ante una solicitud de información por parte del usuario aplicado. Plan de demanda de asistencia o atención ante solicitudes que requieran un tratamiento diferenciado, aplicado.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del "software" de gestión. Procedimiento operativo general y específicos en la sala de coordinación. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Procedimientos específicos de demanda. Manual de técnicas de comunicación con la persona usuaria. Planes de demanda. Planes de transporte del área de influencia. Plan de gestión de transporte de órganos. Planes de emergencia y catástrofes del área de influencia. Normas de seguridad interna. Bases de datos de gestión de usuarios. Aplicación para personas con discapacidad auditiva. Normativa según el ámbito territorial, sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación 112 y 061. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Realizar la gestión de la respuesta a la demanda de emergencia

Nivel: 3

Código: UC2170_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender llamadas de demanda de emergencia, según el protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, para proporcionar a la persona usuaria consejos para mitigar los efectos de la situación de riesgo y la mejor respuesta posible.

CR1.1 La resolución del problema de demanda de emergencia se inicia, estableciendo comunicación con la persona alertante de forma empática, generando tranquilidad, confianza y seguridad.

CR1.2 El protocolo general y/o específico de preguntas se efectúa para establecer el motivo de la demanda de emergencia y aplicar el plan de respuesta específico.

CR1.3 El posible envío de los recursos se informa a la persona alertante con el fin de tranquilizarlo mientras se proporcionan los consejos y medidas de protección protocolizados.

CR1.4 El audio de la llamada se transfiere al profesional sectorial, cuando así lo indique el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias, con el fin de dar una respuesta más personalizada a aquellas llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.

CR1.5 Las primeras actuaciones se aplican, conduciendo telefónicamente a la persona alertante para mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

CR1.6 Las técnicas de comunicación con la persona alertante se aplican, según su estado emocional, para obtener la información para atender a sus necesidades.

CR1.7 Las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, se aplican para poder mantener la comunicación con la persona alertante.

RP2: Activar los recursos según protocolos establecidos en los planes operativos de respuesta del centro coordinador de emergencias, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, para dar la mejor respuesta posible a la demanda ciudadana de emergencia.

CR2.1 El protocolo de activación de los recursos se aplica tras recibir información sobre el suceso en curso.

CR2.2 La disponibilidad de los recursos más cercanos se comprueba, para la asignación del servicio.

CR2.3 Los recursos se asignan en función de la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.

CR2.4 El tipo de recursos enviados se notifican a la persona alertante vía telefónica o a través de mensajería.

CR2.5 El servicio de respuesta a la demanda de emergencia establecido se comunica a las unidades asignadas, aportándoles los datos de dirección y filiación, así como el motivo de llamada y naturaleza de la emergencia.

RP3: Gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación establecido según el tipo de demanda, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

CR3.1 Los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado se comunican vía telemática interna a la unidad de transporte y/o al equipo sanitario.

CR3.2 El control y el seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario, se efectúan en función de las variables, situación y tiempo (estatus).

CR3.3 La disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso se comprueba, ante un traslado aéreo o marítimo, alertando a las Fuerzas de Seguridad para garantizar la seguridad de la misma y realizar las labores de apoyo.

CR3.4 El recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, se activa, para el traslado del equipo de emergencias y/o del/de la paciente desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa, en caso de traslado aéreo o marítimo.

CR3.5 El seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado, se practican, notificándolas al hospital receptor, en su caso.

CR3.6 El protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo, se pone en marcha activando, si procede, el recurso sanitario terrestre y recabando información del tiempo estimado de llegada y posibles necesidades de apoyo.

CR3.7 La intervención de otras instituciones se coordina, sincronizando las actuaciones, para la resolución de demanda de emergencia.

CR3.8 La demanda de emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.

RP4: Gestionar un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, según el procedimiento operativo, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

CR4.1 El lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, se comunican vía telemática a la unidad a la que se le asigna el servicio.

CR4.2 El control y el seguimiento de la unidad se efectúan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

CR4.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se registra proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, en su caso.

CR4.4 La demanda de servicio se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

RP5: Gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo de respuesta establecido, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

CR5.1 La activación de los servicios actuantes se efectúa mediante la gestión directa de los recursos de intervención, o bien, por gestión transferida a los organismos competentes.

CR5.2 El control y el seguimiento de los servicios actuantes se llevan a cabo en situación y tiempo hasta la conclusión de la emergencia.

CR5.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia, se registra, intercambiando información con los servicios / organismos actuantes y realizando la aportación de medios ajenos a dichos servicios, en su caso.

CR5.4 La respuesta a la emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y del cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

RP6: Gestionar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

CR6.1 El plan de emergencias se activa/se finaliza por indicación de la autoridad competente, ante una emergencia colectiva o catástrofe.

CR6.2 Las actuaciones para asegurar una actuación efectiva ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, se coordinan según lo establecido en el plan de emergencias específico.

