

MEMORANDO – Nº38 / 2015

Para información de: <i>JEFES DE SALA, SUPERVISORES, OPERADORES; Área de Capacitación y Formación Continua; Área de Estadística F911; Centro de Despacho Monitoreo y Casos Relevantes; y CATE INTERIOR.</i>	Producido por: <i>Dirección Provincial Central de Atención Telefónica de Emergencias 911 Dirección de Gestión y Coordinación Administrativa Dirección de Atención de Emergencias</i>
LA PLATA, 28 de julio de 2015	

OBJETO:


Creación del tipo DESAPARICIÓN DE PERSONA y sus correspondientes subtipos

SE RESUELVE:

- 1.- *Crear el tipo DESAPARICIÓN DE PERSONA y los subtipos Desaparición, Localización y Público Conocimiento.*
- 2.- *Implementar el presente a partir del 12 de agosto de 2015 a las 06:00 horas.*
- 4.- *Instruir al Área de Administración de Sistema F-911 a implementar los cambios necesarios.*
- 5.- *Derogar a partir de la implementación del presente Memorando: Pauta Provisoria 018/07; Pauta Provisoria 042/07; Pauta Provisoria 063/07; Memorando 08/08; Pauta Provisoria 093/08; y Memorando 17/10.*
- 6.- *Instruir a las CATE Bahía Blanca, Chivilcoy, Mar del Plata, Mercedes, Necochea y Pinamar para su adecuación a la presente normativa.*

CONOCIMIENTO Y ESTRICTO CUMPLIMIENTO.-




PROF. MARCELO DELGADO
Dirección Provincial de la
Central de Atención Telefónica de Emergencias
MINISTERIO DE SEGURIDAD
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Anexo I – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Generalidades

Se resuelve:

- 1.- *Definir* como DESAPARICIÓN DE PERSONA - **Desaparición** a toda llamada en la que el ciudadano informe el extravío, la falta de novedades o el desconocimiento del paradero de un familiar o allegado, exista o no motivo que pudiera explicar la ausencia.
- 2.- *Establecer* que para caracterizar un evento como DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Desaparición** no tendrá relevancia el tiempo transcurrido desde que se ausentó o se desconoce el paradero de la víctima.
- 3.- *Definir* como DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** a toda llamada referida a **eventos con presencia actual o pasada en los medios de comunicación**, y en la que se aporten datos que ayuden a localizar u orientar la búsqueda de una persona desaparecida o extraviada.
- 4.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Provincial (por ejemplo, Érica Soriano), en la Justicia Federal (por ejemplo, María Cash) o bien en la Justicia Nacional por hechos ocurridos en territorio de la Ciudad de Buenos Aires, en caso de haber emergencia con localización dentro de la jurisdicción de las CATE La Plata o Interior, el OPERADOR deberá enviar la Carta de Llamada al Centro de Despacho correspondiente.
- 5.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Provincial, en caso de haber emergencia con localización dentro del territorio de la Ciudad de Buenos Aires, el DESPACHADOR CABA deberá informar el evento a PFA (CABA).
- 6.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Federal, o bien en la Justicia Nacional por hechos ocurridos en territorio de la Ciudad de Buenos Aires, hubiera o no emergencia el DESPACHADOR CABA deberá informar el evento a PFA (CABA).
- 7.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Provincial, hubiera o no emergencia el CENTRO DE DESPACHO MONITOREO Y CASOS RELEVANTES deberá informar el evento a la Superintendencia de Investigaciones en Función Judicial (SIFJ).
- 8.- *Establecer* que en el caso que el llamante manifieste que la persona desaparecida o extraviada en un caso de Público Conocimiento se encontraría retenida con fines de explotación en alguna de las modalidades del delito de **Trata de Personas** y sus delitos conexos, o bien refiera que es víctima de un secuestro extorsivo en la modalidad **Visión del Cautiverio**, el OPERADOR deberá tipificar la Carta de Llamada de acuerdo al evento complementario y seguir los procedimientos previstos para esa situación. Aún así, sin perjuicio de la tipificación y el tratamiento que corresponda, también se deberán completar los puntos estipulados en los Anexos IV y VI referidos a la necesidad de informar el evento a los directores de la CATE.
- 9.- *Definir* como DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Localización** a toda llamada en la que el ciudadano informe la aparición de un familiar o allegado del que, en ocasión de una comunicación anterior con la CATE 911, se había reportado su extravío, falta de novedades o el desconocimiento de su paradero. El evento no reviste carácter de *emergencia* y, como tal, no se transmite a Centro de Despacho.

