

LA PLATA, 8 de abril de 2010.

VISTO el expediente N° 21.100-325.940/08 a través del cual se propicia la aprobación de un protocolo de aplicación para las llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al Sistema de Atención de Emergencias Provincial -en adelante SAEP-, y

CONSIDERANDO:

Que entre las funciones propias de este Ministerio se encuentra aquella destinada a garantizar la protección y el asesoramiento adecuado a las víctimas de violencia de género;

Que corresponde a la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género formular alternativas, programar, y evaluar acciones y estrategias vinculadas con la violencia de género;

Que a los fines de garantizar el debido tratamiento y contención a las víctimas de violencia familiar resulta oportuno y conveniente desarrollar y proponer mecanismos de actuación del personal que se avoca a la prestación de auxilio a las emergencias;

Que en tal sentido y considerando que en la tarea reseñada confluye la actuación del personal de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, de los operadores policiales y de radio, así como también del personal policial destacado al evento, deviene necesario establecer criterios de intervención para el abordaje de incidentes de violencia familiar ingresados al SAEP a través de un protocolo operativo;

Que se ha dado intervención en el marco de su competencia a la Subsecretaría de Seguridad, a la Subsecretaría de Investigaciones e Inteligencia Criminal, a la Superintendencia de Coordinación Operativa, a la Superintendencia de Comunicaciones, a la Superintendencia de Policía Buenos Aires 2 y a la Dirección General Central de Atención Telefónica, cuyos titulares han emitido opinión acompañando la iniciativa de la Dirección General de Coordinación de Políticas de Género, en lo que respecta al funcionamiento operativo del protocolo propuesto;

Que por lo expuesto, resulta procedente en esta instancia aprobar el protocolo propiciado;

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones conferidas por las Leyes N° 13.757 y N° 13.482;

Por ello,

**EL MINISTRO DE SEGURIDAD
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el protocolo que forma parte integrante de la presente como ANEXO I.

ARTÍCULO 2º.- Instruir a todas las dependencias policiales dependientes de la Superintendencia de Coordinación Operativa, que deberán dotar a los móviles policiales del material que como ANEXO II forma parte integrante de la presente, respetando las especificaciones técnicas, que conforman el ANEXO III, también integrante de la presente medida.

ARTÍCULO 3º.- Disponer que la dotación del material referido en el artículo precedente sea de carácter obligatorio, resultando responsables de su omisión los titulares de las dependencias correspondientes.

ARTÍCULO 4º.- Encomendar al Superintendente de Coordinación Operativa la implementación de los mecanismos necesarios para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 2º de la presente.

ARTÍCULO 5º.- Registrar, comunicar, notificar y publicar en el Boletín Informativo. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 982.

Dr. CARLOS ERNESTO STORNELLI
Ministro de Seguridad
de la Provincia de Buenos Aires

ANEXO I

PROTOCOLO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS O CARGA INVERSA QUE INVOLUCREN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR INGRESADOS AL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PROVINCIAL

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación para las llamadas telefónicas o carga inversa que involucren casos de violencia familiar ingresados al Sistema de Atención de Emergencias Provincial -en adelante SAEP-.

2. PROCEDIMIENTO

2.1. Llamadas telefónicas ingresadas al SAEP que involucren violencia familiar

2.1.1. En toda llamada telefónica de emergencia ingresada al SAEP -Modelo Conurbano- donde se advierta un evento de violencia familiar en situación de emergencia, el personal de la Central de Atención Telefónica de Emergencias -en adelante CATE- aplicará el Protocolo de Atención Ciudadano para dicha modalidad de evento, transaccionando el mismo al Centro de Despacho correspondiente.

2.1.2. Si la llamada telefónica por violencia familiar ingresada al SAEP -Modelo Conurbano- no representa una situación de emergencia, el operador de la CATE con el consentimiento del llamante derivará la llamada al personal del Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, caso contrario informará sobre la ubicación y teléfono de la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda.

2.1.3. En toda llamada telefónica de emergencia ingresada al SAEP -Modelo Interior- donde se advierta un evento de violencia familiar en situación de emergencia, el personal de operadores policiales aplicará el Protocolo de Atención Ciudadano para dicha modalidad de evento, despachando luego el recurso policial para la atención del mismo.

2.1.4. Si la llamada telefónica por violencia familiar ingresada al SAEP -Modelo Interior- no representa una situación de emergencia, el personal de operadores policiales, informará al llamante sobre la ubicación y teléfono de la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda.