CR6.3 La operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, se comprueba, previamente a su activación, para la resolución del suceso.

CR6.4 Los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística se activan hacia el lugar del incidente para desplegarse en las áreas base, de socorro y de intervención.

CR6.5 Los recursos materiales y humanos para la resolución de la catástrofe, se gestionan según el procedimiento y la prioridad establecidos en el plan de emergencias, para su envío al punto de impacto y áreas de operación asociadas, tras la evaluación del incidente por el Puesto de Mando Avanzado y en su defecto por los primeros equipos de intervención.

CR6.6 Las funciones y la organización interna del centro coordinador se transforman según el alcance de la situación para dar la respuesta más coordinada.

CR6.7 Los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias para la distribución de los heridos, se contactan informándoles del número y gravedad de los mismos.

CR6.8 Los heridos evacuados a los centros hospitalarios se registran en una base datos para el control e información a los familiares.

Contexto profesional

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Sistemas de información geográfica y monitorización (GPS). Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Productos y resultados

Llamadas de demanda de emergencia, según el protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, atendidas. Recursos, según protocolos establecidos en los planes operativos de respuesta del centro coordinador de emergencias, activados. Recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, gestionado. Recurso de seguridad ciudadana, de extinción de incendios (asistencia técnica) y rescate, gestionado. Respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, gestionada. Respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, gestionada.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del "software" de gestión. Procedimiento general y específicos de actuación. Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información Normativa aplicable de ordenación del transporte terrestre. Planes de emergencia territoriales. Planes de emergencia especiales. Planes de emergencias específicos. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa según el ámbito territorial sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación de emergencias 112 y 061. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias

Nivel: 3

Código: UC2171_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender quejas y reclamaciones formuladas por las personas usuarias del servicio, según el procedimiento establecido por cada organismo, para dar una respuesta adecuada según la petición atendida.

CR1.1 La queja o reclamación de la persona usuaria se identifica, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.

CR1.2 La información se traslada a la persona usuaria, en lo que respecta a sus derechos y posibles vías de reclamación.

CR1.3 La queja o reclamación de la persona usuaria se tramita directamente o bien se deriva al servicio o institución correspondiente.

CR1.4 La reclamación se contesta en el tiempo y forma establecida por la normativa interna de la institución o empresa.

CR1.5 El seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo se efectúa, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.

RP2: Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las actividades operativas para garantizar un servicio uniforme y de calidad.

CR2.1 Los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad se interpretan, aplicándolos según la actividad operativa.

CR2.2 El grado de satisfacción de las personas usuarias se evalúa mediante la realización de encuestas telefónicas.

CR2.3 El control y evaluación de calidad de las actividades operativas se efectúa mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.

RP3: Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente para dar una respuesta rápida y efectiva.

CR3.1 La llamada se categoriza como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.

CR3.2 La fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, se registra en el formulario previsto.

CR3.3 El origen del problema sanitario (causa-efecto), se establece para iniciar las medidas preventivas y de control establecidas en los protocolos de asistencia.

CR3.4 La información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, se recaba en el formulario previsto.

CR3.5 El número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso se registra, garantizando su trazabilidad, para su control estadístico.

CR3.6 La información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, se registra en el documento pertinente para su control y seguimiento.

CR3.7 La alerta epidemiológica se notifica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos de atención establecidos.

RP4: Prestar servicios de información y gestión de personas usuarias como servicio complementario a la demanda de emergencia, para dar una respuesta más eficiente.

CR4.1 La petición de información por parte de una persona usuaria se gestiona con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.

CR4.2 Los datos necesarios para dar respuesta a la demanda de una persona usuaria se tramitan, conforme a los procedimientos de atención establecidos por cada organismo.

CR4.3 Las citas programadas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de las distintas especialidades se gestionan, maximizando los recursos.

RP5: Cumplimentar informes técnicos de las actividades de demandas de emergencia realizadas durante la jornada de trabajo para garantizar la prestación del servicio.

CR5.1 La relación de las demandas de emergencia gestionadas se incluye en el informe diario, a fin de valorar su significación.

CR5.2 Los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo se identifican en el informe diario, informando de su resolución, en su caso.

CR5.3 La información, aportada por las personas alertantes, que se considere de utilidad se incluye en el informe diario.

CR5.4 La mejora del servicio se garantiza como consecuencia de analizar los informes diarios.

