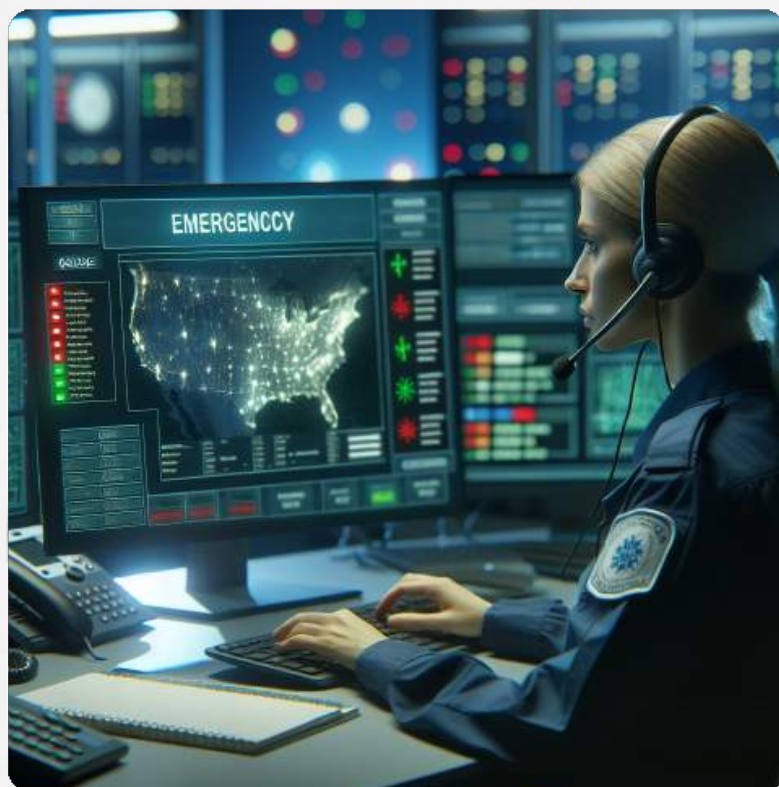




OPERADOR DE CENTRAL TELEFONICA DE EMERGENCIA.

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes las competencias técnicas, comunicacionales y procedimentales necesarias para desempeñarse como operadores de una central telefónica de emergencias, garantizando una atención eficaz, oportuna y profesional en situaciones críticas.



Objetivos específicos

- 1.-Reconocer la función estratégica del operador en el sistema de respuesta a emergencias.
- 2.-Aplicar técnicas de comunicación efectiva y escucha activa en contextos de crisis.
- 3.-Manejar protocolos de recepción, clasificación y derivación de llamadas de emergencia.
- 4.-Utilizar herramientas tecnológicas y procedimientos operativos de manera adecuada para la atención de emergencias.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción al Rol del Operador de Emergencias

Duración: 2 horas

Definición y funciones del operador de central de emergencias.

Tipos de centrales de emergencia (policiales, médicas, bomberos, integradas).

Flujo general de una llamada de emergencia.

Responsabilidades y ética profesional.

Impacto del operador en la cadena de respuesta y salvamento.

Aprendizaje esperado

El participante reconocerá la importancia de su rol y las responsabilidades asociadas al manejo de emergencias.

Actividad práctica

Análisis de casos reales: revisión de grabaciones o simulaciones de llamadas para identificar buenas y malas prácticas.

Módulo 2: Comunicación Efectiva en Situaciones de Crisis

Duración: 2 horas

Principios de la comunicación en emergencias.

Técnicas de escucha activa.

Control emocional y manejo del estrés en la atención de llamadas.

Lenguaje claro, conciso y tranquilizador.

Manejo de interlocutores en pánico, niños o personas con discapacidad.

Aprendizaje esperado

El participante aplicará técnicas de comunicación efectiva y contención emocional durante la atención de llamadas.

Actividad práctica

Role play: simulación de llamadas con diferentes tipos de usuarios (angustiados, agresivos, desorientados) para entrenar respuestas adecuadas.

Módulo 3: Protocolos y Procedimientos de Atención de Llamadas de Emergencia

Duración: 2 horas

Protocolo de recepción de llamadas (saludo, identificación, verificación).

Obtención de información crítica: quién, dónde, qué ocurre.

Clasificación de emergencias (tipificación y priorización).

Derivación y coordinación con organismos de respuesta.

Registro de la información en sistemas y plataformas.

Aprendizaje esperado

El participante aplicará protocolos estandarizados para la atención, clasificación y derivación de llamadas de emergencia.

Actividad práctica

Simulación guiada: ejercicios prácticos de atención de llamadas ficticias, aplicando protocolos y completando registros en formato estándar.

Módulo 4: Herramientas Tecnológicas y Evaluación Integral

Duración: 2 horas

Sistemas telefónicos y software de gestión de emergencias.

Manejo de radios y comunicaciones internas.

Integración con sistemas de geolocalización (GPS y mapas digitales).

Seguridad y confidencialidad de la información.

Indicadores de desempeño y retroalimentación.

Aprendizaje esperado

El participante utilizará herramientas tecnológicas de apoyo en la gestión de llamadas de emergencia y demostrará un desempeño integral en escenarios simulados.

Actividad práctica

Simulación integral de central: práctica final con escenarios complejos, atendiendo múltiples llamadas, registrando datos y derivando a las instituciones correspondientes.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl