



## **GUÍA DE EVIDENCIAS 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 que intervienen en realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, 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 quejas y reclamaciones formuladas por las personas usuarias del servicio, según el procedimiento establecido por cada organismo, para dar una respuesta adecuada según la petición atendida.***

- 1.1 La queja o reclamación de la persona usuaria se identifica, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.
- 1.2 La información se traslada a la persona usuaria, en lo que respecta a sus derechos y posibles vías de reclamación.
- 1.3 La queja o reclamación de la persona usuaria se tramita directamente o bien se deriva al servicio o institución correspondiente.
- 1.4 La reclamación se contesta en el tiempo y forma establecida por la normativa interna de la institución o empresa.
- 1.5 El seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo se efectúa, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.

## **2. Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las actividades operativas para garantizar un servicio uniforme y de calidad.**

- 2.1 Los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad se interpretan, aplicándolos según la actividad operativa.
- 2.2 El grado de satisfacción de las personas usuarias se evalúa mediante la realización de encuestas telefónicas.
- 2.3 El control y evaluación de calidad de las actividades operativas se efectúa mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.

## **3. Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente para dar una respuesta rápida y efectiva.**

- 3.1 La llamada se categoriza como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.
- 3.2 La fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, se registra en el formulario previsto.
- 3.3 El origen del problema sanitario (causa-efecto), se establece para iniciar las medidas preventivas y de control establecidas en los protocolos de asistencia.
- 3.4 La información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, se recaba en el formulario previsto.
- 3.5 El número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso se registra, garantizando su trazabilidad, para su control estadístico.
- 3.6 La información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, se registra en el documento pertinente para su control y seguimiento.
- 3.7 La alerta epidemiológica se notifica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos de atención establecidos.

#### **4. Prestar servicios de información y gestión de personas usuarias como servicio complementario a la demanda de emergencia, para dar una respuesta más eficiente.**

- 4.1 La petición de información por parte de una persona usuaria se gestiona con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.
- 4.2 Los datos necesarios para dar respuesta a la demanda de una persona usuaria se tramitan, conforme a los procedimientos de atención establecidos por cada organismo.
- 4.3 Las citas programadas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de las distintas especialidades se gestionan, maximizando los recursos.

#### **5. Cumplimentar informes técnicos de las actividades de demandas de emergencia realizadas durante la jornada de trabajo para garantizar la prestación del servicio.**

- 5.1 La relación de las demandas de emergencia gestionadas se incluye en el informe diario, a fin de valorar su significación.
- 5.2 Los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo se identifican en el informe diario, informando de su resolución, en su caso.
- 5.3 La información, aportada por las personas alertantes, que se considere de utilidad se incluye en el informe diario.
- 5.4 La mejora del servicio se garantiza como consecuencia de analizar los informes diarios.

#### **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 que aparecen en cursiva y negrita:

##### **1. Gestión de reclamaciones en centros de coordinación de emergencias y garantía de calidad**

- Normativa reguladora en caso de reclamación/denuncia. Procedimiento de recogida de las reclamaciones/denuncias: documentos o pruebas de reclamación. Garantía de calidad en centros de coordinación de emergencias: control, validación y evaluación interna y externa. Normativa aplicable sobre garantía de calidad.

##### **2. Epidemiología, codificación diagnóstica y estadística básica en centros de coordinación de emergencias**

- Epidemiología: prevalencia e incidencia y epidemia y pandemia. Enfermedades de declaración obligatoria. Codificación diagnóstica. Conjunto Mínimo Básico de Datos (C.M.B.D.). Clasificación de enfermedades y lesiones. Procedimiento de codificación: Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE). Control de calidad de la codificación de diagnósticos. Estadística en centros de coordinación de emergencias: estudios descriptivos y predictivos. Parámetros y variables estadísticas. Representación gráfica sobre plano.

### **3. Planes de emergencias y Dispositivos de Riesgos Previsibles (DRP) en centros de coordinación de emergencias**

- Sistema Nacional de Protección Civil. Tipos de planes. Mapa de riesgos potenciales. Logística de catástrofes. Catalogación de medios y recursos materiales. Activación del plan de emergencias. Función del centro coordinador en la elaboración de un plan de emergencias. Clasificación de dispositivos DRP. Etapas de desarrollo de un dispositivo. Funciones de un centro de coordinación durante la ejecución de un DRP. Elaboración de la memoria tras un DRP. Objetivos de los planes de autoprotección en establecimientos, edificios y locales de pública concurrencia. Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio. Legislación aplicable y medios de protección. Problemas en el uso del ascensor que causan demanda de emergencia. Consejos de actuación ante un incidente de un ascensor.

### **4. Simulacros en centros de coordinación de emergencias**

- Objetivos de los simulacros. Apoyo en la elaboración de simulacros. Desarrollo de simulacros de reorganización funcional del centro coordinador ante situaciones de catástrofes.

### **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 “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 requerida para realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, 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 quejas y reclamaciones y realizar el control de la calidad de las actividades operativas.
- 2.** Gestionar las alertas epidemiológicas y realizar tareas administrativas.

