



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2170\_3 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas”**

**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 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.

### 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 el establecimiento, gestión y coordinación de la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realización del seguimiento de las mismas, y que se indican a continuación:

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



**1. Proporcionar al usuario, ante una demanda de emergencia, consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, siguiendo los procedimientos.**

- 1.1 Tranquilizar al alertante o paciente informando del envío de un recurso, facilitando consejos y medidas de protección protocolizados.
  - 1.2 Identificar el motivo de demanda de asistencia, utilizando el protocolo general de preguntas, para la aplicación del plan de respuesta.
  - 1.3 Ejecutar el protocolo de preguntas, una vez conocido el motivo de la llamada, para aplicar el procedimiento de actuación.
  - 1.4 Transferir el audio de la llamada al técnico sectorial, para valorar los aspectos de la gestión del incidente no protocolizado, cuando así lo indique el procedimiento.
  - 1.5 Guiar telefónicamente al alertante en la aplicación de las primeras actuaciones orientadas a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos de operación aplicables.

**2. Atender llamadas de emergencia que precisen un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.**

- 2.1 Iniciar una comunicación empática con el afectado sobre la resolución de su problema, para generar tranquilidad, confianza y seguridad.
  - 2.2 Aplicar técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, para mantener comunicación con la persona alertante.
  - 2.3 Aplicar técnicas de comunicación con el alertante según su estado emocional, para conseguir la información y solucionar la asistencia.
  - 2.4 Recomendar al paciente o familiar que precise asistencia psicológica especializada, que asista al centro de salud mental o al servicio de urgencias.
  - 2.5 Aplicar técnicas de persuasión que impidan la autolesión, en situaciones de riesgo vital por intento de autolisis, hasta la llegada de ayuda especializada.
  - 2.6 Proporcionar apoyo psicológico a los familiares de las víctimas, en situación de duelo.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**3. Activar los recursos que den una mejor respuesta a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.**

- 3.1 Aplicar el protocolo de activación de recursos, habiendo consultado con el técnico sectorial y tras recibir la información sobre el suceso.
- 3.2 Valorar la disponibilidad de los recursos establecidos, para la asignación del servicio.
- 3.3 Asignar los recursos a la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.
- 3.4 Informar al alertante del recurso enviado y del tiempo estimado de llegada, para la mejora de la respuesta a su demanda.



3.5 Comunicar a las unidades asignadas el servicio establecido, aportando los datos de dirección y filiación, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

#### **4. Gestionar y coordinar un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación.**

- 4.1 Comunicar a la unidad de transporte y al equipo sanitario, los datos clínicos y necesidades específicas de atención y traslado.
- 4.2 Efectuar el control y seguimiento de la unidad de transporte y del equipo sanitario, verificando su estado (tiempo y situación).
- 4.3 Evidenciar la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso, para efectuar el traslado aéreo o marítimo.
- 4.4 Alertar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para garantizar la seguridad en la zona de aterrizaje o de atraque y efectuar las labores de apoyo.
- 4.5 Activar el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, para el traslado del paciente o equipo sanitario desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa.
- 4.6 Efectuar el control y seguimiento de las incidencias acaecidas en la aproximación, asistencia y traslado, para su notificación al hospital receptor.
- 4.7 Activar el protocolo de regreso, en caso de traslado aéreo o marítimo, movilizándolo el recurso sanitario terrestre, recabando información del tiempo estimado de llegada y de las posibles necesidades de apoyo.
- 4.8 Coordinar la intervención de otras instituciones, para la resolución de demanda de emergencia.
- 4.9 Finalizar la demanda registrando los datos, el código de traslado y disponibilidad de la unidad.

- Desarrollar las actividades según el protocolo de actuación.

#### **5. Gestionar y coordinar un recurso de seguridad ciudadana, de extinción de incendios o de asistencia técnica, según el procedimiento operativo establecido y cumpliendo la normativa.**

- 5.1 Comunicar a la unidad asignada el servicio, el lugar del suceso, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, para la gestión del recurso.
- 5.2 Efectuar el control y seguimiento de la unidad, valorando el tiempo y situación hasta la conclusión del servicio.
- 5.3 Valorar el control y seguimiento de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, proporcionando respuestas a las demandas con otros recursos.
- 5.4 Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y disponibilidad de la unidad.

- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.



**6. Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo establecido, cumpliendo la normativa.**

- 6.1 Efectuar la activación de los servicios actuantes, mediante la gestión directa de los recursos de intervención o por gestión transferida a los organismos competentes.
  - 6.2 Verificar el control y el seguimiento del recurso, valorando el tiempo y situación, hasta la finalización de la emergencia.
  - 6.3 Efectuar el control, seguimiento y registro de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, intercambiando información y aportando medios ajenos a los servicios/ organismos actuantes.
  - 6.4 Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**7. Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, cumpliendo la normativa.**

- 7.1 Aplicar el plan de emergencia ante una emergencia colectiva o catástrofe, iniciando y finalizándolo por indicación del cargo competente.
  - 7.2 Coordinar las actuaciones, según lo establecido en el plan de emergencia, para una actuación efectiva ante situación de múltiples víctimas y catástrofe.
  - 7.3 Verificar la operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, previo a su activación para la resolución del suceso.
  - 7.4 Enviar al lugar del suceso a los primeros equipos de intervención y de logística para su despliegue en el área base, de socorro y de intervención.
  - 7.5 Gestionar los recursos materiales y humanos en la resolución de catástrofes, según el procedimiento y prioridad establecida en el plan de emergencias, para su envío al punto del impacto y área de operación asociadas, cuando el Puesto de Mando Avanzado o los primeros equipos de intervención realicen la primera evaluación del incidente.
  - 7.6 Alertar a las instituciones implicadas en la resolución de la catástrofe, facilitando su comunicación y coordinación.
  - 7.7 Transformar las funciones y organización internas del centro de coordinación, según el alcance de la situación, para dar respuesta a la situación de emergencia.
  - 7.8 Contactar con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias, para la distribución de los heridos, información del número y gravedad de los mismos.
  - 7.9 Registrar los heridos evacuados a los centros hospitalarios en la base de datos, para el control e información a los familiares.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

**8. Apoyar la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico, cumpliendo la normativa.**

- 8.1 Verificar la operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico, para solucionar un posible problema, previo a su uso.



- 8.2 Facilitar la transmisión de imágenes para el diagnóstico, entre los distintos centros sanitarios.
  - 8.3 Facilitar las consultas de segunda opinión, mediante la interconexión electrónica con especialistas, para obtener criterios diagnósticos especializados, evitar desplazamientos y reducir errores, consiguiendo apoyo a la decisión médica.
  - 8.4 Identificar al personal médico que solicita o emite una opinión diagnóstica, para la anotación en el registro de profesionales autorizados para su realización.
  - 8.5 Garantizar el almacenamiento de la información emitida o recibida, de acuerdo con el plan de seguridad informática establecido.
- 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 UC2170\_3 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Aplicación del plan operativo de respuesta sanitaria en función de la información recabada.***

- Identificación del motivo de la demanda sanitaria.
- Aplicación del plan de respuesta.
- Utilización de la herramienta de multiconferencia.
- Utilización del registro del Conjunto Mínimo de Datos Básicos.

### **2. *Valoración de las llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.***

- Utilización de técnicas en habilidades sociales de comunicación (empatía).
- Aplicación de técnicas de contención ante situaciones de irritabilidad.
- Aplicación de técnicas de persuasión que impidan la autolesión.
- Utilización de técnicas de apoyo psicológico.

### **3. *Activación de los recursos que proporcionen una respuesta a la demanda de emergencia.***

- Aplicación del protocolo de activación de recursos.
- Utilización de los recursos de respuesta.
- Ejecución de las técnicas de comunicación e información.

### **4. *Formalización de un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo.***

- Transmisión de datos clínicos y necesidades específicas de atención y traslado.
- Verificación de la disponibilidad de la zona de aterrizaje y atraque.



- Utilización de protocolos de regreso.
- Coordinación de instituciones de emergencias.

