



GUÍA DE EVIDENCIA 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 principales y secundarias que intervienen en la realización de las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, y que se indican a continuación:

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

1. Cooperar en la elaboración de planes de regencia, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y



redacción de protocolos operativos, bajo la supervisión del técnico sectorial/supervisor, cumpliendo la normativa.

- 1.1 Intervenir en la recogida de datos: características geográficas, climatológicas, poblacionales, estructura urbanística, vías de comunicación y recursos naturales, entre otros, para realizar el plan de emergencia territorial del área de cobertura del centro coordinador de emergencias.
 - 1.2 Intervenir en la recogida y organización de información y datos, para la elaboración y renovación de planes de emergencias de centros hospitalarios, edificios públicos y áreas de riesgo de la zona de influencia del centro coordinador de emergencias.
 - 1.3 Contribuir a la planificación y al desarrollo de dispositivos que den respuesta a eventos donde se establezcan riesgos previsibles.
 - 1.4 Asistir en la redacción, revisión y modificación de los protocolos operativos que establezcan la actuación ante la demanda.
- Desarrollar las tareas cumpliendo la normativa aplicable.

2. Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica siguiendo procedimientos establecidos, cumpliendo la normativa.

- 2.1 Registrar la codificación del diagnóstico, en el archivo del usuario, tras la realización de una asistencia médica.
 - 2.2 Determinar el método y técnica de archivado en función del documento a archivar.
 - 2.3 Confirmar las historias clínicas recibidas en el centro coordinador de emergencias, coinciden con los días, número de historia clínica y número de asistencias médicas, registradas en el sistema informático de despacho.
 - 2.4 Clasificar las historias clínicas atendiendo a los criterios establecidos por la normativa en materia de protección de datos y de custodia de documentación clínica, procediendo a su archivo.
 - 2.5 Archivar la documentación no clínica generada, atendiendo a los procedimientos específicos de organización interna de la documentación.
 - 2.6 Organizar el sistema de archivo de los documentos clínicos y no clínicos de forma que, permita la localización efectiva de los mismos.
 - 2.7 Valorar que el espacio destinado al archivo, es suficiente para las necesidades actuales y las previsiones futuras.
 - 2.8 Efectuar el archivo, de la documentación clínica y no clínica cumpliendo con los estándares de calidad marcados en los procedimientos, para su posterior valoración.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

3. Explotar las bases de datos de información clínica según procedimiento y cumpliendo la normativa.

- 3.1 Habilitar el acceso a las bases de datos de información clínica, siguiendo las normas de seguridad marcados por la normativa en materia de control y seguridad de datos clínicos.
- 3.2 Efectuar la actualización, fusión, anexión o eliminación de registros de las bases de datos, según los criterios establecidos en el procedimiento.



- 3.3 Consultar la información en las bases de datos, para su presentación estructurada.
 - 3.4 Ejecutar las copias de seguridad de la base de datos, según el procedimiento establecido.
 - 3.5 Almacenar las copias de seguridad de las bases de datos, cumpliendo las normas de seguridad marcadas por la normativa.
 - 3.6 Asegurar la elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos del Servicio, según el procedimiento establecido.
 - 3.7 Procesar los datos recogidos, en el sistema gestor de demanda de emergencia, mediante indicadores estadísticos, para establecer el cuadro de mandos del servicio.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

4. Atender y gestionar quejas y reclamaciones de ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según procedimiento establecido.

- 4.1 Identificar la queja o reclamación del usuario, obteniendo la información de lo sucedido.
 - 4.2 Informar al usuario de sus derechos y de las vías de reclamación, para la gestión de la queja o reclamación.
 - 4.3 Tramitar la queja o reclamación del usuario o derivar al servicio o institución correspondiente.
 - 4.4 Contestar la reclamación en tiempo y forma, aplicando la normativa interna de la institución o empresa.
 - 4.5 Efectuar el seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.
- Desarrollar las actividades según procedimiento establecido.

