I.- Datos Generales

Código	Título
EC1404	Activación de unidades de emergencia

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como despachadores/telefonistas de emergencias en instituciones públicas y privadas, contemplando la preparación de sus áreas de trabajo, el despacho de los vehículos de emergencia al lugar solicitado, coordinar las demás unidades de emergencia necesarias para la emergencia y finaliza cerrando las acciones del incidente atendido.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño que debe de demostrar en despachador/telefonista de emergencias antes de iniciar su jornada preparando su área de trabajo y equipo de comunicación, atendiendo las llamadas de emergencia que ingresa a su línea despachando los vehículos de emergencia solicitados y adecuados al lugar y tipo de la emergencia además de coordinar los recursos solicitados para su pronto arribo al lugar del incidente y cerrando sus acciones de despacho al finalizar el evento atendido. De igual manera, establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada elemento para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Servicios de Bomberos, rescate, atención de emergencias y desastres

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
07 de septiembre de 2021	12 de noviembre de2021

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
5311 Bomberos

Ocupaciones asociadas
Bombero

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia MÉX

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MÉX

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MÉX

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público MÉX

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Active 911 Inc. LLC.
- Asociación de Bomberos Voluntarios del Estado de Querétaro, A.C.
- Asociación Mexicana de Jefes de Bomberos A.C.
- Asociación Mexicana de Rociadores Automáticos Contra Incendios. (AMRACI)
- Colegio de Bomberos de San Luis Potosí “Víctor M. Benavente Zarzosa”.
- Colegio de Bomberos y Administradores de Emergencias.
- Estación Central de Bomberos San Andrés Tuxtla, Veracruz.
- Fundación de Cuerpos de Bomberos del Estado de Veracruz. I.B.P.
- H. Cuerpo de Bomberos de Cabo San Lucas, A.C.
- Policía Estatal Bomberos Puebla.
- Protección Civil Villaviciosa de Odón, España.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Teléfono, radios VHF/UHF, bitácora de servicios, planos de la ciudad, guía GRE, directorio telefónico, formato revisión de estación de radio, partes de servicios, formatos SCI, computadora, plumas lápices, papeletas de servicio/libreta de anotaciones/software de alertamiento.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 20 minutos en campo, totalizando 50 minutos.

Estándares relacionados

EC1088 Atención de llamadas de emergencia en el Servicio Nacional 9-1-1

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 4
Activación de unidades de emergencia	Preparar el equipo de radio comunicación y su área de trabajo
	Elemento 2 de 4
	Despachar las unidades de emergencia al lugar del incidente
	Elemento 3 de 4
	Coordinar las acciones de las unidades de emergencia
	Elemento 4 de 4
	Cerrar la operación del incidente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E4283	Preparar el equipo de radio comunicación y su área de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la entrega-recepción de la estación de radio-comunicación:
- Al iniciar el turno,
- Examinando las condiciones físicas, limpieza y desinfección que guarda la estación de radio-comunicación, conjuntamente con el personal saliente,
- Informando de manera verbal al operador entrante los incidentes activos/pendientes registrados en la bitácora de despacho,
- Finalizando su sesión de trabajo en la bitácora de despacho registrando nombre completo y firma de quien entrega y de quien recibe el turno, y
- Realizando la entrega-recepción de material, equipo, fallas, daño, perdida y consignas a su superior, en conjunto con el personal entrante.

2. Comprueba el estado de las herramientas de la estación de radio-comunicación:
- Verificando que guía GRE, directorios, mapas/guía Roji se encuentra en la estación de trabajo,
- Verificando el estado que guarda la pizarra/sistema de despacho de la estación de radio comunicación, y
- Comprobando con el oficial de guardia el estado de fuerza de unidades y personal para la atención de las emergencias.

