

ANEXO V

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación en emergencias.

Código: SEAD0312.

Familia profesional: Seguridad y Medio ambiente.

Área profesional: Seguridad y Prevención.

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

SEA647_3 Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación en emergencias (RD1553/2011, de 8 de noviembre de 2011)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC2168_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

UC2169_3: Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.

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.

UC2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.

UC2172_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.

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.

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 relacionados:

Teleoperador gestor y coordinador de demanda de emergencias.
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.

Duración de la formación asociada: 730 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF2168_3: Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario (110 horas)

- UF2711: Centros de coordinación de emergencias. Tipos, estructura y funcionamiento general (30 horas)
- UF2712: Sistemas procedimientos y habilidades de comunicación (40 horas)
- UF2713: Fundamentos y sistemas de información geográfica (40 horas)

MF2169_3: Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias (110 horas)

- UF2714: Estructuración y planificación del sistema de emergencias y protección civil. (60 horas)
- UF2715: Aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías, en la gestión y coordinación de emergencias, sistema gestor. (50 horas)

MF2170_3: Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta. (170 horas)

- UF0677: (Transversal) Soporte Vital Básico. (60 horas)
- UF2716: Dispositivos y procedimientos de respuesta ante emergencias de origen natural, antrópico y/o tecnológico. (60 horas)
- UF2717: Principios básicos de las ciencias aplicados a la gestión y coordinación de la respuesta. (50 horas)

MF2171_3: Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias. (100 horas)

- UF2718: Gestión y seguimiento de bases de datos especializadas y archivos de información. (50 horas).
- UF2719: Gestión y seguimiento de la activación de planes de emergencia, dispositivos de riesgo previsible y simulacros. (50 horas)

MF2172_3: Inglés profesional para emergencias. (120 horas)

- UF2720: Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112. (90 horas)
- UF2721: Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112. (30 horas)

MP0564: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación en emergencias. (120 horas).

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: RECIBIR LLAMADAS IDENTIFICANDO Y CLASIFICANDO EL TIPO DE DEMANDA, CONFIRMANDO LA LOCALIZACIÓN DEL SUCESO Y LOS DATOS DEL ALERTANTE.

Nivel: 3

Código: UC2168_3

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.

Unidad de competencia 2

Denominación: APLICAR PROTOCOLOS Y PLANES OPERATIVOS CORRESPONDIENTES A CADA TIPO DE DEMANDA.

Nivel: 3

Código: UC2169_3

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 trasplante 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 trasplante 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 trasplante, 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 pérdidas.

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 3

Denominación: 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

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 autólisis.

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

Denominación: REALIZAR LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

Nivel: 3

Código: UC2171_3

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, aneación 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 5

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

Nivel: 3

Código: UC2172_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprender mensajes orales de alertantes y/o de integrantes de los servicios de emergencia, provenientes de llamadas telefónicas, de radio o de cualquier otro medio establecido, facilitándose el intercambio de información con otros profesionales para que puedan atender la situación rápida y eficazmente.

CR1.1 Las fórmulas comunicativas usuales en inglés para solicitar y dar información, demandar ayuda o comunicar una situación de peligro o de necesidad de atención inmediata, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, se manejan.

CR1.2 La información recibida de alertantes de emergencias se comprende con un alto grado de precisión, atendiendo a los condicionantes que puedan afectar a la comunicación, tales como: variedad de acentos tanto nativos como no nativos y posibles dificultades de escucha, relacionadas con factores tales como la mala conexión telefónica, ruido ambiental, interferencias o distorsiones o la dificultad de expresión por parte del alertante debida a angustia o tensión, entre otras.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios, provenientes de técnicos sectoriales de resolución de emergencias, se comprenden con facilidad.

RP2: Comprender textos escritos relacionados con la gestión y coordinación de emergencias y obtener de ellos información detallada, con objeto de comunicar correctamente toda la información necesaria a los equipos de emergencia para que puedan atender la emergencia con rapidez y eficacia.

CR2.1 Los textos de alertantes sobre posibles situaciones de emergencia recibidos en forma correo electrónico o fax, entre otras, se comprenden sin necesidad de consultar diccionarios.

CR2.2 La comprensión escrita en inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación (fax, e-mail).
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

CR2.3 La información detallada procedente de diversas fuentes escritas, tales como libros, fax, prensa o páginas web, sobre la localización, meteorología o medios de comunicación existentes en lugares donde se ha producido una situación de emergencia, se comprende sin necesidad de utilizar diccionario de apoyo, extrayendo los datos precisos para facilitar a los equipos implicados la coordinación de acciones, recursos y medios.

RP3: Expresarse en inglés oralmente por teléfono, radio o cualquier otro medio establecido, con fluidez, rapidez y precisión, de manera que se realicen con éxito la gestión y la coordinación de emergencias, tanto en la comunicación con los usuarios del servicio como con los equipos e instituciones implicados en la resolución de la las mismas.

CR3.1 Las fórmulas comunicativas usuales en inglés para solicitar y dar información, aconsejar y negociar o coordinar acciones, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, se utilizan.

CR3.2 Se saluda de forma cortés al alertante, informándole de forma clara del servicio o institución al que está llamando.

CR3.3 Las demandas de información sobre el motivo de la llamada se realizan de forma detallada y exacta, según los protocolos de preguntas de coordinación de emergencias establecidos, de modo que el alertante no tenga que solicitar que se repitan para poder responderlas con precisión.

CR3.4 Los consejos sanitarios, u otros relativos a protección, evacuación y adopción de medidas de seguridad, se comunican según el protocolo establecido con objeto de que el alertante pueda llevar a cabo las medidas sanitarias fijadas para la situación de emergencia específica.

CR3.5 Se informa al que llama de sus derechos y de las posibles vías de reclamación en caso de queja.

CR3.6 Las comunicaciones orales se desarrollan de una forma fluida, con comprensión y empatía, de modo que se trasmite al que llama tranquilidad y seguridad, expresando, en aquellos casos que así lo aconsejen, reflejo emocional frente a la vivencia de «duelo» del alertante.

CR3.7 Las instituciones implicadas en la resolución de situaciones de emergencia, se alertan de acuerdo a los protocolos establecidos para la coordinación de medios y equipos, tales como, autoridades aéreas y/o marítimas en caso de que sea preciso el traslado de material o víctimas, de modo que dispongan de toda la información necesaria para atender la situación con rapidez y eficacia.

CR3.8 La información procedente de varias fuentes, tales como: información telefónica, comunicaciones por fax, información disponible en páginas web, u otras, se sintetiza y comunica con la precisión requerida, para facilitar la rápida resolución de situaciones de emergencia.

CR3.9 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como: costumbres en el uso de la lengua, ruido ambiental o interferencias, tiempo del que se dispone para la comunicación.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos y cumplimentar formularios relacionados con situaciones de emergencia, con objeto de tener un preciso y claro registro de los hechos y de la información personal de los implicados.

CR4.1 Las quejas y las posibles contestaciones a las mismas, se redactan con precisión y utilizando un lenguaje apropiado, de modo que los responsables posean toda la información necesaria para formular una respuesta adecuada y que la persona que ha puesto la queja se sienta atendida.

CR4.2 En la correspondencia profesional se expresa con claridad y precisión, utilizando la lengua con eficacia en la redacción de faxes, correos electrónicos y otros documentos similares de comunicación escrita.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios alertantes/miembros de un equipo de gestión o coordinación de emergencias, en situaciones de demanda, coordinación o prestación de servicios.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez.

CR5.2 La interacción se produce en situaciones propias de la actividad de coordinación y gestión de emergencias, tales como:

- Atención directa al alertante, durante una comunicación telefónica.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento a equipos de emergencia sobre localización del suceso, meteorología, medios y recursos existentes, entre otros.
- Demanda de información variada por parte del alertante o del profesional de emergencias.
- Confirmación de la prestación de ayuda, recurso disponible y tiempo estimado.
- Coordinación con posibles equipos profesionales implicados para la prestación de servicios, colaboración y coordinación de recursos y medios.

CR5.3 La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación telefónica, por radio u otras.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Distintos acentos y claridad de pronunciación.
- Número y estatus de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en situaciones de emergencia.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos, de telefonía y radio. Aplicaciones informáticas para entornos de usuario y específicas, diccionario, traductores u otros. Sistemas de mensajería instantánea.

Productos y resultados

Comunicación interactiva fluida en inglés en la recepción de alertas de emergencia y la transmisión de las cuales a los equipos intervinientes. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de gestión y coordinación de emergencias. Redacción exacta de los datos de incidencias. Formalización de cartas, faxes, correos electrónicos, notas breves u otros, relacionados con la gestión y coordinación de emergencias, elaborados con exactitud y coherencia.

Información utilizada o generada

Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios y glosarios técnicos monolingües y bilingües. Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios y glosarios técnicos monolingües y bilingües. Diccionarios de sinónimos y antónimos. Manuales de ejercicios de comprensión y expresión oral. Información publicada en las redes. Software informático de apoyo a la traducción de otras lenguas. Equipo de videoconferencia. Información escrita en inglés sobre gestión y coordinación de emergencias. Publicaciones especializadas en emergencias.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO.

Código: MF2168_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2168_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

Duración: 110 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS. TIPOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL.

Código: UF2711.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir la estructura y función de un centro coordinador de emergencias y las condiciones necesarias para garantizar la calidad de servicio a los ciudadanos y la seguridad en el desempeño profesional de sus trabajadores.

CE1.1 Exponer los objetivos y funciones principales de un centro coordinador de emergencias.

CE1.2 Reconocer los distintos tipos de centro de coordinación y describir sus características específicas:

- Centro de coordinación integrado 112.
- Centro de coordinación sectorial (sanitario, de bomberos, entre otros).

CE1.3 Describir la estructura organizativa y los recursos que integran cada tipo de centro coordinador de emergencias.

CE1.4 Identificar los elementos de la estructura geográfica y humana del área de cobertura de un centro coordinador de emergencias.

CE1.5 Reconocer la normativa general básica relacionada con aspectos legales de la prevención de riesgos laborales que regulan el desempeño laboral en los centros coordinadores de emergencia.

CE1.6 Especificar los riesgos contemplados en el desempeño de la actividad profesional propia de los centros de coordinación de emergencias.

CE1.7 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.

C2: Establecer la conexión a un sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.

CE2.1 Definir los conceptos de hardware y software precisos para la gestión operativa de un centro coordinador de emergencias.

CE2.2 Reconocer los procedimientos generales de operación de un sistema en red.

CE2.3 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, entre otros.

CE2.4 Reconocer diferentes plataformas tecnológicas que operan en los centros coordinadores de emergencias, para poder desarrollar su labor profesional en cualquiera de ellas.

CE2.5 Definir un sistema de despacho para gestión de centros coordinadores de emergencias, así como reconocer sus funciones y elementos que lo componen.

CE2.6 En un supuesto práctico, comprobar el funcionamiento de una plataforma tecnológica mediante la realización de pruebas de puesta en marcha y comprobación de las conexiones de todos los elementos periféricos.

