



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
**“ECP2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de
coordinación de emergencias”**

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 "ECP2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias".

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: Atender quejas y reclamaciones formuladas por las personas usuarias del servicio, según el procedimiento establecido por cada organismo, para dar una respuesta adecuada según la petición atendida.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Identificar la queja o reclamación de la persona usuaria, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.	☐	☐	☐	☐
1.2: Trasladar la información a la persona usuaria, en lo que respecta a sus derechos y posibles vías de reclamación.	☐	☐	☐	☐
1.3: Tramitar la queja o reclamación de la persona usuaria directamente o bien se deriva al servicio o institución correspondiente.	☐	☐	☐	☐
1.4: Contestar la reclamación en el tiempo y forma establecida por la normativa interna de la institución o empresa.	☐	☐	☐	☐
1.5: 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.	☐	☐	☐	☐

2: Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las actividades operativas para garantizar un servicio uniforme y de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Interpretar los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad, aplicándolos según la actividad operativa.	☐	☐	☐	☐
2.2: Evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias mediante la realización de encuestas telefónicas.	☐	☐	☐	☐
2.3: Efectuar el control y evaluación de calidad de las actividades operativas mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente para dar una respuesta rápida y efectiva.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Categorizar la llamada como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.	☐	☐	☐	☐
3.2: Registrar la fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, en el formulario previsto.	☐	☐	☐	☐
3.3: Establecer el origen del problema sanitario (causa-efecto), para iniciar las medidas preventivas y de control establecidas en los protocolos de asistencia.	☐	☐	☐	☐
3.4: Recabar la información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, en el formulario previsto.	☐	☐	☐	☐
3.5: Registrar el número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso, garantizando su trazabilidad, para su control estadístico.	☐	☐	☐	☐
3.6: Registrar la información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, en el documento pertinente para su control y seguimiento.	☐	☐	☐	☐
3.7: Notificar la alerta epidemiológica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos de atención establecidos.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente para dar una respuesta rápida y efectiva.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

4: Prestar servicios de información y gestión de personas usuarias como servicio complementario a la demanda de emergencia, para dar una respuesta más eficiente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Gestionar la petición de información por parte de una persona usuaria con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.	☐	☐	☐	☐
4.2: Tramitar los datos necesarios para dar respuesta a la demanda de una persona usuaria, conforme a los procedimientos de atención establecidos por cada organismo.	☐	☐	☐	☐
4.3: Gestionar las citas programadas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de las distintas especialidades, maximizando los recursos.	☐	☐	☐	☐

5: Cumplimentar informes técnicos de las actividades de demandas de emergencia realizadas durante la jornada de trabajo para garantizar la prestación del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Incluir la relación de las demandas de emergencia gestionadas en el informe diario, a fin de valorar su significación.	☐	☐	☐	☐
5.2: Identificar los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo en el informe diario, informando de su resolución, en su caso.	☐	☐	☐	☐
5.3: Incluir la información, aportada por las personas alertantes, que se considere de utilidad en el informe diario.	☐	☐	☐	☐
5.4: Garantizar la mejora del servicio como consecuencia de analizar los informes diarios.	☐	☐	☐	☐



Financiado por
la Unión Europea