



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE  
ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA  
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC2168_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante	7
4. Guía de Evidencia de la UC2169_3: Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda	19
5. Guía de Evidencia de la UC2170_3: Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas	31
6. Guía de Evidencia de la UC2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias	49
7. Guía de Evidencia de la UC2172_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias	59
8. Glosario de términos utilizado en Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias	73



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



**dimensiones de la competencia-** que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2168\_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2168\_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la recepción de llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.**

- 1.1 Regular la posición de los medios de producción, para mantener la higiene postural favoreciendo la capacidad de concentración y resistencia a la fatiga.
  - 1.2 Introducir el “login” y “password” en el sistema de despacho, para la verificación del profesional como usuario del mismo.
  - 1.3 Comunicar al profesional entrante las incidencias acaecidas durante el turno, para establecer las medidas correctoras.
  - 1.4 Verificar la recepción de mensajes informativos o de advertencia para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación, tras la conexión al sistema de despacho.
  - 1.5 Notificar al responsable de la sala el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación y el relevo del profesional, para el control de operatividad.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**2. Verificar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio, cumpliendo la normativa.**

- 2.1 Verificar el funcionamiento del software de gestión y elementos periféricos del sistema de despacho, iniciando las operaciones de coordinación de emergencias.
  - 2.2 Verificar la operatividad de las líneas de entrada y salida, de telefonía y radio, para el establecimiento de comunicación con los recursos operativos de seguridad, salvamento, extinción, sanidad y servicios técnicos.
  - 2.3 Evidenciar la interconexión de los puestos de operación de gestión de la demanda, para el establecimiento de comunicación entre ellos.
  - 2.4 Transmitir la información a los puestos de operaciones, para la gestión de la demanda de emergencia.
  - 2.5 Identificar las llamadas entrantes y en curso, para la comprobación de los casos pendientes de resolución.
  - 2.6 Valorar la operatividad del modo manual de comunicaciones, para su activación ante un fallo del sistema integrado de comunicaciones.
  - 2.7 Detectar el funcionamiento anómalo del sistema de despacho, aplicando el procedimiento para su resolución e informando al servicio técnico.
  - 2.8 Verificar las aplicaciones de apoyo al diagnóstico, confirmando su funcionamiento.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**3. Atender las llamadas entrantes de los usuarios de servicios de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema, cumpliendo la normativa.**

- 3.1 Recibir las llamadas del usuario al sistema de coordinación de emergencias, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro método establecido.
- 3.2 Establecer la comunicación con el alertante, a través de las lenguas extranjeras establecidas.
- 3.3 Atender al usuario con el saludo de cortesía, informando del servicio al que llama y la respuesta que puede recibir.
- 3.4 Discriminar las llamadas improcedentes, informando al usuario, del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.



- 3.5 Establecer la comunicación con el usuario, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que generen un clima de seguridad para iniciar el interrogatorio permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso.
  - 3.6 Verificar el inicio automático de la grabación de la comunicación, para efectuar el control de calidad del servicio prestado y responder a las reclamaciones.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **4. *Obtener los datos para clasificar la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.***

- 4.1 Registrar la información obtenida en la llamada en el formulario informático inicial, para la clasificación de la demanda.
  - 4.2 Solicitar los datos de filiación al alertante, si procede, para su identificación.
  - 4.3 Solicitar al alertante el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias, para la clasificación de la demanda e inicio del interrogatorio.
  - 4.4 Recabar los datos del suceso, para la localización del mismo.
  - 4.5 Ubicar el lugar del suceso en un plano digital, utilizando un sistema de información geográfica, para facilitar el recorrido efectivo de llegada al evento, al recurso operativo asignado a su resolución.
  - 4.6 Recabar los datos de identidad del usuario, para su registro en el formulario informático.
  - 4.7 Verificar si el usuario tiene demandas previas que puedan aportar información, para tomar decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.
  - 4.8 Determinar la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso y demás información auxiliar, para que sirva de ayuda a los equipos de intervención.
  - 4.9 Asignar a la llamada recibida un número para la identificación informática, con objeto de facilitar la gestión y seguimiento de la misma.
  - 4.10 Registrar los datos de la demanda en el formulario en papel, cuando el sistema gestor de demanda de emergencia impida hacer el registro en el formulario informático.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **5. *Clasificar el tipo de demanda de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución, cumpliendo la normativa.***

- 5.1 Clasificar la demanda de emergencia en función de la información obtenida, en el interrogatorio inicial.
  - 5.2 Registrar la demanda de emergencia en el formulario informático inicial.
  - 5.3 Tipificar la demanda de emergencia atendiendo a su naturaleza como: asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, situación preventiva, situaciones especiales, demanda de información o coordinación o cooperación entre las instituciones competentes en la materia, para la resolución de la situación de emergencia.
  - 5.4 Tipificar la gravedad de la demanda de emergencia, tras el interrogatorio inicial, atendiendo a la gravedad del suceso y a la respuesta que determine el protocolo.
  - 5.5 Identificar el tipo de demanda de emergencia y prioridad de resolución mediante su código, para la inclusión en la base de datos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2168\_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Establecimiento de la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia.**

- Aplicación de ergonomía
- Utilización del sistema gestor de demanda de emergencias.
- Gestión de incidencias.

### **2. Verificación del funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio.**

- Gestión del sistema de gestión de demanda de emergencias.
- Utilización del sistema de comunicaciones.
- Verificación del funcionamiento de las aplicaciones de apoyo al diagnóstico.

### **3. Recepción de las llamadas entrantes de usuarios del servicio de coordinación de emergencias.**

- Recepción de las llamadas del usuario del servicio de coordinación vía radio, telefónica o cualquier otro medio establecido.
- Comunicación con el usuario el idioma establecido: información del servicio de coordinación de emergencias y del servicio que puede recibir. Aplicación de protocolos.

### **4. Recopilación de los datos para la clasificación de la demanda de emergencia.**

- Gestión de datos: utilización del registro de información en formulario informático, recopilación de información (datos de filiación del alertante, motivo de la llamada y situación geográfica del suceso), ubicación del suceso, registro de la información en un sistema de información geográfica, histórico de demandas, asignación de un código a la llamada, y su posterior seguimiento e incorporación en el registro los datos de la llamada en formularios de papel.

### **5. Clasificación de la demanda de emergencia y asignación de prioridad de ejecución.**

- Análisis de la demanda de emergencia.
- Registro de la información en el formulario.
- Tipificación de la demanda de emergencia.
- Asignación de prioridad a la demanda.



***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.***

- Registro de información en los formularios establecidos, sean electrónicos o no.
- Formación en manejos de sistemas informáticos.
- Atención de llamadas de emergencia.
- Gestión de llamadas complejas.
- Acondicionamiento del puesto de trabajo, estableciendo las condiciones de operatividad para poder desempeñar la función.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Desarrollar la capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
- 1.2 Asimilar el conjunto de hábitos, costumbres y valores utilizados en la recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.
- 1.3 Adaptarse a las situaciones de trabajo que se plantean en el seguimiento y control en la recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Establecer comunicación vertical y horizontal con compañeros y con los Técnicos competentes en la ejecución de sus tareas.
- 2.2 Administración de la autoridad y el requerimiento.
- 2.3 Desarrollar la habilidad para comunicarse fluidamente con sus compañeros y demás medios y organizaciones.
- 2.4 Poseer facilidad para hablar con otras organizaciones, facilitando exactamente la información y la forma que se desea.
- 2.5 Ejecutar la actividad de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Mostrar autocontrol, autoestima, autorrealización en las intervenciones que demanda su trabajo: en la recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.
- 3.2 Manifestar proactividad en el desarrollo de las acciones de recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.
- 3.3 Mostrar un comportamiento responsable.
- 3.4 Demostrar capacidad metodológica a fin de conocer los procedimientos y técnicas a aplicar en la recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.
- 3.5 Autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos.
- 3.6 Desarrollar la capacidad de trabajar bajo presión/stress.



## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2168\_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”, se tienen 2 situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para efectuar los trabajos de establecer el procedimiento de conexión a un sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias. Esta situación comprenderá al menos, las siguientes actividades:

1. Simular un cambio de turno con conexión al sistema.
2. Comunicar las incidencias.
3. Demostrar manejo del sistema gestor.
4. Confirmar las intercomunicaciones entre puestos.
5. Recibir las advertencias del sistema.
6. Detectar las llamadas en curso y casos pendientes

**Condiciones adicionales:**

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red, así como de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas de alerta.
- Se dispondrá de terminales telefónicos para simular las llamadas.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Simulación de cambio de turno y conexión al sistema gestor de emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación de incidencias acaecidas durante el turno.</li><li>- Conexión al sistema mediante login y password.</li><li>- Aplicación de las advertencias del sistema.</li><li>- Verificación de la intercomunicación entre puestos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Demostración del manejo del sistema gestor de emergencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificación del módulo de matriz telefónica.</li><li>- Utilización del formulario de atención de llamada.</li><li>- Identificación del sistema de despacho.</li><li>- Aplicación del Sistema de Información Geográfica.</li><li>- Detección del área de sistemas auxiliares y agenda.</li><li>- Identificación de dispositivos para trabajar en modo manual.</li><li>- Confirmación de las llamadas en curso y casos pendientes.</li></ul>



*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

## 1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para efectuar los trabajos de establecer comunicación con el usuario del sistema aplicando las técnicas establecidas para la gestión de llamadas de emergencias, así como los procedimientos internos de actuación. Esta situación comprenderá al menos, las siguientes actividades:

1. Atender una llamada de emergencia simulada.
2. Recabar la información para la gestión de la llamada.
3. Registra en el sistema la información obtenida.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red, así como de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas de alerta y de terminales telefónicos para simular las llamadas.

### b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de una llamada de emergencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descuelgue del auricular</li><li>- Identificación del servicio.</li><li>- Discriminación de la llamada.</li><li>- Generación de un clima de confianza.</li><li>- Confirmación de la información recibida (feed-back).</li><li>- Comunicación al usuario del procedimiento.</li><li>- Finalización de la comunicación según las instrucciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Recopilación de la información para la gestión de la emergencia y registro en el sistema.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de la dirección y ubicación del suceso, registrando en el formulario.</li><li>- Identificación del suceso y codificación en el formulario.</li><li>- Aplicación de los procedimientos y categorización de la prioridad.</li><li>- Comunicación a los organismos que determinen los procedimientos.</li><li>- Seguimiento de la evolución de la llamada.</li><li>- Utilización de los sistemas auxiliares y sistema de información geográfica.</li><li>- Comunicación a las unidades operativas de la información sobre el suceso y de la de ayuda a la localización del suceso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

## Escala A

5	<i>La llamada es atendida según procedimiento establecido, se identifica al servicio ante el llamante, se discrimina la llamada, se genera un clima de confianza, se confirma la información recibida (feed-back), se comunica al usuario el procedimiento, y se finaliza la comunicación facilitando las instrucciones.</i>
4	<i>La llamada es atendida, se identifica al servicio ante el llamante, se discrimina la llamada, se genera un clima de confianza, se confirma la información recibida (feed-back), se comunica al usuario el procedimiento, y se finaliza la comunicación facilitando las instrucciones.</i>
3	<i>La llamada es atendida, se discrimina la llamada, se genera un clima de confianza, se confirma la información recibida (feed-back), se comunica al usuario el procedimiento, y se finaliza la comunicación facilitando las instrucciones, pero no se identifica al servicio ante el llamante.</i>
2	<i>La llamada es atendida, se discrimina la llamada, se genera un clima de confianza, se confirma la información recibida (feed-back), se finaliza la comunicación facilitando las instrucciones, pero no se comunica al usuario el procedimiento.</i>
1	<i>La llamada es atendida, se discrimina la llamada y se finaliza la comunicación facilitando las instrucciones.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

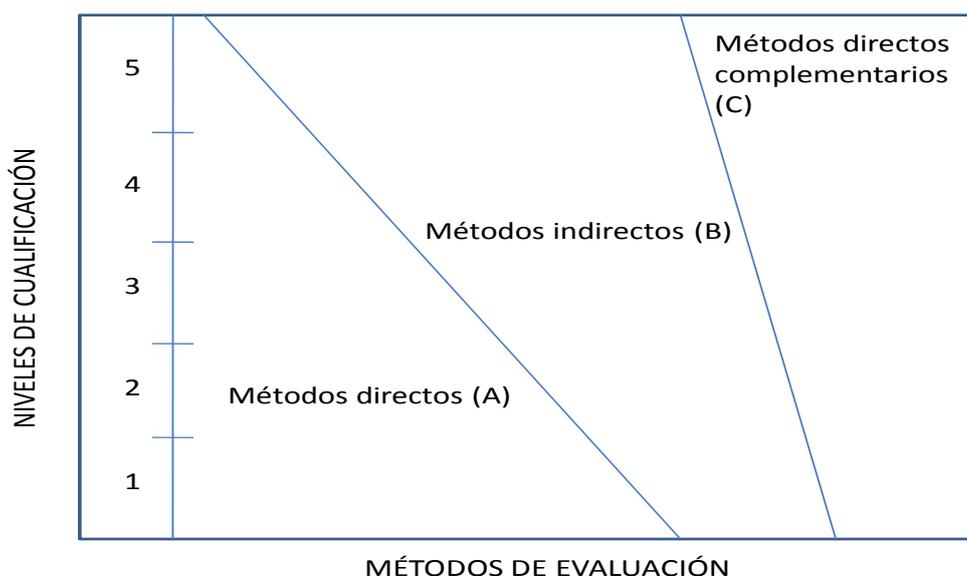
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En



este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la ejecución de gestión de llamadas de emergencias; se le someterá, a las dos prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencias presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referencia la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” común a toda la UC, en la fase de evaluación se debe valorar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y conceptuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba teórica y práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita la observación de competencias, minimizando los medios



materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para valorar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.
  - Si la persona candidata se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la identificación de personas e intervención ante incidentes o posibles delitos.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2169\_3: Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2169\_3: Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la aplicación de protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### **1. Activar el plan operativo de demanda sanitaria en función de la información recabada del alertante, cumpliendo los procedimientos.**

- 1.1 Catalogar la demanda sanitaria atendiendo la información recabada del alertante.



- 1.2 Efectuar el interrogatorio en base al motivo inicial de la demanda, empleando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico.
- 1.3 Activar la intercomunicación entre el técnico sectorial, operador y alertante, para que el técnico sectorial supervise el interrogatorio, facilite consejos sanitarios no protocolizado u obtenga datos sobre la naturaleza de la demanda.
- 1.4 Valorar la gravedad y prioridad de la situación, bajo la supervisión del técnico sectorial, para la adecuación de la demanda al plan de acción.
- 1.5 Registrar en el formulario de demanda el Conjunto Mínimo de Datos Básicos (CMBD), para efectuar el control y seguimiento de la actividad asistencial.

- Desarrollar las actividades cumpliendo los procedimientos aplicables.

## **2. Aplicar el protocolo correspondiente ante una de manda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de órganos para su trasplante, entre otros, cumpliendo la normativa.**

- 2.1 Catalogar la demanda de transporte sanitario como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos, para la asignación de unidad.
- 2.2 Registrar en el formulario informático de demanda, la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, recogiendo: nombre y número del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y unidad de origen si la hubiera y área y servicio del hospital receptor.
- 2.3 Registrar en el formulario informático de demanda específico, el diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente, para su traslado medicalizado.
- 2.4 Asignar el medio de transporte, bajo la supervisión del técnico sectorial, según la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, para el traslado del paciente.
- 2.5 Confirmar, la posibilidad de admisión en el hospital receptor, previo a la realización del traslado desde el hospital de origen.
- 2.6 Registrar en el formulario informático específico los datos correspondientes a: 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, previo a la realización de transporte de órganos solicitado.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

## **3. Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, cumpliendo la normativa.**

- 3.1 Valorar la demanda como de seguridad ciudadana cuando se produzca un suceso tipificado en la normativa.
- 3.2 Iniciar el interrogatorio de demanda de seguridad ciudadana en base al motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.
- 3.3 Registrar en el formulario informático de demanda los datos recabados en el interrogatorio, para la aplicación del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
- 3.4 Efectuar el despacho del incidente de acuerdo a lo especificado en el procedimiento establecido, transfiriendo la llamada al técnico sectorial, cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas aplicables a cada caso.



- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **4. Aplicar el plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, cumpliendo la normativa.**

- 4.1 Identificar la demanda de asistencia técnica cuando el suceso implique una necesidad de intervención para solventar incidencias técnicas que no conlleven peligro para personas.
- 4.2 Identificar la demanda de extinción, salvamento y rescate cuando el suceso se trate de incendios, mercancías peligrosas, accidentes que requieran rescate de personas o bienes.
- 4.3 Efectuar las preguntas de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, en base al motivo de la llamada, siguiendo los protocolos establecidos.
- 4.4 Registrar en el formulario informático de demanda los datos recabados en el interrogatorio, para la aplicación del plan operativo de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
- 4.5 Efectuar el despacho del incidente según el procedimiento establecido, transfiriendo la llamada al técnico sectorial, cuando lo indique el protocolo, para la toma de las medidas aplicables a cada caso.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **5. Aplicar el plan operativo de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y catástrofe, cumpliendo la normativa.**

- 5.1 Recabar con exactitud los datos para la ubicación espacialmente de la situación de emergencia, registrándolos en el formulario informático.
- 5.2 Recabar los datos referentes a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, para su registro en el formulario informático.
- 5.3 Organizar la información recabada respecto a la situación, y la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia, para el establecimiento del nivel de la emergencia.
- 5.4 Acceder al plan de emergencias una vez analizada la información, por indicación del técnico sectorial.
- 5.5 Reorganizar las funciones operativas de los profesionales según establece el protocolo de sala, ante una situación de emergencia colectiva o catástrofe.
- 5.6 Verificar la operatividad de los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencia para la resolución de la catástrofe.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **6. Aplicar el plan de demanda correspondiente a una solicitud de información por parte del usuario, cumpliendo la normativa.**

- 6.1 Valorar la información solicitada por el usuario, para el establecimiento de la respuesta según procedimiento.
- 6.2 Verificar la existencia de respuesta protocolizada, para que en caso contrario aplicar el procedimiento interno establecido.



- 6.3 Facilitar la información solicitada, según protocolo, para proporcionar una respuesta similar a posteriores solicitudes.
- 6.4 Derivar la demanda de información no protocolizada, según la información solicitada, al técnico sectorial, para que facilite la respuesta.
- 6.5 Detectar, los errores y carencias existentes en las bases de datos, para su corrección.
- 6.6 Acceder al procedimiento de comunicación con los medios de comunicación, ante hechos noticiables, según protocolo.
- 6.7 Considerar el medio de transmisión de la información acorde a la solicitud de información del usuario u otras instituciones.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

### **7. *Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que soliciten un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.***

- 7.1 Recibir la demanda asistencial en el centro coordinador de emergencias vía fax, mensaje telefónico (SMS) u otro medio, siendo atendida.
- 7.2 Verificar, los datos relativos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, para su anotación o recogida, según el caso.
- 7.3 Introducir la demanda en el sistema gestor de despacho, para la transcripción de la información obtenida.
- 7.4 Solicitar apoyo al técnico sectorial, para la determinación de la actuación a seguir, cuando no exista respuesta protocolizada.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2169\_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

#### **1. *Aplicación del plan operativo en función de la información recabada.***

- Clasificación de la demanda sanitaria.
- Utilización de la herramienta de multiconferencia.
- Utilización del registro del Conjunto Mínimo de Datos Básicos.
- Seguimiento de la actividad asistencial.

#### **2. *Aplicación protocolos operativos ante demanda de transporte sanitario.***

- Catalogación de los transportes sanitarios.
- Cumplimentación del formulario para el transporte.
- Confirmación de la admisión del paciente en el hospital receptor.
- Cumplimentación del formulario en los traslados de órganos para trasplantes.

#### **3. *Aplicación del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.***

- Identificación de la demanda de seguridad ciudadana.



- Recopilación de información.
- Cumplimentación del formulario de demanda.
- Aplicación de los procedimientos en la resolución del incidente.

#### **4. Aplicación del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.**

- Identificación de la demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
- Recopilación de información.
- Elaboración del formulario de demanda.
- Aplicación de los procedimientos en la resolución de la demanda.

#### **5. Aplicación del plan operativo de demanda generada por una situación que implique una emergencia colectiva y catástrofe.**

- Clasificación de la demanda.
- Establecimiento del nivel de emergencia.
- Utilización del plan de emergencias.
- Verificación de la operatividad de los recursos del plan de emergencias.

#### **6. Aplicación del plan de demanda ante una solicitud de información.**

- Identificación de la información demandada.
- Utilización del protocolo: transmisión de información y elaboración de respuesta.
- Aplicación de la base de datos, detectando errores y carencias.
- Aplicación del procedimiento de información a los medios de comunicación.
- Elección del procedimiento de transmisión de la información.

#### **7. Aplicación del plan de demanda de asistencia o atención en llamadas que soliciten un trato diferenciado.**

- Utilización de medios de comunicaciones.
- Gestión de datos referidos a tipología, lugar, fecha y hora de la recepción de la demanda.
- Utilización del sistema gestor de despacho.

#### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Aplicación de informática a nivel de usuario.
- Manejo de mapas cartográficos, callejeros y planos.
- Identificación de geografía y orografía de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Manejo de equipos radiofónicos y telefónicos.
- Manejo programas ofimática.
- Aplicación de normas de Protección Civil.
- Aplicación de planes de Emergencia Territoriales de Protección Civil.
- Aplicación de planes de Emergencia Especiales de Protección Civil.
- Identificación de mapa de riesgos de la zona de cobertura del centro de coordinación.



### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Posibilitar la integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
  - 1.2 Asimilar el conjunto de hábitos, costumbres y valores utilizados en la aplicación de los planes operativos de la demanda.
  - 1.3 Adaptarse a las situaciones de trabajo que se plantean en el seguimiento y control de las actividades en la aplicación de los planes operativos de la demanda.
  
2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Establecer comunicación vertical y horizontal con compañeros y con los Técnicos competentes en la ejecución de sus tareas.
  - 2.2 Comunicarse de forma eficaz con la persona responsable en cada momento.
  - 2.3 Mantener una actitud conciliadora y cooperadora demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
  - 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
  - 2.5 Administración de la autoridad y el requerimiento.
  - 2.6 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización
  
3. En relación con las capacidades internas deberá:
  - 3.1 Mostrar autocontrol, autoestima, autorrealización en las intervenciones que demanda su trabajo: vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
  - 3.2 Manifestar proactividad en el desarrollo de las acciones de vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
  - 3.3 Comportarse de manera responsable en la vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
  - 3.4 Demostrar capacidad metodológica en el desarrollo de sus actividades
  - 3.5 Resistencia a la situación hostil
  - 3.6 Autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos
  - 3.7 Capacidad de trabajar bajo presión/stress

#### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la



práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2169\_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda”, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para efectuar los trabajos de aplicar los protocolos y planes operativos correspondientes a cada demanda. Esta situación comprenderá, la siguiente actividad:

1. Gestionar una demanda de emergencia, en un supuesto práctico.

#### ***Condiciones adicionales:***

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red.
- Se dispondrá de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas.
- Se dispondrá de terminales telefónicos para simular las llamadas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un

criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Gestión de la demanda de emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ejecución del interrogatorio dirigido al alertante, sobre la base del motivo inicial de la demanda.</li><li>- Clasificación de la demanda.</li><li>- Aplicación del plan a la demanda.</li><li>- Categorización de la gravedad de la demanda según protocolo.</li><li>- Tipificación de la prioridad de la demanda.</li><li>- Registro de la información, en el formulario de demanda.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A</i></p>

### **Escala A**

5	<i>Ejecuta el interrogatorio dirigido sobre el motivo inicial de la demanda, identifica la demanda, aplica el plan a la demanda, categoriza la gravedad de la demanda según protocolo, tipifica la prioridad de la demanda y registra la información en el formulario de demanda.</i>
4	<i>Ejecuta el interrogatorio dirigido sobre el motivo inicial de la demanda, identifica la demanda, aplica el plan a la demanda, categoriza la gravedad de la demanda según protocolo, registra la información en el formulario de demanda, pero no tipifica la prioridad de la demanda.</i>
3	<i>Ejecuta el interrogatorio dirigido sobre el motivo inicial de la demanda, identifica la demanda, aplica el plan a la demanda, registra la información en el formulario de demanda, pero no categoriza la gravedad de la demanda según protocolo.</i>
2	<i>Ejecuta el interrogatorio dirigido sobre el motivo inicial de la demanda, identifica la demanda, aplica el plan a la demanda, pero no registra la información en el formulario de demanda.</i>
1	<i>Ejecuta el interrogatorio dirigido sobre el motivo inicial de la demanda e identifica la demanda.</i>

