

Estándar de competencias profesionales

Realizar la gestión de la respuesta a la demanda de emergencia

Familia Profesional **Seguridad y Medio Ambiente**
Nivel **3**
Código **ECP2170_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1025/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Atender llamadas de demanda de emergencia, según el protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, para proporcionar a la persona usuaria consejos para mitigar los efectos de la situación de riesgo y la mejor respuesta posible.

IC1.1 La resolución del problema de demanda de emergencia se inicia, estableciendo comunicación con la persona alertante de forma empática, generando tranquilidad, confianza y seguridad.

IC1.2 El protocolo general y/o específico de preguntas se efectúa para establecer el motivo de la demanda de emergencia y aplicar el plan de respuesta específico.

IC1.3 El posible envío de los recursos se informa a la persona alertante con el fin de tranquilizarlo mientras se proporcionan los consejos y medidas de protección protocolizados.

IC1.4 El audio de la llamada se transfiere al profesional sectorial, cuando así lo indique el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias, con el fin de dar una respuesta más personalizada a aquellas llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.

IC1.5 Las primeras actuaciones se aplican, conduciendo telefónicamente a la persona alertante para mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

IC1.6 Las técnicas de comunicación con la persona alertante se aplican, según su estado emocional, para obtener la información para atender a sus necesidades.

IC1.7 Las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, se aplican para poder mantener la comunicación con la persona alertante.

EC2 Activar los recursos según protocolos establecidos en los planes operativos de respuesta del centro coordinador de emergencias, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, para dar la mejor respuesta posible a la demanda ciudadana de emergencia.

IC2.1 El protocolo de activación de los recursos se aplica tras recibir información sobre el suceso en curso.

IC2.2 La disponibilidad de los recursos más cercanos se comprueba, para la asignación del servicio.

IC2.3 Los recursos se asignan en función de la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.

IC2.4 El tipo de recursos enviados se notifican a la persona alertante vía telefónica o a través de mensajería.

IC2.5 El servicio de respuesta a la demanda de emergencia establecido se comunica a las unidades asignadas, aportándoles los datos de dirección y filiación, así como el motivo de llamada y naturaleza de la emergencia.

EC3 Gestionar el recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación establecido según el tipo de demanda, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

IC3.1 Los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado se comunican vía telemática interna a la unidad de transporte y/o al equipo sanitario.

IC3.2 El control y el seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario, se efectúan en función de las variables, situación y tiempo (estatus).

IC3.3 La disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso se comprueba, ante un traslado aéreo o marítimo, alertando a las Fuerzas de Seguridad para garantizar la seguridad de la misma y realizar las labores de apoyo.

IC3.4 El recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, se activa, para el traslado del equipo de emergencias y/o del/de la paciente desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa, en caso de traslado aéreo o marítimo.

IC3.5 El seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado, se practican, notificándolas al hospital receptor, en su caso.

IC3.6 El protocolo de ingreso hospitalario, en caso de traslado aéreo o marítimo, se pone en marcha activando, si procede, el recurso sanitario terrestre y recabando información del tiempo estimado de llegada y posibles necesidades de apoyo.

IC3.7 La intervención de otras instituciones se coordina, sincronizando las actuaciones, para la resolución de demanda de emergencia.

IC3.8 La demanda de emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.

EC4 Gestionar un recurso de seguridad ciudadana, de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, según el procedimiento operativo, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

IC4.1 El lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, se comunican vía telemática a la unidad a la que se le asigna el servicio.

IC4.2 El control y el seguimiento de la unidad se efectúan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

IC4.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se registra proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, en su caso.

IC4.4 La demanda de servicio se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

EC5 Gestionar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo de respuesta establecido, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

IC5.1 La activación de los servicios actuantes se efectúa mediante la gestión directa de los recursos de intervención, o bien, por gestión transferida a los organismos competentes.

IC5.2 El control y el seguimiento de los servicios actuantes se llevan a cabo en situación y tiempo hasta la conclusión de la emergencia.

IC5.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia, se registra, intercambiando información con los servicios / organismos actuantes y realizando la aportación de medios ajenos a dichos servicios, en su caso.

IC5.4 La respuesta a la emergencia se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y del cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

EC6 Gestionar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, utilizando el sistema gestor de demanda de emergencia, a fin de dar cumplida respuesta a la demanda.

IC6.1 El plan de emergencias se activa/se finaliza por indicación de la autoridad competente, ante una emergencia colectiva o catástrofe.

IC6.2 Las actuaciones para asegurar una actuación efectiva ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, se coordinan según lo establecido en el plan de emergencias específico.

IC6.3 La operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, se comprueba, previamente a su activación, para la resolución del suceso.

IC6.4 Los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística se activan hacia el lugar del incidente para desplegarse en las áreas base, de socorro y de intervención.

IC6.5 Los recursos materiales y humanos para la resolución de la catástrofe, se gestionan según el procedimiento y la prioridad establecidos en el plan de emergencias, para su envío al punto de impacto y áreas de operación asociadas, tras la evaluación del incidente por el Puesto de Mando Avanzado y en su defecto por los primeros equipos de intervención.

IC6.6 Las funciones y la organización interna del centro coordinador se transforman según el alcance de la situación para dar la respuesta más coordinada.

IC6.7 Los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias para la distribución de los heridos, se contactan informándoles del número y gravedad de los mismos.

IC6.8 Los heridos evacuados a los centros hospitalarios se registran en una base datos para el control e información a los familiares.

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. Sistemas de información geográfica y monitorización (GPS). Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del "software" de gestión. Procedimiento general y específicos de actuación. Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información Normativa aplicable de ordenación del transporte terrestre. Planes de emergencia territoriales. Planes de emergencia especiales. Planes de emergencias específicos. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa según el ámbito territorial sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación de emergencias 112 y 061. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.