



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2169\_3: Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia”**

**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 operativos a cada tipo de demanda de emergencia.

### 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 que intervienen en aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

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

- 1.1 El tipo de demanda sanitaria se cataloga, atendiendo a la información recabada de la persona alertante.
- 1.2 El interrogatorio se efectúa, sobre la base del motivo inicial de la demanda, utilizando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico el cual identifica la gravedad y prioridad de la demanda.
- 1.3 La comunicación entre el profesional sectorial y la persona alertante se activa para reforzar el interrogatorio, proporcionando consejos sanitarios no protocolizados y generando, en su caso, los recursos para solucionar la demanda.
- 1.4 Las llamadas no protocolizadas se atienden bajo supervisión del superior del gestor de demanda, haciendo seguimiento de las actuaciones del profesional sectorial.
- 1.5 El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), se registra en el formulario de demanda para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.

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

- 2.1 El tipo de demanda de transporte sanitario se cataloga como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos.
- 2.2 La solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, se registra en el formulario informático de demanda específico, recogiendo entre otros: nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor.
- 2.3 El diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar se recaban registrándolos en el formulario informático de demanda específico, para el traslado medicalizado.
- 2.4 El medio de transporte para el traslado de un paciente se asigna atendiendo a la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, bajo la supervisión del profesional sectorial.
- 2.5 La posibilidad de admisión del hospital receptor se confirma, previa a la realización del traslado desde el hospital de origen.
- 2.6 La solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos se registra en el formulario informático específico en el que se recogerán entre otros datos: número de componentes y datos de identificación de los miembros del equipo de trasplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano.

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

- 3.1 La demanda de seguridad ciudadana se identifica cuando se produzca un suceso que implique un problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la normativa penal, con independencia del ámbito territorial.
- 3.2 El interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana se inicia sobre la base del motivo de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.
- 3.3 Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.
- 3.4 El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia por seguridad ciudadana, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

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

- 4.1 La demanda de asistencia técnica se identifica siempre que se produzca un suceso que implique una necesidad de: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros esenciales (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas, accidentes de tráfico complejos, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros), entre otros.
- 4.2 La demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate se identifica siempre que se produzca una situación de: incendio no forestal, incendio forestal, incendio con incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y /o pérdidas, entre otros.
- 4.3 El interrogatorio para la demanda del servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, se inicia sobre

la base del motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y desplegados en el formulario informático.

- 4.4 Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.
- 4.5 El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia de incendios, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

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

- 5.1 Los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe se recaban con exactitud, registrándolos en el formulario informático específico.
- 5.2 Los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, entre otros, se registran cumplimentando el formulario informático específico.
- 5.3 La información recabada respecto a la situación, la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia se analiza para establecer el nivel de la emergencia.
- 5.4 El análisis de la información se efectúa, resumiendo los datos trasladándola al profesional sectorial para la implantación del plan de emergencias.
- 5.5 Las funciones operativas de los profesionales se reorganizan, según establece el protocolo de sala ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.
- 5.6 Los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe, se comprueba que están operativos.

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

- 6.1 El tipo de información solicitada por el usuario (demandante u otras instituciones) se identifica, notificando al mismo los cauces para el acceso a la misma.
- 6.2 Los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos, se corrigen para completar los archivos.
- 6.3 Los medios de comunicación se informan según el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias ante hechos noticiables.

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

- 7.1 La demanda se atiende en el centro coordinador de emergencias respondiendo a la misma vía mensaje telefónico (SMS) o vía chat (APP 112), cuando se trata de personas con discapacidad auditiva.
- 7.2 La demanda se atiende, generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación.
- 7.3 La demanda se atiende, dando respuesta a la misma en el centro coordinador de emergencias vía fax cuando proviene de agencias externas o instituciones.
- 7.4 La presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, se comprueba verificando su accesibilidad y recabándose en caso contrario.
- 7.5 La demanda se crea en el sistema gestor de despacho de llamadas, transcribiendo la información obtenida.
- 7.6 El apoyo del supervisor del gestor de demanda se solicita para determinar la actuación a seguir en caso de precisar una respuesta no protocolizada.

