



GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN

MINISTERIO DE
GOBIERNO Y EDUCACIÓN
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

Dirección Provincial de
Educación Técnica,
Formación Profesional
y CERET

NEUQUÉN
P R O V I N C I A

Anexo XIII

Marco de Referencia

para la definición de las ofertas formativas y los procesos de homologación de certificaciones

Radio Operador VHF

Mayo 2022

I. **Identificación de la certificación**

- I. 1 Sector/es de actividad socio productiva: **Telecomunicaciones**
- I. 2 Denominación del perfil profesional: **Radio – Operador VHF**
- I. 3 Familia profesional: **Operación y Administración de Comunicaciones**
- I. 4 Denominación de la certificación de referencia: **Radio – Operador VHF**
- I. 5 Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **Formación Profesional**
- I. 6 Tipo de Certificación: **FORMACION PROFESIONAL INICIAL**
- I. 7 Nivel de Certificación: **II**

II. Referencial al Perfil Profesional del Radio Operador

Alcance del Perfil Profesional

Está capacitado de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el Perfil Profesional, para prestar servicios profesionales de Radio – Operador de Emergencias. Está en condiciones de realizar Tareas de Operador, Radio Telefonista, Tele – Operador, Despachador, en organismos Públicos y Privados, dispone de tareas como; pizarras, recepción y transferencias de Telefonía, contiene emocionalmente al llamante, recomienda pautas de alarmas, administra la flota de móviles, conlleva listado de móviles activos (Cat. “A” o “B”), que se encuentran en frecuencias, y aquellos que por diversos motivos están ausentes, actúa como persona visible de la actividad sin tomar decisiones complejas, reserva de información (**Ley 19.798, TITULO III Servicios de Telecomunicaciones, CAPITULO I Disposiciones Comunes**).

Éste Profesional tiene responsabilidad limitada, sobre la toma de decisiones de Despacho; se responsabiliza de la interpretación de las necesidades, realiza un reconocimiento de los recursos físicos y humanos disponibles, como por ejemplo (la utilización de insumos, equipos de radio, herramientas informáticas, e información requeridos para las operaciones que realiza, ante sus superiores, de quienes recibe el control general. El utilizar un lenguaje radiotelefónico uniforme es garantía de eficacia, seguridad e inteligibilidad. El lenguaje debe ser **claro, conciso, concreto** y, sobre todo, **uniforme**. Su uso es una obligación para cualquier miembro de un sistema de emergencias. Tiene capacidad para operar con autonomía profesional en los procesos mencionados. Está en condiciones de tomar decisiones en situaciones simples y de resolver problemas rutinarios. Posee responsabilidad sobre su propio aprendizaje y trabajo, así como también, sobre la coordinación del trabajo de auxiliares de Despacho.

Funciones que ejerce el Profesional

Ejecución de procesos constructivos del Radio – Operador de Emergencias.

- 1. Realiza un reconocimiento de los recursos físicos y humanos disponibles;** (Humanos), personal técnico de turno en los distintos móviles y/o base, personal en la Central

de Comunicaciones (tele-operador, despachador, enfermero y medico). (Físicos), unidades activas para las tareas del turno (higiene, combustible, oxigeno, insumos, luces, entre otras). Según categoría del Móvil, se informa de las novedades pendientes, se notifica de las Traslados Sanitarios: Accidente de Tránsito, Vuelos Sanitarios, Traslados pendientes; de Alto Riesgo, de Bajo Riesgo Programado, lleva el control y administración de cada móvil, lleva el registro total de todos los móviles e información de cada evento realizado, según solicitud de la población, se codifica cada atención y se informa a la Superioridad de manera inmediata. Realiza la demarcación zonal, ubicación y control de los móviles, aplicando en todos los casos criterios de calidad, para obtener una mayor rapidez en la atención médica.

2. Recibe el llamado, analiza la solicitud, detecta signos de prioridad, identifica la relación del alertante con la víctima, codifica e indica clave según pedido, (puede ser por conocimiento propio y/o software), da el alerta, si tiene móvil en la zona del requerimiento, o si tiene en base, según la zona, siempre teniendo en cuenta la Categoría requerida. Solicita número de teléfono y nombre de la persona que lo solicita, consulta la patología del paciente, si es necesario ayuda a salvaguardar la vida de la persona que lo requiere según su condición (Ej.: PCR, herida de arma de fuego o arma blanca, alteración del nivel de conciencia, dificultad respiratoria, sangrado importante, dolor torácico, epilepsia, etc.), verifica el domicilio. Según la solicitud pide apoyo a la Policía Provincial, despacha y brinda información operativa de la actuación la jefatura, consulta si tiene alguna referencia del domicilio del paciente, en caso de ser necesario informa un pre-arribo. En caso de incidente vehicular, según Protocolo identifica el número de pacientes aproximados, prestando atención a los vehículos involucrados de alta ocupación, grandes aglomeraciones de personas, o siniestros de alto compromiso de valencia social.

