



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

**“UC2170\_3: Realizar la gestión de la respuesta a la 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 UC2170\_3: Realizar la gestión de la respuesta a la 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 realizar la gestión de la respuesta a la 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. Atender llamadas de demanda de emergencia, según el protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, para proporcionar a la persona usuaria consejos para mitigar los efectos de la situación de riesgo y la mejor respuesta posible.***

- 1.1 La resolución del problema de demanda de emergencia se inicia, estableciendo comunicación con la persona alertante de forma empática, generando tranquilidad, confianza y seguridad.
- 1.2 El protocolo general y/o específico de preguntas se efectúa para establecer el motivo de la demanda de emergencia y aplicar el plan de respuesta específico.
- 1.3 El posible envío de los recursos se informa a la persona alertante con el fin de tranquilizarlo mientras se proporcionan los consejos y medidas de protección protocolizados.
- 1.4 El audio de la llamada se transfiere al profesional sectorial, cuando así lo indique el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias, con el fin de dar una respuesta más personalizada a aquellas llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.
- 1.5 Las primeras actuaciones se aplican, conduciendo telefónicamente a la persona alertante para mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
- 1.6 Las técnicas de comunicación con la persona alertante se aplican, según su estado emocional, para obtener la información para atender a sus necesidades.
- 1.7 Las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, se aplican para poder mantener la comunicación con la persona alertante.

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

- 2.1 El protocolo de activación de los recursos se aplica tras recibir información sobre el suceso en curso.
- 2.2 La disponibilidad de los recursos más cercanos se comprueba, para la asignación del servicio.
- 2.3 Los recursos se asignan en función de la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.
- 2.4 El tipo de recursos enviados se notifican a la persona alertante vía telefónica o a través de mensajería.
- 2.5 El servicio de respuesta a la demanda de emergencia establecido se comunica a las unidades asignadas, aportándoles los datos de dirección y filiación, así como el motivo de llamada y naturaleza de la emergencia.

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

- 3.1 Los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado se comunican vía telemática interna a la unidad de transporte y/o al equipo sanitario.
- 3.2 El control y el seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario, se efectúan en función de las variables, situación y tiempo (estatus).
- 3.3 La disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso se comprueba, ante un traslado aéreo o marítimo, alertando a las Fuerzas de Seguridad para garantizar la seguridad de la misma y realizar las labores de apoyo.
- 3.4 El recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, se activa, para el traslado del equipo de emergencias y/o del/de la paciente desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa, en caso de traslado aéreo o marítimo.
- 3.5 El seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado, se practican, notificándolas al hospital receptor, en su caso.
- 3.6 El protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo, se pone en marcha activando, si procede, el recurso sanitario terrestre y recabando información del tiempo estimado de llegada y posibles necesidades de apoyo.
- 3.7 La intervención de otras instituciones se coordina, sincronizando las actuaciones, para la resolución de demanda de emergencia.
- 3.8 La demanda de emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.

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

- 4.1 El lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, se comunican vía telemática a la unidad a la que se le asigna el servicio.
- 4.2 El control y el seguimiento de la unidad se efectúan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.
- 4.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se registra proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, en su caso.
- 4.4 La demanda de servicio se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

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

- 5.1 La activación de los servicios actuantes se efectúa mediante la gestión directa de los recursos de intervención, o bien, por gestión transferida a los organismos competentes.
- 5.2 El control y el seguimiento de los servicios actuantes se llevan a cabo en situación y tiempo hasta la conclusión de la emergencia.
- 5.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia, se registra, intercambiando información con los servicios / organismos actuantes y realizando la aportación de medios ajenos a dichos servicios, en su caso.
- 5.4 La respuesta a la emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y del cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

