MINISTERIO PÚBLICO
DE LA ACUSACIÓN
–
Poder Judicial · Provincia de Santa Fe

Fiscalía General
Santa Fe
1° de Mayo 2417
+54 342 4572535 / 2536

RESOLUCIÓN N° 209

Santa Fe, 26 MAY 2022

VISTO:

El Expediente N° FG–000297/2022 del Registro de Información del Ministerio Público de la Acusación en el que se gestiona la aprobación de la "Guía de actuación conjunta para la protección de testigos y víctimas vulnerables"; y

CONSIDERANDO:

Que, el art. 14 de la ley 13.013 establece que el Fiscal General es el responsable de la organización y funcionamiento del Ministerio Público de la Acusación, debiendo establecer y ejecutar los lineamientos de la política de persecución penal en el ámbito provincial, fijando las prioridades y criterios en la investigación y persecución de los delitos.

Que, conforme lo establecido en el art. 16 inc. 2) de la norma referida, dentro de las funciones del Fiscal General se encuentra la de impartir las instrucciones de carácter general que permitan un mejor desenvolvimiento del servicio.

Que, dentro de los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2023 (PDI), se encuentra el de desarrollar una política de persecución penal estratégica, a cuyo efecto se propone como objetivo el de promover la unidad de actuación de los fiscales, mediante el dictado de instrucciones para fijar estándares de actuación en diversas materias, entre ellas, la atención a víctimas y testigos.

Que, a ese efecto, se ha elaborado con el Ministerio de Seguridad una "Guía de actuación conjunta para la protección de testigos y víctimas vulnerables", cuya implementación favorecerá el acceso a la justicia para una tutela judicial efectiva, previsto en el PDI como otro lineamiento estratégico.

Que, en la mencionada Guía se regula el funcionamiento del "Dispositivo Permanente de Protección de Víctimas y Testigos" creado en la órbita de la Fiscalía General, el que actuará como receptor de las solicitudes de medidas de protección que soliciten los órganos fiscales, conforme las pautas establecidas en la misma.

Que, el dispositivo tomará intervención en todos los casos en los que exista riesgo medio o alto para víctimas o testigos, llevando a cabo la gestión de la medida de protección o bien solicitando la intervención de las herramientas de protección disponibles (sea Ministerio de Seguridad o Programa de Protección Nacional o Provincial).

Que, a partir de su implementación, se brindará colaboración a los fiscales y fiscales adjuntos en todos los hechos en donde existan víctimas o testigos de riesgo.

Que, por otro lado, y en lo que refiere al Ministerio Público de la Acusación, se establecen las pautas de actuación para las intervenciones, los criterios generales para establecer el nivel de riesgo y los casos en que se dará intervención a los Programas de Protección de Víctimas y Testigos nacional y provincial.

Que, finalmente, y en relación al Ministerio de Seguridad, se dispone sobre la forma de materializar los servicios de custodia y seguridad por parte de la Unidad Especial de Protección de Testigos y Víctimas Vulnerables (UEPTyVV) y las Unidades Regionales; así como las pautas de actuación en relación al Departamento de Operaciones Policiales (D3) División Operaciones Especiales, la UEPTyVV, las Unidades Regionales y Dirección de Seguridad (PAT, DGSR u OTRA) y las centrales de comunicaciones o sistema de emergencia 911 dependientes del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe.

Que, en atención al contenido de la Guía en análisis, se considera conveniente la aprobación de la misma para su implementación.

POR ELLO,

EL FISCAL GENERAL

RESUELVE:

Dr. JORGE C. BACLINI
FISCAL GENERAL
MINISTERIO PÚBLICO DE LA ACUSACIÓN
PROVINCIA DE SANTA FE

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar la "Guía de actuación conjunta para la protección de testigos y víctimas vulnerables", que como anexo único integra la presente.

ARTÍCULO 2°: Regístrese, notifíquese a las cinco Fiscalías Regionales del MPA, publíquese en la página web del Ministerio y archívese.

Dr. JORGE C. BACLINI
FISCAL GENERAL
MINISTERIO PUBLICO DE LA ACUSACION

GUÍA DE ACTUACIÓN CONJUNTA PARA LA PROTECCIÓN DE TESTIGOS Y VÍCTIMAS VULNERABLES

Ministerio Público de la Acusación

Ministerio de Seguridad

Provincia de Santa Fe.

Pautas específicas al Ministerio Público de la Acusación.

1.- Dispositivo de Protección de Víctimas y Testigos Fiscalía General.

1.1.-Estructura y Funcionamiento.

En la órbita de la Fiscalía General se crea el "Dispositivo Permanente de Protección de Víctimas y Testigos" para todo el territorio de la Provincia de Santa Fe.

Funcionará como receptor de las solicitudes de medidas de protección que soliciten los fiscales o fiscales adjuntos en los términos del presente.

1.2.-Intervención.

El Dispositivo tomará intervención en todos los casos en que exista riesgo medio o alto para un Víctima/Testigo o Imputado, llevando a cabo la gestión de la medida de protección o bien solicitando la intervención de las herramientas de Protección disponibles (sea Ministerio de Seguridad o Programas de Protección Nacional o Provincial)

1.3.- Intervenciones.

Se brindará colaboración a los Fiscales y Fiscales Adjuntos en todos los hechos en donde existan víctimas o testigos en riesgo.

Se recibirán las consultas en forma telefónica en caso de urgencia o por correo electrónico si es posible solicitando datos por vía segura, acerca de los hechos, medidas en curso, medidas pendientes, etc. Se entrevistará a la/s personas a proteger, todo lo cual se reservará en Incidente de Protección confidencial y se intervendrá realizando el análisis de riesgo, solicitando en caso de ser necesario la colaboración del Fiscal del caso para realizar tareas coordinadas, gestionando la medida de protección si correspondiere de acuerdo al caso con el organismo que corresponda lo cual será informado al Fiscal.

Para las medidas de protección de víctimas y testigos en riesgo medio o alto, con las fuerzas de Seguridad Nacionales y Provinciales, como así también con

los Programas de Protección de Testigos Nacional y Provincial será el Dispositivo el nexo de conexión en el ámbito de la Provincia de Santa Fe.

1.4.- Informe de análisis de riesgo del MPA y solicitud de medida al Organismo que corresponda

1.4.1.- Contenido.

El informe se realizará por escrito, incorporándose en el cuerpo del Incidente de Protección del MPA, deberá indicar el análisis de toda la información, estableciendo en forma fundada el tipo de riesgo y la medida que se considera adecuada.