5. Efectuar el control y evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa, cumpliendo la normativa.

- 5.1 Establecer los indicadores, para la evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión, para su divulgación a los profesionales.
 - 5.2 Valorar, el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la utilización de encuestas telefónicas.
 - 5.3 Efectuar el control de calidad de las tareas operativas, mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad.
 - 5.4 Efectuar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad de cada proceso.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

6. Gestionar alertas epidemiológicas según normas y procedimientos.

- 6.1 Categorizar la llamada como alerta epidemiológica, estableciendo el subtipo de alerta.
- 6.2 Registrar en el formulario, fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta.



- 6.3 Establecer el origen del problema sanitario para iniciar las medidas preventivas y de control oportunas
 - 6.4 Recabar la información sobre el lugar, número de afectados, datos de filiación y número de personas expuestos al riesgo, para la gestión de alertas epidemiológicas.
 - 6.5 Registrar el número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso, para su control estadístico.
 - 6.6 Registrar la información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, para su control y seguimiento.
 - 6.7 Realizar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos para cada proceso.
- Desarrollar las actividades según normativa aplicable.

7. Prestar servicios de información y gestión a los usuarios como servicio complementario a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.

- 7.1 Gestionar la petición de información por parte de un usuario, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.
 - 7.2 Recabar los datos de una solicitud de gestión, para dar respuesta a su demanda tramitándose según los procedimientos establecidos.
 - 7.3 Gestionar las altas e ingresos de pacientes en centros hospitalarios, actuando como servicio complementario a la demanda de emergencia.
 - 7.4 Gestionar las citas previas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable.

8. Efectuar informes técnicos de emergencias sobre la actividad desarrollada en la jornada de trabajo, cumpliendo la normativa.

- 8.1 Reflejar en el informe la relación de las demandas indicadoras de la actividad desarrollada.
 - 8.2 Identificar los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo.
 - 8.3 Incluir la información aportada por los alertantes, que se considere de utilidad.
- 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 UC2171_3 Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Desarrollo de planes de emergencias, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos.

- Recogida y organización de información y datos.
- Contribución a la planificación y desarrollo de dispositivos de emergencia.
- Redacción, revisión y modificación de protocolos operativos

2. Organización y gestión de archivos clínicos y no clínicos

- Utilización de códigos de diagnósticos.
- Aplicación de metodología y técnicas de archivado de documentos clínicos.
- Control de espacio de archivos.
- Aplicación de la normativa de calidad

3. Explotación de bases de datos de información clínica

- Aplicación de los procedimientos de gestión de la base de datos.
- Elaboración de copias de seguridad.
- Elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos
- Utilización de indicadores estadísticos y tabulación de datos

4. Atención y gestión de quejas y reclamaciones

- Recopilación de datos para la elaboración de reclamaciones.
- Utilización de los derechos y deberes de los usuarios, en los servicios de emergencia.
- Aplicación del procedimiento administrativo

5. Control y evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa

- Utilización de los indicadores de calidad.
- Utilización de encuestas de satisfacción.
- Control de calidad en procesos y tareas

6. Gestión de alertas epidemiológicas.

- Utilización de la salud comunitaria y epidemiología.
- Aplicación de las medidas preventivas y de control ante alertas epidemiológicas.
- Registro de acciones para el control y prevención de alertas epidemiológicas.

7. Información y gestión de servicios a usuarios

- Procedimientos solicitud de cita y pruebas diagnósticas.
- Procedimiento alta y baja hospitalaria

8. Elaboración de informes técnicos

- Análisis de llamadas y de avisos.
- Identificación de problemas técnicos y operativos



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

- Informática básica
- Manejo de base 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.
- Estadística básica.

