

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias

Familia Profesional:	Seguridad y Medio Ambiente
Nivel:	3
Código:	SEA647_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 1553/2011
Referencia Normativa:	RD 930/2020

Competencia general

Recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico sectorial / supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Unidades de competencia

- UC2171_3:** Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC2170_3:** Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.
- UC2169_3:** Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.
- UC2168_3:** Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de: centros de coordinación de la regulación de demanda sanitaria dependientes del sistema sanitario público o privado. Centros de coordinación de emergencias dependientes de la administración pública o instituciones privadas. Centros gestores de usuarios del sistema sanitario público o privado. Centros de recepción de alarmas. Servicios de Teleasistencia. Servicios 112 de atención de emergencias. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Teleoperador gestor y coordinador de recursos en demanda de emergencias

- Operador de centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias
- Teleoperador de central receptora de alarmas
- Teleoperador gestor y coordinador de demanda de emergencias

Formación Asociada (720 horas)

Módulos Formativos

- MF2171_3:** Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias. (90 horas)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF2170_3:** Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta. (210 horas)
- MF2169_3:** Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias. (150 horas)
- MF2168_3:** Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario. (150 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2172_3	NO	UC9999_3

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9999_3	NO	UC2172_3

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.

Nivel: 3
Código: UC2171_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Colaborar en el desarrollo de planes de emergencias, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos.

CR1.1 Se colabora en la recogida de datos, tales como, descripción de las características geográficas, climatológicas, poblacionales, estructura urbanística, vías de comunicación y recursos naturales, entre otros, para realizar el plan de emergencias territorial del área de cobertura del centro coordinador de emergencias.

CR1.2 Se colabora en la recogida y organización de información y datos, para la elaboración y renovación de planes de emergencias de centros hospitalarios, edificios públicos y áreas de riesgo de la zona de influencia del centro coordinador de emergencias.

CR1.3 Se contribuye a la planificación y al desarrollo de dispositivos que den respuesta a eventos donde se establezcan riesgos previsibles.

CR1.4 Se colabora en la redacción, revisión y modificación de los protocolos operativos que establezcan la actuación ante los diferentes tipos de demanda.

RP2: Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica según procedimientos establecidos.

CR2.1 La codificación del diagnóstico, se registra en el archivo del usuario correspondiente, tras la realización de una asistencia médica.

CR2.2 El método y la técnica de archivado se determinan, atendiendo al tipo de documento a archivar.

CR2.3 Las historias clínicas se reciben en el centro coordinador de emergencias, confirmándose que el número de las mismas coincide con los días, número de historia clínica y número de asistencias médicas, registradas en el sistema informático de despacho.

CR2.4 Las historias clínicas se clasifican y archivan atendiendo a los criterios establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos y de custodia de documentación clínica.

CR2.5 La documentación no clínica generada en la práctica diaria se archiva, atendiendo a los procedimientos específicos de organización interna de la documentación.

CR2.6 El sistema de archivo de los documentos clínicos y no clínicos, se organiza, de forma que permita la localización efectiva de los mismos.

CR2.7 El espacio destinado al archivo de documentación se comprueba que es suficiente para las necesidades de archivado actuales y las previsiones futuras.

CR2.8 El archivado de la documentación clínica y no clínica se realiza cumpliendo con los estándares de calidad marcados en los procedimientos y evaluándose periódicamente.

RP3: Realizar la explotación de bases de datos de información clínica según el procedimiento establecido.

CR3.1 El acceso a las bases de datos de información clínica se habilita, de acuerdo a los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente en materia de control y seguridad de datos clínicos.

CR3.2 La actualización, fusión, anexión o eliminación de registros de las bases de datos, se realiza con criterios adecuados y con la periodicidad establecida en el procedimiento.

CR3.3 La consulta de información en las bases de datos, se realiza con criterios precisos, presentándose la información requerida, estructurada de forma idónea.

CR3.4 Las copias de seguridad de las bases de datos, se ejecutan con la periodicidad establecida por el procedimiento de trabajo.

CR3.5 El almacenamiento de copias de seguridad de las bases de datos, se efectúa cumpliendo los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente.

CR3.6 La elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) del servicio, se asegura realizándose su cumplimentación con la periodicidad establecida.

CR3.7 El conjunto de datos recogidos en el sistema gestor de demanda de emergencia, se procesan mediante los indicadores estadísticos pertinentes, con la periodicidad oportuna, estableciendo con ello el cuadro de mandos del servicio.

RP4: Atender y gestionar quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según el procedimiento establecido.

CR4.1 La queja o reclamación del usuario se identifica, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.

CR4.2 Se informa al usuario de sus derechos y de las posibles vías de reclamación.

CR4.3 La queja o reclamación del usuario se tramita directamente o se deriva al servicio o institución correspondiente.

CR4.4 La reclamación se contesta en el tiempo y forma establecida por la ley y/o la normativa interna de la institución o empresa.

CR4.5 El seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo se realiza, recabándose información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.

RP5: Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa.

CR5.1 Los indicadores para la evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión, se establecen siendo conocidos por el profesional.

CR5.2 El grado de satisfacción de los usuarios se evalúa mediante la realización de encuestas telefónicas.

CR5.3 El control de calidad de las tareas operativas se realiza mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.

CR5.4 El control de calidad de la gestión administrativa se realiza atendiendo a los parámetros de calidad establecidos para cada proceso.

RP6: Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos.

CR6.1 La llamada se categoriza como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.

CR6.2 La fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, se registra en el formulario previsto.

CR6.3 El origen del problema sanitario (causa-efecto), se establece para iniciar las medidas preventivas y de control oportunas.

CR6.4 La información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, se recaba.

CR6.5 El número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso se registra para su control estadístico.

CR6.6 La información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, se registra para su control y seguimiento.

CR6.7 La alerta epidemiológica se notifica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos establecidos.

RP7: Prestar servicios de información y gestión de usuarios como servicio complementario a la demanda de emergencia.

CR7.1 La petición de información por parte de un usuario se gestiona con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.

CR7.2 Ante la solicitud de una gestión por parte de un usuario, se recaban los datos necesarios para dar respuesta a su demanda, tramitándose conforme a los procedimientos establecidos.

CR7.3 Las altas e ingresos de pacientes en centros hospitalarios se gestionan de manera eficiente.

CR7.4 Las citas previas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de diferentes especialidades se vehiculan de manera adecuada.

RP8: Realizar informes técnicos de las actividades realizadas durante la jornada de trabajo.

CR8.1 El informe incluye una relación de las demandas gestionadas más significativas.

CR8.2 Se identifican los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo.

CR8.3 Se incluye cualquier información, aportada por los alertantes, que se considere de utilidad.

Contexto profesional

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.