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

- 6.1 El plan de emergencias se activa/se finaliza por indicación de la autoridad competente, ante una emergencia colectiva o catástrofe.
- 6.2 Las actuaciones para asegurar una actuación efectiva ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, se coordinan según lo establecido en el plan de emergencias específico.
- 6.3 La operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, se comprueba, previamente a su activación, para la resolución del suceso.
- 6.4 Los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística se activan hacia el lugar del incidente para desplegarse en las áreas base, de socorro y de intervención.
- 6.5 Los recursos materiales y humanos para la resolución de la catástrofe, se gestionan según el procedimiento y la prioridad establecidos en el plan de emergencias, para su envío al punto de impacto y áreas de operación asociadas, tras la evaluación del incidente por el Puesto de Mando Avanzado y en su defecto por los primeros equipos de intervención.
- 6.6 Las funciones y la organización interna del centro coordinador se transforman según el alcance de la situación para dar la respuesta más coordinada.
- 6.7 Los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias para la distribución de los heridos, se contactan informándoles del número y gravedad de los mismos.
- 6.8 Los heridos evacuados a los centros hospitalarios se registran en una base de datos para el control e información a los familiares.

**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: Realizar la gestión de la respuesta a la demanda de emergencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. La ciencia de la salud aplicada a gestión de emergencias***

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

### ***2. Psicología general aplicada a las situaciones de crisis***

- La personalidad. Desarrollo de la personalidad. Teorías. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensa de la personalidad. Experiencias asociadas al proceso de enfermar, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros. Mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad. Apoyo emocional en situaciones de crisis: Control de situaciones de crisis. Situaciones de duelo. Situaciones de tensión. Situaciones de agresividad. Situaciones de ansiedad y angustia. Factores que predisponen la ansiedad en el medio prehospitalario.

### ***3. Emergencias colectivas y catástrofes: coordinación de respuesta***

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

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

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

preventivas. Consejos de actuación ante un incendio de origen eléctrico.  
Consejos de actuación ante una electrocución.

### **5. Dispositivos de rescate en playas y montaña**

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

### **6. Señalización de seguridad y salud en el trabajo y gestión de emergencias**

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

### **7. Accidentes asociados al tráfico de personas y mercancías**

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

### **8. Seguridad ciudadana y gestión de emergencias**

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

## **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 “UC2170\_3: Realizar la gestión de la respuesta a la 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 realizar la gestión de la respuesta a la 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.** Atender llamadas de demanda de emergencia y activar los recursos.
- 2.** Gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo y un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
- 3.** Gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe.

***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>Destreza en la atención de llamadas de demanda de emergencia y activación de los recursos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Iniciación de la resolución del problema de demanda de emergencia.</li><li>- Realización del protocolo general y/o específico de preguntas.</li><li>- Información a la persona alertante del posible envío de los recursos.</li><li>- Realización de la transferencia de la llamada al profesional sectorial.</li><li>- Aplicación de las primeras actuaciones.</li><li>- Aplicación de las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad.</li><li>- Aplicación del protocolo de activación de los recursos.</li><li>- Comprobación de la disponibilidad de los recursos más cercanos.</li><li>- Asignación de los recursos en función de la demanda.</li><li>- Notificación a la persona alertante del tipo de recurso enviado.</li><li>- Comunicación a las unidades asignadas el servicio de respuesta a la demanda de emergencia.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>

<p><i>Idoneidad en la gestión del recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo y de un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación vía telemática de los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado.</li><li>- Realización del control y seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario.</li><li>- Comprobación de la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de ataque más cercana al suceso.</li><li>- Activación del recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o ataque.</li><li>- Realización del seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado.</li><li>- Activación del protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo.</li><li>- Coordinación de la intervención de otras instituciones.</li><li>- Finalización de la demanda de emergencia previo registro de datos.</li><li>- Comunicación a la unidad que se le asigne el servicio, de el lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.</li><li>- Realización del control y seguimiento de la unidad.</li><li>- Finalización de la demanda del servicio previo registro de datos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Rigor en la gestión de la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización de la activación de los servicios actuantes mediante la gestión directa de los recursos o por gestión transferida a los organismos competentes.</li><li>- Realización del control y seguimiento de los servicios hasta la finalización de la emergencia.</li><li>- Registro del seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia.</li><li>- Registro de los datos una vez finalizada la respuesta a la emergencia.</li><li>- Activación, finalización del plan de emergencias por indicación de la autoridad competente.</li><li>- Coordinación de las actuaciones ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe.</li><li>- Comprobación de la operatividad de los recursos, propios o ajenos.</li><li>- Activación de los primeros equipos de respuesta sanitaria.</li><li>- Gestión de los recursos materiales y humanos.</li><li>- Transformación según el alcance de la situación de las funciones y la organización interna.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contacto con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencia para la distribución de los heridos.</li><li>- Registro en una base de datos de los heridos evacuados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<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>	