Anexo II – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Desaparición

Se resuelve:

- 1.- *Definir* DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Desaparición** a toda llamada en la que el ciudadano informe el extravío, la falta de novedades o el desconocimiento del paradero de un familiar o allegado, exista o no motivo que pudiera explicar la ausencia.
- 2.- *Establecer* que el OPERADOR es responsable ante la existencia de un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Desaparición** de:
 - 2.01 *Registrar:* Localización (de quien informa la Desaparición).
 - 2.02 *Tipificar:* **DESAPARICIÓN DE PERSONA**
 - 2.03 *Subtipificar:* **Desaparición**
 - 2.04 *Registrar* Pregunta cerrada 1: No.
 - 2.05 *Registrar* Pregunta cerrada 2: No.
 - 2.06 *Registrar* Pregunta cerrada 3: No.
 - 2.07 *Formular* Preguntas abiertas: ¿Es hombre o mujer? ¿De qué edad? ¿Cómo se llama?
¿Desde cuándo falta? ¿Recuerda cómo estaba vestido?
¿Se encuentra bajo tratamiento médico o psicológico?
¿Conduce algún vehículo? (si la respuesta es afirmativa, indagar marca, modelo, color y patente)
 - 2.08 *Registrar* en campo Hecho: Datos referentes a preguntas abiertas.
 - 2.09 *Despachar:* A Centro de Despacho correspondiente.
 - 2.10 *Cerrar* la Carta de Llamada: Derivado a CD.

Anexo III – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Localización

Se resuelve:

1.- Definir DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Localización** a toda llamada en la que el ciudadano informe la aparición de un familiar o allegado del que, en ocasión de una comunicación anterior a la CATE 911, se había reportado su extravío, falta de novedades o el desconocimiento de su paradero.

2.- *Establecer* que el OPERADOR es responsable ante la existencia de un evento de **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Localización** de:

2.01	<i>Registrar:</i>	Localización.
2.02	<i>Tipificar:</i>	DESAPARICIÓN DE PERSONA
2.03	<i>Subtipificar:</i>	Localización
2.04	<i>Registrar</i> Pregunta cerrada 1:	No.
2.05	<i>Registrar</i> Pregunta cerrada 2:	No.
2.06	<i>Registrar</i> Pregunta cerrada 3:	No.
2.07	<i>Formular</i> Preguntas abiertas:	¿Es hombre o mujer? ¿De qué edad? ¿Cómo se llama?
2.08	<i>Registrar</i> en campo Hecho:	Datos referentes a preguntas abiertas.
2.09	<i>Despachar:</i>	No se despacha.
2.10	<i>Enviar</i> la Carta de Llamada:	A SUPERVISOR.

3.- *Establecer* que el SUPERVISOR es responsable ante la existencia de un evento de **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Localización** de:

3.01	<i>Cerrar</i> la Carta de Llamada:	Cerrar Incidencia.
3.02	<i>Registrar</i> motivo de cierre:	VSup (Verificado por SUPERVISOR).

Anexo IV – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Público Conocimiento

Se resuelve:

- 1.- *Definir* **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Público Conocimiento** a toda llamada referida a eventos con presencia actual o pasada en los medios de comunicación, y en la que se aporten datos que ayuden a localizar u orientar la búsqueda de una persona desaparecida o extraviada.
- 2.- *Establecer* que el OPERADOR es responsable ante la existencia de un evento de **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Público Conocimiento** de:
 - 2.01 *Registrar.* Localización.
 - 2.02 *Tipificar.* **DESAPARICIÓN DE PERSONA**
 - 2.03 *Subtipificar.* **Público Conocimiento**
 - 2.04 *Registrar* Pregunta cerrada 1: No.
 - 2.05 *Registrar* Pregunta cerrada 2: No.
 - 2.06 *Registrar* Pregunta cerrada 3: No.
 - 2.07 *Formular* Preguntas abiertas: ¿De quién se trata? ¿Qué datos puede aportar para encontrarlo?
 - 2.08 *Registrar* en campo Hecho: Datos referentes a preguntas abiertas.
 - 2.09 *Despachar.* **Sólo si hay emergencia.**
 - 2.10 *Enviar* la Carta de Llamada: A SUPERVISOR
- 3.- *Establecer* que el SUPERVISOR, ante un evento de **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Provincial, es responsable de:
 - 3.1 *Enviar* la Carta de Llamada: A JEFE DE SALA
- 4.- *Establecer* que el JEFE DE SALA es responsable de:
 - 4.1 *Enviar* la Carta de Llamada: A CENTRO DE DESPACHO MONITOREO Y CASOS RELEVANTES
 - 4.2 *Registrar* motivo de cierre: **JSv** (JEFE DE SALA Verificó).
- 5.- *Establecer* que el SUPERVISOR, ante un evento de **DESAPARICIÓN DE PERSONA – Público Conocimiento** referido a una causa en trámite en la Justicia Federal o bien en la Justicia Nacional por hechos ocurridos en territorio de la ciudad de Buenos Aires, es responsable de:
 - 5.1 *Informar.* A DESPACHADOR CABA
 - 5.2 *Establecer* que el DESPACHADOR CABA es responsable de:
 - 5.2.1 *Despachar.* A PFA (CABA).
 - 5.2.2 *Cerrar* la Carta de Llamada: Derivado a CD.