Productos y resultados

Operatividad del software del sistema de despacho. Operatividad de las líneas telefónicas y de radio, de entrada y salida al sistema despacho. Comunicación adecuada con el usuario de la demanda. Operatividad de los medios ofimáticos. Operatividad de los sistemas de apoyo al diagnóstico. Clasificación de la demanda. Informes técnicos de actividad. Informes de calidad. Informes técnicos con datos estadísticos. Propuestas de mejora, tales como, comunicación con el ciudadano, operatividad con los servicios y recursos y procedimientos entre otros.

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. Ley orgánica de protección de datos. Ley 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 comunitaria, estatal y en su caso autonómica 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.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.

Nivel: 3
Código: UC2170_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proporcionar al usuario, ante una demanda de emergencia, consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta.

CR1.1 Se tranquiliza e informa, al alertante y/o paciente, del envío de un recurso, mientras se proporcionan los consejos y medidas de protección protocolizados.

CR1.2 El protocolo general de preguntas se efectúa para establecer el motivo principal de la demanda de asistencia y aplicar el plan de respuesta específico.

CR1.3 Se inicia el protocolo de preguntas específico una vez conocido el motivo principal de la demanda de asistencia.

CR1.4 La escucha se transfiere al técnico sectorial cuando así lo indique el procedimiento, con el fin de realizar los aspectos de la gestión del incidente no protocolizado.

CR1.5 Se conduce telefónicamente al alertante, en la aplicación de las primeras actuaciones orientadas a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

RP2: Atender llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.

CR2.1 Se inicia una comunicación empática con el afectado, que genere tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.

CR2.2 Las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, se aplican para poder mantener una comunicación correcta con la persona alertante.

CR2.3 Se aplican técnicas de comunicación con el alertante, apropiadas a su estado emocional, para obtener la información necesaria para atender a sus necesidades.

CR2.4 La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental se recomienda al paciente o familiar que requiera asistencia psicológica especializada.

CR2.5 Las técnicas básicas de persuasión que impidan la autolesión hasta la llegada de ayuda especializada se aplican en situaciones de riesgo vital por intento de autolisis.

CR2.6 El apoyo psicológico básico a los familiares de las víctimas, se proporciona en situaciones de duelo.

RP3: Activar los recursos que den la mejor respuesta posible a la demanda ciudadana de emergencia.

CR3.1 El protocolo de activación de los recursos oportunos se aplica tras recibir información sobre el suceso en curso, después de consultar con el técnico sectorial si fuera pertinente.

CR3.2 La disponibilidad de los recursos más cercanos y adecuados se comprueba, para la asignación del servicio.

CR3.3 Los recursos pertinentes se asignan a la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.

CR3.4 Se informa al alertante del tipo de recursos enviados, así como, del tiempo estimado de llegada.

CR3.5 El servicio establecido se comunica a las unidades asignadas, aportándoles los datos de dirección y filiación, así como el motivo de llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.

RP4: Gestionar y coordinar un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación establecido.

CR4.1 A la unidad de transporte y/o al equipo sanitario se le comunican los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado.

CR4.2 El control y el seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario, se realiza en situación y tiempo (estatus).

CR4.3 Se comprueba, ante un traslado aéreo o marítimo, la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso, alertando a las Fuerzas de Seguridad para garantizar la seguridad de la misma y realizar las labores de apoyo oportunas.

CR4.4 El recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, se activa, para el traslado del equipo de emergencias y/o del paciente desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa, en caso de traslado aéreo o marítimo.

CR4.5 El seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado, se practican, notificándolas al hospital receptor, si fuera necesario.

CR4.6 Se pone en marcha el protocolo de regreso, en caso de traslado aéreo o marítimo, activando el recurso sanitario terrestre y recabando información del tiempo estimado de llegada y posibles necesidades de apoyo.

CR4.7 Se coordina la intervención de otras instituciones para la resolución de demanda de emergencia cuando sea necesario.

CR4.8 La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.

RP5: Gestionar y coordinar un recurso de seguridad ciudadana, según el procedimiento operativo establecido.

CR5.1 Se comunica lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, a la unidad a la que se le asigna el servicio.

CR5.2 El control y el seguimiento de la unidad se realizan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

CR5.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se realiza y registra, proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, si fuera necesario.

CR5.4 La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

RP6: Gestionar y coordinar un recurso de extinción de incendios o de asistencia técnica, según el procedimiento operativo establecido.

CR6.1 Se comunica lugar, motivo de la demanda, naturaleza de la emergencia y consecuencias, a la unidad a la que se le asigna el servicio.

CR6.2 El control y el seguimiento de la unidad se realizan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

CR6.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se realiza y registra, proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, si fuera necesario.

CR6.4 La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

RP7: Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo establecido.

CR7.1 La activación de los servicios actuantes se realiza mediante la gestión directa de los recursos de intervención, o bien, por gestión transferida a los organismos competentes.

CR7.2 El control y el seguimiento de los servicios actuantes se realizan en situación y tiempo hasta la conclusión de la emergencia.

CR7.3 El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia, se realiza y registra, intercambiando información con los servicios / organismos actuantes y se realiza la aportación de medios ajenos a dichos servicios, si fuera necesario.

CR7.4 La respuesta a la emergencia finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y del cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

RP8: Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.

CR8.1 El plan de emergencias se activa y finaliza por indicación del cargo competente, ante una emergencia colectiva o catástrofe.

CR8.2 Las actuaciones necesarias para asegurar una actuación efectiva ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, se coordinan según lo establecido en el plan de emergencias correspondiente.

CR8.3 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.

CR8.4 Los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística se activan y se envían al lugar del incidente para desplegarse en las áreas base, de socorro y de intervención.

CR8.5 Se gestionan los recursos materiales y humanos para la resolución de la catástrofe, 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.

CR8.6 Se alerta a las instituciones implicadas en la resolución de la catástrofe, facilitando su comunicación y coordinación.

CR8.7 Las funciones y la organización interna del centro coordinador se transforman según el alcance de la situación para dar la respuesta más adecuada.

CR8.8 Se contacta con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias para la distribución de los heridos, informándoles del número y gravedad de los mismos.

CR8.9 Los heridos evacuados a los centros hospitalarios se registran en una base de datos para el control e información a los familiares.

RP9: Apoyar la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico.

CR9.1 La operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico se comprueba para solucionar un posible problema previo a su uso.

CR9.2 La transmisión de imágenes, tales como, radiología, ecografías, endoscopias, lesiones dérmicas, fondos de ojos, resonancias magnéticas, termografías y electrocardiografía, entre otras, así como la monitorización de constantes vitales que permitan un diagnóstico a distancia, se facilita entre diferentes centros de una misma provincia o comunidad autónoma y hacia centros de referencia del país.

CR9.3 Las consultas de segunda opinión se facilitan a fin de obtener criterios diagnósticos especializados, mediante la interconexión electrónica con especialistas, para evitar desplazamientos innecesarios y reducir errores consiguiendo apoyo a la decisión médica.

CR9.4 Se identifica al personal médico que solicita o emite una opinión diagnóstica en el registro de profesionales autorizados para su realización.