Contexto profesional

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Productos y resultados

Quejas y reclamaciones formuladas por las personas usuarias del servicio, atendidas. Control y evaluación continua de la calidad de las actividades operativas realizadas. Alertas epidemiológicas, según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente, gestionadas. Servicios de información y gestión de personas usuarias, prestados. Informes técnicos de las actividades realizadas durante la jornada de trabajo cumplimentados.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del "software" de gestión. Procedimiento general y específicos de actuación. Normativa aplicable sobre

protección de datos. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa de régimen local. Normativa sobre Ley de Sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación de emergencias 112 y 061. Normativa sobre protección de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

MÓDULO FORMATIVO 1

Gestión del sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia

Nivel:	3
Código:	MF2168_3
Asociado a la UC:	UC2168_3 - Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de conexión al sistema gestor de demanda de emergencia, verificando su funcionamiento.
- CE1.1** Aplicar técnicas de regulación de la posición de los medios de producción, atendiendo a criterios de higiene postural.
 - CE1.2** En un supuesto práctico de identificación del profesional en el sistema de despacho, introducir el "login y/o password" identificándose un usuario del mismo.
 - CE1.3** Enumerar incidencias que se pueden producir durante un turno de trabajo, delimitando las medidas correctoras oportunas.
 - CE1.4** Citar mensajes informativos o de advertencia contextualizados en el inicio de una conexión a un sistema de despacho.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de coordinación de un puesto en la sala, identificar al profesional y el número de puesto que ocupa para notificarlo al responsable de sala.
- C2:** Analizar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio, comprobando su operatividad.
- CE2.1** Describir el funcionamiento del "software" de gestión y de los elementos periféricos del sistema de despacho, justificando su comprobación para el inicio de operaciones de coordinación de emergencias.
 - CE2.2** Aplicar técnicas de verificación de las líneas de entrada y salida de telefonía y radio, razonando el establecimiento de la comunicación con una persona usuaria y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.
 - CE2.3** Describir el funcionamiento de la interconexión entre puestos de operación de gestión de demanda de emergencia, justificando la comunicación entre los mismos para el traspaso de información.
 - CE2.4** Describir las características de un expediente generado en un centro coordinador de emergencias a partir de una relación de llamadas entrantes y llamadas en curso.
 - CE2.5** Describir el funcionamiento del modo manual de comunicaciones, especificando su uso ante un fallo del sistema integrado de comunicaciones.
 - CE2.6** Elaborar un listado de funcionamientos anómalos en un sistema de despacho, estableciendo el procedimiento para su resolución.

- C3:** Analizar llamadas entrantes de personas usuarias de un servicio de coordinación de emergencias, categorizando las mismas.
- CE3.1** Describir procedimientos de recepción de llamadas, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio, especificando el modo de atención según la vía descrita.
 - CE3.2** Justificar la comunicación con una persona alertante, empleando una lengua establecida según la comunidad autónoma.
 - CE3.3** Aplicar técnicas de saludo de cortesía a una persona usuaria, haciendo mención del servicio o institución y la respuesta que puede recibir.
 - CE3.4** Describir las características de llamadas no urgentes y no emergentes, especificando el servicio o institución que puede dar respuesta según la llamada.
 - CE3.5** Argumentar el uso de técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar un clima de tranquilidad y confianza, justificando en un interrogatorio el establecimiento del motivo de llamada y el envío del recurso.
 - CE3.6** Aplicar técnicas de comprobación del inicio automático de grabaciones de comunicación, justificando el uso de las mismas en el control de calidad de un servicio prestado.
- C4:** Analizar procedimientos de clasificación de datos, estableciendo pautas de priorización de una demanda de emergencia.
- CE4.1** En un supuesto práctico de clasificación de una demanda de emergencia, registrar la llamada en el formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo.
 - CE4.2** Elaborar un listado de motivos de llamadas a un centro de coordinación de emergencias, estableciendo la clasificación de la demanda.
 - CE4.3** Justificar los datos a recabar en la localización de un suceso, razonando el empleo de un sistema de información geográfica y herramientas de geolocalización que facilitan unas coordenadas aproximadas, al objeto de facilitar su resolución por un recurso operativo.
 - CE4.4** En un supuesto práctico de identificación de un afectado en una demanda de emergencia:
 - Registrar los datos de identidad, trasladándolos al formulario informático.
 - Comprobar la existencia de demandas previas que puedan aportar información.
 - Establecer el recurso a enviar justificando su elección.
 - CE4.5** Describir posibles riesgos añadidos en el lugar de un suceso, justificando su conocimiento por parte del equipo interviniente.
 - CE4.6** En un supuesto práctico de seguimiento de una demanda de emergencia, verificar el número de expediente asignado a la misma.
 - CE4.7** Describir el registro de datos de una demanda en formato papel, justificando el mismo por caída del sistema gestor de demanda de emergencia.
- C5:** Aplicar técnicas de clasificación de demandas ante situaciones de emergencia, estableciendo la prioridad de ejecución.
- CE5.1** Analizar la información obtenida en un interrogatorio inicial, estableciendo la clasificación de la demanda de emergencia.
 - CE5.2** Aplicar técnicas de registro de demandas de emergencia, especificando las características del formulario informático inicial.
 - CE5.3** Establecer criterios de tipificación de demandas de emergencia, según su naturaleza: demanda asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, de situación preventiva, de situaciones especiales, de demanda de información o de coordinación y cooperación entre recursos de instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia, entre otros.

