

SUPERINTENDENCIA DE FUERZAS DE OPERACIONES ESPECIALES

PROTOCOLO DE PRIMER RESPONDEDOR POLICIAL

I. REGLAS GENERALES Y DEFINICIONES

1. Objeto. El presente Protocolo tiene como objeto establecer los requisitos, procedimientos y pautas estandarizadas de trabajo para las acciones llevadas a cabo por el personal perteneciente a la Superintendencia de Fuerzas de Operaciones Especiales (SFOE), como Primer Respondedor Policial (1RP) en el ejercicio de sus funciones, frente a un evento o hecho en desarrollo.

2. Alcance. El presente es de aplicación obligatoria para todo el personal de la SFOE, con las limitaciones establecidas en el Punto 3, cuando deban dar respuesta ante situaciones de Seguridad Ciudadana, de orden Público y de Protección Civil.

3. Complementariedad. En aquellos casos en que la normativa vigente prevea un procedimiento específico a seguir para la realización de acciones específicas según el evento que se desarrolle, este Protocolo será de aplicación complementaria en la medida en que no contradiga las normas específicas reguladoras del caso.

4. Definiciones: A los fines del presente Protocolo, se entiende por:

- **Amenaza:** Todo elemento, persona o grupo de personas que con intensidad, oportunidad y capacidad, puedan causar peligro, riesgo y/o daño.
- **Capacidad de extensión:** Recursos con que cuenta la amenaza para extender su peligrosidad y daños, más allá del punto conflictivo inicial, siendo ello manifestado de manera intencional, natural o fortuita.
- **Catástrofe:** Evento adverso de enormes proporciones, con un alto número de víctimas y daños, y que se sobrepasa totalmente la capacidad de respuesta y recursos disponibles del lugar afectado.
- **Damnificado:** Persona que sin haber sufrido la muerte o lesiones, es afectada por el accionar de una amenaza, debiendo ser evacuada de la zona de influencia.
- **Daño:** Pérdida de valor, cualidad o funcionalidad de un bien jurídicamente protegido.
- **Desastre:** Manifestación de una amenaza en una población vulnerable que, por su magnitud, no puede ser respondida por la comunidad afectada. Dicho evento adverso se caracteriza por sobrepasar la capacidad de respuesta de la comunidad, municipio o provincia afectados, en cuyo caso se requiere de la ayuda y cooperación nacional para llevar a cabo los procesos de rehabilitación y reconstrucción de las zonas afectadas.
- **Emergencia:** Situación y/o daño provocado por un evento adverso de origen natural o provocado por los seres humanos, que por su magnitud, puede generar víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada, pudiendo ser atendida por los medios disponibles localmente.
- **Evento:** suceso de importancia programado o imprevisto, que se manifiesta como una alteración de lo planificado rutinariamente.
- **Evento Adverso:** Es un suceso ocurrido de manera súbita e imprevista que produce alteración en la vida de las personas, economía, sistemas sociales y el ambiente, causado por fenómenos de orígenes naturales o provocados por los seres humanos, capaz de producir lesiones y/o el fallecimiento de personas, y/o daños en bienes materiales y/o perjuicio sobre el medio ambiente. Dependiendo de sus características, las circunstancias y

la capacidad de respuesta, a este evento se lo entenderá como “emergencia”, “desastre” o “catástrofe”.

- **Niveles de Contacto:** Ponderación de posibles situaciones y/o escenarios en los que debe desempeñarse el personal policial como 1RP. Ellos hacen referencia al involucramiento del 1RP en el evento, su posibilidad de desarrollo de acciones y el alcance de ellas.
- **Peligro:** Estado de proximidad con un riesgo y/o daño, causado por una amenaza.
- **Primer Respondedor Policial:** Personal perteneciente a la SFOE, que sin distinción de cargo, grado, especialización o destino interno al que pertenezca, asume las primeras acciones de contacto con la situación o evento que generó o pueda generar un delito, la alteración del orden público, la paz social y/o una emergencia comunitaria.
- **Riesgo Operativo Implícito:** Posibilidad de muerte, lesiones, daños materiales, daños infraestructurales, daños medioambientales, desastre humanitario o catástrofe, durante el desarrollo de un evento o situación.
- **Situación:** Momento y lugar específico, en el que se ven involucradas directamente las personas, colocándose ellas en situación de tiempo y espacio.
- **Víctima:** Persona que padece muerte, lesiones o vio afectado sus derechos por los causantes.