Anexo V – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – CATE Interior

Se resuelve:

- 1.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA, en los subtipos **Desaparición** o **Público Conocimiento**, siempre que se refiera a un caso que involucre a una persona desaparecida o extraviada dentro de la jurisdicción de la CATE donde se recibe la llamada, el JEFE DE SALA de CATE Interior es responsable de informar el hecho a la **DDI local**.

- 2.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a un caso que involucre a una persona desaparecida o extraviada fuera de la jurisdicción de la CATE donde se recibe la llamada pero dentro de la provincia de Buenos Aires (por ejemplo, una llamada recibida en CATE Mar del Plata con información sobre un evento de público conocimiento referido a una persona desaparecida o extraviada en La Matanza), el JEFE DE SALA de CATE Interior es responsable de:
 - 2.1 *Informar* inmediatamente al CENTRO DE DESPACHO MONITOREO Y CASOS RELEVANTES, a través de los teléfonos:
0221-429-3000 (Interno 75131)
0221-429-3000 (Interno 75140)

- 3.- *Establecer* que ante un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento** referido a un caso que involucre a una persona desaparecida o extraviada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en territorio nacional ajeno a la provincia de Buenos Aires (por ejemplo, una llamada recibida en CATE Bahía Blanca con información sobre un evento de público conocimiento referido a una persona desaparecida o extraviada en Córdoba), el JEFE DE SALA de CATE Interior es responsable de:
 - 3.1 *Informar* inmediatamente al JEFE DE SALA de CATE La Plata, a través de los teléfonos:
0221-429-3000 (Interno 75102)
0221-429-3000 (Interno 75108)
011-4121-3252 (Directo)
 - 3.2 *Establecer* que el JEFE DE SALA de CATE La Plata, al recibir la información, registrará los datos en una Carta de Llamada.
 - 3.3 *Establecer* que el JEFE DE SALA de CATE La Plata envíe inmediatamente la Carta de Llamada al DESPACHADOR CABA de la Sala de Atención Telefónica de Emergencias.
 - 3.4 *Establecer* que el DESPACHADOR CABA es responsable de:
 - 3.4.1 *Despachar*: A PFA (CABA).
 - 3.4.2 *Cerrar* la Carta de Llamada: Derivado a CD.

- 4.- *Establecer* que el JEFE DE SALA de CATE Interior es responsable de enviar, por correo electrónico y en formato Excel o PDF, el listado diario de los subtipos DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Desaparición** y DESAPARICIÓN DE PERSONA - **Localización** al Área de Estadística F911 de la CATE LA PLATA.

Anexo VI – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Centro de Despacho Monitoreo y Casos Relevantes

Se resuelve:

1.- *Establecer* que el CENTRO DE DESPACHO MONITOREO Y CASOS RELEVANTES, una vez recibida una Carta de Llamada desde Jefatura de Sala de CATE La Plata, así como cuando deba generar una Carta de Llamada por información recibida desde Jefatura de Sala de CATE Interior, siempre que se trate de un evento de DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Público Conocimiento**, es responsable de:

- 1.1 *Enviar* la Carta de Llamada en formato PDF a las siguientes direcciones de correo electrónico de la Superintendencia de Investigaciones en Función Judicial (SIFJ):
operaciones@investigaciones.mseg.gba.gov.ar
investigaciones911@argentina.com
direcciongeneralifj@gmail.com
investigacionesifj@gmail.com
operacionesifj2@gmail.com
- 1.2 *Corroborar* telefónicamente y por canal grabado la recepción del correo electrónico al (0221) 429-3000 - Interno 74065
- 1.3 *Registrar* en el campo Comentarios de la Carta de Llamada el apellido y nombre del personal de SIFJ que corrobora la recepción del correo electrónico.
- 1.4 *Enviar* la información: Por SMS a los directores de la CATE.
- 1.5 *Cerrar* la Carta de Llamada: Cerrar Incidencia.
- 1.6 *Registrar* Motivo de cierre: Derivado por CENTRO DE DESPACHO MONITOREO Y CASOS RELEVANTES (DCR).

Anexo VII – Memorando 38 – 15

Protocolo: DESAPARICIÓN DE PERSONA – Área de Estadística F911

Se resuelve:

- 1.- *Establecer* que el Área de Estadística F911 es responsable de elaborar un listado en formato Excel de los eventos ingresados el día anterior sobre DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Desaparición** y DESAPARICIÓN DE PERSONA – **Localización**, a fin de enviarlo a la Dirección Provincial de Registro de Personas Desaparecidas, dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, a través de los correos electrónicos per-des@mseq.gba.gov.ar y aleincha@gmail.com.