



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2168_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene CARÁCTER RESERVADO, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP2168_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Regular la posición de los medios de producción, para mantener la higiene postural durante el turno de trabajo establecido, favoreciendo la capacidad de concentración y de resistencia a la fatiga durante el mismo.	☐	☐	☐	☐
1.2: Introducir el "login" y/o "password" en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.	☐	☐	☐	☐
1.3: Comunicar las incidencias producidas durante el turno de trabajo, al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.	☐	☐	☐	☐
1.4: Comprobar la recepción de mensajes informativos o de advertencia, tras la conexión al sistema de despacho, para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación.	☐	☐	☐	☐
1.5: Notificar el relevo del profesional y el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación, al responsable de sala para controlar el estado operativo de cada puesto de coordinación.	☐	☐	☐	☐

2: Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Comprobar el funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos del sistema de despacho para poder iniciar las operaciones de coordinación de emergencias.	☐	☐	☐	☐
2.2: Verificar las líneas de entrada y salida de telefonía y radio, comprobándose que es posible establecer una comunicación con la persona usuaria y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.	☐	☐	☐	☐
2.3: Comprobar la interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información para la gestión de la demanda de emergencia.	☐	☐	☐	☐
2.4: Identificar la relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, generando un expediente en el centro coordinador de emergencias para verificar los casos pendientes de resolución.	☐	☐	☐	☐
2.5: Verificar la operatividad del modo manual de comunicaciones comprobando su funcionamiento, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.	☐	☐	☐	☐
2.6: Detectar el funcionamiento anómalo en el sistema de despacho, informando al supervisor del gestor de demanda y aplicándose el procedimiento establecido para su resolución.	☐	☐	☐	☐

3: Recibir las llamadas entrantes de las personas usuarias del servicio de coordinación de emergencias, para informales que están siendo atendidos por un servicio de emergencias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Recibir la llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, iniciándose el contacto de la persona usuaria con el sistema de coordinación de emergencias.	☐	☐	☐	☐
3.2: Efectuar la comunicación con la persona alertante, en las lenguas establecidas, en su caso.	☐	☐	☐	☐

3: Recibir las llamadas entrantes de las personas usuarias del servicio de coordinación de emergencias, para informales que están siendo atendidos por un servicio de emergencias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.3: Dirigir el saludo de cortesía a la persona usuaria informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.	☐	☐	☐	☐
3.4: Resolver las llamadas identificadas como no urgentes ni emergentes, informando a la persona alertante del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.	☐	☐	☐	☐
3.5: Efectuar la comunicación con la persona usuaria, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar el clima de tranquilidad y confianza para iniciar el interrogatorio, permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso adecuado a sus necesidades.	☐	☐	☐	☐
3.6: Comprobar el inicio automático de la grabación de la comunicación, para poder realizar posteriormente el control de calidad del servicio prestado y/o poder contestar a posibles demandas de información.	☐	☐	☐	☐

4: Recabar verbalmente los datos para clasificar y priorizar la demanda.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Registrar la información para clasificar la demanda ante una llamada, en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo de recogida de datos establecido.	☐	☐	☐	☐
4.2: Solicitar el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias a la persona alertante, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.	☐	☐	☐	☐
4.3: Recabar los datos de localización del suceso, de manera concreta, localizando el mismo mediante un sistema de información geográfica, apoyándose en herramientas de geolocalización que facilitan unas coordenadas aproximadas, para facilitar al recurso operativo asignado para su resolución y la llegada al evento por el recorrido más seguro, corto y rápido.	☐	☐	☐	☐
4.4: Recabar los datos de identidad del afectado, registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan	☐	☐	☐	☐

4: Recabar verbalmente los datos para clasificar y priorizar la demanda.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
aportar información que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.				
4.5: Obtener la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso, así como otros datos de interés, para que el equipo interviniente actúe de manera segura y eficaz.	☐	☐	☐	☐
4.6: Asignar el número de expediente que se genera en la llamada con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.	☐	☐	☐	☐
4.7: Recoger el registro de los datos de la demanda en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.	☐	☐	☐	☐

5: Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución para dar la mejor respuesta.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Clasificar la demanda mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.	☐	☐	☐	☐
5.2: Registrar la demanda, cumplimentando el formulario informático inicial.	☐	☐	☐	☐
5.3: Tipificar la demanda, atendiendo a su naturaleza como: demanda asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, de situación preventiva, de situaciones especiales, de demanda de información o de coordinación y cooperación entre recursos de instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia, entre otros.	☐	☐	☐	☐
5.4: Tipificar la prioridad de resolución de la demanda, atendiendo a la gravedad del suceso y a la necesidad inmediata de respuesta según establezca el protocolo tras el interrogatorio inicial.	☐	☐	☐	☐
5.5: Identificar el tipo de demanda y su prioridad de resolución mediante su código para su inclusión en la base de datos.	☐	☐	☐	☐



Financiado por
la Unión Europea