CE5.4 Establecer criterios de tipificación en la resolución de demandas de emergencia, según la gravedad del suceso que se plantee.

CE5.5 Clasificar tipos de demanda de emergencia, estableciendo su prioridad de resolución.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Centro coordinador de emergencias

Definición y objetivos de un centro coordinador de emergencias. Funciones. Elementos que lo componen. Estructura. Recursos. Características del centro de regulación médica tipo 061. Clasificación operativa de los centros de regulación médica. Características del centro de coordinación integrado tipo 112. Normativa de los centros de coordinación 112. Sistemas gestores de despacho, para gestión de centros coordinadores de emergencias. Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad. Puestos de operación. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación. Funciones del sistema de atención, despacho y coordinación. Ergonomía e higiene postural en el puesto de trabajo. Vigilancia de la salud del desempeño profesional. Riesgos en el desempeño de la actividad profesional. Medidas de prevención.

2 Sistemas de transmisiones para establecer la comunicación entre el centro de coordinación de emergencias, los usuarios y los recursos operativos

Tipos de medios de transmisión: alámbricos, inalámbricos y mixtos. La radiocomunicación: concepto. Teoría de la propagación radiofónica. Tipos de ondas. Longitud de onda. Frecuencias. Sistemas de radiocomunicación analógicos y digitales. Tipos de estaciones de radio. Elementos de una estación de radio. Formas de transmisión: simples, dúplex y semi-dúplex. El radiotransmisor: tipos, manejo, envío de tonos y subtonos. Lenguaje radiofónico: concepto, tipos y finalidad. Detección y manejo de averías básicas.

3 Geografía y cartografía en los centros de coordinación de emergencias

Datos del área de cobertura del centro coordinador: Demografía. Estructura demográfica. Geomorfología. Relieve. Climatología. Estructura económica y social. Industria. Redes de comunicación vial terrestres. Cartografía general. El mapa topográfico: concepto y elementos. Interpretación de mapas. Cota. Escalas. Planimetría. Altimetría. Curvas de nivel. Distancias topográficas. Localización de puntos. Función de los sistemas de información geográfica (GIS). Elementos del GIS: visor de mapas. Localizador de direcciones. Localizador de unidades. Herramientas de geolocalización.

4 Procedimiento para la identificación de las demandas de emergencia

Tipos de demanda. Formularios de demanda. Categorización de la demanda.

5 Habilidades de comunicación con la persona usuaria del sistema de coordinación de emergencia

Elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor, mensaje y canal. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo. Barreras y dificultades. Comunicación no verbal. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales. Comunicación a través de medios no presenciales. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión. Técnicas de control ante situaciones de estrés. Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias

Nivel:	3
Código:	MF2169_3
Asociado a la UC:	UC2169_3 - Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características de planes operativos de demanda sanitaria describiendo los modelos de coordinación en situaciones de emergencia.
- CE1.1** Establecer criterios de catalogación del tipo de demanda sanitaria, teniendo en cuenta una supuesta información recabada.
 - CE1.2** Definir protocolos de preguntas para un interrogatorio, clasificándolas según la gravedad y prioridad de una supuesta demanda.
 - CE1.3** Relacionar consejos sanitarios no protocolizados vinculándolos con un interrogatorio.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de catalogación de llamadas atendidas, derivar las no protocolizadas al superior del gestor de demanda.
 - CE1.5** Describir el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), detallando sus características según la actividad asistencial.
- C2:** Analizar las características de un protocolo de plan operativo ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos, describiendo recursos sanitarios y medios de traslado.
- CE2.1** Clasificar los tipos de demanda de transporte sanitario, describiendo las características de transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico y transporte de órganos.
 - CE2.2** En un supuesto práctico de transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, establecer el formulario informático de demanda específico a fin de registrar los datos (nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor).
 - CE2.3** Aplicar operaciones de registro de la información sobre diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades de un paciente.
 - CE2.4** Seleccionar el medio transporte de traslado de un paciente, relacionándolo con su posible patología.
 - CE2.5** En un supuesto práctico de admisión de un paciente en un hospital receptor, verificar su confirmación, previamente al traslado desde un hospital de origen.
 - CE2.6** Aplicar operaciones de registro de solicitudes de transporte de órganos en el formulario informático específico, recogiendo, entre otros, datos de identificación de los miembros del

equipo de trasplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano.

C3: Analizar las características de un plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, describiendo los recursos.

CE3.1 Citar las características de los sucesos que impliquen una demanda de seguridad ciudadana: problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la normativa penal, con independencia del ámbito territorial.

CE3.2 Elaborar un listado de preguntas de un interrogatorio para una demanda de seguridad ciudadana, a partir de protocolos de un formulario informático.

CE3.3 Aplicar operaciones de registro de datos recabados en un supuesto interrogatorio, transcribiéndolos en el formulario informático de demanda.

CE3.4 En un supuesto práctico de despacho de un incidente de demanda de seguridad ciudadana, transferir la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia de seguridad ciudadana.

