



OPERACIÓN Y GESTIÓN DE CENTRALES TELEFÓNICAS DE EMERGENCIA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para operar eficientemente una central telefónica de emergencia, aplicando protocolos de atención, comunicación efectiva, gestión de llamadas y coordinación de recursos para entregar una respuesta oportuna ante situaciones críticas.



Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos y protocolos de atención telefónica para la recepción y clasificación de llamadas de emergencia.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y recopilación de información para gestionar situaciones de urgencia.
- Ejecutar procedimientos de registro, coordinación y derivación de emergencias, utilizando herramientas tecnológicas y protocolos de actuación establecidos.



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 a la operación de centrales telefónicas de emergencia

Contenidos:

Funciones y responsabilidades del operador de una central telefónica de emergencia.

Tipos de emergencias y servicios de respuesta.

Organización y funcionamiento de una central de comunicaciones.

Principios de confidencialidad, ética y responsabilidad profesional.

Actividad Práctica: Identificación de las funciones del operador y análisis de distintos escenarios de emergencia.

Módulo 2

Recepción y clasificación de llamadas de emergencia

Contenidos:

Procedimientos para recibir y atender llamadas de emergencia.

Identificación de datos esenciales del solicitante y del incidente.

Clasificación de emergencias según su nivel de prioridad.

Técnicas para obtener información precisa en situaciones de presión.

Actividad Práctica: Simulación de recepción y clasificación de llamadas según su nivel de urgencia.

Módulo 3

Comunicación efectiva y atención al usuario en situaciones críticas

Contenidos:

Técnicas de escucha activa y comunicación clara.

Manejo de usuarios alterados, angustiados o en estado de crisis.

Control emocional y gestión del estrés durante la atención.

Uso de lenguaje profesional y orientación telefónica.

Actividad Práctica: Representación de llamadas con usuarios en diferentes estados emocionales y aplicación de técnicas de comunicación efectiva.

Módulo 4

Protocolos de actuación y coordinación de emergencias

Contenidos:

Protocolos de respuesta según el tipo de emergencia.

Procedimientos de derivación y coordinación con los servicios correspondientes.

Priorización de incidentes y activación de recursos de apoyo.

Seguimiento de la emergencia y actualización de información.

Actividad Práctica: Resolución de casos simulados mediante la aplicación de protocolos y coordinación con servicios de emergencia.

Módulo 5

Registro de información y manejo de sistemas de comunicación

Contenidos:

Registro y documentación de llamadas e incidentes.

Uso de sistemas informáticos y plataformas de gestión de emergencias.

Manejo de equipos telefónicos, radios y canales de comunicación.

Protección de datos y resguardo de información confidencial.

Actividad Práctica: Registro de un incidente simulado en una ficha de emergencia y utilización de herramientas de comunicación.

Módulo 6

Gestión de situaciones complejas y evaluación de procedimientos

Contenidos:

Atención de llamadas falsas, reiterativas o de difícil interpretación.

Manejo de emergencias simultáneas y situaciones de alta demanda.

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