**Nota:** el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



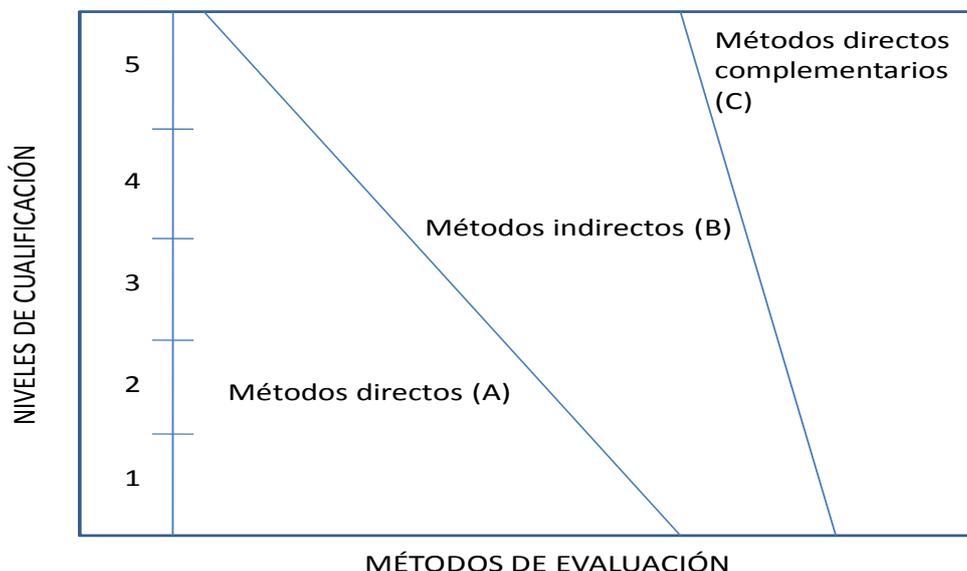
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de llamadas de emergencias; se le someterá, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencias presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referencia la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” común a toda la UC, en la fase de evaluación se debe valorar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y conocimientos teóricos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba teórica y práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para valorar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

Si la persona candidata se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la atención telefónica de una demanda de auxilio que permita rellenar todos los campos del formulario, haciendo especial hincapié en la obtención de la localización del suceso.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2170\_3: Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2170\_3: Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el establecimiento, gestión y coordinación de la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realización del seguimiento de las mismas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Proporcionar al usuario, ante una demanda de emergencia, consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, siguiendo los procedimientos.**

- 1.1 Tranquilizar al alertante o paciente informando del envío de un recurso, facilitando consejos y medidas de protección protocolizados.
  - 1.2 Identificar el motivo de demanda de asistencia, utilizando el protocolo general de preguntas, para la aplicación del plan de respuesta.
  - 1.3 Ejecutar el protocolo de preguntas, una vez conocido el motivo de la llamada, para aplicar el procedimiento de actuación.
  - 1.4 Transferir el audio de la llamada al técnico sectorial, para valorar los aspectos de la gestión del incidente no protocolizado, cuando así lo indique el procedimiento.
  - 1.5 Guiar telefónicamente al alertante en la aplicación de las primeras actuaciones orientadas a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos de operación aplicables.

**2. Atender llamadas de emergencia que precisen un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.**

- 2.1 Iniciar una comunicación empática con el afectado sobre la resolución de su problema, para generar tranquilidad, confianza y seguridad.
  - 2.2 Aplicar técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, para mantener comunicación con la persona alertante.
  - 2.3 Aplicar técnicas de comunicación con el alertante según su estado emocional, para conseguir la información y solucionar la asistencia.
  - 2.4 Recomendar al paciente o familiar que precise asistencia psicológica especializada, que asista al centro de salud mental o al servicio de urgencias.
  - 2.5 Aplicar técnicas de persuasión que impidan la autolesión, en situaciones de riesgo vital por intento de autolisis, hasta la llegada de ayuda especializada.
  - 2.6 Proporcionar apoyo psicológico a los familiares de las víctimas, en situación de duelo.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**3. Activar los recursos que den una mejor respuesta a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.**

- 3.1 Aplicar el protocolo de activación de recursos, habiendo consultado con el técnico sectorial y tras recibir la información sobre el suceso.
  - 3.2 Valorar la disponibilidad de los recursos establecidos, para la asignación del servicio.
  - 3.3 Asignar los recursos a la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.
  - 3.4 Informar al alertante del recurso enviado y del tiempo estimado de llegada, para la mejora de la respuesta a su demanda.
  - 3.5 Comunicar a las unidades asignadas el servicio establecido, aportando los datos de dirección y filiación, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.



#### **4. Gestionar y coordinar un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación.**

- 4.1 Comunicar a la unidad de transporte y al equipo sanitario, los datos clínicos y necesidades específicas de atención y traslado.
- 4.2 Efectuar el control y seguimiento de la unidad de transporte y del equipo sanitario, verificando su estado (tiempo y situación).
- 4.3 Evidenciar la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso, para efectuar el traslado aéreo o marítimo.
- 4.4 Alertar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para garantizar la seguridad en la zona de aterrizaje o de atraque y efectuar las labores de apoyo.
- 4.5 Activar el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, para el traslado del paciente o equipo sanitario desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa.
- 4.6 Efectuar el control y seguimiento de las incidencias acaecidas en la aproximación, asistencia y traslado, para su notificación al hospital receptor.
- 4.7 Activar el protocolo de regreso, en caso de traslado aéreo o marítimo, movilizándolo el recurso sanitario terrestre, recabando información del tiempo estimado de llegada y de las posibles necesidades de apoyo.
- 4.8 Coordinar la intervención de otras instituciones, para la resolución de demanda de emergencia.
- 4.9 Finalizar la demanda registrando los datos, el código de traslado y disponibilidad de la unidad.

- Desarrollar las actividades según el protocolo de actuación.

#### **5. Gestionar y coordinar un recurso de seguridad ciudadana, de extinción de incendios o de asistencia técnica, según el procedimiento operativo establecido y cumpliendo la normativa.**

- 5.1 Comunicar a la unidad asignada el servicio, el lugar del suceso, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, para la gestión del recurso.
- 5.2 Efectuar el control y seguimiento de la unidad, valorando el tiempo y situación hasta la conclusión del servicio.
- 5.3 Valorar el control y seguimiento de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, proporcionando respuestas a las demandas con otros recursos.
- 5.4 Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y disponibilidad de la unidad.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **6. Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo establecido, cumpliendo la normativa.**

- 6.1 Efectuar la activación de los servicios actuantes, mediante la gestión directa de los recursos de intervención o por gestión transferida a los organismos competentes.
- 6.2 Verificar el control y el seguimiento del recurso, valorando el tiempo y situación, hasta la finalización de la emergencia.



- 6.3 Efectuar el control, seguimiento y registro de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, intercambiando información y aportando medios ajenos a los servicios/ organismos actuantes.
- 6.4 Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

### **7. Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, cumpliendo la normativa.**

- 7.1 Aplicar el plan de emergencia ante una emergencia colectiva o catástrofe, iniciando y finalizándolo por indicación del cargo competente.
- 7.2 Coordinar las actuaciones, según lo establecido en el plan de emergencia, para una actuación efectiva ante situación de múltiples víctimas y catástrofe.
- 7.3 Verificar la operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, previo a su activación para la resolución del suceso.
- 7.4 Enviar al lugar del suceso a los primeros equipos de intervención y de logística para su despliegue en el área base, de socorro y de intervención.
- 7.5 Gestionar los recursos materiales y humanos en la resolución de catástrofes, según el procedimiento y prioridad establecida en el plan de emergencias, para su envío al punto del impacto y área de operación asociadas, cuando el Puesto de Mando Avanzado o los primeros equipos de intervención realicen la primera evaluación del incidente.
- 7.6 Alertar a las instituciones implicadas en la resolución de la catástrofe, facilitando su comunicación y coordinación.
- 7.7 Transformar las funciones y organización internas del centro de coordinación, según el alcance de la situación, para dar respuesta a la situación de emergencia.
- 7.8 Contactar con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias, para la distribución de los heridos, información del número y gravedad de los mismos.
- 7.9 Registrar los heridos evacuados a los centros hospitalarios en la base de datos, para el control e información a los familiares.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

### **8. Apoyar la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico, cumpliendo la normativa.**

- 8.1 Verificar la operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico, para solucionar un posible problema, previo a su uso.
- 8.2 Facilitar la transmisión de imágenes para el diagnóstico, entre los distintos centros sanitarios.
- 8.3 Facilitar las consultas de segunda opinión, mediante la interconexión electrónica con especialistas, para obtener criterios diagnósticos especializados, evitar desplazamientos y reducir errores, consiguiendo apoyo a la decisión médica.
- 8.4 Identificar al personal médico que solicita o emite una opinión diagnóstica, para la anotación en el registro de profesionales autorizados para su realización.
- 8.5 Garantizar el almacenamiento de la información emitida o recibida, de acuerdo con el plan de seguridad informática establecido.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2170\_3 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Aplicación del plan operativo de respuesta sanitaria en función de la información recabada.***

- Identificación del motivo de la demanda sanitaria.
- Aplicación del plan de respuesta.
- Utilización de la herramienta de multiconferencia.
- Utilización del registro del Conjunto Mínimo de Datos Básicos.

