

Estándar de competencias profesionales

Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia

Familia Profesional **Seguridad y Medio Ambiente**
Nivel **3**
Código **ECP2168_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1025/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.
- IC1.1** La posición de los medios de producción, se regula 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.
 - IC1.2** El "login" y/o "password" se introduce en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.
 - IC1.3** Las incidencias producidas durante el turno de trabajo, se comunican al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.
 - IC1.4** La recepción de mensajes informativos o de advertencia, se comprueba tras la conexión al sistema de despacho, para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación.
 - IC1.5** El relevo del profesional y el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación, se notifica al responsable de sala para controlar el estado operativo de cada puesto de coordinación.
- EC2** 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.

- IC2.1** El funcionamiento del "software" de gestión y los elementos periféricos del sistema de despacho se comprueban para poder iniciar las operaciones de coordinación de emergencias.
 - IC2.2** Las líneas de entrada y salida de telefonía y radio se verifican, 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.
 - IC2.3** La interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias se comprueba, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información para la gestión de la demanda de emergencia.
 - IC2.4** La relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, se identifica generando un expediente en el centro coordinador de emergencias para verificar los casos pendientes de resolución.
 - IC2.5** La operatividad del modo manual de comunicaciones se verifica comprobando su funcionamiento, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.
 - IC2.6** El funcionamiento anómalo en el sistema de despacho se detecta, informando al supervisor del gestor de demanda y aplicándose el procedimiento establecido para su resolución.
- EC3** 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.
- IC3.1** La llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, se recibe, iniciándose el contacto de la persona usuaria con el sistema de coordinación de emergencias.
 - IC3.2** La comunicación con la persona alertante, se efectúa en las lenguas establecidas, en su caso.
 - IC3.3** El saludo de cortesía se dirige a la persona usuaria informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.
 - IC3.4** Las llamadas identificadas como no urgentes ni emergentes se resuelven, informando a la persona alertante del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.
 - IC3.5** La comunicación con la persona usuaria se efectúa, 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.
 - IC3.6** El inicio automático de la grabación de la comunicación se comprueba, para poder realizar posteriormente el control de calidad del servicio prestado y/o poder contestar a posibles demandas de información.
- EC4** Recabar verbalmente los datos para clasificar y priorizar la demanda.

- IC4.1** La información para clasificar la demanda ante una llamada, se registra en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo de recogida de datos establecido.
 - IC4.2** El motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias se solicita a la persona alertante, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.
 - IC4.3** Los datos de localización del suceso, se recaban 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.
 - IC4.4** Los datos de identidad del afectado se recaban, registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan aportar información que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.
 - IC4.5** La presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso, así como otros datos de interés, se obtienen para que el equipo interviniente actúe de manera segura y eficaz.
 - IC4.6** El número de expediente que se genera en la llamada se asigna con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.
 - IC4.7** El registro de los datos de la demanda se recoge en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.
- EC5** Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución para dar la mejor respuesta.
- IC5.1** La demanda se clasifica mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.
 - IC5.2** La demanda se registra, cumplimentando el formulario informático inicial.
 - IC5.3** La demanda se tipifica, 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.
 - IC5.4** La prioridad de resolución de la demanda se tipifica, atendiendo a la gravedad del suceso y a la necesidad inmediata de respuesta según establezca el protocolo tras el interrogatorio inicial.
 - IC5.5** El tipo de demanda y su prioridad de resolución se identifica mediante su código para su inclusión en la base de datos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Ordenadores personales conectados en red. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Sistemas de información geográfica. Cartografía del área de actuación. Equipos de apoyo al diagnóstico. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Formularios de registro en papel. Material de oficina. Equipo de videoconferencia. Equipo de fax. "Software" informático de apoyo a la traducción de otras lenguas.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manual de funcionamiento del sistema gestor de despacho. Procedimiento operativo general y específicos en sala de coordinación. Manual de estilo para la comunicación escrita. Manual de lenguajes y códigos de comunicación vía radio. Técnicas de comunicación con la persona usuaria. Técnicas de ergonomía e higiene postural. Normativa según el ámbito territorial, sobre: protección de datos y servicios de la sociedad de la información. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección ambiental.