Se realizará el Oficio al organismo que corresponda para la instrumentación de la medida de protección.

1.4.2.-Colaboraciones.

Se solicitarán informes a los organismos locales o municipales o al equipo interdisciplinario informe acerca de la adaptabilidad del testigo a la protección, como así también para que brinden información acerca del núcleo de riesgo y el alcance de las influencias que tenga/n el/los imputado/s.

1.5.-Criterios generales para establecer el nivel de riesgo.

1.5.1.- Amenaza. Se analizará cuál es la amenaza o riesgo real de sufrir un daño en la persona o su familia teniendo en cuenta los hechos sucedidos y el relato del accionar posterior al hecho. A saber: si se encuentran denunciados esos hechos, el origen de la amenaza, el carácter de la violencia, el nivel de organización, cultura y recursos del grupo de amenaza, la posibilidad de investigación de los mismos e individualización de autores.

1.5.2.- Riesgo. Se analizarán las condiciones en que se encuentra el testigo o víctima, el lugar donde vive, tareas que realiza en su vida diaria, el riesgo real

de acceso por parte del agente de amenaza a concretarla en función de la situación, exposición de la persona en riesgo.

1.5.3.- Capacidad. Debe realizarse un análisis pormenorizado del agente amenazante, su capacidad de actuar, nivel de organización, caracteres de la violencia en el actuar, medios de los que dispone, grupo de influencia, zonas de control, acceso a armas de fuego, hechos previos, etc.

1.5.4.- Información disponible. Es fundamental tener en cuenta la información de los distintos actores para poder analizar los anteriores puntos, si es posible o no obtener información confiable, para lo cual se deben solicitar a todos los actores que sea necesario para analizarla en conjunto.

1.6.- Coordinación con agencias externas para medidas de protección.

1.6.1.- Fuerzas de Seguridad Nacionales.- Comunicaciones y solicitudes a las fuerzas nacionales por intermedio de la Secretaría de coordinación con los poderes Legislativos y Judiciales. (Red de Jefes Regionales de PSA; PFA y GA)

1.6.2.- Fuerzas de Seguridad Provincial.- Comunicaciones con referentes en Ministerio de Seguridad para coordinar medidas urgentes o medidas de riesgo media o baja. Control de la realización y seguimiento de las medidas por personal del Dispositivo del MPA, lo cual quedará asentado en el Incidente de Protección.

1.7.- Memorando de entendimiento.

En todos los casos en que se adopte una medida de protección fuera de los Programas de Protección, el dispositivo del MPA realizará un Memorando de entendimiento en el cual se establecerán las obligaciones del protegido y los

alcances de la medida. En la misma el Testigo/víctima prestará su consentimiento expreso para la adopción de la medida y se comprometerá a cumplir con lo que se le indique en el mismo.

En el mismo debe constar expresamente:

- Declaración del testigo/víctima de su aceptación de la medida de protección y que la misma es en forma absolutamente voluntaria y que cualquier asistencia no ha de ser interpretada como una recompensa a testificar.
- El alcance y carácter de la protección que se han de prestar.
- Lista de las medidas que podría adoptar la dependencia de protección para asegurar la integridad del testigo/víctima.
- Las obligaciones del testigo/ víctima y las posibles sanciones por las infracciones, incluida el cese de la protección. (ver acta adjunta)
- El plazo por el cual se establece la medida.
- La firma del agente del Dispositivo y la Firma del Testigo/victima.

En caso de no prestar el consentimiento se dejará constancia en Acta de Falta de Consentimiento que integrará el Incidente de Protección.

2. Programas de Protección de Víctimas y Testigos.

2.1.-Intervención.

Se le dará intervención en todos los casos de alto riesgo, o en casos en los cuales los protegidos soliciten medidas de relocalización.

2.2.- Programa Provincial o Programa Nacional.

La regla será la intervención al al Programa Provincial según Ley 13494, sin perjuicio de solicitarse intervención a la Unidad Policial para el abordaje urgente. Será excepcional la solicitud de intervención al Programa Nacional, en los casos establecidos en Art. 1 Ley 25764 cuando se den los siguientes supuestos. cuando se tratare de delitos vinculados con la delincuencia organizada o de violencia institucional y la trascendencia e interés político criminal de la investigación lo hagan aconsejable.

2.3.-Comunicación.

El Dispositivo del MPA cursará la comunicación por vía segura con el Director del Programa o quien él disponga, poniendo a disposición la información que se hubiere recabado en el Incidente de Protección que se mantendrá reservado, por lo tanto no podrá ser fotografiado ni extraerse copia del mismo.

Pautas específicas al Ministerio de Seguridad.

- PAUTAS GENERALES:

- FORMAS DE MATERIALIZAR SERVICIOS DE CUSTODIA Y SEGURIDAD POR PARTE DE LA UEPTyVV

1. Acompañamiento Activo (A.A.)
   1.a) Acompañamiento Activo a Requerimiento (A.A.R.)
   1.b) Acompañamiento Activo Post Incidencia (A.A.P.I)
2. Acompañamiento Pasivo (A.P.)
3. Acompañamiento Simple (A.S.)
4. Acompañamiento Eventual (A.E.)
5. Cese

- FORMAS DE MATERIALIZAR SERVICIOS DE CUSTODIA Y SEGURIDAD POR PARTE DE LAS UNIDADES REGIONALES:

1. Presencia Disuasiva Fija (P.D.F.)

1.a) Policía Consigna Fija (P.C.F.)

2. Presencia Disuasiva Mixta (P.D.M.)
3. Custodia Dinámica de Grupo (C.D.G.)
4. Presencia Disuasiva Esporádica (P.D.E.)
5. Cese

- PROCEDIMIENTO:

2.1.).-- PROCEDIMIENTO:

2.1.).- Ante la detección de una situación de riesgo por parte de una víctima o testigo, los Fiscales a cargo de la investigación, deberán solicitar la realización de análisis de riesgo y la correspondiente medida de protección, para situaciones de bajo riesgo directamente al D-3 a través del correo electrónico doed3stafe@gmail.com *"solicito se realice análisis de riesgo y disponga la medida que estime corresponda"* y en situaciones de riesgo alto o medio, deberán solicitarlo a la Secretaría de Gestión de Fiscalía General por medio de correo electrónico y/o telefónico, acompañando declaración testimonial, datos de contacto y resumen del hecho, como así también cualquier información que

pudiere ser de utilidad para el análisis de la intervención. Todas dichas comunicaciones son de carácter confidencial.