C4: Analizar las características de un plan operativo de demanda de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, describiendo los recursos.

CE4.1 Describir las características de los sucesos que impliquen: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros esenciales (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas, accidentes de tráfico complejos, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros), entre otros.

CE4.2 Describir las características de situaciones tales como: incendio no forestal, incendio forestal, incendio con incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y/o pérdidas, entre otros.

CE4.3 Elaborar un listado de preguntas de un interrogatorio para una demanda de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, a partir de protocolos de un formulario informático.

CE4.4 Aplicar operaciones de registro de datos recabados en un supuesto interrogatorio, transcribiéndolos en el formulario informático de demanda.

CE4.5 En un supuesto práctico de demanda de emergencia, aplicar los procedimientos establecidos para el despacho del incidente y la derivación al profesional sectorial que corresponda.

C5: Analizar las características de un plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

CE5.1 Describir datos para situar y delimitar espacialmente una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, señalando la importancia de recopilación de los mismos.

- CE5.2** Enumerar los datos relativos a la dimensión y naturaleza de una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, recogiendo agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, entre otros.
- CE5.3** En un supuesto práctico de una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, establecer el nivel de la emergencia a partir de información dada.
- CE5.4** Argumentar el traslado del análisis de la información a un profesional sectorial, razonando su implantación en un plan de emergencias.
- CE5.5** Razonar la reorganización de las funciones operativas de los profesionales a partir de una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.
- CE5.6** En un supuesto práctico de una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, comprobar la operatividad de los recursos propios y ajenos establecidos en un plan de emergencias.
- C6:** Analizar las características de un plan de demanda, ante una solicitud de información por parte de una persona usuaria.
- CE6.1** Enumerar cauces de acceso a la información a partir de solicitudes de la misma.
- CE6.2** Elaborar un listado de errores/carencias de información contenidos en bases de datos, haciendo una propuesta de rectificación.
- CE6.3** Describir un procedimiento de información a los medios de comunicación contextualizado en un centro coordinador de emergencias.
- C7:** Analizar el plan de demanda de asistencia o atención ante solicitudes que requieran un tratamiento diferenciado.
- CE7.1** En un supuesto práctico de atención a demandas de emergencia provenientes de personas con discapacidad auditiva, atender la solicitud en un centro de emergencias vía mensaje telefónico (SMS) y vía chat (APP 112).
- CE7.2** Aplicar técnicas de atención a la demanda cuando se activa la app de los vehículos.
- CE7.3** Aplicar técnicas de atención de la demanda vía fax, cuando proviene de agencias externas o instituciones.
- CE7.4** Enumerar los datos de una demanda de emergencia: tipología, lugar, fecha y hora de recepción, justificando su recopilación.
- CE7.5** Aplicar técnicas de transcripción de información, utilizando un sistema gestor de despacho de llamadas.
- CE7.6** Enumerar demandas de emergencia que precisan una respuesta no protocolizada.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.3 y CE5.6; C7 respecto a CE7.1.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo sabiendo interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso. Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Protección Civil

Protección Civil. Orígenes y evolución histórica. Los sistemas de Protección Civil en el mundo. La Protección Civil en España: competencias; normativa legal; planes de protección civil; grupos operativos y medios y recursos.

2 Planes operativos de demanda de emergencias

Objetivos. Planes de Emergencia. Tipos de planes: básicos, territoriales, especiales. Estructura organizativa. Operatividad. Planes sectoriales. Estructura de un plan de demanda. Formulario de demanda. Plan de demanda sanitaria. Plan de demanda de seguridad. Plan de demanda de extinción, salvamento y rescate. Plan de demanda de transporte. Plan de demanda de asistencia técnica. Plan de demanda de asistencia a múltiples víctimas. Modelo de gestión y coordinación de emergencias. Coordinación operativa. Mando y control. Flotas y operativos. La coordinación "in situ". Puesto de mando avanzado. Dirección de la emergencia. Referencias europeas.

3 Sistema sanitario

Estructura del Sistema Nacional de Salud. Niveles de asistencia y tipos de prestaciones. Salud pública. Salud comunitaria. Objetivos y elementos de los sistemas de emergencias médicas. Modelo anglo-americano. Modelo Franco-Europeo. Modelo español.

4 Modelo de organización de las Fuerzas de Seguridad

El marco de seguridad europeo. La policía en Europa. Estructura de los servicios policiales del Estado. Estructura de los servicios policiales de las Comunidades Autónomas. Estructura de los servicios policiales municipales. Normativa legal de la seguridad pública y privada.

5 Los servicios de extinción de incendios y salvamento

Marco jurídico. Funciones principales. Estructura organizativa básica del servicio. Medios y recursos.