## Escala A

4	<p><i>Para atender llamadas de demanda de emergencia y activar los recursos, inicia la resolución del problema de demanda de emergencia. Realiza el protocolo general y/o específico de preguntas. Informa a la persona alertante del posible envío de los recursos. Realiza la transferencia de la llamada al profesional sectorial. Aplica las primeras actuaciones. Aplica las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad. Aplica el protocolo de activación de los recursos. Comprueba la disponibilidad de los recursos más cercanos. Asigna los recursos en función de la demanda. Notifica a la persona alertante del tipo de recurso enviado. Comunica a las unidades asignadas el servicio de respuesta a la demanda de emergencia.</i></p>
3	<p><i>Para atender llamadas de demanda de emergencia y activar los recursos, inicia la resolución del problema de demanda de emergencia. Realiza el protocolo general y/o específico de preguntas. Informa a la persona alertante del posible envío de los recursos. Realiza la transferencia de la llamada al profesional sectorial. Aplica las primeras actuaciones. Aplica las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad. Aplica el protocolo de activación de los recursos. Comprueba la disponibilidad de los recursos más cercanos. Asigna los recursos en función de la demanda. Notifica a la persona alertante del tipo de recurso enviado. Comunica a las unidades asignadas el servicio de respuesta a la demanda de emergencia, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para atender llamadas de demanda de emergencia y activar los recursos, inicia la resolución del problema de demanda de emergencia. Realiza el protocolo general y/o específico de preguntas. Informa a la persona alertante del posible envío de los recursos. Realiza la transferencia de la llamada al profesional sectorial. Aplica las primeras actuaciones. Aplica las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad. Aplica el protocolo de activación de los recursos. Comprueba la disponibilidad de los recursos más cercanos. Asigna los recursos en función de la demanda. Notifica a la persona alertante del tipo de recurso enviado. Comunica a las unidades asignadas el servicio de respuesta a la demanda de emergencia, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No atiende llamadas de demanda de emergencia ni activar los recursos.</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 gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo y un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, comunica vía telemática de los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado. Realiza el control y seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario. Comprueba la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de ataque más cercana al suceso. Activa el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o ataque. Realiza el seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado. Activa el protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo. Coordina la intervención de otras instituciones. Finaliza la demanda de emergencia previo registro de datos. Comunica a la unidad que se le asigne el servicio, el lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias. Realiza el control y seguimiento de la unidad. Finaliza la demanda del servicio previo registro de datos.</i></p>
3	<p><i>Para gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo y un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, comunica vía telemática de los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado. Realiza el control y seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario. Comprueba la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de ataque más cercana al suceso. Activa el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o ataque. Realiza el seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado. Activa el protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo. Coordina la intervención de otras instituciones. Finaliza la demanda de emergencia previo registro de datos. Comunica a la unidad que se le asigne el servicio, el lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias. Realiza el control y seguimiento de la unidad. Finaliza la demanda del servicio previo registro de datos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo y un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, comunica vía telemática de los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado. Realiza el control y seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario. Comprueba la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de ataque más cercana al suceso. Activa el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o ataque. Realiza el seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado. Activa el protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo. Coordina la intervención de otras instituciones. Finaliza la demanda de emergencia previo registro de datos. Comunica a la unidad que se le asigne el servicio, el lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias. Realiza el control y seguimiento de la unidad. Finaliza la demanda del servicio previo registro de datos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestiona el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo ni un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.</i></p>