En los casos que correspondan la Secretaría de Gestión de Fiscalía General remitirá los oficios canalizando las solicitudes de los Fiscales a la UEPTYVV.

El personal de UEPTYVV recepcionará los oficios judiciales provenientes del Ministerio Público de la Acusación, dadas las condiciones y realizará informe de análisis de riesgo (a través de entrevista personal y/o la modalidad que se determine), donde detallará datos del causante o víctima, como está compuesto su grupo familiar cercano, detalles de movimientos (trabajo, educación, salud, habitualidades, etc.) restricciones de horarios y toda particularidad necesaria para brindar de forma exitosa modalidad de protección (medida de seguridad).

Una vez realizado el informe sobre el resultado del análisis de riesgo, la UEPTyVV lo remitirá junto con el Oficio, al Departamento Operaciones Policiales D-3, sugiriendo la modalidad de custodia a desarrollarse en favor del causante, asimismo consignará en el mencionado informe datos del testigo y/o víctima, composición de su grupo familiar conviviente (en caso de ser estrictamente necesario), y demás particularidades necesarias para brindar de forma exitosa una custodia. Así mismo informará al Ministerio Público de la Acusación lo actuado a través de la Secretaría citada, quien informará al Fiscal solicitante.

2.2.). - <u>Supervisión del Servicio:</u> se habilitará un libro de registros, donde se dejarán asentadas las novedades relevantes relacionadas al servicio .

2.3.). - <u>Acciones Policiales</u>: En lo que respecta al personal policial deberá hacerse presente en el objetivo señalado, identificándose, haciendo saber al/los protegidos del motivo de su presencia en el lugar. Cabe aclarar que todo el personal policial que tenga contacto con las personas destinatarias del servicio de protección, se dirigirán hacia las mismas de manera diligente, correcta y respetuosa, sin ningún tipo de discriminación por razones de edad, género,

etnia, religión, posición económica o social, o de cualquier otra índole. Los relevos se realizaran conforme a la magnitud del servicio. Nunca debera dejar sin protección un servicio fijo. Los funcionarios que se encuentren afectados al servicio deberán tener en cuenta que en la protección de personas se aplican las mismas acciones que en las actividades rutinarias policiales.

2.3.a.). - Observación: acción policial de vigilancia pasiva que tiene por objetivo detectar, analizar, procesar y utilizar información sobre situaciones que, eventualmente, puedan constituir actividades presuntamente ilícitas, incidir en la iniciación del proceso delictivo o alterar la seguridad ciudadana, en la que se encuentra incluido aquel destinatario del mandato judicial.

2.3.b.). - Prevención policial: es el conjunto de medidas técnico-operativas para incidir en forma prematura sobre los factores que favorecen la violencia interpersonal y social y constituyen delitos, contravenciones y/o faltas, reduciendo los riesgos y posibilidades de ocurrencia de estos. Los efectivos avocados al servicio de custodia deberán tener en cuenta que ante la presencia del Principal Generador de Riesgo (P.G.R.), en cercanías del domicilio del protegido, ya sea el particular o el laboral, o el lugar donde se encontrara circunstancialmente el mismo, y que no esté justificada, corresponderá intervenir de acuerdo con las reglamentaciones y/o leyes vigentes, pudiendo identificarlo y constatar que sobre el mismo no pesa ninguna medida cautelar en su contra y en caso de ser afirmativa actuar en consecuencia.

2.3.c.). - Disuasión y Persuasión: acción policial de vigilancia activa que ejercerán los funcionarios afectados al servicio de custodia cuando ya se ha instalado una situación que afecta la seguridad del causante que puede derivar en acciones ilícitas que generen daños mayores. Previo al uso de la fuerza legítima, la policía deberá agotar los medios disuasivos adecuados que estén a su alcance, como el diálogo y la negociación con las personas involucradas.

2.3.d.). - Represión: acción policial que implica el uso de la fuerza física y las armas de fuego o cualquier otro medio material de coacción, deberá desarrollarse en forma racional, progresiva y proporcional, a los efectos de

restablecer el estado de cosas anterior a la conducta ilícita que lo ha alterado. (para mayor ilustración esta acción se puede originar ante una agresión física y/o atentado armado que tenga como destinatario la persona beneficiaria del servicio de custodia). Consumada la fase represiva, el uso de la fuerza debe cesar de inmediato, una vez que el orden haya sido restablecido y los presuntos infractores del derecho protegido dejen de ofrecer resistencia. a partir de ese momento, se aplicarán las medidas de seguridad necesarias, sin perjuicio de brindar atención médica o de otro tipo, a quien la necesite.

2.4.). - Comunicaciones: habida alguna situación de riesgo, amenaza las comunicaciones se efectuarán por medio de la central de comunicaciones 911 o 101 – empleando para dicha novedad el personal policial los equipos de comunicaciones tetra – vhf. mientras que a la víctima siempre se la notificará que se comunique al 911 emergencia.

2.5.). - Prohibición: El dispositivo de seguridad tiene prohibido, retirarse de la protección del objetivo. salvo excepciones del servicio, la cual debe estar debidamente documentada.

2.6.). - Confidencialidad: Debido a lo sensible de la información, es necesario que el personal interviniente oficie en forma profesional todo lo realizado. Como lo describe en decreto 0889/10, en su artículo 5to in fine, estableciendo como "principio básico" la confidencialidad que debe mantenerse en torno a las medidas de protección. La misma, deberá ser respetada por todo funcionario que tenga relación con el servicio, motivo por el cual, quien intervenga en la protección, estará firmando "un acta de confidencialidad", que deberá respetar bajo apercibimientos de carácter administrativos e incluso penales. Todos los servicios de custodias se materializarán con unidades móviles y/o efectivos policiales identificables siendo que el motivo principal es el hecho de que los dispositivos de protección son preventivos y disuasivos, por el contrario, si tanto los móviles como los efectivos estuvieran en modo no identificables, hablaríamos de un sistema de custodia reactivo, lo cual no sería lo aconsejable. – Quedando exceptuada de este ítem la U.E.P. por ser la unidad específica, por

cuanto alguna de las actividades que realiza deben ser de bajo perfil, por ejemplo, el movimiento de testigos bajo identidad reservada, reubicados, etc.

