

1. DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (ES)

Certificado de Profesionalidad de nivel 3 en
SEAD0312 TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

2. TRADUCCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (EN)

Professional Certificate Level 3 in
SEAD0312 EMERGENCIES RESPONSE, MANAGEMENT AND COORDINATION TELEOPERATIONS
(Esta traducción no tiene carácter oficial)

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

El titular de este certificado de profesionalidad tiene adquirida la **competencia general** de recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico sectorial / supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa. Esta competencia general se concreta en las siguientes **unidades de competencia** (UC):

- Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante (UC2168_3).
- Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda (UC2169_3).
- Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas (UC2170_3).
- Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias (UC2171_3).
- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias (UC2172_3).

Las competencias profesionales se adquieren conforme a los **resultados de aprendizaje** especificados en los Módulos formativos (MF):

- Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario (MF2168_3).
- Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias (MF2169_3).
- Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta (MF2170_3).
- Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias (MF2171_3).
- Inglés profesional para emergencias (MF2172_3).
- Formación práctica en centros de trabajo en teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias (MP0564).

(Véase base legal para conocer todos los resultados de aprendizaje adquiridos por el poseedor de este Certificado en cada MF).

A modo de referente, los resultados de aprendizaje de la Formación Práctica en centros de trabajo que completan y refuerzan los adquiridos en el resto de módulos formativos, son:

- Desarrollar, con el responsable correspondiente, el proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un centro de coordinación de emergencias.
- Identificar las informaciones relevantes para las emergencias desde un centro de coordinación de emergencias.
- Observar la metodología de información sobre la evolución de la emergencia, del centro de coordinación al puesto de mando avanzado y viceversa, colaborando en las tareas que le sean encomendadas.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

4. EMPLEOS QUE PUEDE DESEMPEÑAR EL TITULAR DE ESTE CERTIFICADO

El titular de este certificado ejerce su actividad en el sector de: centros de coordinación de la regulación de demanda sanitaria dependientes del sistema sanitario público o privado; centros de coordinación de emergencias dependientes de la administración pública o instituciones privadas; centros gestores de usuarios del sistema sanitario público o privado; centros de recepción de alarmas; servicios de teleasistencia y servicios 112 de atención de emergencias. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

- Teleoperador gestor y coordinador de demanda de emergencias.
- Teleoperador gestor y coordinador de recursos en demanda de emergencias.
- Operador de centros de coordinación de urgencias y emergencias.
- Teleoperador de central receptora de alarmas.

5. BASE OFICIAL DEL CERTIFICADO

Organismo oficial que expide el certificado

El Ministerio de Empleo y Seguridad y Social o la administración autonómica en el ámbito de sus competencias, en el nombre del Rey. El Certificado tiene validez en toda España.

Nivel del certificado

El Certificado de profesionalidad de nivel 3 del Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se corresponde con el nivel 4 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-P 2011).

El nivel del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC):

Escala de valoración / Acreditación del certificado

El sistema de calificación y superación de los Módulos formativos (MF) se expresarán en una escala numérica de 0 a 10. El valor mínimo para la superación es 5 en cada MF y Apto en el Módulo de Formación Práctica en el Centro de Trabajo.

Las calificaciones finales obtenidas tendrán las siguientes valoraciones:

- No APTO: 0 a 4,9
- APTO Suficiente: 5 a 6,9
- APTO Notable: 7 a 8,9
- APTO Sobresaliente: 9 a 10

Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación

Con este Certificado de profesionalidad de nivel 3 se puede acceder a un Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la misma Área de la Familia Profesional.

La Administración educativa reconocerá, a efectos de equivalencia y convalidación, el módulo o módulos profesionales de los Títulos de FP correspondientes a las unidades de competencia de los módulos formativos de este certificado de profesionalidad.

Base legal

Real Decreto 548/2014, de 27 de junio, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Seguridad y medio ambiente que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, y se actualizan dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Informática y comunicaciones establecidos en el Real Decreto 1531/2011, de 31 de octubre y en el Real Decreto 686/2011, de 13 de mayo, modificados por el Real Decreto 628/2013, de 2 de agosto (Anexo V, Código: SEAD0312).

6. MODOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE DE OBTENER EL CERTIFICADO

Este Certificado puede ser obtenido por las siguientes vías:

1. Formativa: Tras superar como apto el programa formativo tanto en modalidad presencial como teleformación.
2. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o vías no formales de formación: Tras superar el proceso de evaluación y acreditación de competencias del conjunto de unidades de competencia del Certificado de Profesionalidad
3. Formación dual: Mediante un contrato para la formación y el aprendizaje, que puede extenderse desde 1 año, o 6 meses por convenio del sector, hasta tres años, donde se compatibiliza el tiempo de trabajo efectivo con el tiempo dedicado a la formación del programa formativo del Certificado de Profesionalidad y su superación.

La vía formativa (1) exige superar los módulos formativos y la formación práctica en el centro de trabajo:

Descripción del programa formativo recibido	Porcentaje total del programa (%)	Duración (en horas)
Módulos formativos	84	610
Formación Práctica en centros de trabajo	16	120
Duración total de la formación hasta obtener el certificado		730

Requisitos de acceso:

- Título de Bachiller; o
- Certificado de Profesionalidad de nivel 2 de la misma área profesional del Certificado.
- En caso de no disponer de alguna de las anteriores acreditaciones o de superior nivel, superación de las pruebas de competencia clave.

Más información: Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de todas las actividades económicas, en el ámbito de la administración laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se ordena en tres niveles de cualificación (nivel 1, nivel 2 y nivel 3) y, sectorialmente, en 26 familias profesionales y 102 áreas profesionales. Más información disponible en: www.sepe.es

Centro Nacional Europass: www.sepie.es

(*) **Nota explicativa.** Este documento está concebido como información adicional al Título en cuestión, pero no tiene ningún valor jurídico en sí mismo. El formato de la descripción se basa en los siguientes textos: Resolución del Consejo 93 / C 49/01 de 3 de diciembre de 1992 sobre la transparencia de las cualificaciones, la Resolución 96 / C 224/04 de 15 de julio de 1996 sobre la transparencia de los certificados de formación profesional del Consejo, y la Recomendación 2001/613/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de julio de 2001, sobre la movilidad en la Comunidad de los estudiantes, las personas en formación, los voluntarios, los profesores y los formadores.

Más información en <http://europass.cedefop.eu.int>

Información de los Certificados de Profesionalidad en el Mapa de Cualificaciones y Formación Profesional en España