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

### Escala C

4	<p><i>Para gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe, realiza la activación de los servicios actuantes mediante la gestión directa de los recursos o por gestión transferida a los organismos competentes. Realiza el control y seguimiento de los servicios hasta la finalización de la emergencia. Registra el seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia. Registra los datos una vez finalizada la respuesta a la emergencia. Activa, finaliza el plan de emergencias por indicación de la autoridad competente. Coordina las actuaciones ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe. Comprueba la operatividad de los recursos, propios o ajenos. Activa los primeros equipos de respuesta sanitaria. Gestiona los recursos materiales y humanos. Transforma según el alcance de la situación de las funciones y la organización interna. Contacta con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencia para la distribución de los heridos. Registra en una base de datos de los heridos evacuados.</i></p>
3	<p><i>Para gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe, realiza la activación de los servicios actuantes mediante la gestión directa de los recursos o por gestión transferida a los organismos competentes. Realiza el control y seguimiento de los servicios hasta la finalización de la emergencia. Registra el seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia. Registra los datos una vez finalizada la respuesta a la emergencia. Activa, finaliza el plan de emergencias por indicación de la autoridad competente. Coordina las actuaciones ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe. Comprueba la operatividad de los recursos, propios o ajenos. Activa los primeros equipos de respuesta sanitaria. Gestiona los recursos materiales y humanos. Transforma según el alcance de la situación de las funciones y la organización interna. Contacta con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencia para la distribución de los heridos. Registra en una base de datos de los heridos evacuados, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe, realiza la activación de los servicios actuantes mediante la gestión directa de los recursos o por gestión transferida a los organismos competentes. Realiza el control y seguimiento de los servicios hasta la finalización de la emergencia. Registra el seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia. Registra los datos una vez finalizada la respuesta a la emergencia. Activa, finaliza el plan de emergencias por indicación de la autoridad competente. Coordina las actuaciones ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe. Comprueba la operatividad de los recursos, propios o ajenos. Activa los primeros equipos de respuesta sanitaria. Gestiona los recursos materiales y humanos. Transforma según el alcance de la situación de las funciones y la organización interna. Contacta con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencia para la distribución de los heridos. Registra en una base de datos de los heridos evacuados, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestiona la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, colectiva y/o catástrofe.</i></p>

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

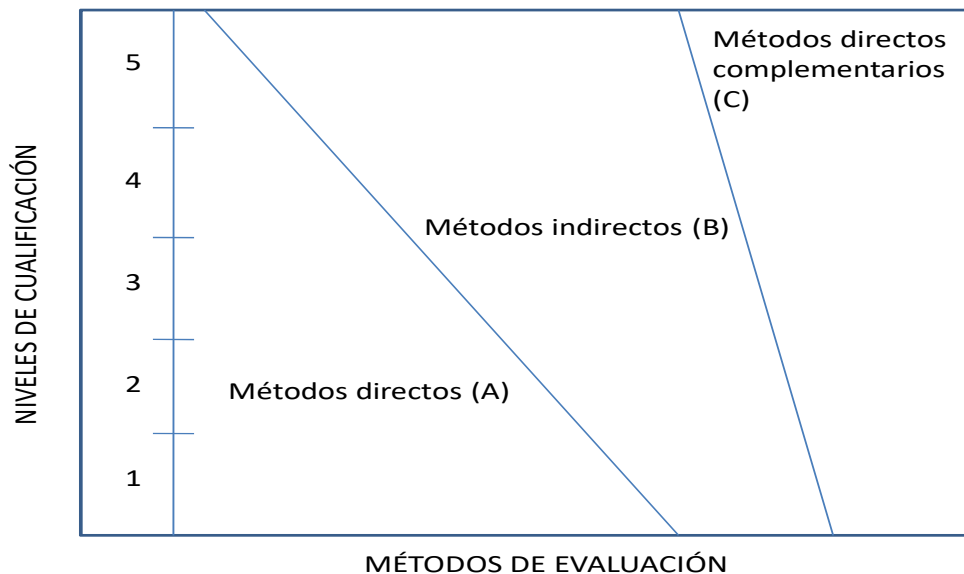
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Realizar la gestión de la respuesta a la 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.