2.7.) <u>Obligaciones de los/las protegidos/as</u>: Se notificará de las obligaciones que deben cumplir las personas que se encuentran bajo el sistema de custodia y deberá dar fiel cumplimiento a ellas, como así también, respetará los límites impuestos por las medidas de protección y las instrucciones que a tal efecto se le impartan, caso contrario quedará bajo su total responsabilidad de todo acto de intimidación y/o agresión física o verbal que sufra en esas circunstancias. Y en todos estos casos se producirá informe para las autoridades competentes. Se adjunta al presente, ANEXO II (Acta de Notificación Obligaciones del Protegido).

El objetivo primario de un sistema de custodia es resguardar al protegido de un daño físico y de situaciones que podrían poner en peligro su integridad o su libertad., así mismo y como objetivo secundario es defender al protegido del hostigamiento o vergüenza; esto último ocurrirá probablemente cuando haya agresión verbal sin razón o cuando le lancen elementos, pero entre otras el nivel de protección no debe disminuir, siendo que los efectivos policiales deberán avocarse en primera instancia al resguardo del protegido, y una vez realizado actuar en consecuencia, es decir avocarse a la aprehensión de los agresores, luego de que el causante se encuentra en una situación segura, caso contrario solicitaran colaboración por los canales correspondientes.-

Por otro lado es digno de hacer mención que si bien los efectivos afectados al servicio tienen como misión principal la de asegurar la plena protección de la salud e integridad física de quienes estén eventualmente bajo su custodia, en caso de que estos cometan un hecho delictual, estos mismos funcionarios policiales, deberán actuar en consecuencia, adoptando las medidas procesales que correspondan al delito que estén presenciando, más aun si se trata de uno flagrante, y del que estaría como presunto/a imputado/a el/la beneficiario/a del servicio de custodia o familiares convivientes de estos.

Cabe señalar que el incumplimiento de las obligaciones del protegido traerá aparejado la reevaluación de las medidas de protección implementadas en el sistema de custodia, pudiendo llegar a ser el resultado de reestructurarlo hacia la disminución de los recursos que se estén siendo utilizados por parte del Estado, (Ejemplo de P.D.M. a P.D.E.) e inclusive podrá hasta solicitarse el cese de las medidas de protección en caso de que el incumplimiento sea sobre un artículo que vulnere gravemente el sistema de protección, lo que podría incurrir en un uso indebido de los recursos del Estado por parte de la persona que se le asigno la protección.

Como ultima aclaración, se adoptara la misma resolución, es decir la reevaluación del sistema de protección con idénticas consecuencias que en el párrafo anterior, cuando estando vigentes un sistema de custodia, sean allanados sus viviendas, por disposición de una autoridad judicial, sea federal o provincial, dentro de una investigación donde se presuma que, el beneficiario y/o su familiar conviviente, han cometido algún delito o pertenezcan a una banda criminal, lo que trae aparejado no solo el uso indebido de los recursos del Estado, sino que también podría acarrear una conclusión equivocada por parte de los demás ciudadanos hacia las instituciones que representan al Estado generando visiblemente para el resto de la sociedad una sensación de inseguridad, pese a la presencia policial en zona. Cabe aclara que la información necesaria para reevaluar el sistema de custodia, que afirme el diligenciamiento de los allanamientos deberá ser suministradas por el Poder Judicial, siendo canalizadas por la Fiscalía General del Ministerio Publico de la Acusación de la Provincia de Santa Fe, siendo que esta última es el nexo entre las autoridades judiciales federales y/o provinciales y la Unidad Especial de Protección de Testigos y Víctimas Vulnerables, en lo que respecta a esa circunstancias específicamente.

III).- FUNCIÓN DEL DEPARTAMENTO OPERACIONES POLICIALES (D3) DIVISION OPERACIONES ESPECIALES:

2. 1.). - División Operaciones Especiales (DOE-D3):

Recibido el correspondiente informe realizado por el personal de la U.E.P.T y V.V, la División Operaciones Especiales (DOE-D3) confeccionará Orden Operacional destinada a la Unidad Regional que por jurisdicción corresponda (I a XIX) en toda la provincia, ordenando, como autoridad policial, la materialización de los servicios de custodia bajo la modalidad sugerida por la Unidad Especial de Protección de Testigos, por ende ratificará los servicios de protección de personas o edificios a la que estén destinada. siendo el nexo entre las UURR y la UEPTYVV.

IV). - FUNCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIAL PROTECCIÓN DE TESTIGOS Y VICTIMAS VULNERABLES

La Unidad Especial De Protección de Testigos tendrá a su cargo la recepción de oficio judicial proveniente del Ministerio Público de la Acusación y deberá realizar análisis de riesgo en jurisdicción que corresponda, y aconsejará la modalidad de servicio de protección necesario a brindar. Además realizarán las prórrogas de los servicios con una antelación mínima de 24 horas antes del vencimiento del servicio de custodia; por otra parte, será el nexo entre los custodiados y los fiscales del MPA de toda la provincia (para ello deberán solicitar el número de todas las fiscalías) en lo que respecta a renovaciones, cambios de domicilios de los custodiados (reubicación de los custodiados), como así también, el cese de las custodias requeridas por parte de las personas a las que fueron destinadas.

Por último, la UEP elevará el expediente tramitado en relación a la medida de seguridad brindada, al fiscal interviniente.

En síntesis, la UEPTVV realizará las siguientes diligencias:

4.1.). - Recepción de los oficios judiciales provenientes del Ministerio Público de la Acusación que deberá detallar datos del causante o víctima,

como está compuesto su grupo familiar cercano, detalles de movimientos (trabajo, educación, salud, habitualidades, etc.) restricciones de horarios y toda particularidad necesaria para brindar de forma exitosa modalidad de protección (medida de seguridad).

4.2.).- Primer Contacto: El entrevistador de la U.E.P. se contactará en primera instancia en forma telefónica o similar, con la persona destinataria o tercero intermediario de las medidas de protección a quien se la pondrá en conocimiento de la función de la U.E.P. y a su vez se establecerá la voluntariedad de esta a la recepción de las medidas de protección. En caso de ser afirmativa se pactará un punto de encuentro con el fin de efectivizar el acta de entrevista y demás diligencias de rigor. Por otro lado de darse la negativa en lo que respecta a la voluntariedad se deberá documentar por escrito dicha respuesta o de manera excepcional se hará por medio audio/visual o similar, debiéndose evacuar consulta con la autoridad judicial solicitante a los fines de que esta determine el temperamento a seguir.