## **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 operativos a cada tipo de demanda de emergencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Protección Civil**

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

### **2. Planes operativos de demanda de emergencias**

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

### **3. Sistema sanitario**



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

#### **4. Modelo de organización de las Fuerzas de Seguridad**

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

#### **5. Los servicios de extinción de incendios y salvamento**

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

#### **6. Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demanda de emergencias**

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

### **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:

- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo sabiendo interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## **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 operativos a cada tipo de demanda de emergencia”, 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 requerida para aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Aplicar el plan operativo de demanda sanitaria y el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente.
- 2.** Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate.
- 3.** Aplicar el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información.

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

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.



- 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.**

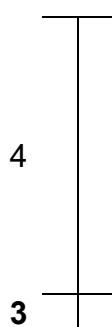
Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Exhaustividad al aplicar el plan operativo de demanda sanitaria y el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación del tipo de demanda sanitaria.</li><li>- Realización del interrogatorio.</li><li>- Atención de las llamadas no protocolizadas.</li><li>- Registro en el formulario del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) en el formulario de demanda.</li><li>- Registro de la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico.</li><li>- Registro del diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar.</li><li>- Asignación del medio de transporte para el traslado de un paciente.</li><li>- Registro en el formulario informático de la solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Exactitud en la aplicación del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la demanda de seguridad ciudadana.</li><li>- Realización del interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana sobre la base del motivo de llamada.</li><li>- Registro de los datos recabados en el interrogatorio.</li><li>- Identificación de la demanda de asistencia técnica.</li><li>- Identificación de la demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>

<p><i>Rigor al aplicar el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud de los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.</li><li>- Registro en el formulario informático correspondiente, de los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables.</li><li>- Análisis de la información recabada.</li><li>- Comprobación de los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe.</li><li>- Identificación del tipo de información solicitada por el usuario.</li><li>- Corrección de los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos.</li><li>- Atención de la demanda en el centro coordinador de emergencia.</li><li>- Atención de la demanda generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación.</li><li>- Atención de la demanda dando respuesta en el centro coordinador de emergencias vía fax.</li><li>- Comprobación de la presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda.</li><li>- Creación de la demanda en el sistema gestor de despacho de llamadas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

## Escala A



*Para aplicar el plan operativo de demanda sanitaria y el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente, clasifica el tipo de demanda sanitaria. Realiza el interrogatorio. Atiende las llamadas no protocolizadas. Registra el formulario del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) en el formulario de demanda. Registra la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico. Registra el diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar. Asigna el medio de transporte para el traslado de un paciente. Registra el formulario informático de la solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos.*

	<p><i>Para aplicar el plan operativo de demanda sanitaria y el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente, clasifica el tipo de demanda sanitaria. Realiza el interrogatorio. Atiende las llamadas no protocolizadas. Registra el formulario del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) en el formulario de demanda. Registra la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico. Registra el diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar. Asigna el medio de transporte para el traslado de un paciente. Registra el formulario informático de la solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para aplicar el plan operativo de demanda sanitaria y el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente, clasifica el tipo de demanda sanitaria. Realiza el interrogatorio. Atiende las llamadas no protocolizadas. Registra el formulario del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) en el formulario de demanda. Registra la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico. Registra el diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar. Asigna el medio de transporte para el traslado de un paciente. Registra el formulario informático de la solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No aplica el plan operativo de demanda sanitaria ni el protocolo del plan operativo de transporte sanitario urgente.</i></p>