CR9.5 El almacenamiento de la información emitida o recibida se garantiza de acuerdo con el plan de seguridad informática establecido.

Contexto profesional

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.

Productos y resultados

Información al usuario. Información a los recursos / servicios en intervención. Consejos sanitarios según protocolo. Establecimiento de la prioridad en la resolución de la demanda. Envío del recurso indicado. Respuesta coordinada de múltiples servicios. Apoyo a la coordinación de las diferentes demandas en curso. Apoyo psicológico al usuario que lo precise. Reorganización del centro de coordinación en situaciones de catástrofes. Apoyo a la operativa de gestión en labores de telediagnóstico.

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. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Ley 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 de régimen local. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica 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.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.

Nivel: 3
Código: UC2169_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar el plan operativo de demanda sanitaria atendiendo a la información recabada del alertante.

CR1.1 El tipo de demanda sanitaria se cataloga atendiendo a la información recabada del alertante.

CR1.2 El interrogatorio se realiza, sobre la base del motivo inicial de la demanda, utilizando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico.

CR1.3 La intercomunicación entre el técnico sectorial, operador y el alertante se activa para que el técnico sectorial supervise el interrogatorio, proporcione consejos sanitarios no protocolizados o recabe datos más precisos sobre la naturaleza de la demanda.

CR1.4 La gravedad y prioridad de la situación se identifica, bajo la supervisión del técnico sectorial.

CR1.5 El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), se registra en el formulario de demanda para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.

RP2: Aplicar el protocolo del plan operativo correspondiente ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de transplante de órganos.

CR2.1 El tipo de demanda de transporte sanitario se cataloga como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos.

CR2.2 La solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, se registra en el formulario informático de demanda específico, recogiendo entre otros: nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor.

CR2.3 El diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar se recaban y registran en el formulario informático de demanda específico, para el traslado medicalizado.

CR2.4 El medio de transporte para el traslado de un paciente se asigna atendiendo a la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, bajo la supervisión del técnico sectorial.

CR2.5 La posibilidad de admisión del hospital receptor se confirma, previa a la realización del traslado desde el hospital de origen.

CR2.6 Ante la solicitud de realización de transporte de transplante de órganos se recaban y registran en el formulario informático específico los datos correspondientes a: número de componentes y datos de identificación de los miembros del equipo de transplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano.

RP3: Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.

CR3.1 La demanda de seguridad ciudadana se identifica cuando se produzca un suceso que implique un problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o en cualquier lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la legislación penal, legislación de las Comunidades Autónomas y Ordenanzas Municipales.

CR3.2 El interrogatorio correspondiente a las demanda de seguridad ciudadana se inicia sobre la base del motivo principal de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.

CR3.3 Los datos recabados en el interrogatorio, se registran en el formulario informático de demanda.

CR3.4 El despacho del incidente se realiza conforme a los procedimientos establecidos transfiriéndose la comunicación al técnico sectorial cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

RP4: Aplicar el plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.

CR4.1 La demanda de asistencia técnica se identifica siempre que se produzca un suceso que implique una necesidad de: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros básicos (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas en ascensores, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros).

CR4.2 La demanda de extinción, salvamento y rescate se identifica siempre que se produzca una situación de: incendio no forestal, incendio forestal, incendio incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y /o perdidas.

CR4.3 El interrogatorio correspondiente a las demanda de, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, se inicia sobre la base del motivo principal de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y desplegados en el formulario informático.

CR4.4 Los datos recabados en el interrogatorio se registran en el formulario informático de demanda.

CR4.5 El despacho del incidente se realiza conforme a los procedimientos establecidos transfiriéndose la comunicación al técnico sectorial cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

RP5: Aplicar el plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

CR5.1 Los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe se recaban con exactitud y registran en el formulario informático específico.

CR5.2 Los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, se recogen y registran en el formulario informático específico.

CR5.3 La información recabada respecto a la situación, y la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia se organiza y contrasta, para establecer el nivel de la emergencia.

CR5.4 Se accede al plan de emergencias tras el análisis de la información recibida por indicación del técnico sectorial.

CR5.5 Las funciones operativas de los profesionales se reorganizan, según establece el protocolo de sala ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.

CR5.6 Los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe, se comprueba que están operativos.

RP6: Aplicar el plan de demanda correspondiente a una solicitud de información por parte del usuario.

CR6.1 El tipo de información solicitada por el usuario, se identifica.

CR6.2 La existencia de respuesta protocolizada se comprueba.

CR6.3 La información requerida se facilita según el protocolo correspondiente.

CR6.4 La demanda de información no protocolizada se deriva al técnico sectorial correspondiente según el tipo de información solicitada, para que éste de la respuesta adecuada.

CR6.5 Los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos, se detectan y corrigen.

CR6.6 Ante hechos noticiables, se accede al procedimiento de información a los medios de comunicación según el protocolo establecido.

CR6.7 Se considera, ante la solicitud de información por parte del usuario u otras instituciones el procedimiento de transmisión de información más oportuno.

RP7: Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

CR7.1 La demanda asistencial se recibe en el centro coordinador de emergencias, vía fax, mensaje telefónico (SMS), o a través de cualquier otro medio factible.

CR7.2 La presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, se comprueba y anota, recabándose en caso contrario.

CR7.3 La demanda se crea en el sistema gestor de despacho de llamadas, donde se transcribe la información obtenida.

CR7.4 Se solicita apoyo al técnico sectorial para determinar la actuación a seguir en caso de precisar una respuesta no protocolizada.

Contexto profesional

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Manual de planes de demanda. Protocolos de interrogatorio y de asignación de la respuesta. 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. Equipo de videoconferencia. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Productos y resultados

Comunicación adecuada con el usuario interno y externo. Desarrollo de las habilidades de comunicación en situaciones de crisis. Aplicación de los planes de demanda según protocolo. Aplicación de procedimiento de preguntas para recabar información. Clasificación de la demanda. Tipificación de la prioridad de la demanda. Registro de información en el sistema informático de despacho. Reestructuración operativa de la sala de coordinación en situación de catástrofe. Información a la prensa de hechos noticiables. Información al usuario en situaciones de crisis.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del software de gestión. Procedimiento operativo general y específicos en la sala de coordinación. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Procedimientos específicos de demanda. Manual de técnicas de comunicación con el usuario. Planes de demanda. Planes de transporte del área de influencia. Plan de gestión de transporte de órganos. Planes de emergencia y catástrofes del área de influencia. Normas de seguridad interna. Bases de datos de gestión de usuarios. Lenguaje de signos. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación 112.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

Nivel: 3
Código: UC2168_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia.

CR1.1 La posición de los medios de producción, se regula para mantener la higiene postural durante el turno de trabajo establecido, favoreciendo la máxima capacidad de concentración y de resistencia a la fatiga durante el mismo.

CR1.2 El "login" y/o "password" se introduce en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.

CR1.3 Las incidencias producidas durante el turno de trabajo, se comunican al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.

