



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,  
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2168\_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el  
tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los  
datos del alertante”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2168\_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>APP1: Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Regular la posición de los medios de producción, para mantener la higiene postural favoreciendo la capacidad de concentración y resistencia a la fatiga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Introducir el "login" y "password" en el sistema de despacho, para la verificación del profesional como usuario del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Comunicar al profesional entrante las incidencias acaecidas durante el turno, para establecer las medidas correctoras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Verificar la recepción de mensajes informativos o de advertencia para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación, tras la conexión al sistema de despacho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Notificar al responsable de la sala el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación y el relevo del profesional, para el control de operatividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> Verificar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Verificar el funcionamiento del software de gestión y elementos periféricos del sistema de despacho, iniciando las operaciones de coordinación de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Verificar la operatividad de las líneas de entrada y salida, de telefonía y radio, para el establecimiento de comunicación con los recursos operativos de seguridad, salvamento, extinción, sanidad y servicios técnicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Evidenciar la interconexión de los puestos de operación de gestión de la demanda, para el establecimiento de comunicación entre ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Transmitir la información a los puestos de operaciones, para la gestión de la demanda de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Identificar las llamadas entrantes y en curso, para la comprobación de los casos pendientes de resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Valorar la operatividad del modo manual de comunicaciones, para su activación ante un fallo del sistema integrado de comunicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Detectar el funcionamiento anómalo del sistema de despacho, aplicando el procedimiento para su resolución e informando al servicio técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Verificar las aplicaciones de apoyo al diagnóstico, confirmando su funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> Atender las llamadas entrantes de los usuarios de servicios de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Recibir las llamadas del usuario al sistema de coordinación de emergencias, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro método establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> <i>Atender las llamadas entrantes de los usuarios de servicios de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.2: Establecer la comunicación con el alertante, a través de las lenguas extranjeras establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Atender al usuario con el saludo de cortesía, informando del servicio al que llama y la respuesta que puede recibir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Discriminar las llamadas improcedentes, informando al usuario, del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Establecer la comunicación con el usuario, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que generen un clima de seguridad para iniciar el interrogatorio permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Verificar el inicio automático de la grabación de la comunicación, para efectuar el control de calidad del servicio prestado y responder a las reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> <i>Obtener los datos para clasificar la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Registrar la información obtenida en la llamada en el formulario informático inicial, para la clasificación de la demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Solicitar los datos de filiación al alertante, si procede, para su identificación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Solicitar al alertante el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias, para la clasificación de la demanda e inicio del interrogatorio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Recabar los datos del suceso, para la localización del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP4: Obtener los datos para clasificar la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.5: Ubicar el lugar del suceso en un plano digital, utilizando un sistema de información geográfica, para facilitar el recorrido efectivo de llegada al evento, al recurso operativo asignado a su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Recabar los datos de identidad del usuario, para su registro en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Verificar si el usuario tiene demandas previas que puedan aportar información, para tomar decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Determinar la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso y demás información auxiliar, para que sirva de ayuda a los equipos de intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Asignar a la llamada recibida un número para la identificación informática, con objeto de facilitar la gestión y seguimiento de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.10: Registrar los datos de la demanda en el formulario en papel, cuando el sistema gestor de demanda de emergencia impida hacer el registro en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5: Clasificar el tipo de demanda de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución, cumpliendo la normativa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Clasificar la demanda de emergencia en función de la información obtenida, en el interrogatorio inicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Registrar la demanda de emergencia en el formulario informático inicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Tipificar la demanda de emergencia atendiendo a su naturaleza como: asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, situación preventiva, situaciones especiales, demanda de información o coordinación o cooperación entre las instituciones competentes en la materia, para la resolución de la situación de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP5:</b> Clasificar el tipo de demanda de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.4: Tipificar la gravedad de la demanda de emergencia, tras el interrogatorio inicial, atendiendo a la gravedad del suceso y a la respuesta que determine el protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Identificar el tipo de demanda de emergencia y prioridad de resolución mediante su código, para la inclusión en la base de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>