4.3.). - Acta de Entrevista y Acta de Notificación de las Obligaciones del Protegido: Confeccionada por personal de la U.E.P., siendo que la misma trata sobre el posterior contacto personal que mantiene esta repartición policial con el/la destinatario/a de las medidas de protección. Con la entrevista se deberán obtener los mayores datos que sean posibles, ya sean personales como de la causa judicial en la que se encuentra involucrado el/la protegido/a, con el fin establecer los cursos de acción que serán necesarios para la implementación correcta del servicio de protección. Se debe tener en cuenta que la persona a entrevistar debe dar su consentimiento en forma libre y voluntaria para el desarrollo de la mencionada entrevista, y que la misma debe estar de acuerdo con el sistema de protección a implementar, ya que una vez establecido, el/la protegido/a será notificado/a de las obligaciones que poseen con relación a la protección que se les brindará, comprometiéndose al cumplimiento de todos sus artículos. En la misma entrevista se le hará saber del protocolo de seguridad que deberá seguir en caso de incidencia, y se le brindarán consejos

de autoprotección, dado que estas medidas deben ser el primer paso en la implementación de una estrategia de seguridad, siendo necesario generar conciencia en el/la protegido/a, de que él es un sujeto activo y el principal agente de su propia protección. Asimismo, se le aportarán todos los números telefónicos de contacto para que este/a evacue toda duda que posea en lo que respecta al sistema de custodia que se efectivizará en su favor, dejándole en claro el protocolo de seguridad que debe aplicar ante una incidencia, siendo que el mismo se iniciara siempre con la llamada a la central de emergencias 911 o 101 según corresponda a la zona donde resida.

4.4.).- Informe y/o análisis de Riesgo: Se entiende por evaluación de riesgo la valoración que realiza un profesional de seguridad, (en este caso un operador custodio de la U.E.P.) utilizando información de una determinada persona o caso (características del delito y su contexto, características del imputado y su entorno, características de la víctima o testigo y su entorno), para estimar la probabilidad de que esa víctima o testigo sea afectada por un atentado, según sea el caso, a su vida, integridad física, propiedad u otros bienes jurídicos, con el fin que por intermedio de éste, se aconseje la modalidad de custodia a implementar ya sea por esta Unidad Especial y/o por otra dependencia policial. En ciertos casos se deberá anexar y/o confeccionar Estudio Previo Parcial de Seguridad (E.P.P.S): Esta diligencia comprende procesos en los que se examinan factores favorables y adversos de la vivienda, ya sea particular o laboral, en la que residen los destinatarios del servicio de protección, evaluando riesgos y vulnerabilidades con el fin de recomendar medidas para proteger tanto a las personas como a las instalaciones, de las acciones de un adversario real o potencial, o de la materialización de un riesgo. El E.P.P.S solo se confeccionará a requerimiento de la U.E.P. o por la autoridad judicial competente.

En la actualidad el resultado del análisis el riesgo está fundado en basamento empírico, pero mediante el presente protocolo se insta y/o sugiere el desarrollo y aplicación de un método semicuantitativo, es decir su resultado dependerá no

solo de toda la información que pueda recabar el analista de la U,E.P. ya sea en la entrevista que realice sobre la víctima y de las que pueda obtener de otras fuentes, sino que también volcará en la evaluación su percepción. Cabe destacar que el presente trabajo lleva implícita la premisa de que la voluntad de causar daño sólo puede anticiparse a partir de un accionar de inteligencia criminal preventiva, función que escapa a las atribuciones de esta unidad.

4.5.). - Sugerencias de medidas de protección: Una vez finiquitadas las diligencias que anteceden, producirá informe para el Departamento Operaciones Policiales D-3, donde se dará a conocer el resultado del análisis de riesgo, sugiriendo las medidas de protección a desplegar en favor del causante y su grupo familiar conviviente y/o aquellos que se encuentren mencionados en el mandato judicial.

4.6.). - Carpeta del Protegido: Se confeccionará lo mencionado, siendo que toda la información que contenga la misma será clasificada como CONFIDENCIAL.

4.7.).- Enlace: La U.E.P. será el nexo entre los custodiados y los agentes fiscales del MPA y/o autoridad competente que haya solicitado las medidas de protección (para ello deberán solicitar el número de todas las fiscalías especialmente de las jurisdicciones que correspondieren), debiendo elevar todo lo actuado en lo que respecta a la implementación de los servicio de custodia, renovaciones, reevaluaciones, cambios de domicilios de los custodiados (reubicación de los custodiados), el cese de las custodias requeridas por parte de las personas a las que fueron destinadas y toda circunstancias que se considere de relevancia en el desarrollo del servicio de protección.

4.8.). - Comunicación Incidencia: En caso de que se recepcione un llamado telefónico por parte del/la protegido/a dando cuenta sobre una incidencia, se deberá confirmar que se haya realizado la comunicación a la central de emergencias 911, en caso de no haberlo hecho y por razones de celeridad, deberá efectuarla el operador que atienda el llamado telefónico. Si la incidencia o la novedad fuera comunicada por parte del protegido/a luego de haber

transcurrido un lapso de tiempo en el cual se interpreta que la seguridad física no se encuentre comprometida se aconsejara que formule la correspondiente denuncia, ya sea ante la Fiscalía de Turno y/o interviniente o en su defecto en la Seccional Policial más cercana y en cuanto a su acompañamiento será dispuesto por la Superioridad de Turno de la Unidad Especial de Protección de Testigos, a quien se le dará inmediato conocimiento de lo acontecido, debiéndose confeccionar el correspondiente informe para ser remitido a la autoridad judicial interviniente, adjuntándose copia del mismo a la carpeta del protegido. (Cabe aclarar que siempre se le aconsejara al causante que deberá judicializar las incidencias en las que resulte víctima, debiendo comparecer ante el C.T.D. y/o dependencia policial más cercana).

4.9) LA UNIDAD ESPECIAL DE PROTECCION DE TESTIGOS TIENE LA MISION DE LLEVAR A CABO LAS SIGUIENTES MODALIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO: (Se aclara que estas modalidades son independientes a las que pueda llegar a desarrollar las UU.RR.)

