



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2169_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda”

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

Código: SEA647_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2169_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

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

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

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



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

- Desarrollar las actividades cumpliendo los procedimientos aplicables.

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

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

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

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

- 3.1 Valorar la demanda como de seguridad ciudadana cuando se produzca un suceso tipificado en la normativa.
- 3.2 Iniciar el interrogatorio de demanda de seguridad ciudadana en base al motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.



- 3.3 Registrar en el formulario informático de demanda los datos recabados en el interrogatorio, para la aplicación del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
- 3.4 Efectuar el despacho del incidente de acuerdo a lo especificado en el procedimiento establecido, transfiriendo la llamada al técnico sectorial, cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas aplicables a cada caso.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

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

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

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

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



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

- 6.1 Valorar la información solicitada por el usuario, para el establecimiento de la respuesta según procedimiento.
 - 6.2 Verificar la existencia de respuesta protocolizada, para que en caso contrario aplicar el procedimiento interno establecido.
 - 6.3 Facilitar la información solicitada, según protocolo, para proporcionar una respuesta similar a posteriores solicitudes.
 - 6.4 Derivar la demanda de información no protocolizada, según la información solicitada, al técnico sectorial, para que facilite la respuesta.
 - 6.5 Detectar, los errores y carencias existentes en las bases de datos, para su corrección.
 - 6.6 Acceder al procedimiento de comunicación con los medios de comunicación, ante hechos noticiables, según protocolo.
 - 6.7 Considerar el medio de transmisión de la información acorde a la solicitud de información del usuario u otras instituciones.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2169_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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



2. Aplicación protocolos operativos ante demanda de transporte sanitario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Aplicación de informática a nivel de usuario.



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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Posibilitar la integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
- 1.2 Asimilar el conjunto de hábitos, costumbres y valores utilizados en la aplicación de los planes operativos de la demanda.
- 1.3 Adaptarse a las situaciones de trabajo que se plantean en el seguimiento y control de las actividades en la aplicación de los planes operativos de la demanda.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Establecer comunicación vertical y horizontal con compañeros y con los Técnicos competentes en la ejecución de sus tareas.
- 2.2 Comunicarse de forma eficaz con la persona responsable en cada momento.
- 2.3 Mantener una actitud conciliadora y cooperadora demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Administración de la autoridad y el requerimiento.
- 2.6 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Mostrar autocontrol, autoestima, autorrealización en las intervenciones que demanda su trabajo: vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
- 3.2 Manifiestar proactividad en el desarrollo de las acciones de vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
- 3.3 Comportarse de manera responsable en la vigilancia, seguimiento y control de las actividades cinegéticas, de las especies y mejora del hábitat.
- 3.4 Demostrar capacidad metodológica en el desarrollo de sus actividades
- 3.5 Resistencia a la situación hostil
- 3.6 Autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos



3.7 Capacidad de trabajar bajo presión/stress

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la “UC2169_3 Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda”, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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

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

Condiciones adicionales:

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



- Se dispondrán de equipos de transmisión y recepción de radio para simular las prácticas.
- Se dispondrá de terminales telefónicos para simular las llamadas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

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

Escala A

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



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

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

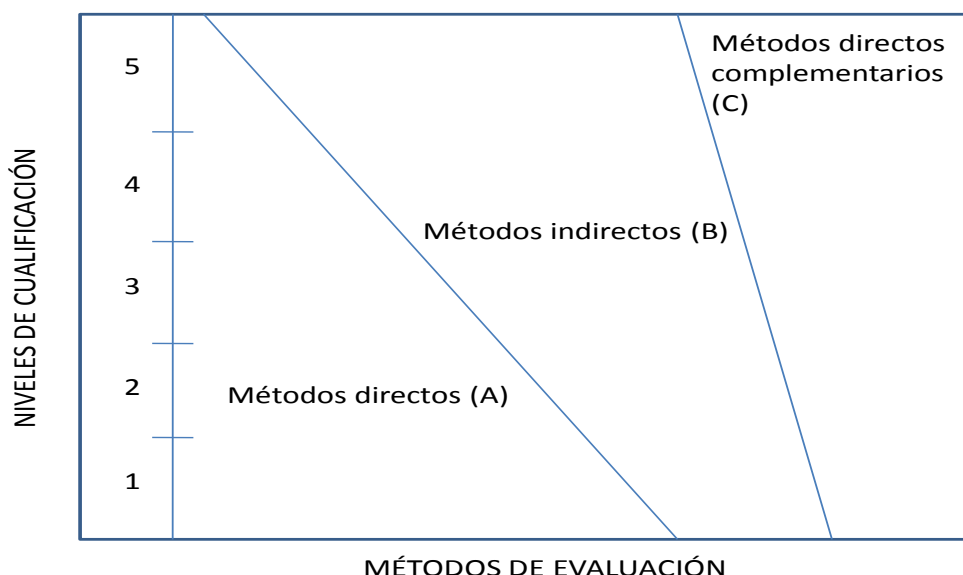
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de llamadas de emergencias; se le someterá, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista 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 conocimientos teóricos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba teórica y práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para valorar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación

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



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN APLICAR PROTOCOLOS Y PLANES CORRESPONDIENTE AL TIPO DE DEMANDA

Procedimiento. Modo de ejecutar determinadas acciones que suelen elaborarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos.

Protocolo. Conjunto de procedimientos específicos y pruebas de control para medir la efectividad de su aplicación.

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