#### **5. Formalización de recursos de seguridad ciudadana.**

- Aplicación de la información en la formalización de recursos de seguridad ciudadana.
- Detección del estatus del recurso de seguridad ciudadana, extinción de incendios o asistencia técnica.
- Anotación y resolución de incidencias.

#### **6. Formalización de la respuesta a una emergencia ordinaria.**

- Aplicación de la información en la respuesta a una emergencia ordinaria.
- Detección del estatus del recurso de respuesta a una emergencia ordinaria.
- Anotación y resolución de incidencias.

#### **7. Formalización de la respuesta en una situación de múltiples víctimas o catástrofe.**

- Aplicación de planes de emergencias en una situación de múltiples víctimas o catástrofe.
- Coordinación de las actuaciones recogidas en el plan de emergencias.
- Comprobación de la operatividad y disponibilidad de recursos.
- Activación de recursos de intervención y logística.
- Asignación de recursos materiales y humanos.
- Elaboración del registro de datos.

#### **8. Apoyo a la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico.**

- Verificación de la operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico.
- Aplicación de técnicas en la transmisión de imágenes.
- Uso de la interconexión electrónica con especialistas.
- Asignación de profesionales autorizados en el registro.
- Almacenamiento de la información emitida o recibida de acuerdo al plan de seguridad informática.

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

- Manejo de equipos informáticos.
- Manejo de bases de datos.
- Interpretación de planos.
- Geografía y orografía de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Manejo de equipos radiofónicos y telefónicos.
- Manejo programas ofimática.
- Norma Básica de Protección Civil
- Planes de Emergencia Territoriales de Protección Civil.
- Planes de Emergencia Especiales de Protección Civil.
- Mapa de riesgos de la zona de cobertura del centro de coordinación.
- Ley Orgánica de Protección de Datos.



### **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 Mostrar capacidad de integración y adaptación a la cultura organizativa de la empresa.
  - 1.2 Mostrar capacidad de organización.
2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Mostrar capacidad para la comunicación vertical y horizontal.
  - 2.2 Mostrar capacidad para la autoridad y el requerimiento.
  - 2.3 Manejo de Habilidades sociales.
  - 2.4 Manejo de llamadas de emergencias.
  - 2.5 Capacidad de comunicar malas noticias.
3. En relación con las capacidades internas deberá:
  - 3.1 Mostrar autocontrol.
  - 3.2 Mostrar autoestima.
  - 3.3 Mostrar proactividad.
  - 3.4 Mostrar comportamiento responsable.
  - 3.5 Mostrar capacidad metodológica.
  - 3.6 Mostrar resistencia a la situación hostil.
  - 3.7 Mostrar autodisciplina en el cumplimiento de la norma y de sus preceptos.
  - 3.8 Mostrar 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 “UC2170\_3 Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas”, 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 para los trabajos de atención, gestión, coordinación y seguimiento de la demanda de la emergencia. Esta situación comprenderá al menos, las siguientes actividades:

1. Simular una reanimación cardiopulmonar telefónica.
2. Aplicar un plan de emergencias.
3. Gestionar la filiación, códigos de intervención y resolución final de la demanda.
4. Simular una llamada de amenaza de bomba.

#### **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>Simulacro de reanimación cardiopulmonar telefónica.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informa que asegure el lugar de intervención.</li><li>- Comunicación de instrucciones para verificar: estado de consciencia, respiración y pulso.</li><li>- Comunicación de instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Aplicación de un plan de emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción de la información.</li><li>- Transmisión de información a los organismos intervinientes.</li><li>- Coordinación de recursos y medios.</li><li>- Manejo de base de datos.</li><li>- Manejo de los canales de comunicación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Verificación de la operatividad de los recursos humanos y medios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las funciones de los miembros de la cadena de mando y su jerarquía.</li><li>- Verificación del funcionamiento de los equipos.</li><li>- Comunicación mediante herramientas telemáticas, operatividad de recursos humanos y medios existentes.</li><li>- Gestión de la base de datos informáticos.</li><li>- Gestión de informes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

*Simulacro de una llamada de amenaza de bomba.*

- Utilización de habilidades de escucha activa.
- Habilidades de comunicación telefónica.
- Retroalimentación de la información facilitada si el demandante accede
- Obtención de información: lugar, hora, autoría.