CE2.7 En un supuesto práctico, de conexión a un sistema gestor de llamadas, despacho y coordinación de emergencias:

- Aplicar los protocolos de seguridad establecidos para el acceso y utilización del sistema.
- Chequear el estado de avisos y alarmas establecidas.
- Comprobar las intercomunicaciones entre puestos.
- Comprobar las llamadas en curso y casos pendientes.
- Iniciar el registro de un incidente ante una demanda determinada.
- Utilizar los canales multilingües.
- Transferir datos a los centros integrados.
- Mantener el seguimiento del registro de un incidente desde inicio hasta el cierre del mismo.
- Buscar información en las aplicaciones de soporte técnico a las operaciones.
- Elaborar un documento con formato preestablecido.
- Simular un cambio de turno con entrada al sistema.
- Comunicar las incidencias.
- Simular una salida del sistema.
- Elaborar informes y estadísticas de incidentes.
- Entre otros.

- C3: Identificar el procedimiento de recepción de llamada y de demanda de emergencias.
- CE3.1 Reconocer el proceso completo de la recepción de llamada hasta la creación del tipo de demanda, incluyendo localización del suceso, identificación del alertante y consecuencias.
- CE3.2 Reconocer los diferentes tipos de demanda de emergencias.
- CE3.3 Utilizar los distintos formularios de gestión de demanda de emergencias.
- CE3.4 Clasificar las distintas demandas.
- CE3.5 En un suceso práctico de recepción de llamada e identificación de demanda de emergencias:
- Simular la recepción de una demanda asistencial.
 - Tipificar la demanda.
 - Gestionar la respuesta acorde al tipo de demanda.

Contenidos

1. Centros de coordinación de emergencias.

- Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.
- Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.
 - Elementos que lo integran.
 - Estructura. Funciones. Recursos.
 - Normativa de los Centros 1-1-2.
- Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros).
 - Elementos que lo integran.
 - Estructura. Funciones. Recursos.
 - Normativa de los Centros sectoriales.
- Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.
 - Demografía. Estructura demográfica.
 - Geomorfología. Relieve.
 - Climatología.
 - Estructura económica y social. Actividades Industriales de riesgo.
 - Redes de comunicación vial terrestres.
- 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.

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

- Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad.
- Funcionalidades del sistema de atención, despacho y coordinación.
- Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.
- Puestos de operación.

3. Procedimiento para la identificación de las demandas de emergencias.

- Tipos de demanda. Formularios de demanda Clasificación de la demanda.
- Técnicas de recogida de información.
- Técnicas de evaluación de la información.

- Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.
- Protocolos para atender y clasificar las llamadas de emergencia.
- Protocolos para la obtención de información en llamadas.
- Protocolos y pautas para facilitar información y recomendaciones de actuación frente a las emergencias.
- Protocolos de atención y resolución de quejas y reclamaciones.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: SISTEMAS PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

Código: UF2712.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar y, en su caso, elegir los elementos del proceso de comunicación interpersonal.

CE1.1 Identificar los elementos que intervienen en la comunicación.

CE1.2 Detallar los diferentes canales de comunicación, así como las barreras que obstaculizan o impiden el proceso de comunicación.

CE1.3 Utilizar la comunicación verbal y no verbal, a través de medios no presenciales y de técnicas de recepción de mensajes orales.

CE1.4 Identificar los elementos que engloba la inteligencia emocional.

CE1.5 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.

C2: Identificar los elementos que concurren en un sistema de transmisión integrado para tener una visión general de su funcionamiento.

CE2.1 Describir los diferentes medios de transmisión.

CE2.2 Definir el concepto de radiocomunicación y transmisión radiofónica.

CE2.3 Enumerar los diferentes tipos de onda.

CE2.4 Identificar los diferentes elementos de una estación de radio.

CE2.5 Utilizar el lenguaje radiofónico.

CE2.6 En un supuesto práctico de transmisiones:

- 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.

Contenidos

1. Habilidades de comunicación en emergencias.

- Principios generales de la comunicación en emergencias.
- Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.
- Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
- Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación a través de medios no presenciales.
- Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
- Comunicación reactiva y proactiva.
- Barreras y dificultades en la comunicación.

- Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
- Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
- Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
 - Para la activación de procedimientos de actuación y planes de protección civil.
 - Para la gestión y seguimiento de situaciones de emergencia.
 - Para la desactivación de medios y planes de protección civil.
- Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
 - Los diferentes servicios, miembros de los equipos de intervención, personal técnico, dirección, actores ocasionales.
 - Las personas afectadas.
 - La población en general.
 - Los Medios de Comunicación Social.
- Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
- Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
- Programación neuro-lingüística (PNL).
- La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:
 - Personas afectadas.
 - Familiares de víctimas.
 - Servicios intervinientes.
 - Directivos de la organización.
 - Medios de comunicación.
 - Política de Comunicación. Objetivos. El Plan de Comunicación. Estructura de portavoces en la gestión de crisis y emergencias.

2. Sistemas de telecomunicaciones en emergencias entre el centro coordinador, los usuarios y los recursos operativos.

- Fundamentos, clasificación de los sistemas.
 - Fundamentos y definiciones principales.
 - Clasificaciones: Por el medio de transmisión: radio, cable de cobre, fibra óptica. Por tipo de información transmitida: voz, datos, vídeo. Por la naturaleza de la señal: analógica, digital. Por el modo de explotación: simplex, dúplex, semidúplex.
- Comunicación por radio:
 - Teoría básica de radiocomunicaciones: transmisor, receptor, transceptor, antena, frecuencia, modulaciones, potencia, ganancia, pérdida, propagación, sensibilidad, cobertura...
 - Servicios de radiocomunicación y asignación de bandas de frecuencias, normativa nacional e internacional (UIT-R).
 - Comunicaciones HF.
 - Radioenlaces de microondas.
 - Redes privadas móviles (PMR). Redes trunking (TETRA, TETRAPOL)
 - Telefonía móvil (GSM, UMTS, 3G...)
 - Servicio móvil marítimo y móvil aeronáutico.
 - Servicio de radioaficionados.
 - Radiobúsqueda y radiolocalización.
 - Comunicación por satélite.
 - Sistemas de posicionamiento global (GPS).
 - Radiodifusión.
- Comunicaciones telefónicas:
 - Conceptos básicos, normativa nacional e internacional (UIT).
 - Red telefónica básica (RTB). Fax. Telefonía móvil. Voz sobre IP (VoIP).
- Sistemas informáticos y comunicaciones:
 - Conceptos básicos.
 - Redes de ordenadores (LAN, MAN, WAN).

- Redes inalámbricas (Wifi, Wimax).
- Internet. Nuevas tendencias (Cloud computing...)
- Comunicaciones en emergencias:
 - Requisitos esenciales: seguridad, fiabilidad, sistemas de respaldo, interoperabilidad, mantenimiento, logística, detección y manejo de averías básicas.
 - Normativa nacional e internacional.
 - Sistemas de comunicación y aplicaciones informáticas en emergencia.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: FUNDAMENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA.

Código: UF 2713.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Manejar la cartografía general para situar la dirección de la demanda y obtener información geográfica sobre el entorno de la emergencia: topografía del lugar, elementos singulares, vías de acceso, entre otros.

CE1.1 Describir los conceptos planimétricos de cotas, escalas, curvas de nivel, distancias topográficas e interpretación de puntos.

CE1.2 Reconocer los diferentes sistemas de coordenadas utilizados en la cartografía.

CE1.3 En un supuesto práctico:

- Realizar una correcta interpretación de planos, fotos y mapas del territorio identificando los distintos elementos geográficos.
- Posicionar elementos en un plano según sus coordenadas.
- Calcular la distancia entre dos puntos dados.

C2: Manejar sistemas de información geográfica para situar la dirección de la demanda y obtener información geográfica sobre el escenario de emergencia que facilite la gestión y coordinación de las intervenciones.

CE2.1 Especificar el concepto, función y elementos de los sistemas de información geográfica.

CE2.2 Distinguir los formatos estandarizados que constituyen la información geográfica, reconociendo las características principales de los SIG raster y los SIG vectoriales.

CE2.3 Identificar la simbología de representación de los diferentes elementos del territorio y el medio urbano: elementos del relieve, edificaciones, redes energéticas, vías de comunicación, entre otros.

CE2.4 Cargar información geográfica organizando su visualización para obtener una imagen del escenario de la emergencia utilizando diferentes formatos de datos espaciales.

CE2.5 Generar mapas temáticos capturando información geográfica de diferentes fuentes presentando la información de acuerdo con el fin a satisfacer para la gestión y coordinación de la emergencia.

CE2.6 Manejar las diferentes capas y utilidades de los sistemas de información geográfica.

CE2.7 En un supuesto práctico de utilización del sistema de información geográfica del sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias:

- Posicionar la demanda de emergencia.
- Identificar elementos geográficos singulares de la zona de emergencia.
- Cargar información relevante para la definición del escenario de emergencia: elementos vulnerables, medios y recursos de la zona, entre otros.
- Representar la zonificación de las intervenciones y las áreas de protección a partir de datos puntuales.
- Posicionar la llegada de los recursos al entorno de la emergencia.
- Presentar información del escenario de emergencia organizando su visualización de acuerdo con diferentes objetivos marcados.

Contenidos

1. Fundamentos básicos de cartografía.

- Conceptos básicos de topografía y aplicaciones prácticas:
 - Geodesia y topografía.
 - Coordenadas geográficas. Longitud y latitud. Sistemas de Coordenadas. Coordenadas rectangulares. Proyección UTM.
- Unidades geométricas de medida. Escalas numéricas y gráficas.
- Mapas, cartas, planos fotografías aéreas.
 - Técnicas de representación gráfica del territorio: Planimetría y altimetría. Curvas de nivel. Accidentes del terreno. Zonas vistas y ocultas. Relieves y perfiles.
 - Situación de elementos, de coordenadas conocidas, en mapas. Determinación de coordenadas de puntos en mapas.
 - Cálculo de distancias entre puntos.
- Conceptos básicos de orientación y aplicaciones prácticas.
 - Orientación por medio de los elementos geográficos (el sol, la luna, la estrella polar, los accidentes del terreno).
 - Orientación por medio de instrumentación. Brújula y GPS
 - Orientación y recorridos sobre el terreno empleando mapas, brújula y GPS.

2. Sistema de información geográfica (GIS)

- Concepto y definición de un SIG.
- Datos georreferenciados y georreferenciables.
- Bases de datos espaciales: Generación de polígonos y regiones. Creación de superficies a partir de datos puntuales.
- Presentación de datos. Gestión de capas.
- Sistemas de información geográfica vectoriales:
 - Entrada de datos en un SIG vectorial.
 - Búsqueda y recuperación de información de una base de datos geográfica.
 - Representación de resultados y aplicaciones de los SIG vectoriales.
- Sistemas de información geográfica raster:
 - Entrada de datos.
 - Mapas raster.
 - Presentación de resultados e aplicaciones de los SIG raster.
 - Los Sistemas de Información Geográfica enfocados a objetos.
- El modelo digital de elevaciones
 - Descripción y caracterización del relieve.
 - Clasificación de las formas de relieve.
 - Perfiles topográficos.
 - Cuencas visuales.
 - Cuencas hidrográficas.
 - Entre otros.
- Los modelos digitales del terreno.
 - Generación de un modelo digital terrestre. Obtención de información base.
 - Análisis de un modelo digital terrestre.
 - Presentación de datos espaciales.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: PROTOCOLOS Y PLANES OPERATIVOS DE DEMANDA CIUDADANA DE EMERGENCIAS.

Código: MF2169_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2169_3: Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.

Duración: 110 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ESTRUCTURACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL.

Código: UF2714.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4, RP5, RP6 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Indicar las características principales del sistema de protección civil y emergencias a nivel nacional.

