



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## UF2720 Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112





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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente 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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## 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

## UF2720 Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112



**DURACIÓN**  
90 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en la Unidad Formativa UF2720 Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112 del Módulo Formativo MF2172\_2 Inglés Profesional para Emergencias, regulado 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 INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) del (año)La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

La presente Titulación es según el Decreto 107/2014, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Plan de Formación de Europa Occidental. El presente documento acredita el haber superado los estudios correspondientes de la acción formativa de formación de Europa Occidental. El presente documento acredita el haber superado los estudios correspondientes de la acción formativa de formación de Europa Occidental. El presente documento acredita el haber superado los estudios correspondientes de la acción formativa de formación de Europa Occidental. El presente documento acredita el haber superado los estudios correspondientes de la acción formativa de formación de Europa Occidental.

## Descripción

Este curso 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

El Curso de Atención Telefónica en Emergencias en Inglés tiene los siguientes 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.

## A quién va dirigido

Este Curso de Atención Telefónica en Emergencias en Inglés 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

[Ver en la web](#)

**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

un servicio de emergencias 112.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de la Unidad Formativa UF2720 Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en ella 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 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

El perfil formado con estos conocimientos desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD FORMATIVA 1. 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 compromisivos, 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.



## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

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

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group