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

### Escala B

4	<p><i>Para aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate, identifica la demanda de seguridad ciudadana. Realiza el interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana sobre la base del motivo de llamada. Registra los datos recabados en el interrogatorio. Identifica la demanda de asistencia técnica. Identifica la demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate.</i></p>
3	<p><i>Para aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate, identifica la demanda de seguridad ciudadana. Realiza el interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana sobre la base del motivo de llamada. Registra los datos recabados en el interrogatorio. Identifica la demanda de asistencia técnica. Identifica la demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate, identifica la demanda de seguridad ciudadana. Realiza el interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana sobre la base del motivo de llamada. Registra los datos recabados en el interrogatorio. Identifica la demanda de asistencia técnica. Identifica la demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>

1

*No aplica el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate.*

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

### Escala C

4

3

2

*Para aplicar el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información, solicita los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe. Registra en el formulario informático correspondiente, los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables. Analiza la información recabada. Comprueba los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe. Identifica el tipo de información solicitada por el usuario. Corrige los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos. Atiende la demanda en el centro coordinador de emergencia. Atiende la demanda generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación. Atiende la demanda dando respuesta en el centro coordinador de emergencias vía fax. Comprueba la presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda. Crea la demanda en el sistema gestor de despacho de llamadas.*

*Para aplicar el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información, solicita los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe. Registra en el formulario informático correspondiente, los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables. Analiza la información recabada. Comprueba los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe. Identifica el tipo de información solicitada por el usuario. Corrige los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos. Atiende la demanda en el centro coordinador de emergencia. Atiende la demanda generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación. Atiende la demanda dando respuesta en el centro coordinador de emergencias vía fax. Comprueba la presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda. Crea la demanda en el sistema gestor de despacho de llamadas, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.*

*Para aplicar el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información, solicita los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe. Registra en el formulario informático correspondiente, los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables. Analiza la información recabada. Comprueba los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe. Identifica el tipo de información solicitada por el usuario. Corrige los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos. Atiende la demanda en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación. Atiende la demanda dando respuesta en el centro coordinador de emergencias vía fax. Comprueba la presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la*

	<i>demanda. Crea la demanda en el sistema gestor de despacho de llamadas, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No aplica el plan de demanda de una situación de emergencia, solicitud de información.</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.

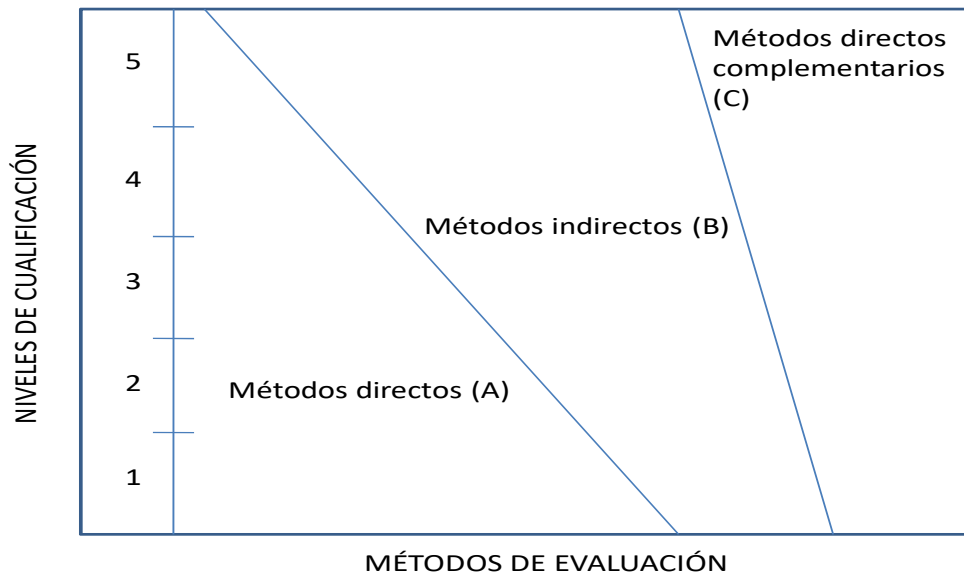
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

- 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 el proceso de Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia, se le someterá, al menos, 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 competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente 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 o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "X" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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 práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el



cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) 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.

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.