

PROGRAMA

CURSOS 2025

---

# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

Departamento de Comunicaciones e Innovación Tecnológica



# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

## PROGRAMA

---

1. **Tipo de Actividad:** Curso Universitario.
2. **Denominación:** Curso de Actualización Profesional Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia.
3. **Área de Responsabilidad:** Dirección del Departamento de Comunicaciones y Desarrollo Tecnológico (IUV)
4. **Lugar:** campus virtual
5. **Responsable:** Lic. Jaquenod Eliana.
6. **Plantel Docente y funciones:** docentes del Departamento de Comunicaciones y Desarrollo Tecnológico (IUV)
7. **Fundamentación:**

Los procesos para el abordaje de emergencias constituyen los elementos que más visibilidad e impacto tienen en el imaginario social cada vez que sucede alguna situación crítica que implica la vida, la libertad o la seguridad de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires.

Es así, que hay hechos de inseguridad que para su resolución requieren de vastos recursos estatales que solo a través de la coordinación interna y la profesionalización de los actores intervinientes posibilitan la resolución de situaciones críticas. El mejoramiento en los canales de comunicación a través de la innovación tecnológica, la informatización de los datos, la extensión del territorio geográfico de la provincia de Buenos Aires, y la implementación de nuevas agencias de seguridad, requieren avanzar en el conocimiento sobre las características y los componentes de los procesos de atención de emergencias. Ésta es la primera instancia de intercambio, actuación y de auxilio, y de su funcionamiento dependerá la definición, determinación y la resolución de los delitos, o de las necesidades en los contextos de urgencias expresadas por los ciudadanos de la provincia que utilizan la línea de emergencias 911 para canalizar y resolver las situaciones críticas.

En este sentido, la evolución de los procesos requiere de espacios formativos que profesionalicen a los actores involucrados en los procesos de emergencias, a los efectos de conocer el correcto funcionamiento de los sistemas de comunicación 911.

# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

8. **Objetivo General:** capacitar a los asistentes en el abordaje de los procesos para la atención de llamadas de emergencias y sus diferentes componentes.
9. **Objetivos Específicos:**  
Que el alumno:
  - Comprenda e incorpore el concepto y el contexto de las llamadas emergencias.
  - Reconozca e identifique los procedimientos internos para la correcta atención de las llamadas de emergencias.
  - Adquiera las herramientas para el uso y comprenda el alcance del SAE (Sistema Atención Emergencia) .
10. **Destinatarios:** funcionarios policiales y civiles, municipales, provinciales y/o nacionales, así como de organismos involucrados en la seguridad pública y ciudadana.
11. **Modalidad:** híbrida, con encuentros sincrónicos, asincrónicos y presenciales.
12. **Duración:** se establece una duración de 22 horas. Diez clases distribuidas en cinco semanas. Específicamente se proponen cinco clases virtuales asincrónicas y cinco clases sincrónicas, en caso de poder coordinarse, una de estas últimas sería presencial, acompañadas por material de lectura y audiovisual diseñado por docentes del IUV.
13. **Organización Curricular:** se dictará en 6 módulos.
14. **Unidades y/o módulos:**  
Contenidos:
  - Módulo 1: Pautas de actuación procedimental interna**  
Contenidos mínimos: desarrollo e importancia de la reglamentación protocolar como estructura de los cumplimientos de los procesos. Alcances de los protocolos: usos, rigurosidad en el cumplimiento y aplicabilidad.
  - Módulo 2: Concepto Multiagencial**  
Contenidos mínimos: Emergencias municipales, emergencias Civiles, policiales y combinadas; abordaje protocolar y derivación a las agencias municipales integradas. Protocolos específicos de actuación para la clasificación, el relevamiento y exploración de datos, y la jerarquización según la prioridad de las llamadas.
  - Módulo 3: Tipificaciones internas**

# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

Contenidos mínimos: Clasificación y derivación de emergencias: tipos de comunicaciones de emergencias. Derivaciones de emergencias.

## Módulo 4: Llamadas críticas

Contenidos mínimos: Resolución de llamadas críticas con protocolos especiales. Intervención en comunicaciones de toma de rehén, privación de la libertad, tentativa de suicidio, violencia de género, entre otras temáticas que requieren protocolos especiales.