### **2. *Valoración de las llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.***

- Utilización de técnicas en habilidades sociales de comunicación (empatía).
- Aplicación de técnicas de contención ante situaciones de irritabilidad.
- Aplicación de técnicas de persuasión que impidan la autolesión.
- Utilización de técnicas de apoyo psicológico.

### **3. *Activación de los recursos que proporcionen una respuesta a la demanda de emergencia.***

- Aplicación del protocolo de activación de recursos.
- Utilización de los recursos de respuesta.
- Ejecución de las técnicas de comunicación e información.

### **4. *Formalización de un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo.***

- Transmisión de datos clínicos y necesidades específicas de atención y traslado.
- Verificación de la disponibilidad de la zona de aterrizaje y atraque.
- Utilización de protocolos de regreso.
- Coordinación de instituciones de emergencias.

### **5. *Formalización de recursos de seguridad ciudadana.***

- Aplicación de la información en la formalización de recursos de seguridad ciudadana.
- Detección del estatus del recurso de seguridad ciudadana, extinción de incendios o asistencia técnica.
- Anotación y resolución de incidencias.

### **6. *Formalización de la respuesta a una emergencia ordinaria.***

- Aplicación de la información en la respuesta a una emergencia ordinaria.



- Detección del estatus del recurso de respuesta a una emergencia ordinaria.
- Anotación y resolución de incidencias.

#### **7. Formalización de la respuesta en una situación de múltiples víctimas o catástrofe.**

- Aplicación de planes de emergencias en una situación de múltiples víctimas o catástrofe.
- Coordinación de las actuaciones recogidas en el plan de emergencias.
- Comprobación de la operatividad y disponibilidad de recursos.
- Activación de recursos de intervención y logística.
- Asignación de recursos materiales y humanos.
- Elaboración del registro de datos.

#### **8. Apoyo a la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico.**

- Verificación de la operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico.
- Aplicación de técnicas en la transmisión de imágenes.
- Uso de la interconexión electrónica con especialistas.
- Asignación de profesionales autorizados en el registro.
- Almacenamiento de la información emitida o recibida de acuerdo al plan de seguridad informática.

#### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Manejo de equipos informáticos.
- Manejo de bases de datos.
- Interpretación de planos.
- Geografía y orografía de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Manejo de equipos radiofónicos y telefónicos.
- Manejo programas ofimática.
- Norma Básica de Protección Civil
- Planes de Emergencia Territoriales de Protección Civil.
- Planes de Emergencia Especiales de Protección Civil.
- Mapa de riesgos de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Ley Orgánica de Protección de Datos.

#### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Mostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
  - 1.2 Mostrar capacidad de organización.



2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Mostrar capacidad para la comunicación vertical y horizontal.
  - 2.2 Mostrar capacidad para la autoridad y el requerimiento.
  - 2.3 Manejo de Habilidades sociales.
  - 2.4 Manejo de llamadas de emergencias.
  - 2.5 Capacidad de comunicar malas noticias.
  
3. En relación con las capacidades internas deberá:
  - 3.1 Mostrar autocontrol.
  - 3.2 Mostrar autoestima.
  - 3.3 Mostrar proactividad.
  - 3.4 Mostrar comportamiento responsable.
  - 3.5 Mostrar capacidad metodológica.
  - 3.6 Mostrar resistencia a la situación hostil.
  - 3.7 Mostrar autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos.
  - 3.8 Mostrar capacidad de trabajar bajo presión/stress.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2170\_3 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para los trabajos de atención, gestión, coordinación y



seguimiento de la demanda de la emergencia. Esta situación comprenderá al menos, las siguientes actividades:

1. Simular una reanimación cardiopulmonar telefónica.
2. Aplicar un plan de emergencias.
3. Gestionar la filiación, códigos de intervención y resolución final de la demanda.
4. Simular una llamada de amenaza de bomba.

**Condiciones adicionales:**

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red.
- Se dispondrá de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas.
- Se dispondrá de terminales telefónicos para simular las llamadas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Simulacro de reanimación cardiopulmonar telefónica.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informa que asegure el lugar de intervención.</li><li>- Comunicación de instrucciones para verificar: estado de consciencia, respiración y pulso.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación de instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Aplicación de un plan de emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción de la información.</li><li>- Transmisión de información a los organismos intervinientes.</li><li>- Coordinación de recursos y medios.</li><li>- Manejo de base de datos.</li><li>- Manejo de los canales de comunicación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Verificación de la operatividad de los recursos humanos y medios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las funciones de los miembros de la cadena de mando y su jerarquía.</li><li>- Verificación del funcionamiento de los equipos.</li><li>- Comunicación mediante herramientas telemáticas, operatividad de recursos humanos y medios existentes.</li><li>- Gestión de la base de datos informáticos.</li><li>- Gestión de informes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Simulacro de una llamada de amenaza de bomba.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de habilidades de escucha activa.</li><li>- Habilidades de comunicación telefónica.</li><li>- Retroalimentación de la información facilitada si el demandante accede</li><li>- Obtención de información: lugar, hora, autoría.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.</i></p>



### Escala A

5	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica: como verificar el estado de consciencia, como verificar la respiración, el pulso y da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</i>
4	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica: como verificar el estado de consciencia, como verificar la respiración, y da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no verifica el pulso.</i>
3	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica como verificar el estado de consciencia, da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no indica como verificar la respiración.</i>
2	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no indica como verificar el estado de consciencia.</i>
1	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, pero no da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

### Escala B

5	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, coordina los recursos y medios a su disposición, manejando la base de datos y los canales de comunicación.</i>
4	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, manejando la base de datos y los canales de comunicación, pero no coordina los recursos y medios a su disposición.</i>
3	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, pero no maneja la base de datos y los canales de comunicación.</i>
2	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, pero no transmite la información a los organismos intervinientes.</i>
1	<i>El operador no reúne la información para activar un plan de emergencias.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala C

5	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, efectúa una retroalimentación de la información y recaba información sobre el lugar, hora, autoría.</i>
4	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, efectúa una retroalimentación de la información pero no recaba información sobre el lugar, hora y autoría.</i>
3	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, pero no efectúa una retroalimentación de la información.</i>
2	<i>El operador efectúa una escucha activa, pero no maneja habilidades de comunicación telefónica.</i>
1	<i>El operador no efectúa una escucha activa.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

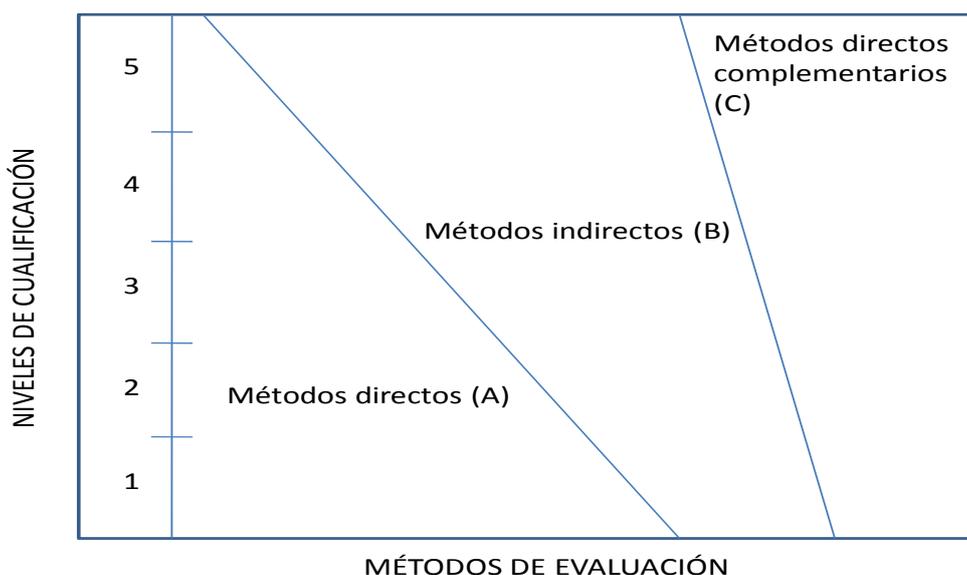
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter



complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata, justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de llamadas de emergencias; se le someterá, a la prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación, siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencias presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referencia la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” común a toda la UC, en la fase de evaluación se debe valorar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional para valorar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Se estructurará la entrevista a partir, del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación



