



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2168_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”

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

Código: SEA647_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2168_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



5.5 Identificar el tipo de demanda de emergencia y prioridad de resolución mediante su código, para la inclusión en la base de datos.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2168_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:

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

2. En relación con las personas deberá:

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

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Mostrar autocontrol, autoestima, autorrealización en las intervenciones que demanda su trabajo: en la recepción de llamadas, identificación y clasificación de demandas.



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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la “UC2168_3 Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”, se tienen 2 situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

1. Simular un cambio de turno con conexión al sistema.
2. Comunicar las incidencias.
3. Demostrar manejo del sistema gestor.



4. Confirmar las intercomunicaciones entre puestos.
5. Recibir las advertencias del sistema.
6. Detectar las llamadas en curso y casos pendientes

Condiciones adicionales:

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

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

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

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

| <i>Criterios de mérito</i> | <i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i> |
|---|--|
| <i>Simulación de cambio de turno y conexión al sistema gestor de emergencias.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Comunicación de incidencias acaecidas durante el turno.- Conexión al sistema mediante login y password.- Aplicación de las advertencias del sistema.- Verificación de la intercomunicación entre puestos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el</i></p> |



| | |
|--|--|
| | <i>cumplimiento total de este criterio de mérito.</i> |
| <i>Demostración del manejo del sistema gestor de emergencia.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Verificación del módulo de matriz telefónica.- Utilización del formulario de atención de llamada.- Identificación del sistema de despacho.- Aplicación del Sistema de Información Geográfica.- Detección del área de sistemas auxiliares y agenda.- Identificación de dispositivos para trabajar en modo manual.- Confirmación de las llamadas en curso y casos pendientes. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p> |

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

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

Condiciones adicionales:

- Se asignará un período de tiempo estimado para cada actividad, para que el candidato trabaje en condiciones reales, con estrés profesional.
- Se dispondrá de un aula con ordenadores conectados en red, así como de software que simule un sistema de gestión de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.



- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas de alerta y de terminales telefónicos para simular las llamadas.

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

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

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

Escala A

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

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

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

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

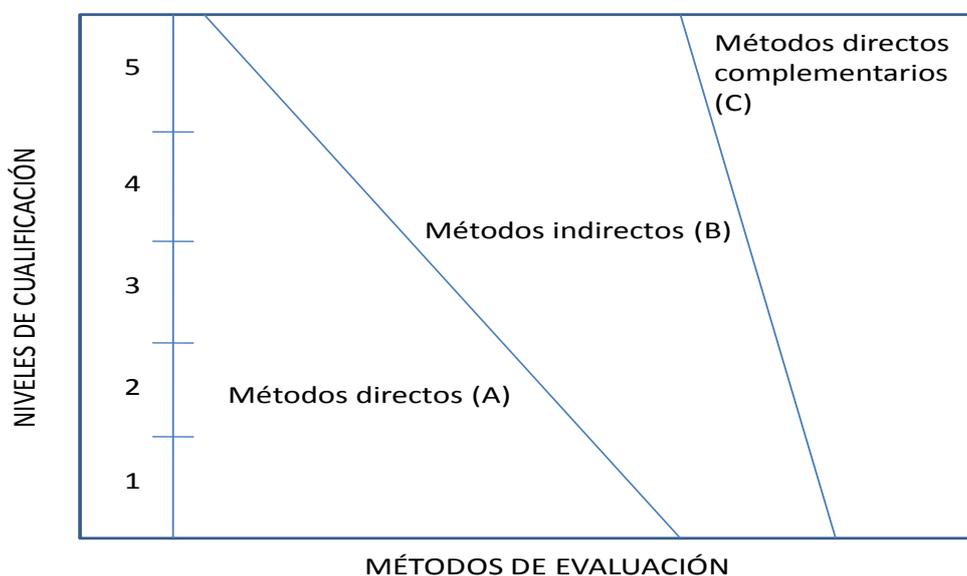
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

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



- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y conceptuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba teórica y práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para valorar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.
 - Si la persona candidata se presentara a dos o más Unidades de Competencia, se podrá elaborar una situación de evaluación conjunta en lo que haga referencia a la identificación de personas e intervención ante incidentes o posibles delitos.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN RECIBIR LLAMADAS IDENTIFICANDO Y CLASIFICANDO EL TIPO DE DEMANDA, CONFIRMANDO LA LOCALIZACIÓN DEL SUCESO Y LOS DATOS DEL ALERTANTE

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

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

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