CE1.1 Describir con detalle las competencias de protección civil, su estructura organizativa y ámbitos de actuación.

CE1.2 Reconocer las funciones determinadas por la legislación vigente en materia de protección civil de cada institución y organismo que participa en la resolución de incidentes o catástrofes.

CE1.3 Identificar los recursos humanos y materiales que participan en los diferentes sistemas de protección civil a nivel Nacional.

CE1.4 Identificar las funciones de cada institución y organismo que participa en el sistema nacional de protección civil, ante una situación de emergencia dada.

C2: Reconocer la estructura, así como la relaciones orgánicas y jerárquicas, de los organismos implicados en los sistemas nacionales de emergencias y protección civil en España.

- CE2.1 Describir los sistemas y organismos locales de respuesta ante emergencias.
- CE2.2 Describir los sistemas y organismos provinciales y/o autonómicos de respuesta.
- CE2.3 Describir los sistemas mancomunados y/o consorciados de respuesta.
- CE2.4 Identificar las organizaciones no gubernamentales, con extensiones locales, autonómicas, nacionales o internacionales.
- CE2.5 Reconocer las estructuraciones jerárquicas de respuesta ante emergencias, según lo establecido en la referencia normativa (planes de emergencias)

C3: Reconocer los modelos operativos, de gestión y coordinación de las diferentes instituciones que participan en la resolución de una situación de emergencias.

- CE3.1 Enumerar las funciones generales de los diferentes grupos operativos que participan en la resolución de incidentes.
- CE3.2 Identificar los sistemas de gestión de emergencias existentes en España.
 - Centros integrales de coordinación 112.
 - Centros de dispatchin 112.
 - Centros específicos de coordinación policial.
 - Centros específicos de coordinación médica.
 - Centros específicos de coordinación de bomberos.
 - Otros centros específicos (012, carreteras, etc.).
- CE3.3 Describir los distintos modelos y niveles de coordinación operativa en situaciones de emergencias.
- CE3.4 Identificar los modelos de coordinación operativa de emergencias existentes.

C4: Definir la estructura y relación de los distintos sistemas operacionales de respuesta españoles.

- CE4.1 Identificar esquemáticamente los sistemas de respuesta ante incidentes, existentes en España, detallando los diferentes niveles:
 - Sistemas existentes para dar respuesta a incendios forestales.
 - Sistemas existentes para dar respuesta a incendios urbanos, salvamentos, rescates y otras actuaciones y asistencias técnicas.
 - Sistemas de atención y traslado sanitario.
 - Sistemas de orden y seguridad.
 - Apoyo logístico.
- CE4.2 Describir los objetivos de un sistema integral de emergencias y los elementos que lo componen.
- CE4.3 Describir los objetivos de un sistema sectorial de emergencias y los elementos que lo componen.
- CE4.4 Identificar las diferencias entre modelos integrales de emergencias y modelos sectoriales.
- CE4.5 Reconocer las diferencias entre los modelos de emergencia locales, autonómicos o provinciales, agrupados o Consorciados, nacionales, privados, otros.
- CE4.6 Identificar las diferencias entre los sistemas de coordinación de emergencias nacionales 112, los sistemas europeos y los Anglo Americanos.
- CE4.7 Identificar los servicios públicos y privados de apoyo ante emergencias de diversa naturaleza.

C5: Diferenciar las responsabilidades legales de los operadores, ante la toma de decisiones propias del centro de coordinación de emergencias.

- CE5.1 Enumerar las funciones generales de un operador de un centro de emergencias:
 - Funciones de un centro integrado.
 - Funciones en un centro sectorial.
- CE5.2 Reconocer la responsabilidad legal de los profesionales de estos centros, determinadas por la toma de decisiones y los mecanismos de respaldo.
- CE5.3 Identificar los aspectos legales de los centros de coordinación, relacionados con la prestación del servicio y la atención al ciudadano.

CE5.4 Identificar los aspectos relevantes de la legislación vigente en relación a la protección de datos.

CE5.5 Identificar posibles situaciones límite en el ámbito de sus competencias.

Contenidos

1. Protección Civil y Emergencias, conceptos generales.

- La protección civil. Concepto, orígenes y evolución histórica.
- Estructura y organización de la protección civil en España.
- Los recursos humanos en el sistema de respuesta de PC, tipos, estructura y funcionalidad.
- Medios técnicos de respuesta en emergencias propios de las organizaciones de PC. Movilización de recursos privados según la legislación vigente en la materia.
- Funciones de los organismos públicos en el sistema de respuesta de protección civil.

2. Agencias y Organismos que integran los sistemas de respuesta de PC y emergencias.

- Sistemas de protección civil.
- Desarrollo de sistemas locales de protección civil.
- Sistemas mancomunados de respuesta.
- Sistemas autonómicos, sistemas nacionales.
- Convenios con entidades no gubernamentales en el ámbito de la protección civil.
- Organizaciones nacionales e internacionales de respuesta en el ámbito de la PC.
- Los sistemas de PC a nivel europeo y Mundial.
- Legislación en PC. Normativa legal nacional básica, normativas autonómicas.
- Planes operativos en el ámbito de PC, normativa de planificación.
- Grupos operativos, planes y estructura jerárquica operacional definida en los planes.

3. Modelos operativos de gestión y coordinación.

- Características de los diferentes modelos de gestión y coordinación de emergencias.
- Coordinación operativa desde los CECOP. Tipos de CECOP y modelos de gestión y coordinación desde estos centros.
- Centros de coordinación, tipos, funciones y coordinación.
- Coordinación operativa desde el PMA.
- Diferencias Puesto de Mando Avanzado, puesto Medico Avanzado en gran desastre.
- Modelos de dirección de emergencias:
 - Inciden Comand System.
 - Modelo de Reflexión Táctica.
 - Modelos de control de recursos.
 - Otros modelos de dirección emergencias.

4. Estructura de los sistemas operacionales en España.

- Estructura de los sistemas de respuesta ante diferentes emergencias, existentes en España, procedimientos operativos generales:
 - Organizaciones policiales.
 - Bomberos.
 - Respuesta sanitaria.
 - Guardería y respuesta forestal.
 - Apoyos técnicos.
- Organización y funcionamiento de los centros integrales de respuesta ante emergencias 112.
- Organización y funcionamiento de los centros sectoriales de respuesta a emergencias.

- Coordinación operativa entre centros integrales, centros sectoriales y centros privados o públicos de infraestructuras de interés (protocolos y planes).
- Apoyos externos ante emergencias:
 - Infraestructuras viarias, ferroviarias y de navegación marítima y aérea.
 - Infraestructuras de distribución energética.
 - Otras estructuras de apoyo técnico, públicas o privadas.
 - Centros de coordinación de infraestructuras, protocolos de trabajo y coordinación.

5. La responsabilidad legal de los centros de coordinación operativa.

- Los antiguos números de teléfono de acceso a los servicios de emergencia (080, 092, 085, etc.).
- Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demandas de emergencias:
 - Funciones de los profesionales de los centros de coordinación.
 - Estructura jerárquica de los centros de coordinación.
- Normativa reguladora de los centros de coordinación.
- Normativa reguladora del teléfono único de Emergencias Europeo 112 decisión 91/396 de la CE.
- Normativa legal sobre protección de datos personales e historiales clínicos de pacientes en el servicio de salud.
- Normativas sectoriales y autonómicas de regulación de centros coordinadores.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, EN LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS, SISTEMA GESTOR.

Código: UF2715.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4, RP5, RP6 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar los diferentes elementos de los sistemas de gestión en los centros de coordinación y las tecnologías asociadas (sistemas gestores).

CE1.1 Identificar los sistemas de entrada de información y su gestión.

CE1.2 Distinguir los diferentes sistemas y modelos de gestión de información de entrada.

CE1.3 Reconocer diferentes modelos y sistemas de activación de recursos.

CE1.4 Identificar los sistemas y modelos para el seguimiento de recursos.

CE1.5 Identificar los sistemas de comunicación operacional de los centros de coordinación.

C2: Comprobar el correcto funcionamiento de los equipos y aplicaciones a utilizar en el puesto de trabajo del centro de coordinación.

CE2.1 Reconocer los diferentes equipos y sistemas manuales y digitales a utilizar en el desarrollo del puesto de trabajo.

CE2.2 Comprobar la funcionalidad de equipos y sistemas manuales y digitales propios del puesto de trabajo:

- Conexión desconexión. Grabación, interacción con otros sistemas y elementos.

CE2.3 Utilizar adecuadamente los equipos y sistemas de trabajo:

- Abrir partes, cerrar partes, codificación.
- Gestionar información escrita. Gestionar información hablada a través de los diferentes sistemas de comunicación.
- Guardar, recuperar, gestionar información en el sistema gestor.
- Abrir bases de datos relacionadas y extraer información de interés.
- Modificar bases de datos relacionadas.
- Enviar mensajes de avisos y alertas a través del sistema.
- Gestionar los sistemas de cartografía, posicionamiento y control de recursos.

CE2.4 Utilizar adecuadamente los equipos y sistemas informáticos de apoyo al sistema gestor:

- Localizar y manipular archivos en diferentes formatos y modelos.
- Enviar, recibir y gestionar correos electrónicos.
- Gestionar agendas electrónicas.
- Elaborar documentos, tablas, gráficos y archivos gráficos.
- Gestionar imágenes y programas relacionados.
- Instalar/desinstalar software.
- Gestionar información de sistemas de predicción, simulación, bases de datos técnicas, alertas, avisos, activación de comunicados, otros.

C3: Analizar la información de bases de datos técnicas y especializadas, así como sistemas de comunicaciones tecnológicos, infiriendo aspectos relevantes para las operativas en marcha.

CE3.1 Apertura, y gestión de bases específicas de información técnica.

CE3.2 Localizar y relacionar información de bases de datos especializadas.

CE3.3 Utilizar sistemas de gestión de información y medición de variables de predicción diversa (climatología, aforadores, etc.).

CE3.4 Reconocer los diferentes sistemas de intercomunicación vía telefonía o similares, aplicando estos en el ámbito de las emergencias en los supuestos especificados desde el centro y sus procedimientos.

C4: Realizar la operativa de gestión ante una demanda de emergencia en el centro de coordinación.

CE4.1 Describir la estructura y los campos comunes de un formulario informático de demanda de emergencia.

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

CE4.3 En el supuesto práctico de una demanda de emergencia:

- Realizar el interrogatorio al alertante, direccionando este sobre la base inicial de la demanda.
- Abrir el plan de demanda correspondiente.
- Identificar los códigos de prioridad en el supuesto de existencia de estos.
- Estimar el tipo de demanda necesario en el supuesto ordinario.
- Transferir la llamada a personal especializado o superior jerárquico.
- Registrar la información de la demanda y su seguimiento en los campos correspondientes.
- Realizar la comunicación y escucha con los servicios intervinientes.
- Aplicar los procedimientos de información, alarma y comunicaciones.

CE4.4 Utilizar equipos y sistemas generales de telefonía, radiofrecuencia, geoposicionamiento, matrices de integración de comunicaciones, sistemas de imágenes y cartografía digitalizada.

CE4.5 Utilizar sistemas y programas de comunicación especial para la adecuación de la demanda a idiomas extranjeros, comunicación con personas sordomudas, tele alarma de ancianos y otros sistemas integrados o no en el gestor de emergencias.

