

PROGRAMA FORMATIVO

Inglés profesional para teleoperaciones de emergencias

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. **Familia Profesional:** Seguridad y Medio Ambiente

Área Profesional: Seguridad y prevención

2. **Denominación:** Inglés profesional para teleoperaciones de emergencias

3. **Código:** SEAD06EXP

4. **Nivel de cualificación:** 3

5. **Objetivo general:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.

6. **Prescripción de los formadores:**

6.1. Titulación requerida: Deberán tener alguna de las titulaciones que se especifican a continuación:

- Título de Licenciado en Filología, o Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título oficial de Educación Superior de Grado equivalente.
- Cualquier otro título oficial en el marco de la Educación Superior con la siguiente formación complementaria:
 - Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística en inglés de nivel C2 (MCERL).
 - Titulación oficial de Educación Superior cursada en lengua inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación

6.2. Especialización profesional requerida: Al menos un año de experiencia laboral o una formación relacionada con el sector profesional de referencia.

6.3. Competencia docente: Deberán cumplir alguno de los requisitos que se especifican a continuación para acreditar formación pedagógica y didáctica:

a) Estar en posesión de las titulaciones universitarias oficiales de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de graduado/diplomado de Magisterio en cualquiera de sus especialidades, de un título universitario de graduado en el ámbito de la Psicología o de la Pedagogía, o de un título universitario oficial de posgrado en los citados ámbitos.

b) Poseer una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además estar en posesión del Certificado de Aptitud Pedagógica o de los títulos profesionales de Especialización Didáctica y el Certificado de Cualificación Pedagógica.

c) Acreditar la posesión del Máster Universitario habilitante para el ejercicio de las Profesiones reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuelas Oficiales de Idiomas y quienes acrediten la superación de un curso de formación equivalente a la formación pedagógica y didáctica exigida para aquellas personas que, estando en posesión de una titulación declarada equivalente a efectos de docencia, no pueden realizar los estudios de máster, establecida en la disposición adicional primera del Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de enseñanza secundaria.

d) Diploma o certificado de capacitación para la enseñanza de la lengua inglesa como lengua extranjera, entre los que se encuentran el TEFL (*Teaching English as a foreign language*), CELTA (*Certificate in teaching English to speakers of other languages*), TESOL (*Teachers English to speakers of other languages*) y equivalentes, siempre que se trate de certificados emitidos por entidades evaluadoras reconocidas internacionalmente.

e) Acreditar una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos diez años en la enseñanza del idioma inglés

7. Criterios de acceso del alumnado:

Los participantes deberán cumplir los siguientes requisitos **mínimos**:

7.1. Tener 16 años cumplidos

7.2. Poseer el título de Bachiller o equivalente. Asimismo, podrán acceder quienes posean un título de Formación Profesional de grado superior o un certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Seguridad y Medio Ambiente.

7.3 Nivel de conocimiento de la lengua inglesa: nivel avanzado B2 acreditado o contrastable mediante prueba específica de nivel.

8. Número de participantes:

Máximo 20 participantes para cursos presenciales.

9. Relación secuencial de módulos formativos:

- Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112 (90 horas).
- Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112 (30 horas)

10. Duración:

Horas totales: 120 horas presenciales

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 45 metros cuadrados para grupos de 15 alumnos (3 m² por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para todas las plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.
- Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux.
- Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

Espacios comunes suficientes y adecuados para los trabajadores y formadores y para la atención personalizada del alumno. Estos espacios deben ser espacios diferenciados de las aulas. Se consideran espacios comunes, además de los servicios higiénico-sanitarios: una recepción, despachos de dirección, salas de profesorado y coordinación, secretaria, etc.

11.2. Equipamiento:

- Reproductor y grabador multimedia, o equivalente.
- PCs instalados en red (1 por alumno)

- Conexión a Internet
- Auriculares con conexión a ordenador.
- Micrófono conectado a ordenador
- Biombos o paredes móviles que permitan dividir la clase de forma ágil en dos espacios no conectados visualmente y que no haya interferencias de sonido entre ambos espacios (para simulaciones de atención telefónica)
- Proyector
- Pizarras, rotafolios y otro material de aula acorde a la sistemática de trabajo.
- Diccionarios bilingües inglés-español
- Diccionarios monolingües de inglés
- Equipos y material audiovisual
- Software específico que permita la realización, grabación y reproducción de conversaciones de voz (simulaciones de conversaciones telefónicas).
- Software específico lengua y cultura inglesa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1

Denominación: Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad.

CE1.1 Expresar y argumentar telefónicamente sus ideas e indicaciones con fluidez y espontaneidad, sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas y rebatiendo los argumentos del alertante si es necesario.

CE1.2 Utilizar el inglés con precisión y eficacia en una conversación telefónica enmarcada en la atención directa a un alertante.

CE1.3 Utilizar telefónicamente la lengua de forma flexible y efectiva, incluyendo el uso emocional, persuasivo y alusivo.

CE1.4 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112:

- Recepcionar la llamada.
- Tipificar la demanda.
- Identificar el plan operativo de referencia para la demanda.
- Desplegar el protocolo aplicable según el plan operativo de referencia.
- Proporcionar la respuesta establecida en el protocolo aplicable.
- Derivar al servicio adecuado las llamadas no pertinentes.

