



## **Agente de capacitación en comunicación (CTO)**

El curso para Agentes de capacitación en comunicación (CTO) del APCO Institute se centra en el desarrollo y el mantenimiento de un programa de capacitación individual de la agencia y brinda la capacitación necesaria para promover la coherencia en los CTO, dado que estos ofrecen capacitación en el lugar de trabajo a los empleados nuevos.

Esta versión actualizada del curso incluye los elementos esenciales de un programa de CTO basado en el “Modelo San José”, reconocido en la industria y, a la vez, también incorpora los requisitos establecidos por el estándar nacional para programas de CTO denominado APCO ANS 3.101.1-2013: Estándares mínimos de capacitación para agentes de capacitación en comunicación en la seguridad pública. Para ver el estándar, visite <https://www.apcointl.org/standards/apco-standards-fordownload.html>.

### **LOS TEMAS INCLUYEN LOS SIGUIENTES:**

- Capacitación basada en el desempeño
- Preparación y motivación de los aprendices y comunicación con ellos
- Atención al cliente en comunicaciones en seguridad pública
- Asesoramiento
- Control del estrés
- Satisfacer las necesidades del aprendiz adulto
- Estrategias de capacitación
- Evaluaciones del desempeño
- Conservación de registros y documentación
- Gestión total de calidad
- Responsabilidad y estándares

Los estudiantes recibirán un cuaderno y una guía de referencia del programa de CTO con plantillas y formularios de muestra, y las mejores prácticas para utilizar en la creación de su propio programa de CTO o mejorar un programa existente. También recibirán una demostración del informe diario de observación (DOR) electrónico de APCO Institute y el paquete de software de evaluación Expectations.

### **REQUISITOS PREVIOS:**

Los estudiantes deben haber completado con éxito un programa de capacitación formal básica para telecomunicadores de 40 horas.

**REQUISITOS PARA LA RECERTIFICACIÓN:**

Cada dos años, los CTO de APCO deben presentar una evidencia de 24 horas (12 horas por año de certificación) de formación continua en comunicación (CDE) y deben aprobar el examen de recertificación para CTO.

<b>Opciones del curso</b>	<b>Período</b>	<b>Inscripción*</b>
Coanfitrión	3 días	\$389.00
APCO Institute en línea	6 semanas	\$439.00 (incluye la tarifa de aprendizaje a distancia de \$50.00)
Agencia estudiante solamente)	3 días	\$0 (costo de manuales del
Contratos	3 días	Contacto para solicitar precios

*Descuento a afiliados de APCO \$20.00 (afiliados de pleno derecho y comerciales solamente)\*  
Los precios están sujetos a modificación sin previo aviso. Catálogo 11 del curso de Institute 11*