CE4.6 Identificar la demanda de emergencia y auxilio, Transfiriendo ésta en su caso al centro sectorial de referencia.

CE4.7 Identificar las redes sociales y tecnologías de comunicación social emergentes, su uso y potencial en el mundo de las emergencias.

Contenidos

1. Tecnologías asociadas a la gestión de incidentes.

- Sistemas de telefonía integrados en los programas de gestión de recursos e información:
 - Identificación de entradas.
 - Georeferenciación de llamadas.
- Bases de datos en sistemas integrados de gestión emergencias.
- Sistemas AVL.
- Sistemas de cartografía digital GIS.
- Apertura de partes, utilización de ventanas, validación de incidentes, codificación (sistemas).
- Sistema FEDETEC de integración comunicaciones, otros sistemas.
- Sistemas de gestión flotas y recursos
- Movilización de agencias (sistemas).
- Recomendaciones del sistema, isocronas, apoyos.

2. Funcionalidad de equipos y sistemas y sus aplicaciones en el puesto de trabajo.

- Sistemas y equipos de trabajo en un centro de coordinación de emergencias:
 - Sistema gestor informatizado.
 - Sistemas manuales de soporte alternativo.
 - Pizarras, planimetría, gestión imágenes, otros.
- Arranque, comprobación y simulación de la funcionalidad de los equipos y sistemas utilizados en el puesto de trabajo.
- Introducción de claves y consignas de accesos personal.
- Visualizar un parte abierto, verificar la posibilidad de incorporar datos y modificar
- Abrir nuevos partes de trabajo.
- Comprobación de telefonía, radio, sistema de mensajería, AVL, agendas, bases de datos y otros indicadores propios del centro establecidos para la comprobación del sistema.
- Concepto de software y hardware, redes locales, sistemas operativos internet, intranet, navegadores y buscadores de información.

3. Bases técnicas de informaciones en la gestión de emergencias.

- Reseteo de la sesión de trabajo y reinicio de programas del sistema gestor.
- Apertura y comprobación de la funcionalidad de programas y sistemas de medición, aforo, predicción, simulación y bases de datos técnicas y específicas de almacenamiento información.
- Elaboración de informes, tablas, graficas.
- Realizar copias de archivos, compresión descompresión de estos, envío a través de correo electrónico.
- Imprimir documentos, elaborar documentos en diferentes formatos.

4. Operar un sistema gestor de emergencias.

- Características de las bases de datos técnicas y específicas.
- Bases de datos para incidentes químicos, para accidentes de tráfico y salvamento, para actuación en grandes emergencias, para solicitud de apoyos logísticos, para mejoramiento de respuesta a través del transcurso de otras agencias o servicios públicos y privados.
- Unidades móviles de telecomunicaciones.
- Transmisión telemática de datos e imágenes.
- Videoconferencias.
- Comunicación satelital, GPS, sistemas de posicionamiento y localización, los track, las coordenadas y la referenciación geográfica de puntos y áreas de interés.
- Envío masivo de datos a bases referenciadas.

- Sistemas y servicios de traducción información.
- Sistemas específicos para colectivos con problemas de comunicación convencional.
- Instalación desinstalación de software.
- Sistemas de traducción información escrita.
- Otros sistemas y programas de apoyo digital al trabajo de tele operaciones.
- Twitter, twenti, facebook, hashtags, algoritmo de los trending topics, otras tecnologías de comunicación social.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA RESPUESTA.

Código: MF2170_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

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: 170 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: SOPORTE VITAL BÁSICO.

Código: UF0677.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde, en parte, con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación.

C1: Aplicar técnicas de soporte vital básico, optimizado, ante situaciones de riesgo vital, según el protocolo establecido.

CE1.1 Enunciar los principales signos de compromiso vital a nivel de vía aérea, ventilación, circulación y estado neurológico.

CE1.2 Describir los fundamentos de la resucitación cardiopulmonar básica e instrumental.

CE1.3 Emplear las técnicas de soporte ventilatorio y circulatorio ante un paciente con alteración de esas funciones.

CE1.4 Realizar la limpieza y desinfección de las heridas cutáneas.

- CE1.5 En un supuesto práctico de un paciente con insuficiencia respiratoria aguda:
- Identificar los signos de insuficiencia respiratoria.
 - Valorar los signos de gravedad.
 - Realizar solicitud al médico del centro coordinador, de las medidas a adoptar tras detectar en un paciente signos de insuficiencia respiratoria.
 - Aplicar las medidas posturales que mejoren el estado del paciente.
 - Aplicar el dispositivo de oxigenoterapia adecuado al estado del paciente tras indicación del médico coordinador.
- CE1.6 En un supuesto práctico de un paciente con compromiso circulatorio:
- Valorar los signos de shock hipovolémico.
 - Realizar las técnicas de hemostasia para el control de hemorragias externas.
 - Establecer terapia postural.
- CE1.7 Emplear técnicas de desobstrucción ante la obstrucción de la vía aérea en el adulto y en la edad pediátrica.
- CE1.8 En un supuesto práctico de un paciente en parada cardiorrespiratoria:
- Detectar la ausencia de signos vitales y ponerlo en conocimiento del centro coordinador de emergencias sanitarias.
 - Aplicar técnicas de ventilación artificial optimizada y masaje cardíaco externo.
 - Aplicar técnicas de desobstrucción de la vía aérea a través de la maniobra correspondiente.
 - Aplicar desfibrilación externa semiautomática.

C2: Realizar atención sanitaria básica ante diferentes situaciones de emergencia.

- CE2.1 Explicar los cuidados iniciales ante un paciente con lesiones por agentes físicos y/o químicos.
- CE2.2 Explicar la clasificación de las quemaduras atendiendo a su profundidad y a su extensión.
- CE2.3 Describir la actuación ante un paciente con una crisis convulsiva.
- CE2.4 En un supuesto práctico de atención sanitaria básica ante una intoxicación siguiendo protocolo: aplicar las medidas iniciales ante un paciente intoxicado, dependiendo de la naturaleza, cantidad y vía de entrada del agente tóxico.
- CE2.5 Describir los signos de gravedad en la patología cardíaca y ponerlos en conocimiento del centro coordinador de emergencias.

C3: Realizar el apoyo a la embarazada, ante un parto inminente siguiendo un procedimiento.

- CE3.1 Enumerar las fases del parto y describir los signos de parto inminente.
- CE3.2 En un supuesto práctico de apoyo a la embarazada, ante un parto inminente siguiendo el protocolo:
- Poner en conocimiento del médico coordinador de emergencias.
 - Aplicar las maniobras de apoyo al parto, en las fases de expulsión y alumbramiento.
 - Realizar los cuidados iniciales al neonato y su madre.

C4: Aplicar los procedimientos de actuación inicial ante un paciente traumatizado siguiendo protocolos.

- CE4.1 Explicar los "picos de mortalidad" tras un accidente.
- CE4.2 Describir los métodos de inmovilización de lesiones con medios básicos o de fortuna.
- CE4.3 En un supuesto práctico de actuación inicial ante un paciente traumatizado siguiendo protocolos:
- Detectar las posibles lesiones del accidentado, atendiendo a la biomecánica del accidente y pedir los recursos estimados necesarios al centro coordinador de emergencias.
 - Realizar la valoración inicial del accidentado, detectando signos de compromiso vital y aplicando las técnicas necesarias de soporte vital básico.

- Realizar la valoración secundaria del accidentado, detectando otras lesiones, siguiendo el proceso de cabeza a pies.

C5: Describir la información sobre el estado clínico del paciente y el modo de transmisión al centro coordinador cuando lo indique el protocolo.

CE5.1 Explicar el modo de informar al centro de coordinación el estado clínico del paciente, tras realizarse la valoración del mismo en busca de signos de gravedad.

CE5.2 Indicar la forma de solicitar autorización del médico coordinador para realizar los procedimientos y técnicas pertinentes.

CE5.3 En un supuesto práctico de comunicación con un centro coordinador solicitando instrucciones:

- Informar al centro de coordinación el estado clínico del paciente, tras valorar los signos de gravedad.
- Solicitar autorización del médico coordinador para realizar los procedimientos y técnicas pertinentes.

Contenidos

1. Soporte vital básico.

- Técnicas de soporte ventilatorio en adultos y en edad pediátrica.
 - Indicaciones del soporte ventilatorio.
 - Técnicas de apertura de la vía aérea.
 - Permeabilización de la vía aérea con dispositivos orofaríngeos.
 - Técnicas de limpieza y desobstrucción de la vía aérea.
 - Uso de aspiradores.
 - Técnica de ventilación con balón resucitador.
 - Indicaciones para la administración de oxígeno medicinal.
 - Dispositivos de administración de oxígeno medicinal.
 - Cálculo de las necesidades de oxígeno durante un traslado.
- Técnicas de soporte circulatorio en adultos y en edad pediátrica.
 - Indicaciones del soporte circulatorio.
 - Técnica de masaje cardiaco externo.
 - Técnicas de hemostasia.
 - Protocolo y técnica de desfibrilación externa semiautomática.

2. Atención inicial del paciente politraumatizado.

- Epidemiología.
- Biomecánica del trauma.
- Valoración y control de la escena.
- Valoración inicial del paciente politraumatizado.
 - Valoración primaria.
 - Valoración secundaria.
 - Valoración, soporte y estabilización de las lesiones traumáticas.
- Atención inicial en traumatismos.
 - Traumatismo torácico.
 - Traumatismo abdominal.
 - Traumatismo raquímedular.
 - Traumatismo craneoencefálico.
 - Traumatismo de extremidades y pelvis.
- Connotaciones especiales del paciente traumatizado pediátrico, anciano ó gestante.
- Amputaciones.
- Explosión.
- Aplastamiento.
- Vendajes.
 - Indicaciones del vendaje.
 - Tipos de vendajes. Vendajes funcionales.
 - Técnicas de vendaje.

- Cuidado y manejo de lesiones cutáneas.
 - Control de hemorragias.
 - Limpieza de heridas.
 - Desinfección de heridas.
 - Cuidado de lesiones cutáneas por frío ó calor.

- 3. Atención inicial a las urgencias y emergencias cardiocirculatorias y respiratorias.**
 - Síntomas y signos clínicos propios de patología cardiovascular.
 - Dolor torácico.
 - Palpitaciones.
 - Taqui ó bradicardia.
 - Hiper e hipotensión arterial.
 - Disnea de origen cardiaco.
 - Signos de hipoperfusión.
 - Principales patologías cardiocirculatorias.
 - Síndrome coronario agudo.
 - Trastorno del ritmo cardiaco.
 - Insuficiencia cardiaca aguda. Edema agudo de pulmón.
 - Síncope.
 - Hipertensión.
 - Tromboembolismo pulmonar.
 - Shock.
 - Síntomas y signos clínicos propios de la patología respiratoria aguda.
 - Disnea.
 - Cianosis.
 - Aumento del trabajo respiratorio (estridor, tiraje).
 - Taquipnea /bradipnea.
 - Principales patologías respiratorias.
 - Insuficiencia respiratoria.
 - ASMA.
 - EPOC reagudizado.
 - Actuación sanitaria inicial en patología cardiocirculatoria aguda.
 - Actuación sanitaria inicial en patología respiratoria aguda.