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 “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 para desarrollar funciones administrativas dentro de un centro de coordinación de emergencias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.
2. Gestión de bases de datos

Condiciones adicionales:

- Se asignará un periodo 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 información y bases de datos.
- 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>Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención y verificación de la información.- Aplicación del plan de emergencias.- Reorganización de la sala de coordinación.- Transmisión de información a los medios de comunicación e instrucciones a la población.- Aplicación de parámetros de calidad en la gestión de la crisis. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A</i></p>
<i>Gestión de la base de datos relacionados con las emergencias.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Grabación de la información en una base de datos.- Extracción de información de una base de datos.- Realización de una copia de seguridad de las base de datos.- Tabulación de parámetros y variables estadísticas.- Representación gráfica de los datos estadísticos dados. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

Escala A

5	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, transmite instrucciones a la población y aplica parámetros de calidad en la gestión de la crisis.</i>
4	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, transmite instrucciones a la población, pero no aplica parámetros de calidad en la gestión de la crisis.</i>

3	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, comunica con los medios de comunicación, no transmite instrucciones a la población.</i>
2	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, reorganiza la sala de coordinación en función de la información, no comunica con los medios de comunicación.</i>
1	<i>Obtiene y verifica la información ante una catástrofe, activa el plan de emergencias, no reorganiza la sala de coordinación en función de la información.</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

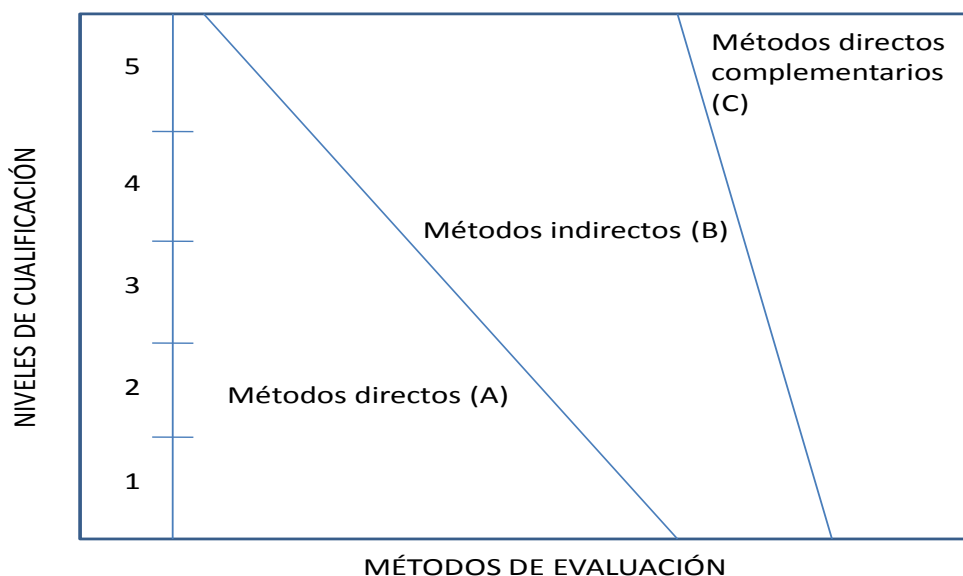
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



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 las 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 comprobar la competencia de la persona candidata en las dimensiones referidas.
- f) Si se utiliza la entrevista profesional, para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - o 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
 - o 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 gestión de archivos de naturaleza clínica.
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.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN REALIZAR LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

Conjunto Mínimo Básico de Datos: Información que recoge los datos demográficos habituales (edad, sexo, localidad de residencia), registra el diagnóstico que ha motivado la atención (diagnóstico principal), los factores de riesgo, comorbilidades y complicaciones que presenta el paciente durante el ingreso (diagnósticos secundarios), algunas técnicas diagnósticas relevantes y las intervenciones terapéuticas, sobretodo de tipo quirúrgico, que han sido utilizadas para tratar al paciente (los procedimientos), fecha de ingreso y de alta del paciente, así como su circunstancia de ingreso (urgente, programada) y la circunstancia de alta del paciente (alta a su domicilio, defunción, traslado a otro hospital, entre otros).