6 Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demanda de emergencias

Funciones del profesional. Responsabilidad legal del profesional. Aspectos legales de la toma de decisiones. Normativa legal.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta

Nivel:	3
Código:	MF2170_3
Asociado a la UC:	UC2170_3 - Realizar la gestión de la respuesta a la demanda de emergencia
Duración (horas):	210
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar llamadas de demanda de emergencia según protocolo establecido en los planes operativos de respuesta.
- CE1.1** Aplicar técnicas de comunicación con una persona alertante, que generen tranquilidad, confianza y seguridad en el mismo.
 - CE1.2** Analizar el protocolo general y/o específico de preguntas en función de los motivos de la demanda de asistencia.
 - CE1.3** Enumerar los recursos a enviar en situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las características de las mismas.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de una llamada que requiera un tratamiento diferenciado, transferir el audio de la llamada al profesional sectorial con el fin de dar una respuesta más personalizada.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de respuesta ante una demanda de emergencia, conducir telefónicamente a la persona alertante para mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
 - CE1.6** Describir las técnicas de comunicación según el estado emocional de una persona alertante, especificando la forma de obtener la información.
 - CE1.7** Describir las técnicas de contención en situaciones de irritabilidad, valorando como mantener la comunicación con una persona alertante.
- C2:** Analizar los recursos según protocolos establecidos en un centro coordinador de emergencias, dependiendo de la demanda de la emergencia.
- CE2.1** Describir el protocolo de activación de recursos oportunos en función de una información sobre un suceso.
 - CE2.2** En un supuesto práctico de asignación de recursos en una demanda de emergencia, comprobar la disponibilidad de los mismos, atendiendo a criterios de cercanía.
 - CE2.3** Establecer criterios de asignación de los recursos a demandas de emergencia, teniendo en cuenta las características de las mismas.
 - CE2.4** Enunciar propuestas de mensajes, vía telefónica o por mensajería, concretando los recursos a enviar.
 - CE2.5** Distinguir los tipos de datos a aportar en una asignación de unidades, describiendo las características de los mismos.
- C3:** Aplicar técnicas de gestión de recursos sanitarios terrestres, aéreos o marítimos, según el protocolo de actuación propuesto.

- CE3.1** Enumerar necesidades específicas de atención y traslado, justificando su comunicación por vía telemática.
- CE3.2** Justificar el control y seguimiento de una unidad de transporte y/o de un equipo sanitario, razonando que se haga en situación y tiempo (estatus).
- CE3.3** En un supuesto práctico de un traslado aéreo o marítimo con alerta a las Fuerzas de Seguridad, comprobar que la zona de aterrizaje o atraque sea la más cercana al suceso.
- CE3.4** Razonar la activación de recursos sanitarios en función de la cercanía al lugar del suceso.
- CE3.5** Describir tipos de incidencias producidas durante una aproximación, asistencia y/o traslado, justificando su notificación a un hospital receptor.
- CE3.6** En un supuesto práctico de ingreso hospitalario en función de un traslado aéreo o marítimo, activar, si procede, el protocolo del recurso sanitario terrestre, justificando posibles necesidades de apoyo.
- CE3.7** Exponer acciones de coordinación en la intervención entre instituciones justificando la resolución de una demanda de emergencia.
- CE3.8** En un supuesto práctico de dar por terminada una demanda de emergencia, finalizar la demanda previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.
- C4:** Aplicar técnicas de gestión de recursos de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, según el procedimiento operativo propuesto.
- CE4.1** Seleccionar datos a comunicar a una unidad, justificando la inclusión del lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.
- CE4.2** Argumentar el control y seguimiento de una unidad en situación y tiempo (estatus) justificando el mismo hasta la conclusión del servicio.
- CE4.3** Argumentar el seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de un suceso, enumerando otros recursos adicionales.
- CE4.4** Justificar en una finalización de demanda de emergencia, el registro previo de los datos, los códigos de resolución y la disponibilidad de una unidad.
- C5:** Aplicar técnicas de respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo propuesto.
- CE5.1** Definir el procedimiento general de actuación para la activación y coordinación de servicios actuantes, describiendo la gestión de los recursos de intervención.
- CE5.2** Argumentar el control y seguimiento de servicios actuantes en situación y tiempo (estatus), justificando el mismo hasta la conclusión de la emergencia.
- CE5.3** Argumentar el seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de una emergencia, describiendo informaciones intercambiadas con servicios u organismos actuantes.
- CE5.4** Justificar en una finalización de respuesta a una emergencia, el registro previo de los datos, los códigos de resolución y cierre del incidente.
- C6:** Aplicar técnicas de gestión en la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.
- CE6.1** Describir esquemáticamente un plan de emergencias, contextualizándolo en una emergencia colectiva y/o catástrofe.

CE6.2 Exponer actuaciones efectivas ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, describiendo un plan de emergencias específico.

CE6.3 Relacionar los recursos establecidos en un plan de emergencias, describiendo las características de los mismos.

CE6.4 En un supuesto práctico de una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, activar los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística hacia el lugar del incidente.

CE6.5 Describir los recursos materiales y humanos para la resolución de una catástrofe, exponiendo el procedimiento de gestión de los mismos establecido en un plan de emergencias.

