



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

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

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF0067_3 Micropigmentación, regulado en el Real Decreto 548/2014, de 27 de junio, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

CONTENIDOS

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es