- 4. Atención inicial ante emergencias neurológicas y psiquiátricas.**
 - Principales síntomas en patología neurológica y psiquiátrica.
 - Depresión nivel de conciencia. Grados.
 - Focalidad neurológica.
 - Convulsiones.
 - Déficit sensitivo y motor.
 - Trastornos de comportamiento y conducta.
 - Agitación psicomotriz.
 - Signos de alarma ante emergencias neurológicas y psiquiátricas.
 - Principales patologías neurológicas y psiquiátricas.
 - Accidente cerebrovascular agudo.
 - Crisis Epilepsia.
 - Síndrome meníngeo.
 - Delirium tremens.
 - Golpe de calor.
 - Actuación sanitaria inicial.
 - Signos de alarma ante cuadros de intoxicación y envenenamiento.
 - Cuadros infecciosos graves con alteración de la conciencia (respiratorios, abdominales, urológicos, neurológicos, estado séptico).

- 5. Atención inicial ante emergencias gestacionales y cuidados al neonato.**
- Fisiología del embarazo y desarrollo fetal.
 - Fisiología del parto: Fases de progreso y evolución; mecánica y valoración del trabajo de parto. Signos de parto inminente.
 - Patología más frecuente del embarazo y parto.
 - Protocolos de actuación en función del tipo de emergencia, situación de la embarazada y fase de la mecánica del parto.
 - Cuidados sanitarios iniciales al neonato. Escala de APGAR. Protección del recién nacido.
 - Cuidados a la madre durante el “alumbramiento”. Precauciones y protocolos básicos de atención.
- 6. Cumplimentación de la hoja de registro acorde al proceso asistencial del paciente y transmisión al centro coordinador.**
- Conjunto mínimo de datos.
 - Filiación.
 - Lugar y hora de la asistencia.
 - Constantes vitales.
 - Antecedentes patológicos (patología de base, alergias, medicación habitual).
 - Valoración primaria y secundaria.
 - Signos de gravedad.
 - Indicar contacto con médico coordinador.
 - Oxigenoterapia.
 - Técnicas realizadas (DESA).
 - Tratamiento postural.
 - Dispositivos inmovilizadores.
 - Firma del profesional.
 - Registro UTSTEIN (parada cardiorrespiratoria).
 - Sistemas de comunicación de los vehículos de transporte sanitario.
 - Protocolos de comunicación al centro coordinador.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: DISPOSITIVOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS DE ORIGEN NATURAL, ANTRÓPICO Y/O TECNOLÓGICO.

Código: UF2716.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde, en parte, con las RP1, RP3, RP4, RP5, RP6, RP7, RP8, Y RP9.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Aplicar protocolos establecidos en la respuesta a demandas de incendios.
- CE1.1 Identificar el procedimiento general de movilización de recursos operativos ante un incendio forestal.
 - CE1.2 Definir las funciones de los grupos operativos, de seguridad y apoyo ante incendios forestales.
 - CE1.3 Recordar los procedimientos de movilización y gestión de recursos aéreos en incendios forestales.
 - CE1.4 Identificar los procedimientos generales de movilización de recursos ante incendios urbanos, en edificaciones, industriales.
 - CE1.5 Identificar los procedimientos de actuación ante incendios en vías de comunicación, elementos de transporte por tierra, aéreo y navegación marítima.

CE1.6 Recordar las pautas de seguridad de los intervinientes, y los ciudadanos ante incendios de origen diverso, evacuación, confinamiento y otras acciones.

C2: Aplicar los protocolos establecidos en la respuesta a demandas de rescate y salvamento.

CE2.1 Identificar las situaciones de rescate y salvamento, así como los recursos operacionales necesarios para dar respuesta a las demandas.

CE2.2 Distinguir procedimientos operativos conjuntos ante situaciones de rescate y/o salvamento de personas animales o bienes.

CE2.3 Reconocer los espacios, riesgos y necesidades de las situaciones de rescate y/o salvamento.

CE2.4 Identificar los rescates en vías de comunicación y transporte.

C3: Aplicar los protocolos establecidos en la respuesta a demandas de origen natural.

CE3.1 Identificación de factores meteorológicos desencadenantes de incidentes diversos con daños a personas y bienes.

CE3.2 Describir los distintos tipos de incidentes de origen natural, así como los requerimientos o demandas de asistencia.

CE3.3 Distinguir los procedimientos de movilización y respuesta de agencias ante incidentes diversos de origen natural.

CE3.4 Identificar los modelos de coordinación operativa de emergencias existentes.

C4: Aplicar los protocolos establecidos en la respuesta a demandas de origen tecnológico.

CE4.1 Identificar esquemáticamente las diferentes situaciones tecnológicas que pueden derivar en incidentes con riesgos a la población.

CE4.2 Identificar los riesgos y propagación de incidentes químicos, nucleares o biológicos.

CE4.3 Aplicar los protocolos de información y alarma a la población ante incidentes con riesgo importante.

CE4.4 Aplicar los protocolos de movilización de recursos operativos y asistenciales ante incidentes con riesgo NRBQ.

CE4.5 Recabar información especializada de BD, sobre características físico químicas de los productos implicados en los incidentes, así como otros datos de atención especializada a contaminados y distancias de seguridad.

C5: Aplicar los procedimientos para la gestión y coordinación de los recursos y agencias a movilizar y hacer seguimiento en incidentes diversos.

CE5.1 Identificar Los procedimientos generales de actuación para la activación y coordinación de recursos.

CE5.2 Detallar los datos a cumplimentar en los campos del formulario correspondiente, sobre la activación del recurso.

CE5.3 Enunciar los datos de obligada transmisión a la unidad, institución o agencia que ha de realizar el servicio, así como los intercambios de información necesarios hasta la resolución del incidente.

CE5.4 Ante un supuesto práctico de gestión y coordinación de un recurso:

- Recoger e introducir los datos relativos a los recursos a activar en los campos correspondientes del sistema.
- Activar a los servicios que realizaran la actuación asistencial operativa, según el criterio de isocrona de respuesta y disponibilidad.
- Informar a los alertantes de la movilización, así como de las necesidades de los recursos en el lugar.
- Dar consejos de autoprotección.
- Realizar el seguimiento de los recursos movilizando, ofertando apoyos, ayudas e información relativa al incidente y su resolución.
- Tras la finalización, recabar toda la información necesaria para la cumplimentación de formularios y cierre de parte.

- Desarrollar partes adicionales de incidencias, anomalías, deficiencias y posibles necesidades.

Contenidos

1. Conceptos generales de incendios y la respuesta ante estos:

- El fuego, origen, elementos que lo componen, propagación de incendios, física y química de la combustión
- Incendios forestales, dinámica, propagación, actuación de recursos terrestres, actuación de recursos aéreos, apoyos locales, accesibilidad, acuíferos, tomas agua para medios aéreos, mantenimiento de la seguridad en la zona, aspectos de interfaz urbano forestal.
- Incendios urbanos y su dinámica de propagación en edificios verticales y horizontales, parking subterráneos, edificios industriales, oficinas y grandes centros de comercio y distribución.
- Incendios en vías y medios de locomoción y transporte.
- Evacuación y/o confinamiento ante incendios en edificaciones.
 - Grandes eventos y problemática de evacuación

2. Conceptos generales sobre la respuesta ante rescates y salvamentos:

- Definición de rescates y salvamentos, tipología, problemáticas y necesidades operacionales y asistenciales de cada supuesto o situación.
- Accidentes de tráfico, riesgos, problemáticas, sistemática de actuación, complicaciones y métodos de rescate y extracción de víctimas.
- Accidentes múltiples, triage, definición y sistemática.
- Dispositivos de salvamento marítimos y en playas.
- Zonas de trabajo y seguridad. Señalizaciones en vías de tránsito y riesgos añadidos.
- Accidentes en vía férrea, problemática, sistemas energéticos, actuación y coordinación ínter centros para la seguridad.
- Rescates en elementos de transporte aéreo, máquinas industriales, grúas
- Rescates técnicos en montaña y trabajo vertical.
- Medios aéreos, medios marítimos y rescates.

3. Conceptos generales de actuación ante incidentes de origen natural:

- Características de los incidentes de origen natural, afección de grandes extensiones, mecanismos naturales de respuesta y mecanismos humanos y técnicos de respuesta.
- Inundaciones y respuesta ante incidentes, riesgos y demandas.
- Fenómenos de viento, riesgos y actuaciones diversas.
- Sismos, volcanes, tsunamis, riesgos, y actuación.
- Colapso edificaciones, atrapamiento de personas, rescate y localización, sistemática de trabajo, protocolos de seguridad a la población.
- Centros de coordinación y comunicaciones, centros de respaldo, centros de apoyo a desplazados y familiares, albergue y evacuación de grandes masas de población.

4. Conceptos básicos de actuación ante incidentes de origen tecnológico:

- Conocimientos básicos de física y química aplicada a la resolución de incidentes con riesgo NRBQ.
- Sistemas de transporte y almacenamiento de productos peligrosos, ADR características de bultos y contenedores.
- Señalización e identificación de riesgos y productos en la industria y el transporte por carretera, vía férrea, aérea y marítima.
- Sistemática de trabajo ante incidentes de esta naturaleza, zonas de riesgo, distancias, protecciones, sistemáticas de mitigación y control.
- Descontaminación de personas, equipos y medio ambiente, sistemas, procedimientos y necesidades operacionales.

- Atención in situ de personas contaminadas, traslado e introducción hospitalaria. Descontaminación masiva.
- Rescate en ascensores, escaleras mecánicas, elementos energizados, en movimiento, o en altura.

5. Protocolos y procedimientos operativos y de gestión en emergencias:

- Procedimientos de movilización, ubicación, seguridad y actuación propios de los recursos operativos y asistenciales ante incidentes diversos.
- Protocolos operativos de trabajo y movilización de un centro de coordinación en emergencias, desarrollo, sistemática, aplicabilidad, convenios con agencias y entidades a movilizar y gestionar.
- Protocolos conjuntos de trabajo ante incidentes diversos. Creación, estructuración, establecimiento de cometidos, jerarquía y seguridad a los intervinientes y los ciudadanos.
- Protocolos de gestión de incidentes e incidencias internas de un centro de coordinación en emergencias.
- Gestión de información, partes de actuación, comunicaciones con agencias, recursos en el lugar y otros centros de apoyo y/o soporte técnico.
- Comunicación con demandantes de auxilio, consejos de autoprotección.
- Anomalías procedimentales, técnicas o de gestión, incidencias y partes.
- Identificación de mejoras.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS CIENCIAS APLICADOS A LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA RESPUESTA.

Código: UF2717.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde, en parte, con las RP2, RP4, RP5, RP8 y RP9.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en la aplicación del procedimiento de actuación del centro coordinador ante una emergencia colectiva o catástrofe.

CE1.1 Identificar los elementos que componen un sistema de actuación en catástrofes.

CE1.2 Desarrollar esquemáticamente la actuación general ante una catástrofe.

CE1.3 Describir las funciones del centro coordinador de emergencias ante una catástrofe.

CE1.4 Definir los principales efectos de la catástrofe sobre las infraestructuras y la salud pública, así como sobre los mecanismos de respuesta.

CE1.5 Nombrar las diferencias entre la medicina convencional y la medicina de catástrofes.

CE1.6 En un supuesto práctico de situación de catástrofe.

- Participar en la activación del plan de emergencias comprobando la información recibida.
- Colaborar en el desarrollo de la reorganización funcional del centro de coordinación.
- Comprobar la operatividad y estado de los recursos propios y ajenos en las áreas de trabajo encomendadas.
- Gestionar la activación de los recursos materiales y humanos aplicando los protocolos establecidos.