CE6.6 Describir esquemáticamente las funciones y organización interna de un centro coordinador de emergencias, especificando posibles variaciones en una supuesta situación de alcance en una emergencia colectiva y/catástrofe.

CE6.7 En un supuesto práctico de distribución de heridos en una catástrofe, informar a los centros sanitarios del número y gravedad de los mismos.

CE6.8 Especificar el proceso de registro en base de datos de heridos evacuados a centros hospitalarios en caso de catástrofe, describiendo la finalidad del mismo.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.3, CE3.6 Y CE3.8; C6 respecto a CE6.4 Y CE6.7.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo sabiendo interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 La ciencia de la salud aplicada a gestión de emergencias

Etimología y terminología médica. Etiología, signos, síntomas y síndromes, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y evolución. Terminología y fundamentos básicos de anatomía, fisiología y patología general. Aparatos y sistemas del cuerpo humano. Terminología médica aplicada a la emergencia sanitaria. Patologías más frecuentes en el campo de la urgencia y emergencia sanitaria. Valoración y aplicación de maniobras básicas de control de situaciones de emergencias. Reanimación cardiopulmonar básica: cadena de la supervivencia; muerte súbita cardiaca; técnicas de resucitación cardiopulmonar básica, valoración de la conciencia; ventilación; masaje cardiaco. Dirección de una reanimación cardiopulmonar a distancia.

2 Psicología general aplicada a las situaciones de crisis

La personalidad. Desarrollo de la personalidad. Teorías. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la

personalidad. Experiencias asociadas al proceso de enfermar, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros. Mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad. Apoyo emocional en situaciones de crisis: Control de situaciones de crisis. Situaciones de duelo. Situaciones de tensión. Situaciones de agresividad. Situaciones de ansiedad y angustia. Factores que predisponen la ansiedad en el medio prehospitalario.

3 Emergencias colectivas y catástrofes: coordinación de respuesta

Actuación general en catástrofes. Elementos de un sistema de actuación en catástrofes. Efectos de las catástrofes sobre las infraestructuras y la salud pública. Epidemiología de la catástrofe. La medicina de catástrofes. Funciones del centro de coordinación de emergencias ante una catástrofe. Reorganización funcional del centro de coordinación de emergencias. Prevención en la organización y gestión de recursos en ambientes NRBQ. Transporte sanitario: normativa aplicable; características técnicas y de dotación material y profesional de los vehículos ambulancias. Nivel asistencial de los vehículos ambulancias.

4 El gas, el fuego, la electricidad y la demanda de emergencia

El fuego y la demanda de emergencia. Triángulo del fuego. Clasificación de los fuegos según el tipo de combustible. Formas de propagación del fuego. Técnicas de extinción de incendios. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio en vivienda. Conceptos sobre el gas y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un escape de gas en vivienda. La energía eléctrica y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio de origen eléctrico. Consejos de actuación ante una electrocución.

5 Dispositivos de rescate en playas y montaña

Organización de los dispositivos de salvamento en playas. Normas de seguridad marítima de las costas. El balizamiento de las zonas de baño. Tipo y objetivos de la señalización de las playas. Legislación aplicable. Accidentes de montaña. Tipología. Pautas de actuación.

6 Señalización de seguridad y salud en el trabajo y gestión de emergencias

Objetivos de la señalización. Mensajes de las señales: de prohibición; advertencia; obligación; lucha contra incendios; salvamento o socorro. Tipos de señales: de panel; luminosas; verbales; gestuales. Colores de seguridad.

7 Accidentes asociados al tráfico de personas y mercancías

Transporte: por carretera, por ferrocarril, aéreo y marítimo. Pautas de actuación. Mercancías peligrosas. Etiquetas de peligro. Clasificación y valoración de la gravedad del accidente. Medidas a tomar en caso de accidente. Fichas de intervención en situaciones de emergencias. Reglamentación.

8 Seguridad ciudadana y gestión de emergencias

Tipología de delitos. La violencia de género. Amenazas de bomba. Pautas de actuación generales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la gestión, coordinación y seguimiento de la respuesta a la demanda de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias

