

MF2168_3 TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO (PRESENCIAL)



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.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad Presenciales](#) |

Duración	110 h
Modalidad	Presencial
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

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.

Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.

Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.

Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros).

Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.

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.

Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad.

Funcionalidades del sistema de atención, despacho y coordinación.

Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.

Puestos de operación.

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

Tipos de demanda. Formularios de demanda Clasificación de la demanda.

Técnicas de recogida de información.

Técnicas de evaluación de la información.

Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.

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.

Principios generales de la comunicación en emergencias.

Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.

Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.

Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.

Comunicación no verbal.

Comunicación a través de medios no presenciales.

Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.

Comunicación reactiva y proactiva.

Barreras y dificultades en la comunicación.

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:

Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:

Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.

Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.

Programación neuro-lingüística (PNL).

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.

Fundamentos, clasificación de los sistemas.

Comunicación por radio:

Comunicaciones telefónicas:

Sistemas informáticos y comunicaciones:

Comunicaciones en emergencias:

UNIDAD FORMATIVA 3. FUNDAMENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE CARTOGRAFÍA.

Conceptos básicos de topografía y aplicaciones prácticas:

Unidades geométricas de medida. Escalas numéricas y gráficas.

Mapas, cartas, planos fotografías aéreas.

Conceptos básicos de orientación y aplicaciones prácticas.

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

Concepto y definición de un SIG.

Datos georreferenciados y georreferenciables.

Bases de datos espaciales: Generación de polígonos y regiones. Creación de superficies a partir de datos puntuales.

Presentación de datos. Gestión de capas.

Sistemas de información geográfica vectoriales:

Sistemas de información geográfica raster:

El modelo digital de elevaciones

Los modelos digitales del terreno.

