



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF2168_3 Técnicas para la Recepción y Categorización de las Demandas y Comunicación con el Usuario





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF2168_3 Técnicas para la Recepción y Categorización de las Demandas y Comunicación con el Usuario



DURACIÓN
110 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF2168_3 Técnicas para la Recepción y Categorización de las Demandas y Comunicación con el Usuario, regulada en el Real Decreto 548/2014, de 27 de Junio, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad SEAD0312 Teleoperaciones de Atención, Gestión y Coordinación de Emergencias. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica





Con Sello de Control de Calidad del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Plan: Resolución 10/05)

Descripción

En el ámbito de la seguridad y medio ambiente, es necesario conocer los diferentes campos de los teleoperadores de atención, gestión y coordinación de emergencias, dentro del área profesional seguridad y prevención. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para 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.

Objetivos

- 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.
- Establecer la conexión a un sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- Identificar el procedimiento de recepción de llamada y de demanda de emergencias.
- Aplicar y, en su caso, elegir los elementos del proceso de comunicación interpersonal.
- Identificar los elementos que concurren en un sistema de transmisión integrado para tener una visión general de su funcionamiento.
- 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.
- 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.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la seguridad y medio ambiente, concretamente en teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias, dentro del área profesional seguridad y prevención, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con las técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del MF2168_3 Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

Salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias. Profesionales especializados en la teleformación, los medios de comunicación y la coordinación de personal y equipos sanitarios.

TEMARIO

MÓDULO 1. TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

UNIDAD FORMATIVA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS. TIPOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.
2. Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.
3. Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.
4. Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros).
5. Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.
6. Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS GESTORES DE DESPACHO, PARA GESTIÓN DE CENTROS COORDINADORES DE EMERGENCIAS.

1. Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad.
2. Funcionalidades del sistema de atención, despacho y coordinación.
3. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.
4. Puestos de operación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIAS.

1. Tipos de demanda. Formularios de demanda Clasificación de la demanda.
2. Técnicas de recogida de información.
3. Técnicas de evaluación de la información.
4. Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.
5. Protocolos de atención y resolución de quejas y reclamaciones.

UNIDAD FORMATIVA 2. SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS.

1. Principios generales de la comunicación en emergencias.
2. Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.
3. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
4. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
5. Comunicación no verbal.

6. Comunicación a través de medios no presenciales.
7. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
8. Comunicación reactiva y proactiva.
9. Barreras y dificultades en la comunicación.
10. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
11. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
12. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
13. Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
14. Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
15. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
16. Programación neuro-lingüística (PNL).
17. La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES EN EMERGENCIAS ENTRE EL CENTRO COORDINADOR, LOS USUARIOS Y LOS RECURSOS OPERATIVOS.

1. Fundamentos, clasificación de los sistemas.
2. Comunicación por radio:
3. Comunicaciones telefónicas:
4. Sistemas informáticos y comunicaciones:
5. Comunicaciones en emergencias:

UNIDAD FORMATIVA 3. FUNDAMENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE CARTOGRAFÍA.

1. Conceptos básicos de topografía y aplicaciones prácticas:
2. Unidades geométricas de medida. Escalas numéricas y gráficas.
3. Mapas, cartas, planos fotografías aéreas.
4. Conceptos básicos de orientación y aplicaciones prácticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS).

1. Concepto y definición de un SIG.
2. Datos georreferenciados y georreferenciables.
3. Bases de datos espaciales: Generación de polígonos y regiones. Creación de superficies a partir de datos puntuales.
4. Presentación de datos. Gestión de capas.
5. Sistemas de información geográfica vectoriales:
6. Sistemas de información geográfica raster:
7. El modelo digital de elevaciones
8. Los modelos digitales del terreno.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     
Latino America  
Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group