#### **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>Rigor en la atención de quejas y reclamaciones y realización del control de la calidad de las actividades operativas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la queja o reclamación de la persona usuaria.</li><li>- Traslado de información a la persona usuaria sobre sus derechos y posibles reclamaciones.</li><li>- Tramitación de la queja o derivación a la institución correspondiente.</li><li>- Contestación de la reclamación en tiempo y forma.</li><li>- Realización del seguimiento de la reclamación.</li><li>- Interpretación de los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad.</li><li>- Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Exhaustividad en la gestión de las alertas epidemiológicas y realización de tareas administrativas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la fecha, hora y datos del profesional que realiza la alerta.</li><li>- Establecimiento del origen del problema sanitario.</li><li>- Recopilación de información sobre lugar, número de afectados y datos de filiación.</li><li>- Registro en el documento pertinente para su control y seguimiento de la información complementaria, número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso.</li><li>- Notificación de la alerta epidemiológica a las autoridades competentes.</li><li>- Gestión de la petición de información.</li><li>- Inclusión en el informe diario de la relación de las demandas de emergencia gestionadas.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los problemas técnicos y operativos detectados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</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

4	<p><i>Para atender quejas y reclamaciones y realizar el control de la calidad de las actividades operativas, identifica la queja o reclamación de la persona usuaria. Traslada información a la persona usuaria sobre sus derechos y posibles reclamaciones. Tramita la queja o derivación a la institución correspondiente. Contesta la reclamación en tiempo y forma. Realiza el seguimiento de la reclamación. Interpreta los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad. Evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias.</i></p>
3	<p><i>Para atender quejas y reclamaciones y realizar el control de la calidad de las actividades operativas, identifica la queja o reclamación de la persona usuaria. Traslada información a la persona usuaria sobre sus derechos y posibles reclamaciones. Tramita la queja o derivación a la institución correspondiente. Contesta la reclamación en tiempo y forma. Realiza el seguimiento de la reclamación. Interpreta los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad. Evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para atender quejas y reclamaciones y realizar el control de la calidad de las actividades operativas, identifica la queja o reclamación de la persona usuaria. Traslada información a la persona usuaria sobre sus derechos y posibles reclamaciones. Tramita la queja o derivación a la institución correspondiente. Contesta la reclamación en tiempo y forma. Realiza el seguimiento de la reclamación. Interpreta los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad. Evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No atiende quejas y reclamaciones ni realiza el control de la calidad de las actividades operativas.</i></p>

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

## Escala B



4	<i>Para gestionar las alertas epidemiológicas y realizar tareas administrativas, identifica la fecha, hora y datos del profesional que realiza la alerta. Establece el origen del problema sanitario. Recopila información sobre lugar, número de afectados y datos de filiación. Registra el documento pertinente para su control y seguimiento de la información complementaria, número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso. Notifica la alerta epidemiológica a las autoridades competentes. Gestiona la petición de información. Incluye en el informe diario la relación de las demandas de emergencia gestionadas. Identifica los problemas técnicos y operativos detectados.</i>
3	<i>Para gestionar las alertas epidemiológicas y realizar tareas administrativas, identifica la fecha, hora y datos del profesional que realiza la alerta. Establece el origen del problema sanitario. Recopila información sobre lugar, número de afectados y datos de filiación. Registra el documento pertinente para su control y seguimiento de la información complementaria, número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso. Notifica la alerta epidemiológica a las autoridades competentes. Gestiona la petición de información. Incluye en el informe diario la relación de las demandas de emergencia gestionadas. Identifica los problemas técnicos y operativos detectados, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para gestionar las alertas epidemiológicas y realizar tareas administrativas, identifica la fecha, hora y datos del profesional que realiza la alerta. Establece el origen del problema sanitario. Recopila información sobre lugar, número de afectados y datos de filiación. Registra el documento pertinente para su control y seguimiento de la información complementaria, número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso. Notifica la alerta epidemiológica a las autoridades competentes. Gestiona la petición de información. Incluye en el informe diario la relación de las demandas de emergencia gestionadas. Identifica los problemas técnicos y operativos detectados, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las alertas epidemiológicas ni realizar tareas administrativas.</i>

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

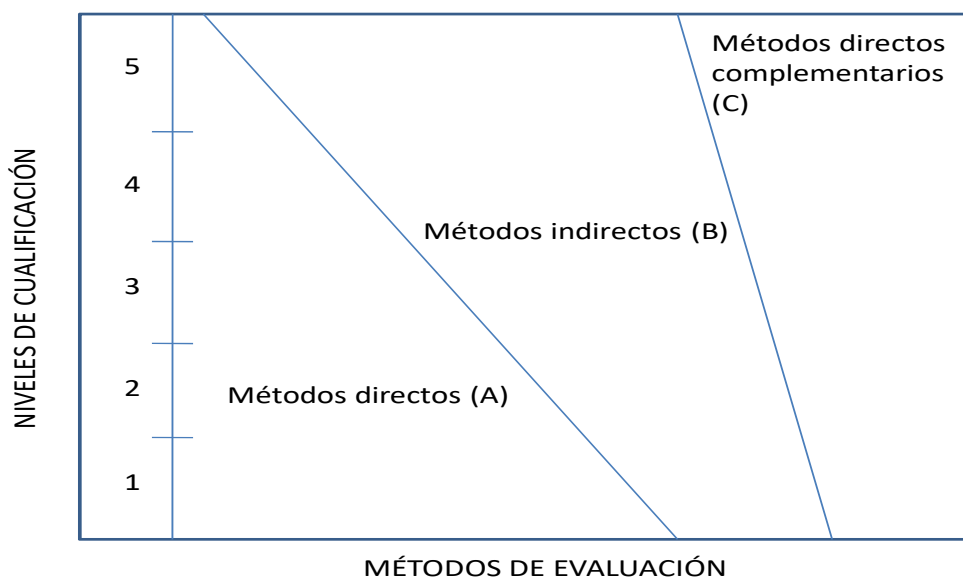
## **2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.**

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 Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, 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.