- Si la persona candidata, se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la identificación de personas e intervención ante incidentes o posibles delitos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2171\_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2171\_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Cooperar en la elaboración de planes de regencia, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos, bajo la supervisión del técnico sectorial/supervisor, cumpliendo la normativa.***



- 1.1 Intervenir en la recogida de datos: características geográficas, climatológicas, poblacionales, estructura urbanística, vías de comunicación y recursos naturales, entre otros, para realizar el plan de emergencia territorial del área de cobertura del centro coordinador de emergencias.
- 1.2 Intervenir en la recogida y organización de información y datos, para la elaboración y renovación de planes de emergencias de centros hospitalarios, edificios públicos y áreas de riesgo de la zona de influencia del centro coordinador de emergencias.
- 1.3 Contribuir a la planificación y al desarrollo de dispositivos que den respuesta a eventos donde se establezcan riesgos previsibles.
- 1.4 Asistir en la redacción, revisión y modificación de los protocolos operativos que establezcan la actuación ante la demanda.

- Desarrollar las tareas cumpliendo la normativa aplicable.

## **2. Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica siguiendo procedimientos establecidos, cumpliendo la normativa.**

- 2.1 Registrar la codificación del diagnóstico, en el archivo del usuario, tras la realización de una asistencia médica.
- 2.2 Determinar el método y técnica de archivado en función del documento a archivar.
- 2.3 Confirmar las historias clínicas recibidas en el centro coordinador de emergencias, coinciden con los días, número de historia clínica y número de asistencias médicas, registradas en el sistema informático de despacho.
- 2.4 Clasificar las historias clínicas atendiendo a los criterios establecidos por la normativa en materia de protección de datos y de custodia de documentación clínica, procediendo a su archivo.
- 2.5 Archivar la documentación no clínica generada, atendiendo a los procedimientos específicos de organización interna de la documentación.
- 2.6 Organizar el sistema de archivo de los documentos clínicos y no clínicos de forma que, permita la localización efectiva de los mismos.
- 2.7 Valorar que el espacio destinado al archivo, es suficiente para las necesidades actuales y las previsiones futuras.
- 2.8 Efectuar el archivo, de la documentación clínica y no clínica cumpliendo con los estándares de calidad marcados en los procedimientos, para su posterior valoración.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

## **3. Explotar las bases de datos de información clínica según procedimiento y cumpliendo la normativa.**

- 3.1 Habilitar el acceso a las bases de datos de información clínica, siguiendo las normas de seguridad marcados por la normativa en materia de control y seguridad de datos clínicos.
- 3.2 Efectuar la actualización, fusión, anexión o eliminación de registros de las bases de datos, según los criterios establecidos en el procedimiento.
- 3.3 Consultar la información en las bases de datos, para su presentación estructurada.
- 3.4 Ejecutar las copias de seguridad de la base de datos, según el procedimiento establecido.
- 3.5 Almacenar las copias de seguridad de las bases de datos, cumpliendo las normas de seguridad marcados por la normativa.



- 3.6 Asegurar la elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos del Servicio, según el procedimiento establecido.
- 3.7 Procesar los datos recogidos, en el sistema gestor de demanda de emergencia, mediante indicadores estadísticos, para establecer el cuadro de mandos del servicio.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **4. Atender y gestionar quejas y reclamaciones de ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según procedimiento establecido.**

- 4.1 Identificar la queja o reclamación del usuario, obteniendo la información de lo sucedido.
- 4.2 Informar al usuario de sus derechos y de las vías de reclamación, para la gestión de la queja o reclamación.
- 4.3 Tramitar la queja o reclamación del usuario o derivar al servicio o institución correspondiente.
- 4.4 Contestar la reclamación en tiempo y forma, aplicando la normativa interna de la institución o empresa.
- 4.5 Efectuar el seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.
  - Desarrollar las actividades según procedimiento establecido.

#### **5. Efectuar el control y evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa, cumpliendo la normativa.**

- 5.1 Establecer los indicadores, para la evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión, para su divulgación a los profesionales.
- 5.2 Valorar, el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la utilización de encuestas telefónicas.
- 5.3 Efectuar el control de calidad de las tareas operativas, mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad.
- 5.4 Efectuar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad de cada proceso.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **6. Gestionar alertas epidemiológicas según normas y procedimientos.**

- 6.1 Categorizar la llamada como alerta epidemiológica, estableciendo el subtipo de alerta.
- 6.2 Registrar en el formulario, fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta.
- 6.3 Establecer el origen del problema sanitario para iniciar las medidas preventivas y de control oportunas
- 6.4 Recabar la información sobre el lugar, número de afectados, datos de filiación y número de personas expuestos al riesgo, para la gestión de alertas epidemiológicas.
- 6.5 Registrar el número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso, para su control estadístico.



- 6.6 Registrar la información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, para su control y seguimiento.
- 6.7 Realizar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos para cada proceso.
  - Desarrollar las actividades según normativa aplicable.

**7. Prestar servicios de información y gestión a los usuarios como servicio complementario a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.**

- 7.1 Gestionar la petición de información por parte de un usuario, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.
- 7.2 Recabar los datos de una solicitud de gestión, para dar respuesta a su demanda tramitándose según los procedimientos establecidos.
- 7.3 Gestionar las altas e ingresos de pacientes en centros hospitalarios, actuando como servicio complementario a la demanda de emergencia.
- 7.4 Gestionar las citas previas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**8. Efectuar informes técnicos de emergencias sobre la actividad desarrollada en la jornada de trabajo, cumpliendo la normativa.**

- 8.1 Reflejar en el informe la relación de las demandas indicadoras de la actividad desarrollada.
- 8.2 Identificar los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo.
- 8.3 Incluir la información aportada por los alertantes, que se considere de utilidad.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2171\_3 Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Desarrollo de planes de emergencias, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos.**

- Recogida y organización de información y datos.
- Contribución a la planificación y desarrollo de dispositivos de emergencia.
- Redacción, revisión y modificación de protocolos operativos



## **2. Organización y gestión de archivos clínicos y no clínicos**

- Utilización de códigos de diagnósticos.
- Aplicación de metodología y técnicas de archivado de documentos clínicos.
- Control de espacio de archivos.
- Aplicación de la normativa de calidad

## **3. Explotación de bases de datos de información clínica**

- Aplicación de los procedimientos de gestión de la base de datos.
- Elaboración de copias de seguridad.
- Elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos
- Utilización de indicadores estadísticos y tabulación de datos

## **4. Atención y gestión de quejas y reclamaciones**

- Recopilación de datos para la elaboración de reclamaciones.
- Utilización de los derechos y deberes de los usuarios, en los servicios de emergencia.
- Aplicación del procedimiento administrativo

## **5. Control y evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa**

- Utilización de los indicadores de calidad.
- Utilización de encuestas de satisfacción.
- Control de calidad en procesos y tareas

## **6. Gestión de alertas epidemiológicas.**

- Utilización de la salud comunitaria y epidemiología.
- Aplicación de las medidas preventivas y de control ante alertas epidemiológicas.
- Registro de acciones para el control y prevención de alertas epidemiológicas.