4.9.a) <u>Acompañamiento Activo (A.A.)</u> Esta modalidad será desarrollada por la U.E.P. cuando el nivel de riesgo sea clasificado como Extremo o designado por la superioridad, y será aplicable cuando el sujeto a proteger transite o, se desplace solo, afectándose un móvil policial no identificable de la U.E.P. con dotación mínima de dos operadores custodios los cuales brindaran una protección personalizada, siendo que el beneficiario se deberá adaptar a los protocolos internos de seguridad de la U.E.P. como así también se comprometerá a dar cumplimiento con las obligaciones que poseen las persona que se encuentra bajo un sistema de protección personalizado. De igual forma siempre se evaluará la mejor alternativa de seguridad. Cuando los sujetos a proteger sean más de uno y sus movimientos o desplazamientos requieran de más de un equipo de protección, se evaluarán los elementos de seguridad involucrados, debiendo tenerse en cuenta que las medidas adoptadas se

encuentren dentro de los recursos logísticos, técnicos y humanos que estén disponibles en la U.E.P.

Esta modalidad contará con dos Sub - modalidades denominadas:

4.9.a.1.). - <u>Acompañamiento Activo a Requerimiento</u> (A.A.R.): la cual se efectivizará luego de haber descendido el nivel de riesgo y siempre teniendo en cuenta que la U.E.P. aun este a cargo del servicio personalizado de protección, consistiendo esta submodalidad en la afectación de los recursos tantos logísticos como humanos cada vez que sea requerido por el causante (Esta sub-modalidad es la transición entre el A.A. y el A.P.).

4.9.a.2.).- <u>Acompañamiento Activo Post Incidencia</u> (A.A.P.I): La presente sub modalidad podrá ser aplicada en servicios que estén siendo desarrollados por la U.E.P. bajo las modalidad de A.P. o A.S. y será efectivizada en caso de que aquella persona destinataria de la medidas de protección sea víctima de una incidencia grave, la cual será llevada a cabo por un plazo no mayor de 48 horas, consistiendo esta sub modalidad en la afectación de recursos humanos y logísticos para el traslado y acompañamiento de los beneficiarios del sistema protectivo, que puede ir desde un trámite judicial hasta, brindarle seguridad en la realización de una reubicación por propios medios y/o cargo de un organismo estatal.

4.9.b.). - <u>Acompañamiento Pasivo (A.P.)</u> Esta modalidad se trata de monitoreo telefónico con entrevistas personales diarias y/o esporádicas, a los fines de llevar tranquilidad a los protegidos y anoticiarse la U.E.P., de las posibles novedades o incidencias que puedan llegar a surgir con relación a los hechos que dieran origen al presente servicio de protección, para de este modo poder reevaluar el servicio y de ser necesario reestructurar las medidas de seguridad. Esta modalidad se puede utilizar como complementaria de los anteriores sistemas de protección, y solo en caso excepcionales, es decir cuando el PGR desconozca la ubicación y/o identidad del protegido, se puede aplicar como única medida.

4.9.c.). - <u>Acompañamiento Simple (A.S.)</u>: el cual consiste en un monitoreo telefónico con el fin de llevarle tranquilidad al causante y de anoticiarse la U.E.P., de las novedades e incidencias de importancia que pudieran surgir con respecto a la causa que diera origen al servicio. Y al igual que la anterior se podrá aplicar como única medida en circunstancias similares a las expuestas ut supra, tendiendo como prioridad que el P.G.R. desconozca el paradero o identidad del testigo y/o víctima destinatario de la medida. Iniciado el servicio, la frecuencia del monitoreo será diaria por el término de 30 días, luego la frecuencia está sujeta a evaluación de la U.E.P.

4.9.d.).- <u>Acompañamiento Eventual (A.E.)</u>: Esta medida consiste en dejar en suspenso tanto la modalidad de Presencia Disuasiva Esporádica como el Acompañamiento Simple, mutando en "Acompañamiento Eventual" (A.E.), por parte de la U.E.P. Dadas las condiciones de seguridad, el causante a esa altura de las circunstancias, se encontrará debidamente informado en la materia y deberá de ser necesario, activar alerta temprana o, de surgir nueva incidencia, gestionar nuevo oficio judicial (en lo que refiere a protección), quedando los canales de comunicación abiertos de esta Unidad Especial, proporcionándoles nuevamente los números telefónicos, según la delegación que corresponda, y de esa forma asesorarla en los pasos a seguir (en el que estará incluido, indefectiblemente, que deberá radicar la correspondiente denuncia penal, para que en caso de ser necesario el MPA emita nuevo oficio judicial que genere las medidas de protección). Cabe Aclarar que esta modalidad surgió por el hecho fundamental de no contar con oficios judiciales donde se ordene el cese de las medidas de protección y las mismas se extienden por un plazo prolongado en el tiempo, teniendo como fin el de optimizar tanto los recursos humanos como logísticos, y redireccionarlos hacia requerimientos judiciales actuales. Para la aplicación de esta modalidad se deberá tener cuenta ineludiblemente las siguientes circunstancias:

En la solicitud del servicio de protección por parte del Ministerio Publico de la Acusación, mediante oficio o nota judicial, no se exprese el plazo o la duración de las medidas de seguridad.

El servicio de protección debe estar siendo efectivizado por parte de las Unidades Regionales bajo la modalidad de Presencia Disuasiva Esporádica y en cuanto a la Unidad Especial de Protección de Testigos bajo un

"Acompañamiento Simple" (monitoreo telefónico).

Tiempo transcurrido desde la implementación del servicio de protección más de 30 días, en las cuales no se registraron incidencias, o en su defecto desde la última incidencia, por el mismo término (30 días), no se han registrado novedades.

4.10.). - <u>Medidas requeridas por el Programa:</u> La Unidad Especial de protección de Testigos adapta modalidades acorde requerimientos particulares del **"Programa de Acompañamiento y Protección de Testigos y Víctimas Vulnerables asistidas por los**

Centros de Asistencia Judicial", dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (hoy Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos y Diversidad), las cuales se mantienen en reserva a tenor de lo establecido en la Ley Provincial

13.494/2015, su reglamentación y el Decreto 0889/2010.