- Centralizar la información de la filiación y hospital de destino del 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.
- Utilizar los medios de soporte adicional para información y atención pública.
- Gestionar la información en el parte especial establecido para el área de trabajo encomendada.

C2: Manejar los conceptos básicos de las ciencias de la salud y la medicina de emergencias aplicados al ejercicio profesional del centro coordinador de emergencias.

CE2.1 Definir los conceptos de salud y enfermedad.

CE2.2 Diferenciar los conceptos de urgencias y emergencias sanitarias.

CE2.3 Enunciar las situaciones de emergencias sanitarias más frecuentes.

CE2.4 Especificar la estructura y función de los órganos y sistemas que componen el cuerpo humano.

CE2.5 Establecer la relación de los diferentes sistemas fisiológicos con sus patologías más frecuentes.

CE2.6 Definir el concepto de telemedicina, identificando las aplicaciones de telemedicina utilizadas en emergencias y catástrofe.

CE2.7 Enumerar las fases del decálogo asistencial.

C3: Aplicar los principios básicos de psicología en situaciones de emergencia y de crisis.

CE3.1 Definir el concepto de personalidad, reconociendo las etapas del desarrollo de la personalidad y sus diferentes teorías.

CE3.2 Explicar los mecanismos de defensa de la personalidad y su aplicación práctica.

CE3.3 Reconocer los factores que determinan las respuestas emocionales, especificando los que predisponen a la ansiedad en determinadas condiciones de emergencia o catástrofe.

CE3.4 Identificar las distorsiones cognitivas más frecuentes relacionadas con la percepción alterada del individuo en situaciones estresantes.

CE3.5 Reconocer qué circunstancias psicológicas pueden provocar disfunciones de comportamiento en personas sometidas a condiciones especiales.

CE3.6 Aplicar habilidades básicas de control emocional para evitar o reconducir emociones no deseadas.

CE3.7 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.

C4: Describir la estructura, contenido y mecanismos de implantación de los planes de emergencia y autoprotección de los edificios públicos y las actividades de pública concurrencia.

CE4.1 Relacionar los tipos de establecimientos y locales con uso de pública concurrencia, identificando las características comunes y reconociendo las singularidades específicas de cada tipo.

CE4.2 Manejar la normativa aplicable a los establecimientos y locales de pública concurrencia, identificando las actividades que están sujetas a la elaboración e implantación de un plan de emergencia o de un plan de autoprotección.

CE4.3 Describir los objetivos a alcanzar por los planes de emergencias y los planes de autoprotección.

CE4.4 Reconocer los riesgos de las actividades de pública concurrencia, identificando los medios y medidas de protección necesarias para su prevención y control.

CE4.5 Describir los planes de actuación operativa necesarios para el control de las situaciones de emergencia en establecimientos y locales de pública concurrencia.

CE4.6 Identificar los mecanismos de implantación de los planes de emergencia y de autoprotección para mantener su eficacia operativa.

C5: Aplicar protocolos establecidos en la respuesta a demandas de seguridad ciudadana

CE5.1 Aplicar los procedimientos de movilización y gestión de recursos de seguridad ante diferentes situaciones delictivas.

CE5.2 Reconocer los riesgos y necesidades de las demandas de ayuda ante situaciones de violencia de género.

CE5.3 Reconocer los riesgos y necesidades de las demandas de ayuda ante amenazas de bomba.

CE5.4 Describir las pautas de actuación ante situaciones de violencia de género.

CE5.5 Describir las pautas de actuación ante situaciones de amenaza de bomba.

Contenidos

1. Emergencias colectivas y catástrofes: coordinación de respuesta.

- Conceptos fundamentales sobre emergencias, catástrofes, calamidades y crisis.
- Elementos básicos de un sistema de prevención y actuación en catástrofes. El sistema español de emergencias y protección civil.
- Efectos de las catástrofes.
- Actuación general en catástrofes. Necesidades de coordinación operativa.
- Funciones del centro coordinador de emergencias ante una catástrofe. Reorganización funcional del centro coordinador de emergencia. Prevención en la organización y gestión de recursos. Legislación básica de protección civil y emergencias.
- Agencias participantes, jerarquías y activación de planes específicos de respuesta.
- Mecanismos de coordinación entre centros de coordinación y otros centros o mecanismos de respuesta, infraestructuras energéticas, de comunicación, hospitales, servicios sociales, obras públicas, servicios nacionales e internacionales de respuesta.
- Sala técnica de coordinación, objetivo y composición.
- Sala de crisis, funcionalidad, objetivos, composición.

2. Fundamentos básicos de la ciencia de la salud aplicados a gestión de emergencias.

- Epidemiología de la catástrofe.
- La medicina de catástrofes.
- 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.
- La telemedicina. Principios y conceptos fundamentales.
- La telemedicina aplicada al proceso asistencial: teleconsulta o telediagnóstico y telemonitorización.
- Aplicaciones tecnológicas de telemedicina.

3. Principios de la psicología general aplicados a las situaciones de crisis

- La personalidad. Concepto. 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 a los procesos de emergencias y catástrofes, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros.

- Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de una situación de emergencia o catástrofe.
 - 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. Planes de autoprotección en establecimientos, edificios y locales de pública concurrencia.**
- Actividades de pública concurrencia y eventos de grandes concentraciones humanas. Definición, tipología y características principales.
 - Normativa aplicable a los establecimientos, locales y espacios donde se desarrollan actividades de pública concurrencia y eventos de grandes concentraciones humanas.
 - Planes de emergencia y autoprotección. Objetivos, estructura y contenido. Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio.
 - Medios y medidas de protección para la prevención y control de los riesgos.
 - Planes de actuación operativa para el control de las situaciones de emergencia.
 - Mecanismos de implantación de los planes de emergencia y planes de autoprotección.
- 5. Seguridad ciudadana y gestión de emergencias.**
- Tipología de delitos.
 - La violencia de género.
 - Amenazas de bomba.
 - Pautas de actuación ante situaciones de violencia de género.
 - Pautas de actuación ante situaciones de amenaza de bomba.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: OPERACIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

Código: MF2171_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.

Duración: 100 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS Y ARCHIVOS DE INFORMACIÓN.

Código: UF2718

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde, en parte, con la RP2, RP3 y RP6

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Manejar bases de datos y archivos del sistema gestor de emergencias.

CE1.1 Identificar las bases de datos y archivos específicos de los sistemas gestores de emergencias, describiendo la estructura, función y características principales de cada una de ellas: Catálogos de medios y recursos, históricos de llamadas, fichas de intervención con sustancias peligrosas, entre otras.

CE1.2 Definir los requisitos de seguridad de la gestión y explotación de las bases de datos y archivos de un centro coordinador de emergencias.

CE1.3 Acceder a las bases de datos y archivos del sistema gestor de emergencias atendiendo a los procedimientos específicos establecidos y los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente en materia de seguridad y control de datos.

CE1.4 Manejar los procedimientos de recogida, consulta y archivo de información en un centro de coordinación, atendiendo a los procedimientos específicos establecidos y los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente en materia de seguridad y control de datos.

CE1.5 Utilizar las utilidades de las bases de datos: Obtención de informes y estadísticas de acuerdo a unos objetivos marcados.

C2: Identificar documentación clínica de urgencias y emergencias sanitarias

CE2.1 Reconocer la función, estructura y tipos de una base de datos clínica.

CE2.2 Identificar documentos clínicos en el campo de las urgencias y emergencias sanitarias

CE2.3 Definir el concepto de Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD).

CE2.4 Explicar el concepto y los fines de la codificación diagnóstica.

CE2.5 Distinguir el procedimiento de codificación diagnóstica mediante la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE)

Contenidos

1. Organización de archivos en centros de coordinación de emergencias.

- Material y equipo de archivado.
- Tipos de archivos utilizados en centros de coordinación de emergencias, características principales.
- Procedimientos generales de gestión del archivo.
- Técnicas de archivado. Necesidades de codificación. Estimación de espacio de un archivo.
- Seguridad de archivos. Normativa de aplicación

2. Manejo y gestión de bases de datos del sistema gestor de emergencias.

- Bases de datos de los sistemas gestores de emergencia. Estructura, función y características principales.
- Gestión de bases de datos en centros de coordinación de emergencias. Procedimientos de acceso, gestión y explotación.

- Utilidades de las bases de datos de los centros de coordinación de emergencias: Informes y estadísticas básicas.
- Normativa de seguridad y control de datos.

3. Historia clínica en centros de coordinación de emergencias.

- Definición.
- Estructura.
- Funciones.
- Tipos.
- Procedimientos generales de gestión de bases de datos de historias clínicas.
- Normativa y legislación básica de seguridad y control de datos.

4. 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 codificación de diagnósticos.

5. Epidemiología y estadística básica en centros de coordinación de emergencias.

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

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA, DISPOSITIVOS DE RIESGO PREVISIBLE Y SIMULACROS

Código: UF2719

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP4, RP5, RP7 y RP8 y en parte con la RP2 y RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Manejar y aplicar los fundamentos de un plan de emergencias, en el desarrollo de operaciones de emergencias ante incidentes diversos que requieran de la activación de un plan.

CE1.1 Identificar los diferentes niveles y jerarquías en la planificación de emergencias.

CE1.2 Distinguir las funciones y relaciones de los diferentes grupos de acción establecidas en la planificación.

CE1.3 Interpretar la relación entre el tipo y magnitud de las demandas recibidas y los niveles del plan correspondiente.

CE1.4 Identificar los elementos que componen un plan de emergencias.

CE1.5 Explicar el concepto, función y tipos de planes de emergencias.

CE1.6 Identificar los conceptos de riesgo, vulnerabilidad, probabilidad, daño, análisis, evaluación, prevención, planificación, respuesta y rehabilitación.

C2: Realizar la gestión operacional con un centro de coordinación avanzado ante el desarrollo de un evento con activación de un DRP.

CE2.1 Identificar el tipo de DRP y sus connotaciones de riesgo añadido.

CE2.2 Reconocer las necesidades operacionales posibles ante un incidente de gran magnitud.

CE2.3 Enumerar los mecanismos de respuesta y procedimientos de comunicación entre el dispositivo y el centro de coordinación.

CE2.4 Identificar la jerarquía interna y la estructura jerárquica externa en caso de activación de un plan territorial frente al DRP, responsabilidades y dirección de la emergencia.

C3: Analizar, interpretar y operativizar, los simulacros planificados durante la jornada laboral, sea desde el centro de coordinación de emergencias, así como un PMA desplazado al lugar.

CE3.1 Describir los diferentes niveles de desarrollo y ejecución de simulacros operacionales, de despacho, y/o técnicos.

CE3.2 Identificar la secuencia y funcionalidad de un simulacro en sus diferentes niveles de desarrollo.

CE3.3 Aplicar la sistemática de trabajo habitual en cada secuencia del simulacro, como si de un caso real se tratara.

CE3.4 Identificar los aspectos de interés a flexibilizar y/o no poner en marcha durante el desarrollo de un simulacro, al objeto de no poner en riesgo a las personas, el sistema gestor o los bienes.

CE3.5 Transferir informaciones, responsabilidades, y dudas posibles, al nivel superior en la jerarquía del puesto de trabajo, cuando el nivel de la interlocución lo requiera, en la secuencia de toma de decisiones.

C4: Realizar las operaciones de gestión administrativa, propias del puesto de trabajo.