## **7. Información y gestión de servicios a usuarios**

- Procedimientos solicitud de cita y pruebas diagnósticas.
- Procedimiento alta y baja hospitalaria

## **8. Elaboración de informes técnicos**

- Análisis de llamadas y de avisos.
- Identificación de problemas técnicos y operativos

## **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Informática básica
- Manejo de base de datos.
- Interpretación de planos.
- Geografía y orografía de la zona de cobertura del centro de coordinación
- Manejo de equipos radiofónicos y telefónicos
- Manejo programas ofimática



- Norma Básica de Protección Civil
- Planes de Emergencia Territoriales de Protección Civil
- Planes de Emergencia Especiales de Protección Civil
- Mapa de riesgos de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Estadística básica.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Mostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
  - 1.2 Mostrar capacidad de organización.
2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Mostrar capacidad para la comunicación vertical y horizontal.
  - 2.2 Mostrar capacidad para la autoridad y el requerimiento.
  - 2.3 Manejo de Habilidades sociales.
  - 2.4 Manejo de llamadas de emergencias.
  - 2.5 Capacidad de comunicar malas noticias.
3. En relación con las capacidades internas deberá:
  - 3.1 Mostrar autocontrol.
  - 3.2 Mostrar autoestima.
  - 3.3 Mostrar proactividad.
  - 3.4 Mostrar comportamiento responsable.
  - 3.5 Mostrar capacidad metodológica.
  - 3.6 Mostrar resistencia a la situación hostil.
  - 3.7 Mostrar autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos.
  - 3.8 Mostrar capacidad de trabajar bajo presión/stress.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2171\_3 Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para desarrollar funciones administrativas dentro de un centro de coordinación de emergencias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.
2. Gestión de bases de datos

#### ***Condiciones adicionales:***

- Se asignará un periodo de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red.
- Se dispondrá de software que simule un sistema de gestión de información y bases de datos.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención y verificación de la información.</li><li>- Aplicación del plan de emergencias.</li><li>- Reorganización de la sala de coordinación.</li><li>- Transmisión de información a los medios de comunicación e instrucciones a la población.</li><li>- Aplicación de parámetros de calidad en la gestión de la crisis.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A</i></p>
<i>Gestión de la base de datos relacionados con las emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grabación de la información en una base de datos.</li><li>- Extracción de información de una base de datos.</li><li>- Realización de una copia de seguridad de las base de datos.</li><li>- Tabulación de parámetros y variables estadísticas.</li><li>- Representación gráfica de los datos estadísticos dados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

5	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, transmite instrucciones a la población y aplica parámetros de calidad en la gestión de la crisis.</i>
4	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, transmite instrucciones a la población, pero no aplica parámetros de calidad en la gestión de la crisis.</i>
3	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, no transmite instrucciones a la población.</i>
2	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, no comunica con los medios de comunicación.</i>
1	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, no reorganiza la sala de coordinación en función de la información.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



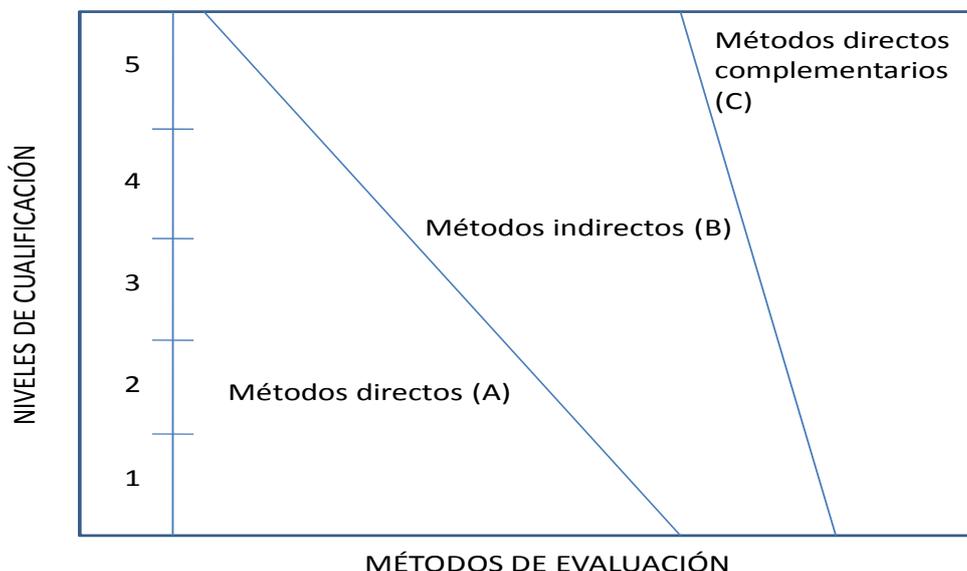
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- Quando la persona candidata, justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de llamadas de emergencias; se le someterá, a las una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación, siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencias presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referencia la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” común a toda la UC, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional, para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación
  - Si la persona candidata se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la gestión de archivos de naturaleza clínica. La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación. El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comuniquen con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión. Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2172\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2172\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Interpretar mensajes orales de alertantes y de integrantes de los servicios de emergencia, provenientes de llamadas de cualquier medio de establecido, facilitándose el intercambio de información con otros***



**profesionales para que puedan atender la situación rápida y eficazmente, comunicándose en inglés.**

- 1.1 Manejar las fórmulas comunicativas usuales en inglés, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, para solicitar y dar información, demandar ayuda o comunicar una situación de peligro o de necesidad de atención inmediata.
  - 1.2 Discernir la información recibida de alertantes en situación de emergencia con un alto grado de precisión, independientemente de los condicionantes que puedan afectar a la comunicación.
  - 1.3 Interpretar instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios, provenientes de técnicos sectoriales de resolución de emergencias.
- Desarrollar las actividades empleando en inglés.

**2. Interpretar textos escritos relacionados con la gestión y con la coordinación de emergencias, informando a los equipos de emergencia, sin apoyo de diccionarios.**

- 2.1 Interpretar los textos de los alertantes, recibidos por cualquier medio de comunicación establecido, informando a los equipos de emergencia.
  - 2.2 Interpretar textos en inglés, al margen de los condicionantes que la puedan afectar.
  - 2.3 Extraer información procedente de diversas fuentes escritas, datos sobre localización, meteorología o medios de comunicación existentes en los lugares donde se ha producido la situación de emergencia, para facilitar a los equipos implicados la coordinación de acciones, recursos y medios.
- Desarrollar las actividades sin apoyo de diccionarios.

**3. Expresarse oralmente en inglés con fluidez, rapidez y precisión, por teléfono, radio o cualquier otro medio, para la gestión y coordinación de emergencias, tanto en la comunicación con los usuarios del servicio como con los equipos e instituciones implicados en la resolución de las mismas.**

- 3.1 Utilizar fórmulas de comunicación usuales en inglés para solicitar y dar información, aconsejar y negociar, coordinar acciones para la gestión y coordinación de emergencias.
- 3.2 Saludar educadamente al alertante, informándole del servicio o institución al que está llamando.
- 3.3 Solicitar información sobre el motivo de la llamada, según los protocolos de preguntas de coordinación de emergencia establecidos, para que el alertante no tenga que solicitar que se repitan y poder dar una respuesta.
- 3.4 Comunicar consejos sanitarios, de protección, evacuación y adopción de medidas de seguridad, según el protocolo, para que el alertante ejecute las recomendaciones para la situación de emergencia.
- 3.5 Informar al alertante de sus derechos y de las vías de reclamación.
- 3.6 Aplicar técnicas de comunicación para transmitir, al interlocutor, tranquilidad, seguridad y empatía en la vivencia del "duelo".
- 3.7 Alertar a las instituciones implicadas, en la resolución de situaciones de emergencia, según los protocolos, aportando la información para atender a la situación y a la coordinación de medios y equipos en caso de traslado de material o víctimas.



- 3.8 Sintetizar información procedente de varias fuentes, para su comunicación exacta y resolución de las situaciones de emergencia.
- 3.9 Atender a los diferentes condicionantes para expresarse oralmente en inglés, durante el desempeño de sus funciones en los servicios de gestión y coordinación de emergencias.

- Desarrollar las actividades empleando el inglés de manera efectiva.

**4. Reproducir en inglés documentos y cumplimentar formularios relacionados con situaciones de emergencia, para tener un registro de los hechos e información personal de los implicados.**

- 4.1 Redactar quejas y contestaciones, para que los responsables dispongan de información que les permitan formular una respuesta y el demandante se sienta atendido.
- 4.2 Utilizar vocabulario sencillo en la redacción de escritos para una comunicación legible.

- Desarrollar las actividades comunicándose en inglés.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2172\_3 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Utilización de los mensajes orales de alertantes y de integrantes de los servicios de emergencia:**

- Comunicación en inglés en procesos de gestión y coordinación de emergencias.
- Aplicación de fórmulas comunicativas en inglés.