4.11.). - <u>PLAZOS DE LAS MEDIDAS DE PROTECCION</u>

Los plazos de las medidas de protección, en principio y según lo dispone la "Instrucción General FR 3/2020", deberían estar determinados en los respectivos oficios que dirigen los fiscales al Sr. Jefe de Policía, para solicitar las llamadas "medidas genéricas de protección a cargo de la autoridad policial". Ahora bien, en caso de que lo expresado en el párrafo anterior no se cumpla y los requerimientos del Ministerio Público de la Acusación no cuenten con un plazo de caducidad, y con el fin de optimizar tanto recursos humanos como

logísticos, y redireccionarlos hacia requerimientos judiciales actuales, la Unidad Especial de Protección sugerirá las siguientes pautas de duración de los servicios de custodias, según el resultado del análisis de riesgo:

4.11.a.). - Aplicar la modalidad P.D.F. (se entiende nivel de riesgo Alto), la misma tendrá un período máximo de duración de **15 (quince) días**, si durante dicho lapso la víctima o protegido no presenta novedad respecto al servicio y/o nueva amenaza o intimidación, disminuirá el nivel de la custodia a la modalidad subsiguiente, en este caso, mutará a C.D.G. o P.D.M.

Cabe aclarar que al inicio del servicio se le informará a la autoridad judicial solicitante del presente plazo en formato papel, y se le recordará 24 horas antes de proceder a la reestructuración, en forma telefónica y/o medios digitales de comunicación oficiales que correspondan. – Por otro lado, una vez que se encuentre bajo la modalidad de C.D.G. o P.D.M. se efectivizará por el plazo que esta determine y que se pasa a detallar en el párrafo ulterior;

4.11.b.).- Si resulta que la modalidad a desarrollar corresponde a C.D.G o P.D.M., (Nivel de riesgo Medio), se efectivizara de igual forma que la anterior, en lo que respecta a los términos, es decir tendrá un período máximo de duración de **15 (quince) días**, si durante dicho lapso la víctima o protegido no presenta novedad respecto al servicio y/o nueva amenaza o intimidación, disminuirá a la modalidad de protección subsiguiente, en este caso P.D.E. Se le informará a la autoridad judicial solicitante del presente plazo en formato papel, al inicio del servicio y/o producido la restructuración. Y 24 horas antes de su finalización en forma telefónica y/o medios digitales de comunicación oficiales que corresponda.

4.11.c.). - En caso de que el resultado del análisis de riesgo resulta la aplicación de la modalidad a desarrollar P.D.E. (nivel de riesgo Bajo) la misma tendrá un período máximo de duración de 15 (quince) días, si durante dicho lapso la víctima o protegido no presenta novedad respecto al servicio y/o nueva amenaza o intimidación, se dará por finiquitado el mismo. Cabe aclarar que al inicio del servicio y/o luego de la reestructuración se le informará a la autoridad

judicial solicitante del presente plazo en formato papel, a los fines de que este en caso de creer necesario la continuidad del servicio emita nuevo oficio judicial. -

4.11.d.).- Cabe aclarar en referencias a los servicios en lo que se establecen las modalidades de P.D.F.; P.D.M. o C.D.G. la Unidad Especial de Protección de Testigos reevaluará cada servicio, que no tenga tiempo de caducidad por parte del MPA, cada 15 días. De igual manera, procederá en caso de que el causante sufra algún tipo de incidencia.

4.11.e.).- Ante la voluntad espontánea de la victima de no contar con servicio de custodia o en el desarrollo del mismo expresa su deseo de desestimación, la UEP labrará el acta correspondiente donde se dejara plasmada la voluntad del protegido, la que deberá ser rubricada por el mismo, debiendo la UEP evacuar consulta con la autoridad judicial solicitante a los fines de que determine el temperamento a seguir, lo que también será plasmado en el acta de desistimiento, para luego producir el correspondiente informe, elevando lo actuado a la autoridad competente e informará al D.O.E. para que este emita la correspondiente orden operacional de cese de medida. En caso de no lograr comunicación con la autoridad judicial competente, la UEP labrara la correspondiente acta de desistimiento, y elevará informe al D.O.E. y hasta tanto la autoridad judicial no se expida, la U.E.P. continuará con un servicio de "Acompañamiento Simple", por un lapso de 15 días, mientras que las unidades regionales y las centrales de comunicaciones (911 Santa Fe y Rosario Servicio 101 para aquellas regionales que no cuentan con dicha central de emergencias) cesarán de sus funciones de custodias).

4.11.f.). -Realizara los informes correspondientes a los fiscales actuantes respecto de la situación de cada custodia, incluyendo novedades surgidas en el desarrollo de las actividades.

4.11.g.). - En caso de discrepancia entre las medidas de protección ordenadas por el Ministerio Publico de la Acusación o autoridad competente y las que dieran resultado en el análisis de riesgo, se aplicarán las requeridas por la

autoridad judicial, debiendo la UEP hacerle saber de tal discrepancia para que esta rectifica o ratifique lo dispuesto en el mandato judicial.

V). - FUNCIONES DE LAS UNIDADES REGIONALES Y DIRECCIONES DE SEGURIDAD (PAT, DGSR u OTRA)

5.1.). - Las Divisiones Operaciones de cada una de las Unidades Regionales y Direcciones recepcionarán el Radiograma confeccionado por la División Operaciones Especiales DOE D3 y dispondrán de recursos de esas para materializar el servicio, debiendo confeccionar su respectiva orden al respecto. la que remitirá al D3 para tramitación de oficio.

Las UURR y Direcciones tendrán como función materializar el servicio de custodia, debiendo documentar las entrevistas con las víctimas o custodiados en una planilla la que deberá tener la rúbrica de la persona en tres momentos del día (mañana – tarde y noche se adjunta modelo). Además, todo el personal debe tener conocimiento de la función de custodia que materializa, para ello los Sres. jefes deberán inculcar disciplina, educación, prestancia, predisposición y un trato corrector en el proceder, instruir a todo el personal de su cometido, con órdenes claras y precisas, respecto del rol que le compete, poniendo especial énfasis en la utilización restrictiva en el uso de teléfonos celulares, que se limitará exclusivamente a razones propias del servicio, esta acción se verificará en el terreno de los hechos, tendiendo con ello a una mejor interpretación de la misión. por último y ante la expresa voluntad de los custodiados del cese del servicio, cambio de domicilio u otra novedad de importancia deberán realizar un informe y elevarlo a esta División Operaciones Especiales o a la Unidad Protección de Testigos y Víctimas Vulnerables a los fines correspondientes.

5.2.). - MODALIDADES DE LOS SERVICIOS DE CUSTODIAS DE LAS UURR Y DIRECCIONES

5.2.a.). - Presencia Disuasiva Fija (P.D.F.): medida consistente en un punto fijo policial, siendo este el de apostar un móvil identificable, con dotación

mínima de efectivos uniformados, los cuales estarán presente las 24 horas del día. Su presencia, junto con servir de acción disuasiva, permitirá detectar y evaluar oportunamente acciones no habituales que se desarrollen en el entorno del inmueble, previendo situaciones de riesgo. Así mismo con el punto fijo policial, se puede realizar un empadronamiento del sector, en los que se incluye la identificación visual de los vecinos al igual que de los vehículos que normalmente transitan o se estacionan en las inmediaciones del domicilio.