C2: En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos extensos incluso, cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones entre ideas del discurso está sólo implícita y no se señala explícitamente.

CE2.1 Seguir un discurso telefónico extenso aunque no esté estructurado con claridad.

CE2.2 Comprender información, instrucciones y especificaciones relacionadas con una demanda de un alertante transmitidas por teléfono.

CE2.3 Entender los detalles de cualquier conversación que escuche telefónicamente y captar la intención de los participantes, siempre que dicha conversación sea próxima al teléfono y no se vea interferida por ruido, interferencias o distorsiones.

CE2.4 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Tipificar la demanda.
- Identificar el plan operativo de referencia para la demanda.
- Corrección lingüística.

C3: Presentar descripciones claras y detalladas en situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

CE3.1 Utilizar con soltura una serie de expresiones apropiadas para introducir sus comentarios y su discurso telefónico, para tomar la palabra o para relacionar sus intervenciones con las del alertante.

CE3.2 Corregir sus lapsus y suplir carencias ocasionales cuando necesita una expresión que no recuerda.

CE3.3 Utilizar una amplia gama de palabras y expresiones, incluso idiomáticas y coloquiales, que le permiten decir lo que quiere en una conversación telefónica.

CE3.4 Utilizar estructuras gramaticales complejas aunque a veces todavía cometa algunos pequeños errores que pasan prácticamente desapercibidos.

CE3.5 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Desplegar el protocolo aplicable según el plan operativo de referencia.
- Proporcionar la respuesta establecida en el protocolo aplicable.
- Corrección lingüística.

Contenidos

1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica.

- Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
- Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
- Contenidos funcionales:
 - Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia y la conjetura.
 - Funciones o actos de habla compromisivos, relacionados con la expresión de ofrecimiento, intención, voluntad y decisión.
 - Funciones o actos de habla directivos, que tienen como finalidad que el destinatario haga o no haga algo, tanto si esto es a su vez un acto verbal como una acción de otra índole.
 - Funciones o actos de habla expresivos, con los que se expresan actitudes y sentimientos ante determinadas situaciones.
- Contenidos gramaticales:
 - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
- Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
- 2. La recepción de llamadas en el servicio de coordinación de emergencias 112 en inglés.**
 - La recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias.
 - La derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente.
 - 3. La clasificación de las demandas en el servicio de coordinación de emergencias 112 en inglés.**
 - La tipificación de la demanda y el inicio del interrogatorio.
 - La obtención de datos de naturaleza y localización del suceso.
 - La identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y eficaz.
 - 4. La exposición de consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta en inglés.**
 - La tranquilización del alertante, el envío de un recurso y la exposición de consejos y medidas de protección protocolizados.
 - El establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y la aplicación del plan de respuesta específico.
 - La puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda, según el plan operativo de referencia.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
 - La conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
 - 5. La atención de llamadas en el servicio de coordinación de emergencias 112 que precisan un tratamiento diferenciado en inglés.**
 - La comunicación empática con el afectado de generación de tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.
 - La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental.
 - El apoyo psicológico básico, en situaciones de duelo, a los familiares de las víctimas.

Módulo nº 2

Denominación: Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112.

Duración: 30 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprender los protocolos de los planes operativos utilizables en la atención telefónica en un servicio de emergencias en inglés.

CE1.1 Extraer información concreta, ideas y opiniones de protocolos de atención telefónica en un servicio de emergencias.

CE1.2 Captar actitudes, ideas y conexiones no explícitas en protocolos extensos y complejos.

CE1.3 En una simulación práctica de lectura en inglés de un protocolo de preguntas utilizable en la atención telefónica del servicio de emergencias 112:

- Identificar la demanda general.
- Identificar el plan operativo de referencia.

- Distinguir los datos requeridos.
- Extracción de los datos de obligada transmisión.
- Reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados.

C2: Redactar los protocolos de preguntas, de forma clara y bien estructurado en inglés, de los planes operativos utilizables como soporte para la atención telefónica en un servicio de emergencias 112, seleccionando el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos.

CE2.1 Redactar protocolos de preguntas, que sirvan de guías de actuación antes una atención directa a un alertante en inglés.

CE2.2 Traducir, de forma no literal, los protocolos de preguntas de forma estructurada y comprensible, utilizando expresiones propias.

CE2.3 En una simulación práctica de redacción de un protocolo de preguntas utilizable en la atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Utiliza el léxico adecuado.
- No comete errores de redacción que hagan incomprensible el texto.
- Utiliza las fórmulas gramaticales de forma correcta.

Contenidos

1. Exponentes lingüísticos de referencia para la puesta en práctica en inglés.

- Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
- Contenidos ortográficos.
- Contenidos gramaticales:
 - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
- Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia lave para la puesta en práctica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

2. La comprensión y análisis de los protocolos aplicables a través del Servicio de emergencias 112 en inglés.

- La identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico.
- Los protocolos de preguntas asociados a los planes operativos específicos:
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

- La distinción de los datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente.
 - La extracción de los datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta.
 - El reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados en el protocolo.
- 3. La elaboración de protocolos de preguntas asociados a los planes operativos utilizables en la atención telefónica en un servicio de emergencias en inglés.**
- La redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda.
 - La elaboración de los diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.