CR1.4 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.

CR1.5 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.

RP2: Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio.

CR2.1 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.

CR2.2 Las líneas de entrada y salida de telefonía y radio están operativas, comprobándose que es posible establecer una comunicación con el usuario y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.

CR2.3 La interconexión de los distintos puestos de operación de gestión de demanda de emergencias se comprueba, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información necesaria para la gestión de la demanda de emergencia.

CR2.4 La relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, se identifica, para verificar los casos pendientes de resolución.

CR2.5 La operatividad del modo manual de comunicaciones se comprueba, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.

CR2.6 Se detecta cualquier funcionamiento anómalo en el sistema de despacho, aplicándose el procedimiento establecido para su resolución e informando al servicio técnico.

CR2.7 Las aplicaciones de apoyo al diagnóstico se comprueba que funcionan.

RP3: Recibir las llamadas entrantes de los usuarios del servicio de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema.

CR3.1 La llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, se recibe, iniciándose el contacto del usuario con el sistema de coordinación de emergencias.

CR3.2 La comunicación con el alertante, se realiza en las lenguas extranjeras establecidas, si fuera necesario.

CR3.3 Al usuario se le atiende con un saludo de cortesía, informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.

CR3.4 Las llamadas no pertinentes se identifican y discriminan, informando al usuario del servicio o institución que le puede dar respuesta a su demanda.

CR3.5 La comunicación con el usuario se efectúa, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar el clima de tranquilidad y confianza preciso para iniciar el interrogatorio, permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso adecuado a sus necesidades.

CR3.6 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 reclamaciones.

RP4: Recabar los datos necesarios para clasificar la demanda.

CR4.1 La información necesaria para clasificar la demanda ante una llamada pertinente, se registra en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo establecido.

CR4.2 Al alertante se le identifica, si procede, solicitándole los datos de filiación.

CR4.3 Se solicita al alertante el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.

CR4.4 Los datos de localización del suceso, se recaban de manera precisa.

CR4.5 El lugar del suceso se localiza y sitúa en un plano digital, mediante un sistema de información geográfica para facilitar al recurso operativo asignado para su resolución y la llegada al evento por el recorrido más seguro, corto y rápido.

CR4.6 Los datos de identidad del usuario se recaban registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan aportar información relevante que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.

CR4.7 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.

CR4.8 Se asigna a la llamada recibida un número para la identificación informática de la misma, con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.

CR4.9 El registro de los datos de la demanda se realiza en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.

RP5: Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución.

CR5.1 La demanda se clasifica mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.

CR5.2 La demanda se registra en el formulario informático inicial.

CR5.3 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 distintas instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia.

CR5.4 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.

CR5.5 El tipo de demanda y su prioridad de resolución se identifica mediante su código correspondiente para su inclusión en la base de datos.

Contexto profesional

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.

Productos y resultados

Operatividad del software del sistema de despacho. Operatividad de las líneas telefónicas y de radio, de entrada y salida al sistema de despacho. Comunicación con el usuario. Comunicación en lenguaje vía radio. Operatividad de los medios ofimáticos. Operatividad de los sistemas de apoyo al diagnóstico. Partes de incidencias. Registro informático de los datos de filiación. Registro de los datos de localización. Registro manual de datos en formato papel. Grabación de la comunicación con el usuario. Mantenimiento de higiene postural en el puesto de operación.

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 el usuario. Técnicas de ergonomía e higiene postural. Normativa de régimen local y provincial. Normativa comunitaria, estatal, y, en su caso, autonómica, sobre: protección de datos y servicios de la sociedad de la información.

MÓDULO FORMATIVO 1

Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias.

Nivel:	3
Código:	MF2171_3
Asociado a la UC:	UC2171_3 - Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Realizar la gestión de la documentación clínica de urgencias y emergencias sanitarias.
- CE1.1** Describir documentos clínicos en el campo de las urgencias y emergencias sanitarias.
 - CE1.2** Explicar el procedimiento de gestión del archivo de historias clínicas.
 - CE1.3** Exponer las técnicas de archivado.
 - CE1.4** Definir lo requisitos de seguridad de un archivo de documentación clínica.
 - CE1.5** Especificar el concepto, estructura y función de una historia clínica.
- C2:** Elaborar y analizar bases de datos clínicos.
- CE2.1** Describir la función, estructura y tipos de una base de datos clínica.
 - CE2.2** Definir el concepto de Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD).
 - CE2.3** Explicar el concepto y los fines de la codificación diagnóstica.
 - CE2.4** Exponer el procedimiento de codificación diagnóstica mediante la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE).
 - CE2.5** En un supuesto práctico de elaboración de bases de datos clínicos:
 - Introducir información clínica en una base de datos.
 - Extraer la información requerida de una base de datos clínicas.
- C3:** Controlar y evaluar la calidad de un servicio de gestión de demandas de emergencias.
- CE3.1** Definir los conceptos de calidad, control de calidad, validación y evaluación.
 - CE3.2** Explicar el procedimiento de control de calidad, auditoría telefónica, carta de llamada, codificación diagnóstica, adecuación y tiempos de respuesta, encuestas de satisfacción.
 - CE3.3** Enunciar la legislación vigente aplicable a la garantía de calidad.
 - CE3.4** Establecer el marco normativo en caso de reclamación o denuncia.
 - CE3.5** Exponer el procedimiento de recepción, tramitación y gestión ante una reclamación.
- C4:** Manejar los fundamentos de la estadística y la epidemiología básica aplicados a la gestión de emergencias.
- CE4.1** Definir epidemiología, incidencia y prevalencia.
 - CE4.2** Describir el proceso de declaración obligatoria de enfermedades.
 - CE4.3** Definir el concepto y los objetivos de la estadística.

CE4.4 Enunciar los diferentes tipos de estudios estadísticos.

CE4.5 En un supuesto práctico de gestión de emergencias:

- Procesar diferentes parámetros y variables estadísticas.
- Representar gráficamente unos datos estadísticos dados.

C5: Describir procedimientos de elaboración y ejecución de planes de emergencias y dispositivos de riesgos previsibles.

CE5.1 Explicar el concepto, función y tipos de planes de emergencias.

CE5.2 Definir los conceptos de riesgo, probabilidad, vulnerabilidad y daño.

CE5.3 Identificar los elementos que componen un plan de emergencias.

CE5.4 Exponer el procedimiento de elaboración de un Dispositivo de Riesgo Previsible (DRP).

CE5.5 Describir los elementos logísticos fundamentales de un sistema de actuación en catástrofes.

CE5.6 Exponer los tipos y formas de transmisión de información ante una situación de crisis.

CE5.7 En un supuesto práctico de ejecución de planes de emergencias:

- Recabar y contrastar la información recibida ante una catástrofe.
- Activar el plan de emergencias específico.
- Reorganizar funcionalmente la sala de coordinación.
- Comunicar a los medios y población la información generada por la situación de catástrofe.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.7.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Organización de archivos en centros de coordinación de emergencias

Tipos de archivos.