3. Realiza prueba de tono en el teléfono:
- Colocándose el auricular/el dispositivo auditivo en el oído,
- Estableciendo comunicación con una estación/subestación/corporación para comprobar que la comunicación es clara, fuerte y sin interferencias,
- Mencionando de donde está marcando,
- Mencionando que el motivo de la llamada es prueba de comunicación,
- Informando verbalmente a su superior cualquier falla del equipo, y
- Anotándolo en el formato de entrega-recepción que el equipo se encuentra listo para operar.

4. Realiza una prueba de comunicación del radio:
- Estableciendo comunicación con una estación/subestación/corporación/unidad motriz al azar,
- Utilizando los claves de transmisión adoptados por la institución,
- Informando de donde está llamando, y
- Mencionando que el motivo de la transmisión es una prueba de comunicación.

5. Verifica el funcionamiento del equipo de cómputo:
- Verificando que los indicadores visuales estén encendidos/activos,
- Revisando el equipo de cómputo se encuentre funcionando al estar encendida la pantalla y el CPU,
- Abriendo el explorador web y navegando en internet por lo menos en 2 sitios web, y
- Verificando que su procesador de texto funcione al oprimir las teclas.

6. Realiza la limpieza y desinfección de la estación de radio-comunicación:

- Al iniciar su turno,
- Limpiando pisos y ventanas del área de radio comunicación de acuerdo a los protocolos de la institución,
- Aplicando desinfectante con un atomizador a los equipos que tienen contacto con los operadores de acuerdo a las indicaciones del fabricante,
- Limpiando el escritorio/consola con una franela humedecida con desinfectante de acuerdo a las indicaciones del fabricante,
- Sacudiendo el área de radio comunicación para liberarla de polvo, y
- Verificando que el área de trabajo se encuentre ventilada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de registro de entrega/recepción de la estación de trabajo elaborado:

- Incluye cargo, nombre completo y firma de la persona que entrega y la que recibe la estación de trabajo,
- Especifica fecha de elaboración,
- Contiene el nombre del equipo/cantidad/herramienta/insumo de la estación de trabajo,
- Especifica la anomalía/reparación a reportar/indicando de que todo se encuentre bien conforme a la revisión realizada, e
- Incluye nombre completo y firma del oficial responsable del turno/guardia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo de aplicaciones de comunicación: • Whatsapp • 911-active/software de activación de emergencia • Telegram • Facebook	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que conserva la limpieza y desinfección de su estación de trabajo. La manera en la que porta su vestimenta/uniforme de manera pulcra/reglamentado por su institución.
2. Responsabilidad:	La manera en que revisa la eficiencia, suficiencia y disposición del equipo y de las herramientas de su área de trabajo.

GLOSARIO

1.	Aplicación:	Es el software de computadora, teléfono o Tablet diseñado para realizar un grupo de funciones, tareas o actividades coordinadas para el beneficio del usuario.
2.	Estado de fuerza:	La operatividad y funcionalidad de autobombas, ambulancias, vehículos de rescate, vehículos utilitarios, recursos humanos que se encuentren presente y listos para prestar el auxilio, que las herramientas que se utilizan en el desempeño de cada institución estén en las unidades de los bomberos, paramédicos, policías, tránsito y dispongan de ellas el personal operativo.
3.	Guía GRE:	Es la guía de referencia para la atención de emergencias con materiales peligrosos (Guía de Respuesta en caso de Emergencia).
4.	Guía Rojí:	Es la guía que contiene el mapa del país por sectores y algunas ciudades donde se representan la mayoría de la infraestructura carretera y de calles del país.
5.	Pizarra de despacho:	Es un ordenador manual que organiza la información de despacho de unidades de emergencia y para labores administrativas, con esto el despachador sabe dónde se encuentran los vehículos y personal.
6.	Software de activación de emergencia:	Sistema tecnológico de información y comunicación creado, diseñado específicamente para alertar a las unidades de emergencia en la atención de la misma.
7.	Usuario/a:	Persona que solicita la intervención de cualquier servicio de emergencia.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E4284	Despachar las unidades de emergencia al lugar del incidente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recaba la información inicial del incidente para el despacho de unidades de emergencia:
- Tomando la llamada antes de los 4 timbrazos,
- Expresando el nombre de la institución que representa y su identificación como despachador,
- Omitiendo saludos al momento de contestar la llamada,
- Cuestionando al usuario el motivo de la llamada de emergencia,
- Solicitando la dirección/ubicación donde se requiere la ayuda,
- Corroborando en el sistema de identificación de llamadas el número telefónico que el usuario proporción para el seguimiento de la emergencia, y
- Solicitando al usuario que permanezca en la línea mientras se activa la unidad de emergencia.

