ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Teleemergencias y Centros Coordinadores 112/061: Gestión de la Llamada

3 ECTS | 75 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Teleemergencias y Centros Coordinadores 112/061: Gestión de la Llamada de ICUFOR te prepara para desempeñar un rol esencial en la cadena de respuesta ante situaciones críticas. Los centros coordinadores de emergencias constituyen el primer punto de contacto entre la ciudadanía y los servicios de socorro, donde cada segundo cuenta y cada decisión puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. En ICUFOR entendemos la importancia de formar profesionales altamente cualificados para estos entornos de alta exigencia.

Duración
75 horas

Créditos
3 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco normativo, organizativo e institucional del sistema de emergencias, identificando la legislación aplicable y la estructura funcional de los centros coordinadores 112/061.

Dominar el proceso integral de recepción y gestión de la llamada de emergencia, aplicando técnicas de comunicación, protocolos de interrogatorio estandarizados e instrucciones prearribo adaptadas a cada tipología de incidente.

Identificar los errores frecuentes en la valoración telefónica de emergencias, analizando los sesgos cognitivos y las estrategias preventivas de verificación sistemática que minimizan el infratriaje y el supratriaje.

Describir la infraestructura tecnológica de los centros coordinadores, diferenciando las plataformas de gestión, los sistemas de geolocalización, las redes de radiocomunicaciones y los canales de acceso integrados en el servicio.

Clasificar las emergencias recibidas mediante triaje telefónico, utilizando sistemas de priorización, escalas de gravedad y herramientas de apoyo a la decisión para una asignación eficiente de recursos.

Comprender los procedimientos de coordinación operativa, despacho de recursos y seguimiento del incidente, describiendo los flujos de comunicación entre operadores, despachadores y equipos desplegados hasta el cierre del expediente.

Objetivos del curso

Aplicar técnicas de primeros auxilios psicológicos telefónicos y contención emocional, desarrollando estrategias comunicativas asertivas para el manejo de alertantes en situaciones de crisis, pánico o agresividad.

Conocer los indicadores de calidad asistencial y las estrategias de bienestar profesional en los centros coordinadores, relacionando los sistemas de auditoría y mejora continua con la prevención del estrés, el burnout y la fatiga por compasión en el operador de teleemergencias.

Temario

01 Marco normativo, organizativo e institucional del sistema de emergencias y los centros coordinadores 112/061

1.1. Evolución histórica de los servicios de emergencias en España y en el contexto europeo
1.2. Marco normativo y legislación aplicable a los centros coordinadores de emergencias
1.3. Estructura organizativa y funcional de los centros coordinadores 112 y 061
1.4. Principios éticos, deontológicos y de confidencialidad en la gestión de emergencias

02 Infraestructura tecnológica y herramientas operativas de los centros coordinadores de emergencias

2.1. Arquitectura tecnológica integral de los centros coordinadores 112/061
2.2. Herramientas de registro, grabación y trazabilidad de las comunicaciones
2.3. Sistemas de radiocomunicaciones y redes dedicadas de emergencias
2.4. Integración de canales de acceso al sistema de emergencias
2.5. Ciberseguridad y protección de datos personales en el entorno de los centros coordinadores
2.6. Innovaciones tecnológicas aplicadas a la teleemergencia

Temario

03 Recepción, gestión y procesamiento integral de la llamada de emergencia

3.1. Fases del proceso completo de gestión de la llamada de emergencia
3.2. Técnicas de comunicación aplicadas a la atención telefónica en situaciones de emergencia
3.3. Protocolos de interrogatorio estandarizados según la tipología de la emergencia
3.4. Gestión de llamadas especiales: llamadas múltiples por un mismo incidente, falsas alarmas y llamadas silenciosas
3.5. Primeros auxilios psicológicos telefónicos y técnicas de contención emocional del alertante
3.6. Instrucciones prearribo: guía telefónica al alertante para la primera respuesta antes de la llegada de los servicios de emergencia
3.7. Gestión simultánea de múltiples incidentes y criterios de priorización en situaciones de saturación del centro
3.8. Documentación, codificación y calidad del registro en el expediente de emergencia

Temario

04 Clasificación, triaje telefónico y priorización de las emergencias recibidas

4.1. Fundamentos del triaje telefónico en los centros coordinadores de emergencias
4.2. Sistemas y escalas de clasificación de emergencias según el nivel de gravedad
4.3. Criterios de priorización y asignación de recursos según la tipología del incidente
4.4. Herramientas de apoyo a la decisión y algoritmos de triaje
4.5. Toma de decisiones bajo presión temporal y gestión de la incertidumbre informativa en el proceso de triaje
4.6. Errores frecuentes en la clasificación telefónica de emergencias y estrategias preventivas

05 Coordinación operativa, despacho de recursos y seguimiento del incidente hasta su resolución

5.1. Proceso de activación y despacho de recursos de emergencia desde el centro coordinador
5.2. Coordinación funcional entre operadores de sala, despachadores y mandos operativos en terreno
5.3. Seguimiento en tiempo real del incidente y actualización continua del expediente
5.4. Gestión de incidentes de múltiples víctimas y activación de planes de emergencia colectiva
5.5. Cierre del incidente, documentación final del expediente y elaboración de informes operativos

Temario

06 Calidad asistencial, bienestar profesional y mejora continua en los servicios de teleemergencias

6.1. Indicadores de calidad y estándares de rendimiento en la gestión de llamadas de emergencia
6.2. Sistemas de evaluación, auditoría de llamadas y escucha supervisada como herramientas de mejora del servicio
6.3. Impacto psicológico del trabajo continuado en centros coordinadores de emergencias
6.4. Formación continua, simulación de escenarios y gestión del conocimiento en los centros coordinadores

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 3 créditos ECTS y 75 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