Material y equipo de archivado.

Procedimientos generales de gestión del archivo. Historias clínicas.

Técnicas de archivado.

Estimación de espacio de un archivo.

Seguridad de archivos clínicos.

2 Historia clínica en centros de coordinación de emergencias

Definición.

Estructura.
Funciones.
Tipos.

3 Codificación diagnóstica en centros de coordinación de emergencias y gestión de bases de datos

Concepto de codificación diagnóstica. Conjunto Mínimo Básico de Datos (C.M.B.D.).

Clasificación de enfermedades y lesiones.

Clasificación de procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos.

Procedimiento de codificación: Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE). Control de calidad de la codificación de diagnósticos.

Gestión de bases de datos en centros de coordinación de emergencias: estructura y función, tipos y utilización.

4 Gestión de reclamaciones en centros de coordinación de emergencias y garantía de calidad

Normativa reguladora en caso de reclamación/denuncia.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones/denuncias: documentos o pruebas de reclamación

Garantía de calidad en centros de coordinación de emergencias: control, validación y evaluación interna y externa.

Legislación vigente sobre garantía de calidad.

5 Epidemiología y estadística básica en centros de coordinación de emergencias

Concepto de epidemiología: prevalencia e incidencia y epidemia y pandemia. Enfermedades de declaración obligatoria.

Estadística básica en centros de coordinación de emergencias: estudios descriptivos y predictivos.

Parámetros y variables estadísticas. Representación gráfica sobre plano.

6 Planes de emergencias en centros de coordinación de emergencias

Tipos de planes.

Mapa de riesgos potenciales.

Catalogación de medios y recursos materiales. Activación del plan de emergencias.

Función del centro coordinador en la elaboración de un plan de emergencias.

7 Dispositivos de Riesgos Previsibles (DRP)

Clasificación de dispositivos DRP.

Etapas de desarrollo de un dispositivo.

Funciones de un centro de coordinación durante la ejecución de un DRP.

Elaboración de la memoria tras un DRP.

8 Logística de catástrofes en centros de coordinación de emergencias

Concepto de logística en catástrofes. Funciones logísticas en catástrofes. Tiempos logísticos.

Apoyo del centro coordinador en materia logística.

9 Simulacros en centros de coordinación de emergencias

Objetivos de los simulacros. Apoyo en la elaboración de simulacros.

Desarrollo de simulacros de reorganización funcional del centro coordinador ante situaciones de catástrofes.

10 Información a medios de comunicación en centros de coordinación de emergencias

Elaboración de comunicados de prensa.

Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de informática de 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
 - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
 - Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
 - Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta.

Nivel:	3
Código:	MF2170_3
Asociado a la UC:	UC2170_3 - Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Manejar los conceptos básicos de ciencias de la salud aplicados al ejercicio profesional del centro coordinador de emergencias.
- CE1.1** Establecer la relación de los diferentes sistemas con sus patologías más frecuentes.
 - CE1.2** Definir los conceptos de salud y enfermedad.
 - CE1.3** Explicar el significado de los diferentes aspectos relacionados con la patología: antecedentes, etiología, clínica, diagnóstico, evolución y complicaciones.
 - CE1.4** Especificar las estructuras de los diferentes órganos y sistemas.
 - CE1.5** Exponer la función de los órganos y sistemas que componen el cuerpo humano.
- C2:** Aplicar protocolos en la respuesta a la demanda de asistencia sanitaria.
- CE2.1** Diferenciar los conceptos de urgencias y emergencias sanitarias.
 - CE2.2** Enumerar las fases del decálogo asistencial prehospitalario y de la cadena de la supervivencia.
 - CE2.3** Enunciar situaciones de emergencias sanitarias más frecuentes.
 - CE2.4** En supuesto práctico de emergencia sanitaria, dirigir telefónicamente las maniobras de apoyo vital básico.
 - CE2.5** En un supuesto práctico de aplicación del protocolo de respuesta a la demanda sanitaria, realizar maniobras de apoyo vital básico.
 - CE2.6** Describir la dotación de material sanitario de una ambulancia de soporte vital básico y avanzado.
- C3:** Aplicar protocolos establecidos en la respuesta a la demanda de asistencia no sanitaria.
- CE3.1** Explicar la formas de propagación del fuego, clasificación y técnicas básicas de extinción.
 - CE3.2** Especificar los tipos de gas, instalaciones y medidas de prevención.
 - CE3.3** Establecer los tipos de instalaciones eléctricas, los problemas derivados de su uso y las medidas de prevención.
 - CE3.4** Determinar la sustancia, peligrosidad y riesgos de la misma atendiendo a su clasificación, números de identificación de materia transportada y etiquetas de peligro.
 - CE3.5** Identificar los diferentes tipos de señales y mensajes de advertencias en el entorno de trabajo.

- CE3.6** Determinar los componentes esenciales de un ascensor y los incidentes más frecuentes.
- CE3.7** Describir las pautas de actuación ante incidentes cuyo agente agresor sea el fuego, gas, o la electricidad.
- CE3.8** Describir las pautas de actuación ante accidentes derivados del transporte por carretera, ferrocarril, aéreo y marítimo.
- CE3.9** Describir las pautas de actuación ante incidentes:
- En lugares de difícil acceso.
 - En medio acuático.
 - De carácter delictivo.
 - De violencia de género.
- CE3.10** Describir las pautas de actuación ante llamadas que refieren amenazas de bomba.
- C4:** Describir planes vigentes de protección personal en edificios, centros educativos y establecimientos públicos.
- CE4.1** Detallar la forma de evaluación de los riesgos.
- CE4.2** Determinar los diferentes medios y formas de protección.
- CE4.3** Describir los objetivos a alcanzar por un plan de emergencias.
- C5:** Analizar principios básicos de psicología aplicados a situaciones de crisis.
- CE5.1** Definir el concepto de personalidad.
- CE5.2** Citar las etapas del desarrollo de la personalidad y sus diferentes teorías.
- CE5.3** Explicar los mecanismos de defensa de la personalidad y su aplicación práctica.
- CE5.4** Analizar qué circunstancias psicológicas pueden provocar disfunciones de comportamiento en personas sometidas a condiciones especiales.
- C6:** Manejar técnicas de contención de estrés aplicadas en situaciones de comunicación con el usuario.
- CE6.1** Reconocer los factores que determinan las respuestas emocionales.
- CE6.2** Identificar las distorsiones cognitivas más frecuentes relacionadas con la percepción alterada del individuo en situaciones estresantes.
- CE6.3** Enumerar los factores que predisponen ansiedad en el medio prehospitalario.
- CE6.4** Diferenciar las diferencias estrategias de control emocional.
- CE6.5** Reproducir habilidades básicas para controlar emociones no deseadas.
- CE6.6** En un supuesto práctico donde se somete a distintas situaciones de tensión ambiental:
- Controlar una situación de duelo.
 - Controlar una situación de ansiedad y angustia.
 - Controlar una situación de agresividad.
- C7:** Colaborar en la aplicación del procedimiento de actuación del centro de coordinación ante una emergencia colectiva o catástrofe.
- CE7.1** Identificar los elementos que componen un sistema de actuación en catástrofes.
- CE7.2** Desarrollar esquemáticamente la actuación general ante una catástrofe.
- CE7.3** Describir las funciones del centro de coordinación de emergencias ante una catástrofe.
- CE7.4** Definir los principales efectos de la catástrofe sobre las infraestructuras y la salud pública.
- CE7.5** Nombrar las diferencias entre la medicina convencional y la medicina de catástrofes.
- CE7.6** En un supuesto práctico de situación de catástrofe.