Nivel:	3
Código:	MF2171_3
Asociado a la UC:	UC2171_3 - Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar quejas y reclamaciones formuladas por supuestas personas usuarias del servicio, generando una respuesta adecuada según la petición formulada.
- CE1.1** Aplicar técnicas de obtención de información de una supuesta queja o reclamación, justificando la respuesta a proponer.
 - CE1.2** Citar técnicas de información para una persona usuaria, asociándolas a posibles reclamaciones.
 - CE1.3** Proponer vías de tramitación de una queja o reclamación de una supuesta persona usuaria, justificando su validez.
 - CE1.4** Plantear propuestas de resolución de una reclamación, atendiendo a criterios definidos en la normativa interna de una institución o empresa.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de seguimiento de una reclamación derivada a otro organismo, obtener información de la fase en que se encuentra y el plazo para su contestación.
- C2:** Aplicar técnicas de control y evaluación continua de la calidad de un servicio de gestión de demandas de emergencias.
- CE2.1** Definir indicadores para la evaluación de la calidad en un servicio de gestión de demanda de emergencias, proponiéndolos según la actividad operativa y de gestión a evaluar.
 - CE2.2** En un supuesto práctico de valoración del grado de satisfacción de supuestas personas usuarias, realizar encuestas telefónicas, estableciendo dicho grado de satisfacción.
 - CE2.3** Aplicar técnicas de control de calidad de las actividades operativas, analizando muestras de llamadas de emergencias gestionadas en función de indicadores de calidad.
- C3:** Manejar variables de estadística y epidemiología aplicados a la gestión de emergencias.
- CE3.1** Aplicar técnicas de categorización de las alertas epidemiológicas, enumerando los subtipos de alerta.
 - CE3.2** Describir el proceso de declaración obligatoria de enfermedades, justificando la finalidad de la misma.
 - CE3.3** Definir la estadística aplicada a la gestión de emergencias, delimitando objetivos de la misma.
 - CE3.4** Enunciar los tipos de estudios estadísticos aplicados a la gestión de emergencias.
 - CE3.5** En un supuesto práctico de control estadístico, aplicado a la gestión de emergencias:

- Procesar el número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso, registrando los datos.
- Representar gráficamente los registros de datos estadísticos dados.

CE3.6 En un supuesto práctico de control estadístico en quimioprofilaxis, registrar en el documento pertinente la información complementaria para su control y seguimiento.

CE3.7 Aplicar pautas de notificación a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos establecidos en un centro coordinador de emergencias.

C4: Analizar servicios de información y gestión de personas usuarias como servicio complementario a una demanda de emergencia.

CE4.1 Exponer técnicas y habilidades de comunicación aplicadas a los servicios de información en una demanda de emergencia.

CE4.2 Describir procedimientos de respuesta ante una demanda de una persona usuaria, justificando su elección en cada caso.

CE4.3 Aplicar técnicas de gestión para las citas programadas de pruebas complementarias y consultas externas de las distintas especialidades, justificando su elección en cada caso.

C5: Aplicar técnicas de elaboración de informes técnicos de las actividades realizadas, valorando su finalidad.

CE5.1 En un supuesto práctico de elaboración del informe diario de las actividades realizadas, relacionar las demandas gestionadas.

CE5.2 Enumerar problemas técnicos y operativos detectados a lo largo de un supuesto turno de trabajo, haciendo propuestas para su resolución.

CE5.3 Describir pautas de elaboración del informe técnico diario, especificando ejemplos de información aportada por supuestas personas alertantes.

CE5.4 Establecer pautas de análisis de un informe técnico diario, haciendo propuestas de mejora del servicio.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C5 respecto a CE5.1.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demstrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo sabiendo interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

- 1 **Gestión de reclamaciones en centros de coordinación de emergencias y garantía de calidad**

Normativa reguladora en caso de reclamación/denuncia. Procedimiento de recogida de las reclamaciones/denuncias: documentos o pruebas de reclamación. Garantía de calidad en centros de coordinación de emergencias: control, validación y evaluación interna y externa. Normativa aplicable sobre garantía de calidad.

2 Epidemiología, codificación diagnóstica y estadística básica en centros de coordinación de emergencias

Epidemiología: prevalencia e incidencia y epidemia y pandemia. Enfermedades de declaración obligatoria. Codificación diagnóstica. Conjunto Mínimo Básico de Datos (C.M.B.D.). Clasificación de enfermedades y lesiones. Procedimiento de codificación: Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE). Control de calidad de la codificación de diagnósticos. Estadística en centros de coordinación de emergencias: estudios descriptivos y predictivos. Parámetros y variables estadísticas. Representación gráfica sobre plano.

3 Planes de emergencias y Dispositivos de Riesgos Previsibles (DRP) en centros de coordinación de emergencias

Sistema Nacional de Protección Civil. Tipos de planes. Mapa de riesgos potenciales. Logística de catástrofes. Catalogación de medios y recursos materiales. Activación del plan de emergencias. Función del centro coordinador en la elaboración de un plan de emergencias. Clasificación de dispositivos DRP. Etapas de desarrollo de un dispositivo. Funciones de un centro de coordinación durante la ejecución de un DRP. Elaboración de la memoria tras un DRP. Objetivos de los planes de autoprotección en establecimientos, edificios y locales de pública concurrencia. Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio. Legislación aplicable y medios de protección. Problemas en el uso del ascensor que causan demanda de emergencia. Consejos de actuación ante un incidente de un ascensor.

4 Simulacros en centros de coordinación de emergencias

Objetivos de los simulacros. Apoyo en la elaboración de simulacros. Desarrollo de simulacros de reorganización funcional del centro coordinador ante situaciones de catástrofes.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
 - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la

intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.