



HONORABLE CÁMARA DE SENADORES  
ENTRE RÍOS

---

## EL HONORABLE SENADO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º:** Instar a la Policía de Entre Ríos, por medio de la Dirección de institutos policiales, a la realización de un curso sobre Atención Emergencia Telefónica y Video Vigilancia, destinado a civiles, con el debido reconocimiento del Consejo General de Educación

**ARTÍCULO 2º:** Comuníquese, a la Policía de la provincia de Entre Ríos, al Consejo General de Educación.

**Armando Luis Gay**  
Senador

Presidente Bloque Justicialista Creer Entre Ríos



## Fundamentos

Motiva el presente, la existencia de centros de monitoreos en los diferentes municipios de la provincia de Entre Ríos.

La utilización de las cámaras de seguridad como forma de prevención de infracciones municipales, así como de diferentes delitos se ha incrementado en los últimos años,

Así como medio de prueba para la investigación de los delitos que se suceden en las diferentes localidades, lo que implica contar con recursos humanos capacitados para la tarea de monitoreo.

Que si bien en algunos municipios se está implementando el sistema de 911, también es cierto que la actual situación de seguridad requiere de la mayor cantidad de funcionarios policiales apostados en las diferentes comisarías, y sobre todo en el despliegue territorial.

Esta circunstancia amerita contar con personas que sin revestir estatus policial, presten tareas de monitoreo, pudiendo hacerlo en el marco de convenio que se celebren entre los gobiernos locales y la policía de Entre Ríos, y/o eventualmente que la propia policía incorpore personal civil para el cumplimiento de estas funciones.

Se entiende que en esta primera etapa el área respectiva de educación de la policía de Entre Ríos es el organismo idóneo para la elaboración de cursos de capacitación para los operadores de centros de monitoreo, donde se les provea de los conocimientos básicos necesarios.

Que el desarrollo de estos cursos eventualmente permitirá la creación de una carrera destinada para la asistencia en materia de seguridad por personal civil, que preste funciones en las áreas de monitoreo, atención telefónica, asistencia a la víctima, entre otras funciones que pueden prestar personas capacitadas sin ser funcionarios policiales.

Que la policía de la provincia de Entre Ríos desde el año 2018 firmó un



convenio de colaboración con el Consejo General de Educación, lo que permitió el reconocimiento pedagógico de las carreras que se dictan en la institución policial, por lo que se estima pertinente la intervención de dicho órgano en el desarrollo de este programa de capacitación.

Que en este aspecto la curricula aprobada mediante la Resolución 1314 del año 2013, de la carrera de Agente de la policía de Entre Ríos, contiene aspectos pertinentes al espíritu del proyecto.

Siendo los contenidos allí aprobados los siguientes: ¿Qué es el 911?, su funcionamiento, procesos (ciudadano, operador, agentes y recursos) . El llamado telefónico (identificación) prioridad de las llamadas, comunicar la información, organizar la respuesta, seguimiento, resultado de la emergencia. Practica profesionalizante en las diferentes salas de 911 y video vigilancia de las jefaturas departamentales. Legislación de Entre Ríos Ley 10.175, análisis y tratamiento de la misma. Tipificación del delito: protocolos de actuación y respuesta ante llamados de diferentes situaciones y ante los distintos tipos de delitos. Pilares fundamentales del 911. Escucha activa oír escuchar. Habilidades para una comunicación efectiva. Crisis, tipo de crisis, tipos de pérdidas asociadas a la crisis, intervenciones, características. Actitud del operador en las llamadas en crisis. Lectura de material bibliográfico. Manejo de llamadas difíciles. Protocolos ante llamadas de bajo, medio y alto impacto. Botón anti pánico; qué es, cómo funciona, casos en lo que se utiliza, instalación del sistema, la operación para la carga de las víctimas, la instalación de la aplicación en el celular de la víctima, eventos de alerta Vigilancia y manejo de cámaras de seguridad. Practicas Profesionalizantes en salas de atención telefónica y video vigilancia

Que, esta Honorable Cámara de Senadores tiene facultades para dictar la presente, por lo que solicito a mis pares el asentimiento favorable para acompañar este proyecto.