- Activar el plan de emergencias tras el análisis y comprobación de la información recibida.
- Desarrollar la reorganización funcional del centro de coordinación.
- Comprobar la operatividad y estado de los recursos propios y ajenos.
- Activar los recursos materiales y humanos necesarios para la resolución de la situación.
- Centralizar la información de la filiación y hospital de destino de las víctimas evacuadas del área de catástrofe.
- Colaborar en la transmisión de la información a la población y medios de comunicación del alcance del suceso y las estrategias de resolución.

C8: Aplicar procedimientos para la gestión y coordinación de un recurso sanitario, de seguridad, de extinción y salvamento y de asistencia técnica.

CE8.1 Definir el procedimiento general de actuación para la activación y coordinación de un recurso.

CE8.2 Detallar los datos a cumplimentar en los campos del formulario correspondiente, sobre la activación del recurso.

CE8.3 Enunciar los datos de obligada transmisión a la unidad o institución que realizará el servicio y los intercambios de información necesarios hasta la resolución del incidente.

CE8.4 Ante un supuesto práctico de gestión y coordinación de un recurso aéreo:

- Recoger e introducir los datos relativos a los recursos a activar en los campos correspondientes del formulario informático.
- Activar al equipo sanitario que realizará la asistencia y a la dotación del helicóptero.
- Comprobar la disponibilidad de la zona de aterrizaje.
- Alertar a las fuerzas de seguridad para garantizar la seguridad de la zona de aterrizaje, así como el vehículo ambulancia para el traslado del equipo y paciente.
- Realizar el seguimiento de la unidad en situación y tiempo (status) hasta la conclusión del servicio.
- Tras la finalización de la asistencia, recabar los datos clínicos y códigos de resolución introduciéndolos en el formulario correspondiente.

C9: Facilitar al facultativo responsable las operaciones de uso de los sistemas de apoyo al diagnóstico.

CE9.1 Definir el concepto de telemedicina.

CE9.2 Describir las aplicaciones de telemedicina en el proceso asistencial.

CE9.3 En un supuesto práctico de recepción de una imagen diagnóstica:

- Conectar con el especialista de referencia.
- Enviar la imagen recepcionada al especialista.
- Recepcionar el informe diagnóstico del especialista.
- Derivar el diagnóstico al profesional consultor.
- Establecer una conferencia, si fuera necesario, interconectando a ambos profesionales.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.6; C8 respecto a CE8.4; C9 respecto a CE9.3.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
Compartir información con el equipo de trabajo.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

- 1 Fundamentos básicos de la ciencia de la salud aplicados a gestión de emergencias**

Etimología y terminología médica.
Principales conceptos: etiología, signos, síntomas y síndromes, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y evolución.
Terminología y fundamentos básicos de anatomía, fisiología y patología general.
Aparatos y sistemas del cuerpo humano.
Terminología médica aplicada a la emergencia sanitaria.
Principales patologías en el campo de la urgencia y emergencia sanitaria.
- 2 Valoración y control de las emergencias sanitarias más frecuentes**

Aplicación de maniobras básicas de control de situaciones de emergencias.
Reanimación cardiopulmonar básica: cadena de la supervivencia; muerte súbita cardiaca; técnicas de resucitación cardiopulmonar básica, valoración de la conciencia; ventilación; masaje cardiaco.
Dirección de una reanimación cardiopulmonar a distancia.
- 3 Principios de la psicología general aplicados a las situaciones de crisis**

Concepto de personalidad. Desarrollo de la personalidad. Teorías. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales.
Las necesidades humanas. Mecanismos de defensas de la personalidad.
Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros.
Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad.
Apoyo psicológico en situaciones de crisis: Control de situaciones de crisis. Situaciones de duelo. Situaciones de tensión. Situaciones de agresividad. Situaciones de ansiedad y angustia. Factores que predisponen la ansiedad en el medio prehospitalario.
- 4 La telemedicina**

Conceptos de telemedicina.
La telemedicina aplicada al proceso asistencial: teleconsulta o telediagnóstico y telemonitorización.
Aplicaciones tecnológicas de telemedicina.
- 5 Emergencias colectivas y catástrofes: coordinación de respuesta**

Actuación general en catástrofes. Elementos de un sistema de actuación en catástrofes. Efectos de las catástrofes sobre las infraestructuras y la salud pública. Epidemiología de la catástrofe. La medicina de catástrofes. Funciones del centro de coordinación de emergencias ante una catástrofe. Reorganización funcional del centro de coordinación de emergencia.
Prevención en la organización y gestión de recursos en ambientes NRBQ.
Transporte sanitario: legislación básica; características técnicas y de dotación material y profesional de los vehículos ambulancias. Nivel asistencial de los vehículos ambulancias.

6 El gas, el fuego, la electricidad y la demanda de emergencia

Conceptos básicos sobre el fuego y la demanda de emergencia. Triángulo del fuego. Clasificación de los fuegos según el tipo de combustible. Formas de propagación del fuego. Técnicas de extinción de incendios. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio en vivienda.

Conceptos básicos sobre el gas y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un escape de gas en vivienda.

Conceptos básicos sobre la energía eléctrica y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio de origen eléctrico. Consejos de actuación ante una electrocución.

7 Planes de autoprotección en establecimientos, edificios y locales de pública concurrencia

Objetivos.

Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio. Medios de protección.

Plan de emergencias. Legislación aplicable.

Problemas más frecuentes en el uso del ascensor que causan demanda de emergencia: partes de la que consta. Principales incidentes relacionados con el uso de ascensores. Consejos de actuación ante un incidente de un ascensor.

8 Dispositivos de salvamento en las playas

Organización de los dispositivos de salvamento en playas.

Normas de seguridad marítima de las costas.

El balizamiento de las zonas de baño. Tipo y objetivos de la señalización de las playas.

Legislación aplicable.

9 Señalización de seguridad y salud en el trabajo y gestión de emergencias

Objetivos de la señalización.

Mensajes de las señales: de prohibición; advertencia; obligación; lucha contra incendios; salvamento o socorro.

Tipos de señales: de panel; luminosas; verbales; gestuales. Colores de seguridad.

10 Transporte de mercancías peligrosas y gestión de emergencias

Clasificación de las mercancías peligrosas. Etiquetas de peligro.

Clasificación y valoración de la gravedad del accidente. Medidas a tomar en caso de accidente.

Fichas de intervención en situaciones de emergencias.

Reglamentación.

11 Accidentes asociados al tráfico de personas y mercancías

Transporte: por carretera, por ferrocarril, aéreo y marítimo. Pautas de actuación.

12 Accidentes de montaña y gestión de emergencias

Tipología de accidentes. Pautas de actuación.

13 Seguridad Ciudadana y gestión de emergencias

Tipología de delitos. La violencia de género.

Amenazas de bomba.

Pautas de actuación generales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de informática de 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el establecimiento, la gestión y la coordinación de la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y el seguimiento de las mismas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias.

Nivel:	3
Código:	MF2169_3
Asociado a la UC:	UC2169_3 - Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características principales del Sistema de Protección Civil y Emergencias en España y de los modelos operativos, de gestión y coordinación de las instituciones que participan en la resolución de una situación de emergencia.
- CE1.1** Detallar las competencias de Protección Civil, su estructura organizativa, ámbitos de actuación y recursos humanos y materiales
 - CE1.2** Describir los distintos modelos de coordinación de situaciones de emergencia.
 - CE1.3** Explicar el cometido de cada institución ante una situación de emergencia dada.
 - CE1.4** Exponer las funciones determinadas por la legislación en materia de protección civil de cada grupo operativo que participa en la resolución de una situación de calamidad pública o catástrofe.
- C2:** Definir la estructura, relación orgánica y jerárquica de los distintos niveles asistenciales del Sistema Nacional de Salud Español.
- CE2.1** Realizar un esquema del Sistema Nacional de Salud, detallando los distintos niveles asistenciales, así como su relación orgánica y funcional.
 - CE2.2** Describir los objetivos de un sistema integral de emergencias médica y los elementos que lo componen.
 - CE2.3** Establecer las diferencias del modelo de emergencias médicas Anglo-Americano con el modelo Franco-Europeo.
- C3:** Delimitar la responsabilidad legal del operador ante la toma de decisiones propias del centro de coordinación de emergencias.
- CE3.1** Especificar las funciones generales del profesional en un centro de coordinación de emergencias.
 - CE3.2** Explicar la responsabilidad legal del profesional determinada por la toma de decisiones y los mecanismos de respaldo.
 - CE3.3** Citar la legislación más significativa para el desarrollo de la coordinación de emergencias.
- C4:** Realizar la operativa de gestión ante una demanda de emergencias.
- CE4.1** Describir la estructura y los campos comunes de un formulario informático de demanda de emergencias.

CE4.2 Desarrollar el procedimiento de actuación general ante una demanda.

CE4.3 En un supuesto práctico de gestión de una demanda de emergencias:

- Realizar el interrogatorio al alertante, dirigido sobre la base del motivo inicial de la demanda.
- Determinar el tipo de demanda.
- Abrir el plan de demanda correspondiente.
- En el caso de una demanda asistencial, discriminar la gravedad de la demanda según protocolo.
- Determinar la prioridad de la demanda.
- Registrar la información en los campos correspondientes del formulario de demanda.

CE4.4 Citar las características más significativas de cada uno de los planes de demanda de emergencias.

C5: Comprobar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos para la gestión administrativa del centro de coordinación de emergencias.

CE5.1 Definir los conceptos de hardware y software precisos para la gestión administrativa de un centro de coordinación de emergencias.

CE5.2 En un supuesto práctico, comprobar el funcionamiento del equipo informático mediante la realización de pruebas de puesta en marcha y comprobación de las conexiones de los elementos periféricos.

CE5.3 Describir los procedimientos generales de operación de un sistema en red.

CE5.4 En un supuesto práctico ejecutar las funciones básicas operativas de un sistema en red: conexión y desconexión, grabación de datos, transmisión de datos, optimización de espacio en disco duro.

CE5.5 En un supuesto práctico de utilización de equipo informático:

- Localizar un archivo almacenado.
- Enviar un correo electrónico.
- Imprimir un documento.
- Buscar una dirección de Internet.
- Elaborar un documento de texto con un formato preestablecido.
- Elaborar una tabla con datos mediante una hoja de cálculo.
- Editar y modificar una imagen.
- Escanear un documento.
- Aplicar el antivirus a un archivo antes de su utilización.
- Realizar la copia de un archivo.
- Establecer una contraseña a un archivo.
- Introducir información a un dispositivo de memoria externa mediante un puerto USB.

CE5.6 Describir el procedimiento de instalación de software en un equipo informático.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.2, CE5.4 y CE5.5.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 La Protección Civil

Concepto. Orígenes y evolución histórica.
Los sistemas de Protección Civil en el mundo.
La Protección Civil en España: competencias; normativa legal; planes de protección civil; grupos operativos y medios y recursos.

2 Características de los diferentes modelos de gestión y coordinación de emergencias

Coordinación operativa. Mando y control.
Flotas y operativos.
La coordinación "in situ". Puesto de mando avanzado. Dirección de la emergencia.
Referencias europeas.

3 Organización sanitaria

Estructura del Sistema Nacional de Salud. Niveles de asistencia y tipos de prestaciones. Salud pública. Salud comunitaria.

4 Sistemas de emergencias médicas

Objetivos. Elementos.
Modelo anglo-americano. Modelo Franco-Europeo.

5 Modelo de organización de las Fuerzas de Seguridad

El marco de seguridad europeo. La policía en Europa.
Estructura de los servicios policiales del Estado.
Estructura de los servicios policiales de las Comunidades Autónomas.
Estructura de los servicios policiales municipales.
Normativa legal de la seguridad pública y privada.

6 Los servicios de extinción de incendios y salvamento

Marco jurídico. Funciones principales.
Estructura organizativa básica del servicio. Medios y recursos.

7 Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demanda de emergencias

Funciones del profesional. Responsabilidad legal del profesional.
Aspectos legales de la toma de decisiones. Normativa legal.

8 Planes operativos de demanda de emergencias

Objetivos.
Planes de Emergencia. Tipos de planes: básicos, territoriales, especiales. Estructura organizativa. Operatividad.
Planes sectoriales. Estructura de un plan de demanda. Formulario de demanda. Plan de demanda sanitaria. Plan de demanda de seguridad. Plan de demanda de extinción, salvamento y rescate. Plan

de demanda de transporte. Plan de demanda de asistencia técnica. Plan de demanda de asistencia a múltiples víctimas.

9 Aplicaciones informáticas para la gestión y coordinación de emergencias

Procesadores de datos.

Concepto de hardware y software. Sistemas operativos.

Redes locales.

Internet: utilidades de internet; navegadores.

Búsqueda de información. Descarga e instalación de aplicaciones. Compresión y descompresión de archivos. Correo y agenda electrónica.

Normas de presentación de documentos. Procesadores de texto.

Hojas de cálculo.

Aplicaciones de presentación gráfica.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de informática de 45 m²

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario.

