

Estándar de competencias profesionales

Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias

Familia Profesional	Seguridad y Medio Ambiente
Nivel	3
Código	ECP2171_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1025/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** La queja o reclamación de la persona usuaria se identifica, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.
 - IC1.2** La información se traslada a la persona usuaria, en lo que respecta a sus derechos y posibles vías de reclamación.
 - IC1.3** La queja o reclamación de la persona usuaria se tramita directamente o bien se deriva al servicio o institución correspondiente.
 - IC1.4** La reclamación se contesta en el tiempo y forma establecida por la normativa interna de la institución o empresa.
 - IC1.5** El seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo se efectúa, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.
- EC2** Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las actividades operativas para garantizar un servicio uniforme y de calidad.

- IC2.1** Los indicadores para el control y evaluación continua de la calidad se interpretan, aplicándolos según la actividad operativa.
- IC2.2** El grado de satisfacción de las personas usuarias se evalúa mediante la realización de encuestas telefónicas.
- IC2.3** El control y evaluación de calidad de las actividades operativas se efectúa mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.

EC3 Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos según la Autoridad competente para dar una respuesta rápida y efectiva.

- IC3.1** La llamada se categoriza como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.
- IC3.2** La fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, se registra en el formulario previsto.
- IC3.3** El origen del problema sanitario (causa-efecto), se establece para iniciar las medidas preventivas y de control establecidas en los protocolos de asistencia.
- IC3.4** La información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, se recaba en el formulario previsto.
- IC3.5** El número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso se registra, garantizando su trazabilidad, para su control estadístico.
- IC3.6** La información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, se registra en el documento pertinente para su control y seguimiento.
- IC3.7** La alerta epidemiológica se notifica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos de atención establecidos.

EC4 Prestar servicios de información y gestión de personas usuarias como servicio complementario a la demanda de emergencia, para dar una respuesta más eficiente.

- IC4.1** La petición de información por parte de una persona usuaria se gestiona con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.
- IC4.2** Los datos necesarios para dar respuesta a la demanda de una persona usuaria se tramitan, conforme a los procedimientos de atención establecidos por cada organismo.
- IC4.3** Las citas programadas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de las distintas especialidades se gestionan, maximizando los recursos.

EC5 Cumplimentar informes técnicos de las actividades de demandas de emergencia realizadas durante la jornada de trabajo para garantizar la prestación del servicio.

IC5.1 La relación de las demandas de emergencia gestionadas se incluye en el informe diario, a fin de valorar su significación.

IC5.2 Los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo se identifican en el informe diario, informando de su resolución, en su caso.

IC5.3 La información, aportada por las personas alertantes, que se considere de utilidad se incluye en el informe diario.

IC5.4 La mejora del servicio se garantiza como consecuencia de analizar los informes diarios.

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. 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. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa de régimen local. Normativa sobre Ley de 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 protección de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.