2. Alerta a la unidad de emergencias adecuada para resolver el incidente reportado:
- Llamando por radio/teléfono/verbalmente a la unidad de emergencia próxima al incidente,

- Utilizando las claves de transmisión adoptados por la institución,
- Transmitiendo por radio/teléfono/verbalmente a la unidad de emergencias los datos proporcionados por el usuario referente al incidente, y
- Utilizando un volumen y dicción nítida que facilite el entendimiento de la información.

3. Actualiza información referente al servicio que cubre a la unidad de emergencia alertada:
- Utilizando las claves de transmisión adoptados por la institución,
- Transmitiendo por radio/teléfono de manera inmediata a la unidad de emergencia, información nueva y riesgos potenciales proporcionados por el usuario/otros usuarios/servicios de emergencia en el lugar, e
- Informando al oficial de guardia la solicitud de gestión de recursos de acuerdo a la magnitud del incidente.

4. Obtiene información del usuario sobre los posibles riegos existentes:
- Realizando preguntas ¿Qué? / ¿Cómo? / ¿Cuándo? / ¿Dónde? relacionadas al incidente,
- Cuestionando al usuario sobre la posible presencia de víctimas,
- Solicitando información sobre condiciones físicas que guarda el lugar del incidente,
- Preguntando los puntos de referencia del domicilio donde solicita la ayuda, e
- Informando al usuario que en caso de solicitar más datos del incidente se le contactará más tarde.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte inicial del incidente en la bitácora de despacho, requisitada:
- Corresponde con la información proporcionada por el usuario,
- Incluye la fecha y hora del reporte,
- Contiene el nombre completo y teléfono proporcionado por el usuario,
- Indica el tipo de incidente de acuerdo al catálogo de incidentes de la institución,
- Indica los riesgos potenciales a los que se enfrenta,
- Contiene la dirección del incidente y puntos de referencia mencionados por el solicitante/unidad despachada,
- Incluye el número de víctimas en el incidente/número de víctimas trasladadas/en caso de no existir también se reportará,
- Contiene la hora de despacho, y
- Contiene número económico/distintivo de la unidad de emergencia activada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funciones básicas en el Sistema de Comando de Incidentes.	Conocimiento
2. Cartografía y Georreferenciación de la ciudad en donde labora.	Conocimiento
3. Procesos de radiocomunicación.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
4. Primeros auxilios básicos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que guía telefónicamente las acciones básicas del usuario mientras llegan las unidades de urgencias.

GLOSARIO

1. Cartografía: Conjunto de documentos territoriales referidos a un ámbito concreto de estudio.
2. Georreferenciación: Localización precisa en un mapa de cualquier lugar de la superficie terrestre bien definida en un sistema de coordenadas.
3. Gestión de Recursos: Es lo que hace falta para ejecutar una tarea o actividad en el lugar del siniestro o incidente, es el proceso de planificar, programar y asignar previamente los recursos para maximizar su eficacia con el apoyo de otras instituciones.
4. Riesgos potenciales: Condición o actividad que, si no se controla e identifica en el lugar del siniestro, tiene la posibilidad de causar una herida o la muerte al prestador de servicio y/o a la víctima, esto puede suceder durante la atención a una emergencia; por una falta de planeación en la atención de un incidente por parte del equipo de intervención.
5. Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio de emergencia.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E4285	Coordinar las acciones de las unidades de emergencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el informe de la situación general del incidente por radio/teléfono de parte de la unidad de emergencia activa:

- Utilizando las claves de transmisión adoptados por la institución,
- Corroborando con la unidad de emergencia activada la veracidad de los datos iniciales del incidente,
- Enlistando en la bitácora de despacho el tipo y prioridades del apoyo que le son solicitadas en el sitio,
- Corroborando la información con la unidad de emergencia en el sitio si existiera una duda del apoyo solicitado, y
- Anotando en la bitácora la hora de llegada y la hora de inicio de operaciones en el lugar del incidente.