Nivel:	3
Código:	MF2168_3
Asociado a la UC:	UC2168_3 - Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Definir la estructura y función de un centro coordinador de emergencias.
- CE1.1** Exponer los objetivos de un centro coordinador de emergencias.
 - CE1.2** Enumerar los elementos que componen un centro de coordinación.
 - CE1.3** Enunciar los recursos de los que dispone una central de coordinación.
 - CE1.4** Expresar las características de un centro de regulación integrado 112 y de un centro de regulación médica 061.
- C2:** Establecer el procedimiento de conexión a un sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- CE2.1** Definir un sistema de despacho para gestión de centros coordinadores de emergencias, así como reconocer sus funciones y elementos que lo componen.
 - CE2.2** Reconocer diferentes plataformas tecnológicas para poder desarrollar su labor profesional en cualquiera de ellas.
 - CE2.3** En un supuesto práctico, establecer la conexión al sistema de despacho específico del centro coordinador y conocer su manejo.
 - CE2.4** En un supuesto práctico de conexión a un sistema gestor de llamadas, despacho y coordinación de emergencias:
 - Simular un cambio de turno con entrada al sistema.
 - Comunicar las incidencias.
 - Comprobar las intercomunicaciones entre puestos.
 - Recibir las advertencias del sistema.
 - Comprobar las llamadas en curso y casos pendientes.
 - Simular una salida del sistema.
- C3:** Determinar los elementos del proceso de comunicación interpersonal.
- CE3.1** Establecer los elementos que intervienen en la comunicación.
 - CE3.2** Detallar los diferentes canales de comunicación, así como las barreras que obstaculizan o impiden el proceso de comunicación.
 - CE3.3** Definir la comunicación verbal, no verbal, a través de medios no presenciales y de técnicas de recepción de mensajes orales.
 - CE3.4** Exponer el concepto y los elementos que engloba la inteligencia emocional.
 - CE3.5** En un supuesto práctico de comunicación con el usuario:

- Utilizar las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar un clima de confianza al usuario.
- Realizar el interrogatorio para recabar toda la información posible del incidente.

C4: Determinar los elementos que concurren en un sistema de transmisión integrado para tener una visión general de su funcionamiento.

CE4.1 Enunciar diferentes medios de transmisión.

CE4.2 Definir el concepto de radiocomunicación y transmisión radiofónica.

CE4.3 Enumerar los diferentes tipos de onda.

CE4.4 Exponer los diferentes elementos de una estación de radio.

CE4.5 Reconocer el lenguaje radiofónico.

CE4.6 En un supuesto práctico de tramitación:

- Establecer una comunicación vía radio.
- Utilizar el lenguaje y normas de comunicación vía radio.
- Detectar y dar solución a problemas básicos surgidos en un sistema de transmisión.

C5: Determinar el procedimiento de recepción de llamada e identificación de demanda de emergencias.

CE5.1 Reconocer el proceso completo de recepción de llamada hasta la creación del tipo de demanda, incluyendo localización del suceso, identificación de alertante, consecuencias, riesgos añadidos u otros elementos relevantes.

CE5.2 Establecer los diferentes tipos de demanda de emergencias.

CE5.3 Precisar los distintos formularios de gestión de demanda de emergencias.

CE5.4 Resolver la categorización de demandas.

CE5.5 En un supuesto práctico de recepción de llamada e identificación de demanda de emergencias:

- Simular la recepción de una demanda asistencial.
- Tipificar la demanda.
- Categorizar la prioridad acorde al tipo de demanda.

C6: Manejar fundamentos de cartografía general para localizar y situar la dirección de la demanda.

CE6.1 En un supuesto práctico, realizar una correcta interpretación de mapas.

CE6.2 Describir los conceptos planimétricos de cotas, escalas, curvas de nivel, distancias topográficas e interpretación de puntos.

CE6.3 Especificar el concepto, función y elementos de los sistemas de información geográfica.

CE6.4 Concretar los elementos geográficos del área de la zona de cobertura del centro coordinador.

C7: Identificar la normativa específica de prevención de riesgos laborales aplicada a su puesto de trabajo.

CE7.1 Reconocer la normativa general básica relacionada con aspectos legales de la prevención de riesgos laborales.

CE7.2 Especificar los riesgos contemplados en el desempeño de la actividad profesional.

CE7.3 Detallar los aspectos relacionados con la higiene postural y ergonomía, así como las medidas de prevención de accidentes y/o riesgos laborales en el puesto de trabajo específico.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.1.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1 Centro coordinador de emergencias

Definición y objetivos de un centro coordinador de emergencias. Funciones. Elementos que lo componen. Estructura. Recursos.

Características del centro de regulación médica tipo 061. Clasificación operativa de los centros de regulación médica.

Características del centro regulación integrado tipo 112. Normativa de los centros de coordinación 112.

2 Sistemas gestores de despacho, para gestión de centros coordinadores de emergencias

Plataformas tecnológicas.

Funciones del sistema de atención, despacho y coordinación. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.

Características técnicas. Elementos de seguridad. Puestos de operación.

3 Sistemas de transmisiones para establecer la comunicación entre el centro de coordinación de emergencias, los usuarios y los recursos operativos

Tipos de medios de transmisión: alámbricos, inalámbricos y mixtos. La radiocomunicación: concepto.

Teoría de la propagación radiofónica. Tipos de ondas. Longitud de onda. Frecuencias. Sistemas de radiocomunicación analógicos y digitales.

Tipos de estaciones de radio. Elementos de una estación de radio. Formas de transmisión: simples, duplex y semi-duplex.

El radiotransmisor: tipos, manejo, envío de tonos y subtonos. Lenguaje radiofónico: concepto, tipos y finalidad.

Detección y manejo averías básicas.

4 Fundamentos básicos de cartografía general

El mapa topográfico: concepto y elementos.

Interpretación de mapas. Cota. Escalas. Planimetría. Altimetría. Curvas de nivel. Distancias topográficas. Localización de puntos.

5 Sistema de información geográfica (GIS)

Concepto y función. Elementos del GIS: visor de mapas. Localizador de direcciones. Localizador de unidades.

6 Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias

Demografía. Estructura demográfica. Geomorfología. Relieve. Climatología. Estructura económica y social. Industria. Redes de comunicación vial terrestres.

7 Procedimiento para la identificación de las demandas de emergencia

Tipos de demanda. Formularios de demanda. Categorización de la demanda.

8 Habilidades de comunicación con el usuario del sistema de coordinación de emergencia

Elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor, mensaje y canal.

Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.

Barreras y dificultades.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.

Comunicación a través de medios no presenciales.

Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.

Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.

Programación neuro lingüística (PNL).

9 Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias

Normativa legal.

Riesgos en el desempeño de la actividad profesional. Medidas de prevención.

Ergonomía e higiene postural en el puesto de trabajo. Vigilancia de la salud del desempeño profesional.

Técnicas de control ante situaciones de estrés.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula técnica de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la recepción de llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.