La P.D.F. puede ser domiciliaria o de punto estratégico: La primera frente al domicilio y la segunda en cercanías de este, pudiendo ser una intersección de arterias, donde este visible la vivienda del protegido (justificar. Ej. No revelar la identidad de la persona a proteger; o que sean dos o más domicilios; o sea de difícil acceso al sector donde reside la persona a proteger; etc.).

Así mismo la P.D.F. contará con una sub-modalidad denominada **Policía Consigna Fija**: Se trata cuando solamente se halla afectado al servicio personal policial en forma pedestre.

5.2.b.). - Presencia Disuasiva Mixta (P.D.M.): se denomina custodia mixta aquella consigna policial donde se afecte personal en una unidad móvil identificable, establecido por un lapso determinado, en las inmediaciones o cercanías de una morada o persona, de tal forma de prevenir cualquier acto inminente que ponga en riesgo la vida, integridad física, seguridad y demás derechos del protegido. Con P.D.F. en un determinado momento del día (diurna – de 08:00 a 20:00 Hs o nocturna de 20:00 a 08:00 Hs) y P.D.E. en determinado momento del día (diurna – de 08:00 a 20:00 Hs. o nocturna de 20:00 a 08:00 Hs.). con dos entrevistas diarias a la víctima.

5.2.c.).- Custodia Dinámica de Grupo (C.D.G.): Esta modalidad se aplicará con el propósito de optimizar los recursos tanto humanos como logísticos, pero sin dejar de lado los lineamientos básicos en lo que respecta a la protección de personas y se denomina así al servicio de custodia que consiste en agrupar aquellos domicilios de testigos y/o víctimas que se encuentren en un radio de no más de 20 cuadras, por el cual se afectará una unidad móvil identificable

con dotación completa, que tendrá como tarea principal la de brindar protección sobre los domicilios de las víctimas y/o testigos, y grupo familiar conviviente. Cabe aclarar que estos grupos, en primera instancia estarán conformados por servicios que se estaban desarrollando bajo la modalidad de P.D.F. o P.D.M. y que cada circuito no excederá la cantidad de 4 (cuatro) domicilios. Los mismos se desarrollarán durante las 24 horas, por lo cual también se interpreta que es de carácter permanente, efectivizando ciertamente un patrullaje al ir rotando entre las distintas fincas, debiéndose establecer al frente de cada vivienda por un lapso no menor de 15 minutos, en distintos momentos del día.

Por otro lado, se dispondrá una frecuencia especial de la central de emergencias 911, que registre únicamente los movimientos de los móviles asignados a custodias los que no serán comisionables a procedimientos de rutina, debiendo quedar en claro que la respuesta debe ser en forma inmediata ante el requerimiento de las víctimas.

Si por esas eventualidades ingresaran llamados a la central de emergencias 911 dando cuenta de incidencias producidas en más de uno de los domicilios dentro de un mismo circuito, la central, deberá tener en cuenta la gradualidad de las incidencias, y la cercanía en la que se encuentra el móvil policial afectado a dicho servicio, y dependiendo de todo esto deberá actuar en consecuencia, siempre aplicando el criterio y sentido común con el fin de salvaguardar la vida de todos aquellos afectados, es decir deberá de ser ineludible afectar los recursos necesarios para que se asistan a todos los afectados en esas circunstancias especiales.

5.2.d.).- <u>Presencia Disuasiva Esporádica (P.D.E.)</u>: Consiste la afectación de un móvil policial identificable con dotación mínima de dos efectivos, los que realizarán rondas de patrullajes sobre el domicilio del protegido e inmediaciones del barrio donde reside el mismo, pudiendo establecerse en horarios a determinar en forma esporádica frente a la vivienda por un lapso de tiempo pre-asignado por la Superioridad Policial a cargo del servicio, dando como resultado no solo el hecho de responder en forma inmediata ante el

requerimiento policial por parte del protegido, sino que también se desarrollara acciones preventivas, disuasivas y de control, que aseguren la convivencia y seguridad ciudadana del sector.

VI). - FUNCIONES DE LAS CENTRALES DE COMUNICACIONES O SISTEMA EMERGENCIA 911

Las dependencias antes mencionadas recibirán el Radiograma confeccionado por la División Operaciones Especiales DOE D3 y dispondrán de personal de esa o de la unidad regional a los efectos de que materialicen el control de los servicios ordenados. Como así también la permanencia de las unidades en los sectores donde el servicio sea bajo modalidad de fijo o custodia de grupos. a tal fin confeccionará un parte de novedades y la que remitirá al jefe del D3 a los fines correspondientes.

6.1.). - MISION PRINCIPAL: Al ser el sistema de atención primaria, deberá recepcionar las llamadas de emergencias de los protegidos cuando se atenten contra su propiedad, seguridad y/o salud, coordinando las acciones con las diferentes agencias y/o miembros del sistema, con el fin de dar una respuesta ágil, eficiente y efectiva.

Ejemplificando el punto que antecede: Habiendo recibida la llamada de emergencia, el operador del 911 localizará en las pantallas del sistema los móviles policiales más cercanos al domicilio del protegido o en la zona donde se encuentre al momento de la incidencia (ya sea de seguridad, emergencia o sanitaria), con el fin de comisionarlo al lugar, agilizando de esta forma la respuesta y a su vez optimizando los recursos.

Otro punto a tener en cuenta es la grabación de las comunicaciones, las cuales servirán no solo como respaldo del accionar del dispositivo de seguridad ante requerimientos judiciales, sino que también para el mejoramiento del mismo.

En caso de que la víctima cuente con dispositivo de posicionamiento global, (ej. botón de pánico) que esté correctamente registrado, y accione el mismo se deberá actuar bajo el mismo tenor que lo expresado anteriormente.

Por otro lado, en caso de que la comunicación no sea por una situación de emergencia, los operadores deberán actuar como orientadores, evacuando las dudas que pueda tener el protegido o en su defecto deberán transferir y/u orientar al teléfono de contacto donde el interesado deba comunicarse. (Cabe aclarar que este ítem es aplicable para todos los efectivos policiales afectados al servicio de protección).