

Master de Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

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

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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



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.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Master de Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112



DURACIÓN
600 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



EDUCA BUSINESS SCHOOL

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

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

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).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión Española del Consejo Económico y Social de la UNED (2010) (Rev. 04/10)

Descripción

Este Master de Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112 le ofrece una formación especializada en al materia. Este Master está dirigido a los profesionales del mundo de la seguridad y el 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 la atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112.

Objetivos

- En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad.
- En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos extensos incluso, cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones entre ideas del discurso está sólo implícita y no se señala explícitamente.
- Presentar descripciones claras y detalladas en situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

Para qué te prepara

Este Master de Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112 está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además este máster está dirigido a los profesionales del mundo de la seguridad y el 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 la atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112.

A quién va dirigido

Este Master de Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112 le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master Internacional en Atención Telefónica en Inglés en Un Servicio de Emergencias 112 le prepara para - En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad. - En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos...

Salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias.

TEMARIO

PARTE 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. Puestos de operación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIA

1. Tipos de demanda. Formularios de demanda. Clasificación de la demanda.
2. Técnicas de recogida de información.
3. Atención de Emergencias a través del Teléfono único Europeo 112

PARTE 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:

PARTE 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, EN LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS, SISTEMA GESTOR.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TECNOLOGÍAS ASOCIADAS A LA GESTIÓN DE INCIDENTES.

1. Sistemas de telefonía integrados en los programas de gestión de recursos e información:
2. Bases de datos en sistemas integrados de gestión emergencias.
3. Sistemas AVL.
4. Sistemas de cartografía digital GIS.
5. Apertura de partes, utilización de ventanas, validación de incidentes, codificación (sistemas).
6. Sistema FEDETEC de integración comunicaciones, otros sistemas.
7. Sistemas de gestión flotas y recursos
8. Movilización de agencias (sistemas).
9. Recomendaciones del sistema, isocronas, apoyos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONALIDAD DE EQUIPOS Y SISTEMAS Y SUS APLICACIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO.

1. Sistemas y equipos de trabajo en un centro de coordinación de emergencias:
2. Arranque, comprobación y simulación de la funcionalidad de los equipos y sistemas utilizados en el puesto de trabajo.
3. Introducción de claves y consignas de accesos personal.
4. Visualizar un parte abierto, verificar la posibilidad de incorporar datos y modificar.
5. Abrir nuevos partes de trabajo.
6. Comprobación de telefonía, radio, sistema de mensajería, AVL, agendas, bases de datos y otros indicadores propios del centro establecidos para la comprobación del sistema.
7. Concepto de software y hardware, redes locales, sistemas operativos internet, intranet, navegadores y buscadores de información.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BASES TÉCNICAS DE INFORMACIONES EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Reseteo de la sesión de trabajo y reinicio de programas del sistema gestor.
2. Apertura y comprobación de la funcionalidad de programas y sistemas de medición, aforo,

- predicción, simulación y bases de datos técnicas y específicas de almacenamiento información.
3. Elaboración de informes, tablas, graficas.
 4. Realizar copias de archivos, compresión descompresión de estos, envío a través de correo electrónico.
 5. Imprimir documentos, elaborar documentos en diferentes formatos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERAR UN SISTEMA GESTOR DE EMERGENCIAS.

1. Características de las bases de datos técnicas y específicas.
2. Bases de datos para incidentes químicos, para accidentes de tráfico y salvamento, para actuación en grandes emergencias, para solicitud de apoyos logísticos, para mejoramiento de respuesta a través del transcurso de otras agencias o servicios públicos y privados.
3. Unidades móviles de telecomunicaciones.
4. Transmisión telemática de datos e imágenes.
5. Videoconferencias.
6. Comunicación satelital, GPS, sistemas de posicionamiento y localización, los track, las coordenadas y la referenciación geográfica de puntos y áreas de interés.
7. Envío masivo de datos a bases referenciadas.
8. Sistemas y servicios de traducción información.
9. Sistemas específicos para colectivos con problemas de comunicación convencional.
10. Instalación desinstalación de software.
11. Sistemas de traducción información escrita.
12. Otros sistemas y programas de apoyo digital al trabajo de tele operaciones.
13. Twitter, Tuenti, Facebook, hashtags, algoritmo de los trending topics, otras tecnologías de comunicación social.

PARTE 4. LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPONENTES LINGÜÍSTICOS DE REFERENCIA PARA LA PUESTA EN PRÁCTICA EN INGLÉS.

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos ortográficos.
4. Contenidos gramaticales:
 1. - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 2. - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 3. - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
5. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia lave para la puesta en práctica.
 1. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 2. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 3. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.

4. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
5. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
6. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMPRESIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROTOCOLOS APLICABLES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 EN INGLÉS.

1. La identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico.
2. Los protocolos de preguntas asociados a los planes operativos específicos:
 1. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 2. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 3. - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 4. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 5. - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 6. - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
3. La distinción de los datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente.
4. La extracción de los datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta.
5. El reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados en el protocolo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE PREGUNTAS ASOCIADOS A LOS PLANES OPERATIVOS UTILIZABLES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS EN INGLÉS.

1. La redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda.
2. La elaboración de los diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico.
 1. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 2. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 3. - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 4. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 5. - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 6. - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

PARTE 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS DE REFERENCIA PARA LA PUESTA EN PRÁCTICA.

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
4. Contenidos funcionales:
 1. - Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia y la conjetura.
 2. - Funciones o actos de habla compromisos, relacionados con la expresión de ofrecimiento, intención, voluntad y decisión.
 3. - Funciones o actos de habla directivos, que tienen como finalidad que el destinatario haga o no haga algo, tanto si esto es a su vez un acto verbal como una acción de otra índole.
 4. - Funciones o actos de habla expresivos, con los que se expresan actitudes y sentimientos ante determinadas situaciones.
5. Contenidos gramaticales:
 1. - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 2. - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 3. - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
6. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.
 1. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 2. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 3. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 4. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 5. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 6. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 EN INGLÉS.

1. La recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias.
2. La derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLASIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE 112 EN INGLÉS.

1. La tipificación de la demanda y el inicio del interrogatorio.
2. La obtención de datos de naturaleza y localización del suceso.
3. La identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y

eficaz.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA EXPOSICIÓN DE CONSEJOS DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO EN LOS PLANES OPERATIVOS DE RESPUESTA EN INGLÉS.

1. La tranquilización del alertante, el envío de un recurso y la exposición de consejos y medidas de protección protocolizados.
2. El establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y la aplicación del plan de respuesta específico.
3. La puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda, según el plan operativo de referencia.
 1. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 2. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 3. - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 4. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 5. - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 6. - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
4. La conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 QUE PRECISAN UN TRATAMIENTO DIFERENCIADO EN INGLÉS.

1. La comunicación empática con el afectado de generación de tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.
2. La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental.
3. El apoyo psicológico básico, en situaciones de duelo, a los familiares de las víctimas.