CE4.1 Identificar los procedimientos de archivo de información en un centro de coordinación, definiendo los criterios de seguridad.

CE4.2 Definir el concepto de Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD).

CE4.3 Identificar el concepto de calidad, control de calidad, validación, evaluación, auditoría, carta de servicios, tiempos de respuestas, adecuación necesidades, etc.

CE4.4 Manejar los conceptos de estadística aplicada a la emergencia, la epidemiología y las catástrofes.

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

Contenidos

1. Aspectos básicos de planificación y marco legal de referencia:

- Conceptos fundamentales de la planificación de emergencias, definiciones (riesgo, vulnerabilidad, probabilidad, daño, análisis, evaluación, valoración planificación, prevención, protección, respuesta, rehabilitación, etc.).
- Marco Legal de la planificación de protección civil.
- Tipología de planes de protección civil y emergencias.
 - Planes Territoriales, Planes especiales, Planes de autoprotección, Planes sectoriales, Otros planes de emergencia.
- La información de Emergencias:
 - Sistemas de información. Tipos. Responsabilidades. Contenidos.
 - La Información en los planes de Emergencia.
 - Contenidos, organización, fuente, análisis y valoración de los informes aspectos operativos.

2. La coordinación en Dispositivos de Riesgo Previsibles:

- Definición de dispositivo de riesgo previsible, tipos de dispositivos, coordinación interna del dispositivo, requerimientos externos y plan de acción previsto.

- Características del plan sobre el DRP.
- Fases de ejecución y riesgos.
- Mecanismos de respuesta internos y externos.
- Comunicaciones internas y externas.
- Coordinación entre DRP y 112, plan de acción.
- PMA, CECOP, CECOPI.
- Jerarquías, planes y asunción responsabilidades.
- Protocolos operativos, de movilización interna, externa, Traslado hospitalario y plan de actuación.

3. Aspectos básicos de la simulación de incidentes:

- Simulacros de emergencia, aspectos legales y obligaciones normativas.
- Tipología de simulacros:
- Objetivos, funcionalidad, mecanismos operativos, evaluaciones y resultados. (simulacros cotidianos, simulacros con centro o empresas de riesgo e interés especial, simulacros de activación y puesta en marcha de planes territoriales.
- Simulacros sectoriales y la participación de los centros de coordinación.
- Simulacros técnicos con activación de niveles técnicos.
- Simulacros para la comprobación de nuevas herramientas, técnicas, procedimientos o criterios de trabajo.
- Estadísticas, informes y comunicación.

4. Principios generales de gestión, administración y mejora de un CECOP:

- Principios básicos de archivos, codificación, historia clínica, historial de llamadas, habituales en la demanda, llamadas huecas, maliciosas y otros tipo de llamadas.
- Identificación de los procesos de codificación, diagnóstico, clasificación, prioridad, y adecuación de la información de entrada en las demandas a estos principios básicos, al objeto de definir respuesta acordes a las demandas.
- La calidad, los procedimientos de calidad, la adecuación del procedimiento de calidad a los centros de coordinación de emergencias, secuencias y acciones de mejora, documentaciones.
- La estadística, parámetros básicos y variables estadísticas. Aplicación a las emergencias, representaciones gráficas de variables y resultados.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: INGLES PROFESIONAL PARA EMERGENCIAS.

Código: MF2172_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2172_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112.

Código: UF2720

Duración: 90 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP3 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad.

CE1.1 Expresar y argumentar telefónicamente sus ideas e indicaciones con fluidez y espontaneidad, sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas y rebatiendo los argumentos del alertante si es necesario.

CE1.2 Utilizar el inglés con precisión y eficacia en una conversación telefónica enmarcada en la atención directa a un alertante.

CE1.3 Utilizar telefónicamente la lengua de forma flexible y efectiva, incluyendo el uso emocional, persuasivo y alusivo.

CE1.4 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112:

- Recepcionar la llamada.
- Tipificar la demanda.
- Identificar el plan operativo de referencia para la demanda.
- Desplegar el protocolo aplicable según el plan operativo de referencia.
- Proporcionar la respuesta establecida en el protocolo aplicable.
- Derivar al servicio adecuado las llamadas no pertinentes.

C2: En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos extensos incluso, cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones entre ideas del discurso está sólo implícita y no se señala explícitamente.

CE2.1 Seguir un discurso telefónico extenso aunque no esté estructurado con claridad.

CE2.2 Comprender información, instrucciones y especificaciones relacionadas con una demanda de un alertante transmitidas por teléfono.

CE2.3 Entender los detalles de cualquier conversación que escuche telefónicamente y captar la intención de los participantes, siempre que dicha conversación sea próxima al teléfono y no se vea interferida por ruido, interferencias o distorsiones.

CE2.4 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Tipificar la demanda.
- Identificar el plan operativo de referencia para la demanda.
- Corrección lingüística.

C3: Presentar descripciones claras y detalladas en situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

CE3.1 Utilizar con soltura una serie de expresiones apropiadas para introducir sus comentarios y su discurso telefónico, para tomar la palabra o para relacionar sus intervenciones con las del alertante.

CE3.2 Corregir sus lapsus y suplir carencias ocasionales cuando necesita una expresión que no recuerda.

CE3.3 Utilizar una amplia gama de palabras y expresiones, incluso idiomáticas y coloquiales, que le permitan decir lo que quiere en una conversación telefónica.

CE3.4 Utilizar estructuras gramaticales complejas aunque a veces todavía cometa algunos pequeños errores que pasan prácticamente desapercibidos.

CE3.5 En una simulación práctica de atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Desplegar el protocolo aplicable según el plan operativo de referencia.
- Proporcionar la respuesta establecida en el protocolo aplicable.
- Corrección lingüística.

Contenidos

1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica.

- Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
- Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
- Contenidos funcionales:
 - Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia y la conjetura.
 - Funciones o actos de habla compromisos, relacionados con la expresión de ofrecimiento, intención, voluntad y decisión.
 - Funciones o actos de habla directivos, que tienen como finalidad que el destinatario haga o no haga algo, tanto si esto es a su vez un acto verbal como una acción de otra índole.
 - Funciones o actos de habla expresivos, con los que se expresan actitudes y sentimientos ante determinadas situaciones.
- Contenidos gramaticales:
 - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
- Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

2. La recepción de llamadas en el servicio de coordinación de emergencias 112 en inglés.

- La recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias.
- La derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente.

3. **La clasificación de las demandas en el servicio de coordinación de emergencias 112 en inglés.**
 - La tipificación de la demanda y el inicio del interrogatorio.
 - La obtención de datos de naturaleza y localización del suceso.
 - La identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y eficaz.
4. **La exposición de consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta en inglés.**
 - La tranquilización del alertante, el envío de un recurso y la exposición de consejos y medidas de protección protocolizados.
 - El establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y la aplicación del plan de respuesta específico.
 - La puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda, según el plan operativo de referencia.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
 - La conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.
5. **La atención de llamadas en el servicio de coordinación de emergencias 112 que precisan un tratamiento diferenciado en inglés.**
 - La comunicación empática con el afectado de generación de tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.
 - La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental.
 - El apoyo psicológico básico, en situaciones de duelo, a los familiares de las víctimas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112.

Código: UF2721

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprender los protocolos de los planes operativos utilizables en la atención telefónica en un servicio de emergencias en inglés.

CE1.1 Extraer información concreta, ideas y opiniones de protocolos de atención telefónica en un servicio de emergencias.

CE1.2 Captar actitudes, ideas y conexiones no explícitas en protocolos extensos y complejos.

CE1.3 En una simulación práctica de lectura en inglés de un protocolo de preguntas utilizable en la atención telefónica del servicio de emergencias 112:

- Identificar la demanda general.
- Identificar el plan operativo de referencia.
- Distinguir los datos requeridos.
- Extracción de los datos de obligada transmisión.
- Reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados.

C2: Redactar los protocolos de preguntas, de forma clara y bien estructurado en inglés, de los planes operativos utilizables como soporte para la atención telefónica en un servicio de emergencias 112, seleccionando el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos.

CE2.1 Redactar protocolos de preguntas, que sirvan de guías de actuación antes una atención directa a un alertante en inglés.

CE2.2 Traducir, de forma no literal, los protocolos de preguntas de forma estructurada y comprensible, utilizando expresiones propias.

CE2.3 En una simulación práctica de redacción de un protocolo de preguntas utilizable en la atención telefónica del servicio de emergencias 112 en inglés:

- Utiliza el léxico adecuado.
- No comete errores de redacción que hagan incomprensible el texto.
- Utiliza las fórmulas gramaticales de forma correcta.

Contenidos

1. Exponentes lingüísticos de referencia para la puesta en práctica en inglés.

- Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
- Contenidos ortográficos.
- Contenidos gramaticales:
 - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
- Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia lave para la puesta en práctica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

2. La comprensión y análisis de los protocolos aplicables a través del Servicio de emergencias 112 en inglés.

- La identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico.
- Los protocolos de preguntas asociados a los planes operativos específicos:
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
- La distinción de los datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente.
- La extracción de los datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta.
- El reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados en el protocolo.

3. La elaboración de protocolos de preguntas asociados a los planes operativos utilizables en la atención telefónica en un servicio de emergencias en inglés.

- La redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda.
- La elaboración de los diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN EMERGENCIAS.

Código: MP0564

Duración: 120 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar, con el responsable correspondiente, el proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un centro de coordinación de emergencias.

CE1.1 Realizar, con el responsable correspondiente, la conexión del sistema gestor de emergencias, aplicando los protocolos de seguridad establecidos para el inicio de

su actividad, comprobando estado de avisos y alarmas, llamadas en curso, casos pendientes, y especificaciones concretas del Centro.

CE1.2 Manejar las aplicaciones del sistema gestor de demandas de emergencia, para la obtención de los datos necesarios que permitan clasificar la demanda y dar respuesta al usuario.

CE1.3 Manejar los diferentes sistemas de intercomunicación, comunicaciones por radio, telefonía, entre otros, estableciendo la comunicación más adecuada a cada tipo de usuario, utilizando el lenguaje específico de cada sistema y la normativa, vigente del sector.

CE1.4 Colaborar en la recepción de llamadas aplicando los protocolos establecidos para el inicio de la comunicación y la atención de llamadas de emergencia, codificando las mismas en función de su tipología y de las acciones de respuesta requeridas.

CE1.5 Participar en el proceso de seguimiento de diferentes incidentes desde el inicio de la demanda hasta el cierre de la emergencia, registrando toda la información que se genera, tanto con los afectados como los recursos y organismos intervinientes.

CE1.6 Colaborar en la elaboración de informes conforme a peticiones de organismos y agentes relacionados con el centro coordinador de emergencias.

C.2 Identificar las informaciones relevantes para las emergencias desde un centro de coordinación de emergencias.

CE2.1 Reconocer el contexto en el que se produce la emergencia identificando las características del ámbito geográfico de influencia.

CE2.2 Identificar el tipo de suceso con el nivel de intervención y la composición de la dotación de la salida al escenario del suceso.

CE2.3 Hacer el seguimiento, mediante pantallas, de la llegada al lugar del suceso, actualizando y facilitando las nuevas informaciones que van llegando a través de nuevas llamadas y comprobaciones.

CE2.4 Recopilar las informaciones generadas por los diferentes actores relacionados con la emergencia.

