

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS EMERGENCIAS.	Duración	50
		Especifica	
Código	UF2358		
Familia profesional	SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
Área Profesional	Seguridad y prevención		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN Y COORDINACIÓN EN PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	Nivel	3
Módulo formativo	Intervención operativa en emergencias.	Duración	140
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Dirección, gestión y coordinación operativa en las emergencias.	Duración	90

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta Unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP5.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Seleccionar las acciones de comunicación más adecuadas para gestionar las demandas de ayuda y de información de los ciudadanos frente a una situación de emergencia, de modo eficiente y acorde con la situación.

CE1.1 Diferenciar las distintas formas y tipos de comunicación, en función del interlocutor: personas afectadas, familiares, población en general, entre otros, del canal de comunicación: personal, masivo, de voz, sms, televisión, entre otros, del tipo de mensaje: de alerta, de evacuación, de autoprotección, entre otros.

CE1.2 Identificar los elementos que engloba la inteligencia emocional.

CE1.3 Atender las demandas de ayuda de personas afectadas por una emergencia aplicando técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar un clima de confianza al usuario, así como obtener toda la información relevante del suceso, que facilite su tipificación y permita seleccionar el envío del recurso adecuado a sus necesidades.

CE1.4 Identificar las principales necesidades informativas de la población en una situación de emergencia para el establecimiento de estrategias de comunicación y difusión de medidas de autoprotección, pautas de comportamiento a seguir, mensajes de evacuación, entre otros.

CE1.5 Valorar la puesta en marcha de diferentes estrategias de comunicación adaptadas a la realidad de la emergencia y de la comunidad afectada.

CE1.6 Elaborar y difundir mensajes de emergencia, seleccionando la información a transmitir en función del tipo de mensaje, los potenciales receptores y el canal de comunicación a utilizar.

C2: Seleccionar las acciones de comunicación más adecuadas para gestionar las necesidades de información de los órganos de dirección y coordinación de emergencias, grupos operativos, organismos, instituciones y en general los diversos agentes implicados en la emergencia, contribuyendo a la optimización de los recursos y la eficacia de la respuesta a las emergencias

CE2.1 Manejar las utilidades y sistemas de información del Centro de Coordinación para facilitar el conocimiento del escenario de la emergencia, identificando los tipos y características de la información disponible.

CE2.2 Determinar las informaciones relevantes para la gestión de las diferentes fases y situaciones de emergencia, identificando las fuentes y mecanismos para su adquisición.

CE2.3 Transmitir las informaciones pertinentes a los operativos y diferentes agentes implicados en la emergencia, según los protocolos establecidos.

CE2.4 Recabar información periódicamente de los operativos intervinientes, según los protocolos establecidos, sintetizándola y clasificándola, de acuerdo con la sistemática del Centro.

CE2.5 Atender las demandas de información de los operativos intervinientes, aplicando las herramientas y bases de datos del Centro según los protocolos establecidos.

CE2.6 Asegurar el mantenimiento de la transmisión de la información entre el/los Puestos de Mando Operativos y el centro de coordinación.

CE2.7 Verificar el mantenimiento actualizado de los directorios de emergencias.

C3: Utilizar las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión de emergencias.

CE3.1 Identificar y clasificar los sistemas de información y comunicaciones que se pueden encontrar en un Centro de Control.

- CE3.2 Identificar y clasificar el tipo de información, la función operativa y los interlocutores de cada uno de los sistemas.
- CE3.3 Manejar una aplicación informática de gestión de emergencias.
- CE3.4 Manejar los distintos equipos de transmisión y recepción de información.
- CE3.5 En un supuesto práctico sobre la gestión de una emergencia:
 - Recibir información de los distintos actores.
 - Clasificar y en su caso, elaborar la información recibida.
 - Enviar la información correspondiente a cada uno de los destinatarios por el medio más adecuado.
 - Realizar el seguimiento de la emergencia a través de la aplicación informática de gestión.

Contenidos:

1. Información y comunicación en emergencias.

- Principios generales de la información y comunicación en emergencias. Elementos de la comunicación.
- Comunicación reactiva y proactiva.
- 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, protocolos 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.
 - Los centros de coordinación.
 - Las personas afectadas.
 - La población en general.
 - Los Medios de Comunicación Social.
- Aspectos deontológicos de la información. Rumores e 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.
- 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.

- Fundamentos, clasificación de los sistemas.
- Fundamentos y definiciones principales.
 - Distintas clasificaciones: Por medio de transmisión. Por tipo de información transmitida. Por naturaleza de la señal. Por modo de explotación.
- Sistemas informáticos y comunicaciones.
 - Conceptos básicos.
 - Redes de ordenadores.
 - Redes inalámbricas.
 - Internet. Nuevas tecnologías.
- Comunicaciones telefónicas:
 - Conceptos básicos, normativa nacional e internacional (UIT)
 - Red telefónica básica (RTB). Fax. Telefonía móvil. Voz sobre IP (VoIP)
- 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.
 - Redes privadas móviles
 - Telefonía móvil.

- Servicio de radioaficionados.
- Comunicación por satélite.
- Sistemas de posicionamiento global.
- Comunicaciones en emergencias:
 - Requisitos esenciales: seguridad, fiabilidad, sistemas de respaldo, interoperabilidad, mantenimiento, logística
 - Normativa nacional e internacional.
 - Sistemas de comunicación en emergencias.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de emergencias.
 - Centros de gestión y coordinación de emergencias.
 - Procedimientos de voz...

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.