Planificación: Procesos del Radio – Operador de Emergencias

3. Organiza las tareas a realizar. Planifica sus actividades, asigna tareas al auxiliar de despacho, solicita a la Red quienes están disponibles y en condiciones de salir, se informa de los acontecimientos locales (calles cortadas, manifestaciones sociales, requerimientos pendientes, etc.). Propone protocolo de seguimiento ante acontecimiento de riesgo o evento adverso.

Gestión y administración de procesos de despacho del Radio - Operador

4. Administra la realización de las tareas de Despacho y del Parque Automotor. Evalúa y controla el trabajo propio y auxiliar de despacho durante su turno,, aplicando criterios de calidad y normas de seguridad e higiene vigentes. Controla y verifica la calidad y el estado de los equipos de radio, para la realización de las tareas diarias encomendadas, inspecciona su equipamiento radioeléctrico, de telefonía, software y sistemas auxiliares.

Comercialización de servicios específicos del Radio – Operador de Emergencias

5. Acuerda condiciones laborales. Conviene las condiciones de empleo de acuerdo a las normas vigentes. Realiza la búsqueda de trabajo y ofrece sus servicios.

Área ocupacional

Se desempeña siempre en relación de dependencia. Puede ocuparse en empresas Privadas o Públicas, prestando servicios relaciones con las funciones definidas por su perfil

profesional. En firmas dedicadas a la atención del servicio de ambulancias, de seguridad. También en emprendimientos de terceros que brindan servicios de Radio – Operador en VHF.

III. Trayectoria Formativa del Radio – Operador de Emergencias.

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descriptos en el Perfil Profesional.

Capacidades profesionales para todo el perfil en su conjunto

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Interpretar información técnica, escrita o verbal relacionada con el servicio, proceso y/o tecnología aplicable a trabajos del Radio – Operador de Emergencias, identificando códigos, claves y simbología propios de la actividad, verificando su aptitud y alcance para realizar una acción requerida.• Transferir la información de las demandas, relacionada con el servicio o procesos del Radio – Operador de Emergencias, verificando su eficacia y alcance para realizar una acción requerida.• Identificar los problemas que se presenten en la realización del Radio – Operador de Emergencias a partir del análisis, jerarquización y priorización de la información según la comunicación del alertante.• Integrar las técnicas de trabajo, la información, la utilización de los equipamientos,, los criterios de calidad y producción y los aspectos de seguridad e higiene en las actividades del Radio – Operador de Emergencias.• Desarrollar con actitud el gesto profesional adecuado al objetivo de la operación, administración en las distintas frecuencias asignadas, al control de los equipos y otros recursos utilizados en el servicio.• Aplicar las normas de seguridad específicas, tanto en las tareas propias como en el contexto general de la tarea misma, en cuanto a su seguridad personal y de terceros, manteniendo las condiciones de orden e higiene del ambiente de trabajo.• Aplicar criterios de calidad en los procesos de Despachos relacionados con la tarea del Radio – Operador de Emergencias, tendiendo a generar propuestas de mejoramiento continuo en métodos de producción, técnicas de constructivas y organización del trabajo.• Establecer relaciones de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros efectores, públicos o privados, incluidos los de seguridad, que intervengan con sus actividades.• Transmitir información técnica de manera verbal a su superior, sobre el desarrollo de las actividades que le fueron encomendadas.• Gestionar y administrar los recursos; móviles en frecuencias, trabajo en zona, equipos radioeléctricos, auxiliares de la medicina (camilleros, choferes, Técnicos en Emergencias, entre otros), necesarios para el avance de los trabajos del Radio – Operador de Emergencias, según las condiciones establecidas por los responsables de la tareas encomendadas.• Lograr una preparación orientada a brindar cada vez una mayor calidad de atención, tanto para una o varias víctimas.• Dar indicaciones de pre-arribo al llamante, que “Debe” hacer y que “No”, para ayudar a la víctima; asiste indicándole primeros auxilio telefónicos hasta que llegue la ambulancia con el personal Profesional.• Brinda indicaciones post-despacho a quienes asistirán a ese paciente, con información precisa. Al mismo tiempo, si es necesario, se envía recursos de seguridad o bomberos, explica y suma las tareas administrativas en las historias |
|---|

<p>clínicas digitales, derivaciones y coordinación de traslados desde el lugar del incidente al hospital efector de distinta complejidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar las relaciones que posibiliten la obtención de información y las relaciones que devengan de las necesidades de las víctimas con los distintos prestadores del servicio de emergencias (clínicas privadas, públicas y servicios de emergencias).