## Módulo 5: SAE (Sistema Atención Emergencia)

Contenidos mínimos: Características y funcionalidades del SAE. Uso adecuado del SAE.

**Módulo 6:** Evaluación (cuestionario escrito).

### 15. Cronograma de clases:

Clase	Módulo	Contenido	Carga Horaria y Modalidad
1	1	Pautas de actuación procedimental interna	2 hs sincrónicas
2	1	Pautas de actuación procedimental interna	2 hs asincrónicas
3	2	Concepto Multiagencial	2 hs sincrónicas
4	2	Concepto Multiagencial	2 hs asincrónicas
5	3	Tipificaciones internas	2 hs sincrónicas
6	3	Tipificaciones internas	2 hs asincrónicas
7	4	Llamadas críticas	2 hs sincrónicas
8	4	Llamadas críticas	2 hs asincrónicas
9	5	SAE	2 hs sincrónicas
10	5	SAE	2 hs asincrónicas
11	6	Evaluación	2 hs asincronicas

### 16. Bibliografía:

D'Alessio Vila, S. D. (2023). Rol e intervención en la línea de emergencia. Ficha de circulación interna.

# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

D'Alessio Vila, S. D. (2023). 4 aspectos fundamentales para mantener una conversación empática. Ficha de circulación interna.

Jaquenod, E. (2025). Aspectos fundamentales del proceso multiagencial. Ficha de circulación interna.

Jaquenod, E. y D'Alessio Vila, S.D. (2025). Escenarios de emergencias críticas, nociones fundamentales. Ficha de circulación interna

SGT. Consejería de Políticas Sociales y Familia. Comunidad de Madrid (2015). Elaboración de protocolos en el ámbito de los Servicios Sociales: Recomendaciones prácticas. Recuperado de <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013940.pdf>

17. **Evaluación:** la evaluación será procesual, continua, sistemática y final a través de un cuestionario evaluativo que se desarrollará en el campus.
18. **Requisitos de aprobación:** poseer una calificación de siete (7) o más, en una escala del 1 al 10 en las instancias evaluativas. Entregar y aprobar un mínimo de 80% de las actividades obligatorias. Poseer una asistencia no inferior al 75%.
19. **Recursos:** se utilizará la plataforma Moodle y una aplicación para las videollamadas (webex). **Antecedentes Docentes:**

**Jaquenod Eliana,** [ejaquenod@gmail.com](mailto:ejaquenod@gmail.com)

Responsable

Licenciada en Comercialización.

Amplia trayectoria en el Ministerio de Seguridad, específicamente en la Dirección General de Informática y en la Dirección Provincial de Atención Telefónica de Emergencias 911. Actualmente Directora Provincial de Innovación Tecnológica del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. Experiencia en coordinación e implementación de diversas capacitaciones de la Subsecretaría de Tecnologías Aplicadas a la Seguridad, como así también en la elaboración y puesta en marcha de distintos proyectos de la misma.

**Sebastián Domingo D'Alessio Vila,** [lic.sddv@gmail.com](mailto:lic.sddv@gmail.com)

Docente

Licenciado y Profesor en Psicología. Especialista en Evaluación y Diagnóstico Psicológico. Docente de grado y posgrado de la UNLP (Facultad de Psicología).

# Atención y Respuesta de Llamadas de Emergencia

Investigador (UNLP). Amplia experiencia en atención telefónica de emergencias (CATE 911, Pcia. de B. A.). A cargo del área de Capital Humano (CATE 911).

**Juan Pablo Catani**, [juampicatani@yahoo.com.ar](mailto:juampicatani@yahoo.com.ar)

Docente

Licenciado en Psicología. Profesor en Psicología. Jefe de Trabajos Prácticos de Psicoterapia II y ayudante de Psicología Institucional, Facultad de Psicología. UNLP. Participante de equipos de Investigación y Extensión, UNLP. Coordinador de Grupos y Analista Institucional. Miembro del equipo de Capital Humano en CATE 911. Experiencia en clínica psicoterapéutica individual en consultorio privado.

20. **Certificación:** el curso se certifica para aquel participante que cumpla con los requisitos de aprobación.



**iuv.edu.ar**

**f @ somosiu**