*El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.*

### Escala A

5	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica: como verificar el estado de consciencia, como verificar la respiración, el pulso y da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</i>
4	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica: como verificar el estado de consciencia, como verificar la respiración, y da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no verifica el pulso.</i>
3	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, indica como verificar el estado de consciencia, da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no indica como verificar la respiración.</i>
2	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar, pero no indica como verificar el estado de consciencia.</i>
1	<i>El operador informa que asegure el lugar de intervención, pero no da instrucciones de cómo efectuar una reanimación cardiopulmonar.</i>

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

### Escala B

5	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, coordina los recursos y medios a su disposición, manejando la base de datos y los canales de comunicación.</i>
4	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, manejando la base de datos y los canales de comunicación, pero no coordina los recursos y medios a su disposición.</i>
3	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, una vez activado transmite la información a los organismos intervinientes, pero no maneja la base de datos y los canales de comunicación.</i>

2	<i>El operador reúne la información para activar un plan de emergencias, pero no transmite la información a los organismos intervinientes.</i>
1	<i>El operador no reúne la información para activar un plan de emergencias.</i>

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

### Escala C

5	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, efectúa una retroalimentación de la información y recaba información sobre el lugar, hora, autoría.</i>
4	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, efectúa una retroalimentación de la información pero no recaba información sobre el lugar, hora y autoría.</i>
3	<i>El operador efectúa una escucha activa, maneja habilidades de comunicación telefónica, pero no efectúa una retroalimentación de la información.</i>
2	<i>El operador efectúa una escucha activa, pero no maneja habilidades de comunicación telefónica.</i>
1	<i>El operador no efectúa una escucha activa.</i>

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

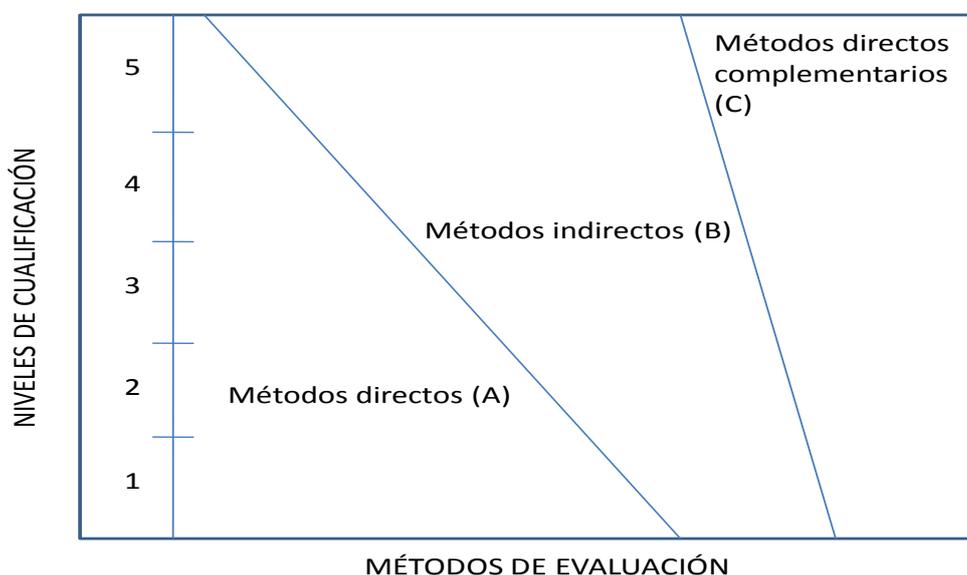
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Entrevista profesional estructurada (C).
- 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 la 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) 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 identificación de personas e intervención ante incidentes o posibles delitos.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ESTABLECER, GESTIONAR Y COORDINAR LA RESPUESTA, ATENDIENDO AL PROCEDIMIENTO GENERADO SEGÚN EL TIPO DE DEMANDA O A LAS INDICACIONES DEL TÉCNICO SECTORIAL, Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LAS MISMAS

**Procedimiento:** modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse 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:** 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.