2. Transfiere las solicitudes de apoyo comunicadas por la unidad de emergencia en el incidente:
- Comunicando a los servicios de urgencia de apoyo: la dirección exacta del incidente, puntos de referencia, tipo de servicio y tipo de apoyo que le son requeridos,
- Solicitando a los servicios de urgencia de apoyo el número económico/distintivo de la unidad de emergencia que es activada para apoyo al incidente, e
- Informando por radio/teléfono a la unidad de emergencia/puesto de comando en el lugar la cantidad de recurso que se está enviando y tipo de recurso.

3. Registra las acciones llevadas a cabo en el incidente que son comunicadas por las unidades de emergencias en el lugar:
- Anotando en la bitácora de despacho el número económico de la unidad y tarea reportada que realizó el personal asignado, y
- Verificando la información con la unidad que transmite por radio/teléfono si existiera una duda de la tarea que realiza.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de Triage.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Coordinación:	La manera en que usa los códigos de prioridades para transmitir las acciones de ayuda de las unidades de emergencia en el sitio del incidente.
2. Iniciativa:	La manera en que anticipa la activación de apoyos requeridos en el incidente.
3. Perseverancia:	La manera en que en todo momento muestra interés al desarrollar su función y orientar al usuario ante un incidente mientras llegan las unidades de emergencia.

GLOSARIO

1. Servicios de urgencia:	Se refiera al nombre de las instituciones. Ejemplo: Bomberos, Policía, Cruz Roja.
2. Triage:	Sistema de clasificación de prioridades de atención de pacientes utilizando una escala de colores y números.
3. Unidad de emergencia activada:	Se le denomina así a la primera unidad de emergencia activada para atender el incidente, las subsecuentes a estas solo se les nombra unidades de emergencia.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E4286	Cerrar la operación del incidente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierra las operaciones de radiocomunicación del incidente:
- Confirmando por radio/teléfono el cierre de operaciones con la unidad de emergencia activada,
- Anotando la hora de termino de operaciones en la bitácora, y
- Corroborando en la bitácora y pizarra de despacho que no queden unidades de emergencia realizando tareas en el sitio/ejecución/pendientes.

2. Recibe los partes de servicios/formatos del SCI para anotarlos en la bitácora de despacho:
- Confirmando con el oficial de guardia que está completo el estado de fuerza de la estación/subestación/unidades, y
- Corroborando en la bitácora de despacho se encuentren anotadas las actividades/tareas en el sitio, ejecución o pendientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de operaciones del incidente finalizado:
- Corresponde con la información proporcionada por las unidades de emergencia que respondieron al incidente,
- Enlista el número económico de las unidades de emergencia que acudieron al incidente,
- Enlista las instituciones que brindaron el apoyo al incidente,
- Incluye la hora del reporte, número económico de la unidad que reportó, la acción que reportó y señala que está concluida la tarea asignada, y
- Resguarda el archivo Formato(s) SCI/parte de servicio en el lugar designado por la institución.

2. El reporte de estadística final de operaciones finalizado:
- Cuenta con la fecha del reporte, nombre completo del despachador y firma del despachador,
- Enlista los servicios atendidos durante su turno, e
- Incluye fecha del servicio, folio del servicio/folio parte de servicio, hora de despacho, unidad que atendió el servicio y tipo de servicio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que tiene un lugar destinado para la organización de archivos de reportes y la estadística de servicios. Y la manera en que la bitácora está cronológicamente ordenada y es congruente con la información de los reportes finales.

GLOSARIO

1. SCI: Sistema de Comando de Incidente.