CE2.5 Realizar un informe sobre la relación entre informaciones recibidas y recursos activados.

C.3. Observar la metodología de información sobre la evolución de la emergencia, del centro de coordinación al puesto de mando avanzado y viceversa, colaborando en las tareas que le sean encomendadas.

CE3.1 Recopilar toda la información accesible desde el centro de coordinación de emergencia, que se considere de utilidad, para facilitar a los equipos de intervención antes de su llegada al lugar del suceso.

CE3.2 Realizar listados de necesidades surgidas en la evolución del suceso observado.

CE3.3 Identificar la asignación de los medios y recursos correspondientes a los diferentes incidentes y niveles de respuesta.

CE3.4 Analizar la adecuación de las capacidades de los equipos de respuesta en distintos incidentes y fases de emergencia.

CE3.5 Determinar los momentos y mecanismos de transmisión de información a la dirección de la emergencia y medios de comunicación.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Transmisión de la información en emergencias de protección civil.

- Sistemas de comunicaciones.
- Recepción y transmisión de información.
- Procedimientos de recepción, transmisión y registro de alarmas y avisos.
- Técnicas de comunicación en emergencias.
- Catálogo de recursos.
- Redacción de informes y partes de incidencias.

2. El Puesto de Mando Avanzado en emergencias de protección civil.

- Coordinación de grupos operativos.
- Medios específicos de los grupos operativos.

3. Dirección y coordinación en la gestión de emergencias.

- Características del Centro de trabajo: misión, visión y valores.
- Estructura organizativa y funcionamiento del Centro de trabajo.
- Funciones asignadas a cada categoría profesional y los foros de coordinación.
- Acuerdos del servicio con diferentes servicios y entidades para la resolución de sucesos.
- Procedimientos del servicio.
- Las emergencias dirigidas por el Técnico superior.
- Las funciones y responsabilidades del técnico superior en la emergencia.
- Los informes derivados de las intervenciones.
- Los sistemas de información.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2168_3: Técnicas para la recepción y categorización de las demandas con el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año	Imprescindible acreditación

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2169_3: Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2170_3: Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Médico preferentemente con experiencia en urgencias o servicios de emergencias Diplomado en enfermería, preferentemente con experiencia urgencias o servicios de emergencias. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2171_3: Operaciones de administración del centro coordinador de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico superior del área de Seguridad y prevención de la familia profesional Seguridad y medioambiente. 	1 año	Imprescindible acreditación
MF2172_3: Inglés profesional para emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	1 año	Imprescindible acreditación

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros que impartan formación conducente a la obtención de este certificado de profesionalidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección civil, deben contar con el informe favorable de las autoridades competentes en dicha materia, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	45	60
*Sala técnica simulador del sistema gestor de emergencia	60	90
Aula técnica de gestión de idiomas	60	90
Aula taller de primeros auxilios	45	60
Laboratorio para simulaciones y demostraciones	45	100

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula polivalente	X	X	X	X	X
Sala técnica simulador del sistema gestor de emergencia	X	X	X	X	
Aula técnica de gestión de idiomas					X
Aula taller de primeros auxilios			X		
Laboratorio para simulaciones y demostraciones			X		

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet - Software específico de la especialidad. - Material cartográfico y fotogramétrico (mapas topográficos, geológicos, magnéticos, fotografías aéreas, ortofotos, entre otros). - Elementos de fotogrametría básica (estereoscopios de refracción, reflexión o espejo y mixtos, curvímetro, brújula, etc. - Pizarras para escribir con rotulador. - Equipos audiovisuales. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos.
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red (1 por alumno) - Cañón de proyección. - Software específico que permita la realización, grabación y reproducción de conversaciones de voz (simulaciones de conversaciones telefónicas). - Conexión a Internet - Auriculares con conexión a ordenador. - Micrófono conectado a ordenador - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para los alumnos con posibilidad de modulación rápida del espacio. - Biombos o paredes móviles que permitan dividir la clase de forma ágil en dos espacios no conectados visualmente y que no haya interferencias de sonido entre ambos espacios (para simulaciones de atención telefónica) - Reproductores y grabadores de sonido y video - Diccionarios bilingües y otros impresos - Pizarras, rotafolios y otro material de aula acorde a la sistemática de trabajo.

Espacio Formativo	Equipamiento
Sala técnica Simulador de sistema gestor de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de 15 ó 30 puestos de gestión, compuestos cada uno de tres pantallas, teclado, micro y audio así como silla ergonómica para los alumnos, y un puesto de profesor en sentido inverso con tres grandes pantallas en altura para que los alumnos puedan verlas desde sus puestos, al objeto de estar siguiendo las explicaciones sobre estas y ejecutar acciones posteriores o paralelas. - Teléfonos móviles o fijos conectados al sistema, desde los cuales pueda llamarse a este directamente y que posibiliten codificaciones diferentes para hacer simulaciones. - El hardware descrito estará conectado a un sistema informático con software de gestión de emergencias, así como un sistema de grabaciones predefinidas de simulaciones conectado a este, compuesto de programas integrados que posibiliten la funcionalidad de las pantallas según requerimientos adjuntos: - Pantalla 1: <ul style="list-style-type: none"> - Ventana de datos para llamadas entrantes (posibilidad de encuadrar en la ventana el nº de teléfono entrante, dirección asociada si la hay, asignación de incidente, asignación respuesta, cancelación y texto libre). - Ventana ficha incidente (botones para la codificación del incidente "IF, AV, etc." Botones para impresión y borrado), (Cajas de datos para clasificación del incidente número o código, estado "enviado, asociado, finalizado", Idioma con posibilidad de botón para traducción de texto, Estado de prioridad del incidente "posibilidad de al menos 5 prioridades". - Ventana de preguntas predefinidas (preguntas de inicio con botones que contienen preguntas predefinidas para cada tipo de incidente según la codificación del tipo "que sucede, donde, nombre, sexo, edad, etc.", el orden de las preguntas y el tipo, va en función de los requerimientos de información y el orden para la tipología de incidentes a gestionar. - Ventana de dirección con botones para incidente y alertante que posibiliten entrar a los datos de uno u otro (nombre, clase, dirección, teléfono, campos complementarios, copia, borrado, validación, búsquedas y otras). - Ventana para bases de datos técnicas o especializadas (vademécum, historiales, mercancías peligrosas, empresas de riesgo especial, etc.) - Pantalla 2: <ul style="list-style-type: none"> - Ventana de incidentes (con posibilidad de elección por agencias, activos, pendientes, finalizados, así como realizar búsquedas) se podrán realizar búsquedas, limpiezas y borrados. - Ventana de agencias (agrupadas las agencias en botones con subventanas o desplegadas "Ambulancias, Policías, bomberos, aéreos, obras públicas, farmacias, etc. - Ventana de recomendaciones de agencias en función del tipo y lugar del incidente (cuando se crea un incidente en una zona geográfica, el sistema relaciona tipo de respuesta, así como lugares más próximos de referencia de bases, indicando si estas están activas o en servicio, estableciendo un orden en función de isócronas). - Ventana envío de datos (botón para envío de datos a las agencias necesarias en la participación, mediante un sistema de dispatch, que envía datos establecidos). - Ventana de agenda telefónica (posibilita buscar un registro y marcar desde la propia agenda).

Espacio Formativo	Equipamiento
	<ul style="list-style-type: none"> - Ventana para la gestión de comunicaciones (sistema de gestión que posibilite gestionar llamadas entrantes, llamadas internas, teléfonos directos, grabador, audio y radio) sistema integrado y matriz de comunicaciones que posibilite integrar comunicaciones y cruzar diferentes sistemas (radio y telefonía), tipología ZETRON, FEDETEC, u otras posibilidades. Esta ventana estará compuesta de subventanas de llamadas (llamadas que entran al sistema), conversaciones (conversaciones que están manteniendo los usuarios), intercomunicaciones (usuarios conectados al sistema y comunicaciones entre estos), líneas calientes (líneas directas con policías, hospitales, etc.), radio (comunicaciones vía radio), audio (subir, bajar volumen, mute, etc.) y grabador (gestión del grabador del puesto), pudiendo incorporar más funcionalidades. - Ventana eventos diarios y localización (DRP, simulacros, ejercicios, eventos diversos de interés) - Pantalla 3: <ul style="list-style-type: none"> - Ventana de localización automática del lugar del incidente (apertura automática cuando se gestiona una llamada entrante, según triangulaciones y posibilidades de localización del terminal) - Ventana de gestión de espacios, recursos y elementos de interés en GIS. Esta ventana ha de contar con al menos una serie de botones para la activación de capas temáticas sobre la cartografía, a su vez que ha de dar posicionamiento de puntos en varios sistemas de referencia (UTM, WGS, etc.), según seleccione el operador. <p>Ha de mantener botones al menos para seleccionar capas activas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVL de recursos en el lugar que disponen de geoposicionamiento. - Redes de distribución energética y puntos corte o interés (gas, oleoducto, agua, alta tensión, etc.) - Vías comunicación y catalogación (carreteras, autopistas, vía férrea otras con marcajes kilométricos y otros de interés). - Cartografía de caminos rurales y clasificación de estos por colores según posibilidades de paso o tránsito. - Tipología de vegetación en espacios de interés. - Ubicación de bases de respuesta, apoyos técnicos, hospitales, centros de interés o referencia. - Empresas de riesgo especial. - Ríos y marcaje de zonas de inundabilidad según laminaciones definidas por aforos. - Parques eólicos y accesibilidades. - Canales, pantanos, presas otros de interés. - Tomas agua para medios aéreos. - Hidrantes o bocas de riego en poblaciones. - DRP, eventos de interés. - Otros tipos de capas temáticas de interés para los recursos participantes y el centro de gestión. - El orden establecido por pantallas puede ser variable, si bien el sistema completo ha de permitir la gestión de recursos, bases de datos y control del espacio y variables sobre este.
Taller para práctica de primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales. - PC, cañón de proyección y conexión a internet. - Botiquín con material de primeros auxilios. - 1 maniquí básico de adulto por cada 2 alumnos. - 1 maniquí básico infantil por cada 2 alumnos. - 1 maniquí básico de lactante por cada 2 alumnos. - 1 balón de resucitación con mascarilla de adulto por cada 2 alumnos - 1 mascarilla infantil por cada 2 alumnos.

Espacio Formativo	Equipamiento
	<ul style="list-style-type: none"> - 1 balón de resucitación con mascarilla de lactante por cada 2 alumnos. - 1 desfibrilador semiautomático de entrenamiento por cada 4 alumnos. - Camillas fijas con fundas desechables. - Camilla portátil plegable. - Camilla rígida de traslados con inmovilización. - Collarines cervicales rígidos (adulto/pediátrico, multitallas). - Férulas hinchables. - Tablero espinal. - Colchón de vacío. - Camilla de palas. - Equipo de oxigenoterapia. - Partes de accidentes y libro de memorias. - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos.
Laboratorio para simulaciones y demostraciones	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio con elementos de simulación y visualización virtual de edificios verticales y horizontales con dispositivos de apertura y cierre para evaluar la evolución humo en edificaciones. - Sistemas para el desarrollo de combustiones y explosiones controladas al objeto de valorar aspectos físicos químicos. - Elementos para mezclas y neutralizados de compuestos químicos (probetas, frascos y recipientes de PVC, vidrio y aluminio, vasos de precipitados, matraces, pipetas, buretas, dispensadores y otros).

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.