Asimismo, se indican los contenidos de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de éstas capacidades. Las especificaciones de los contenidos deberán ser pertinentes al Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionadas con las capacidades
<ul style="list-style-type: none"> • Características de una organización de servicios de emergencias. Alcances generales de su ocupación. Contextualización del Radio – Operador de Emergencias, según la envergadura de la organización Pública o Privada. • Planos de la ciudad local para la interpretación de domicilios particulares, organismos oficiales, Municipales, Provinciales y Nacionales y aquellos de alto impacto. Planos generales; rutas, avenidas con características particulares. Sistemas de radioenlaces y métodos de representación. • Descripción y utilización de equipos Radioeléctricos, Transmisores, Receptores, Transceptores, Sistemas Relevadores o Repetidores, Sistemas de carga de eventos (Software), Sistemas Convencional y Trunking. • Sala de operaciones o Central de Comunicaciones y Accesorios; Libro de guardia, planilla de turnos, sistemas irradiantes y teoría del funcionamiento, líneas coaxiales, conectores, fuente de alimentación, equipos de radio tipo base y de mano (handies), PC. • Conceptos básicos; Comunicación radioeléctrica, medio de comunicación, comunicación, información, mensaje, señal distintiva de llamada, estación de comunicaciones, pona pach, sistemas y redes de comunicación. • Utilización de la terminología específica del Radio – Operador de Emergencias, lenguaje de radio, código “Q”, código fonético internacional, femenino, países, código alfanumérico, propagación de ondas, sustancias peligrosas. • Medios Auxiliares; tv, radio FM, grupo electrógeno.

Procedimiento Telefónico, recomendaciones telefónicas, gestión de llamadas de emergencias.

ANALISIS DE LLAMADAS, TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA, RECOMENDACIONES GENERALES DURANTE LA GESTION DE LLAMADA, SITUACIONES DE ENFERMEDAD.

<ul style="list-style-type: none">• Descripción y características de los procesos constructivos del Radio – Operador de Emergencias, en general y particular de los que utiliza.
<ul style="list-style-type: none">• Control de calidad y seguimiento de los Despachos, procesos constructivos y servicios brindados. Distintos métodos de control de calidad. Detección de problemas y determinación de sus causas. Metodología para la resolución de problemas.• Organización del trabajo, Cronograma de turno, Tareas críticas (días de lluvias, viento, incidencia natural, catástrofes, choques múltiples, derrumbes, etc.). unidades y bases de trabajo, unidades de distintas categorías “A”, “B” y respuesta rápida.• Conformación de equipos de trabajo; fines de semana, feriados, alertas meteorológicas, Operativos; eventos de concurrencia masiva, distintos deportes de alto rendimiento, invierno, verano.• Normas a cumplir par operación de los servicios radioeléctricos, ley vigente N° 19.798 y sus recomendaciones de reserva de la información.• Protocolos de llamada de Emergencias, urgencias y sus variables; seguridad, Salud, Bomberos y Defensa Civil.• Seguridad e higiene en la realización de la tarea del Radio – Operador de Emergencias. Normativa vigente, organización integral del trabajo con criterios de seguridad e higiene, métodos de cuidado de la salud y prevención de accidentes y enfermedades profesionales, prevención del riesgo eléctrico, orden de limpieza integral de la sala de operaciones.• Leyes laborales, convenio colectivo de trabajo, curriculum vitae.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional del Radio – Operador de Emergencias, requiere una carga horaria mínima total de 200 horas reloj; 120 Hs. Teóricas y 80 Hs. Practicas Profesionalizantes.

3. Referencial de ingreso

El aspirante deberá haber completado la Educación Secundaria Básica acreditable a través de certificaciones oficiales del sistema educativo nacional.

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de trabajo con las problemáticas que efectivamente surgen en la Sala de Operaciones. Además, otro de los objetivos puntuales, es lograr una preparación orientada a brindar un conocimiento real de los hechos. Teniendo en cuenta que si logramos la comprensión y ejecución de la tarea, nos aseguramos un 70 % del éxito en la atención primaria del incidente. Los acuerdos que logre la institución educativa con otras de la comunidad y específicamente con organismos públicos del sector, ofrecerían alternativas para trascender el aula y constituir ambientes de aprendizaje más significativos. Las prácticas deben ser organizadas,

implementadas, evaluadas, y estarán bajo control del docente en primera instancia y la propia dirección escolar, quien a su vez certificará la realización de las mismas. Las prácticas pueden asumir diferentes formatos pero sin perder jamás de vista los fines formativos que se persigue con ellas. Se propone la conformación de equipos de trabajo con los participantes, destacando la ampliación permanente de criterios de calidad, seguridad e higiene.