2.2. Evento o carga inversa del SAEP que involucre violencia familiar

2.2.1. En todos los eventos tipificados como violencia familiar, será destacado al lugar del hecho el recurso policial más próximo.

2.2.2. Se recomendará al personal policial destacado al evento, explícitamente actuar de acuerdo a las directivas para el abordaje de dicha tipología conforme el ANEXO A.

2.2.3. A requerimiento del recurso policial, durante el transcurso del accionar o cuando el operador de radio detectare por el cierre del evento la aplicación parcial de las directivas, recordará las sugerencias de intervención conforme el ANEXO A.

2.2.4. Si durante el transcurso del evento el procedimiento policial se torna de difícil solución por actos agresivos o violentos impredecibles, el operador de radio coordinará el repliegue del recurso y la convocatoria de un oficial de grado superior para la resolución del caso en particular.

2.2.5. Recabar del recurso policial destacado el cierre del evento, para registros formales.

ANEXO A

DIRECTIVAS PARA EL ABORDAJE DE EVENTOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

1. Entrevistar a la víctima atendiendo su relato, sin emitir opinión personal sobre las conductas de una u otra parte, debiendo llevar serenidad y tranquilidad a la víctima para que se sienta contenida.
2. Informar a la víctima sobre la Ley Nº 12.569 -Ley Provincial de Violencia Familiar-
3. Invitar a la víctima a formular denuncia y en su caso trasladarla a la dependencia policial más próxima.
4. Si la víctima informara la presencia de una persona con exclusión del hogar o perimetral, el personal actuante deberá realizar acta de rigor y comunicarlo al Fiscal en Turno jurisdiccional.
5. Informar a la víctima sobre la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda y las líneas telefónicas gratuitas 0800-555-0137 y 0800-222-2422.

6. Si al arribo del recurso policial, no fuera posible contactar a ninguna de las partes, pero desde la vivienda se escucharan voces de auxilio que advierten que allí se este cometiendo un delito, se enmarcará el accionar policial de acuerdo a la normativa procesal penal vigente.

7. Si no fuera posible contactar a ninguna de las partes, el personal policial destacado deberá agotar todas las instancias para ser atendido en la vivienda donde acontecieran los hechos para ser informado de la situación denunciada, incluso ante la presencia de una persona que oficie de testigo, informando por radio los datos personales del mismo para ser registrados en el cierre de evento.

8. Informar al Centro de Despacho el resultado de su intervención como cierre de evento.

ANVERSO

12 cm.

**DIRECTIVAS PARA EL ABORDAJE
DE EVENTOS DE VIOLENCIA FAMILIAR**

Violencia Familiar: Toda acción, omisión, abuso, que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito. Se entiende por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/ o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos, a la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

- Entrevistar a la víctima atendiendo su relato, sin emitir opinión personal sobre las conductas de una u otra parte, debiendo llevar serenidad y tranquilidad a la víctima para que se sienta contenida.
- Informar a la víctima acerca de la Ley N° 12.569 - Ley Provincial de Violencia Familiar.
- Invitar a la víctima a formular denuncia y en su caso trasladarla a la dependencia policial más próxima.
- Si la víctima informara la presencia de una persona con exclusión del hogar o perimetral, el personal actuante deberá realizar acta de rigor y comunicarlo al Fiscal en Turno jurisdiccional.
- Informar a la víctima sobre la Comisaría de la Mujer y la Familia que por zona corresponda y las líneas telefónicas gratuitas 0800-555-0137 y 0800-222-2422.
- Si al arribo del recurso policial, no fuera posible contactar a ninguna de las partes, pero desde la vivienda se escucharan voces de auxilio que adviertan que allí se este cometiendo un delito, se enmarcará el accionar policial de acuerdo a la normativa procesal penal vigente.
- Si no fuera posible contactar a ninguna de las partes, el personal policial destacado deberá agotar todas las instancias para ser atendido en la vivienda donde acontecieran los hechos para ser informado de la situación denunciada, incluso ante la presencia de una persona que oficie de testigo, informando por radio los datos personales del mismo para ser registrados en el cierre del evento.
- Informar al Centro de Despacho el resultado de su intervención como cierre de evento.

19 cm.

ANEXO III
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- 1.- El soporte magnético del material que conforma el ANEXO II se encuentra incorporado a la página <http://redpol.mseg.gba.gov.ar>. Desde dicho sitio debe imprimirse lo referido.
- 2.- La impresión debe respetar los colores y diámetro de diseño.
- 3.- Debe ser plastificado o bien recubierto por plástico adherente transparente.
- 4.- Debe ser colocado en el móvil policial en un lugar de fácil disponibilidad para su consulta.