**2. Interpretación de textos escritos en inglés, relacionados con la gestión y con la coordinación de emergencias:**

- Comunicación escrita en inglés utilizada en los servicios de gestión y coordinación de emergencias.
- Utilización de bibliografía y fuentes de información en la obtención de datos.
- Aplicación de búsqueda de recursos en Internet.

**3. Comunicación en idioma inglés de mensajes breves y sencillos, a través de cualquier medio de comunicación:**

- Uso de formas comunicativas para comunicar, coordinar y gestionar emergencias.
- Síntesis de la información obtenida en inglés de varias fuentes y comunicación de la misma.



#### **4. Redacción de escritos y cumplimentación de formularios en inglés:**

- Redacción de formularios y escritos de manera legible en inglés.
- Empleo de figuras, formalidades y lenguaje para cada escrito.

#### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Idioma inglés.
- Procedimiento administrativo.
- Procesadores de texto.
- Equipos de transmisión vía radio.
- Procedimientos y organismo involucrados en la gestión de emergencias

#### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

##### 1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Mostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
- 1.2 Mostrar capacidad de organización.

##### 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Mostrar capacidad para la comunicación vertical y horizontal.
- 2.2 Mostrar capacidad para la autoridad y el requerimiento.
- 2.3 Manejar habilidades sociales.
- 2.4 Manejar llamadas de emergencias.
- 2.5 Capacidad de comunicar malas noticias.

##### 3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Mostrar autocontrol.
- 3.2 Mostrar autoestima.
- 3.3 Mostrar una actitud proactiva.
- 3.4 Mostrar comportamiento responsable.
- 3.5 Mostrar capacidad metodológica.
- 3.6 Mostrar resistencia a la situación hostil.
- 3.7 Mostrar autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos.
- 3.8 Mostrar capacidad de trabajar bajo presión/stress.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2172\_3 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará su habilidad en la atención, gestión, coordinación y seguimiento de una demanda requerida en inglés. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Simular una llamada de emergencias en inglés.
2. Gestionar informes en inglés

#### ***Condiciones adicionales:***

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que la persona trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red.
- Se dispondrá de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas pertinentes.
- Se dispondrá de terminales para simular las llamadas.
- Se dispondrá de software que simule un sistema de gestión de información y bases de datos.



- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Simulacro de una llamada de emergencias en inglés.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descuelgue del auricular según lo establecido en el procedimiento.</li><li>- Identificación del servicio.</li><li>- Enumeración de preguntas.</li><li>- Aplicación de técnicas de Feed-Back en la comunicación.</li><li>- Comunicación de instrucciones.</li><li>- Finalización de la comunicación según procedimiento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A</i></p>
<i>Gestión de un informe en inglés.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sintetiza la información.</li><li>- Recopilación de la base de datos de la información.</li><li>- Resolución de quejas y reclamaciones.</li><li>- Coordinación con otros profesionales implicados en la realización del informe.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

5	<i>La llamada es atendida como marca el procedimiento, identifica al servicio, efectúa preguntas en inglés, confirma la información recibida (Feed-Back), comunica instrucciones al llamante y finaliza la comunicación siguiendo el procedimiento.</i>
4	<i>La llamada es atendida como marca el procedimiento, identifica al servicio, efectúa preguntas en inglés, confirma la información recibida (Feed-Back), comunica instrucciones al llamante y finaliza la comunicación, no sigue el procedimiento.</i>
3	<i>La llamada es atendida como marca el procedimiento, identifica al servicio, efectúa preguntas en inglés, confirma la información recibida (Feed-Back), finaliza la comunicación, sin haber comunicado instrucciones al llamante.</i>
2	<i>La llamada es atendida como marca el procedimiento, identifica al servicio, efectúa preguntas en inglés, no confirma la información recibida (Feed-Back), y finaliza la comunicación.</i>
1	<i>La llamada es atendida como marca el procedimiento, identifica al servicio, no efectúa preguntas en inglés, y finaliza la comunicación.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

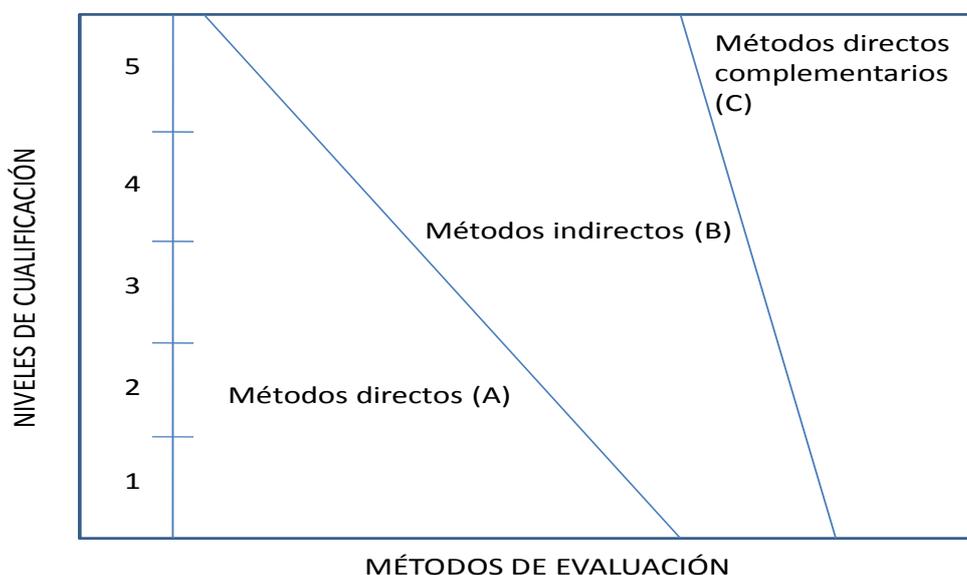
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de llamadas de emergencias; se le someterá, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencias presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referencia la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” común a toda la UC, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.



- Si la persona candidata se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la recopilación de información de un incidente en inglés y transmitirla en el idioma que los servicios de intervención empleen.
- La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.
- El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.
- Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

**Conjunto Mínimo Básico de Datos:** Información que recoge los datos demográficos habituales (edad, sexo, localidad de residencia), registra el diagnóstico que ha motivado la atención (diagnóstico principal), los factores de riesgo, comorbilidades y complicaciones que presenta el paciente durante el ingreso (diagnósticos secundarios), algunas técnicas diagnósticas relevantes y las intervenciones terapéuticas, sobretodo de tipo quirúrgico, que han sido utilizadas para tratar al paciente (los procedimientos), fecha de ingreso y de alta del paciente, así como su circunstancia de ingreso (urgente, programada) y la circunstancia de alta del paciente (alta a su domicilio, defunción, traslado a otro hospital, entre otros).

**Despacho o “Dispatch”:** envío de información a las unidades o envío de éstas al lugar del suceso con los datos necesarios.

**Procedimiento:** modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos.

**Protocolo:** conjunto de procedimientos específicos y pruebas de control para medir la efectividad de su aplicación.

**Retroalimentación o “Feed-Back”:** conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje. En atención telefónica se es fundamental para que el emisor se asegure que el receptor ha recibido el mensaje en su totalidad y lo ha comprendido.

**Sistema de despacho.** Conjunto de herramientas informáticas que permiten, en base a un procedimiento previo o árbol de decisión, comunicar o despachar la información a destinatarios definidos en los dichos procesos o árbol de decisión.

**Sistema de información geográfica (GIS).** Integración organizada de hardware, software y datos geográficos diseñada para capturar, almacenar, manipular, analizar y desplegar en todas sus formas la información geográficamente referenciada con el fin de devolver información sobre la zona en cuestión.

**Sistema gestor de demanda de emergencia.** Integración organizada de hardware y software diseñado para la atención y gestión de llamadas de emergencia.

**Técnico sectorial.** Dícese del profesional de los servicios de emergencia desplazado a un centro de coordinación o de gestión de llamadas 112, como especialista en la atención y gestión de sucesos relacionados con su



especialización. Ejemplo Enfermeros, bomberos, policías, técnicos protección Civil, psicólogos.

**Técnico sectorial:** profesional de los servicios de emergencia desplazado a un centro de coordinación o de gestión de llamadas 112, como especialista en la atención y gestión de sucesos relacionados con su especialización. Ejemplo Enfermeros, bomberos, policías, técnicos protección Civil, psicólogos.