II. EVALUACIÓN DEL CONTACTO Y DEL RIESGO OPERATIVO

El 1RP, al encontrarse en el lugar del evento o al arribar a él, deberá considerar los siguientes Niveles de Contacto con la situación y los Niveles de Amenazas, con el objeto de estimar los Riesgos Operativos implícitos en cada una de ellas:

- **Primer Nivel de Contacto:** se hace presente en la zona por una llamada de emergencia o denuncia, sin identificar positivamente el lugar o las circunstancias acaecidas.
- **Segundo Nivel de Contacto:** al estar en el lugar o al hacerse presente en la zona, personas no involucradas con los hechos, orientan de manera presencial al personal policial sobre el lugar específico y las circunstancias que allí se desarrollan.
- **Tercer Nivel de Contacto:** el personal policial identifica positivamente el lugar de los hechos y/o situación conflictiva, emergente o crítica, como así también sus generadores.

Una vez establecido el contacto con la situación, el 1RP deberá evaluar los Niveles de Amenazas, para luego estimar el Riesgo Operativo implícito en cada situación.

- **Nivel de Amenaza BAJO:** Amenaza única y aislada o atrincherada, sin capacidad de extensión y sin resistencia ostensible.
- **Nivel de Amenaza MEDIO:** Amenaza activa y posiblemente armada, con capacidad de extensión en su accionar y resistencia ostensible a deponer su actitud.
- **Nivel de Amenaza ALTO:** Múltiples amenazas activas, con capacidad e intensidad de extensión en su accionar, atrincherada, armada, con resistencia ostensible a deponer su actitud y presencia de damnificados, víctimas y rehenes.
- **Nivel de Amenaza EXTRAORDINARIO:** Múltiples amenazas activas que comprometen a las personas, los bienes, la infraestructura, el medio ambiente y las instituciones.

III. PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN

1. Principios generales: Las metas que perseguirá el accionar del 1RP, tendrán el siguiente orden de prioridades:

- a) Privilegiar la vida de las víctimas, damnificados y de terceros ajenos al incidente, como así del personal interviniente, impidiendo el agravamiento de la situación que dio origen a la intervención policial.
- b) Individualizar la amenaza causante.
- c) Recabar y/o comunicar toda la información posible sobre la situación.
- d) Hacer cesar o mitigar los hechos.
- e) Preservar el lugar a los fines de poder reunir los indicios y pruebas que de ella surjan.

2. Situaciones de Intervención: El 1RP intervendrá ante eventos que comprometan a la Seguridad Ciudadana, al Orden Público y a la Protección Civil.

3. Funciones Principales: Como primero en tomar contacto con la situación, deberá realizar las siguientes funciones:

- Atención a las llamadas de asistencia ante las situaciones y eventos que lo ameriten.
- Confirmación de la situación e identificación positiva del lugar del hecho.
- La localización y/o ubicación de indicios, evidencias u objetos del hecho delictivo.
- Recabar la información.
- La detención en flagrancia.
- Inicio medidas organizativas para el posterior montaje de cercos o perímetros de seguridad.
- Contención de la situación, para que la misma no evolucione de manera creciente en una cuestión más complicada, aislando el lugar de manera que se pueda resolver en un ambiente controlado.
- Asegurar y evacuar a cualquier persona inocente que se encuentre en las inmediaciones.

4. Obtención de Información: El 1RP, una vez ubicado en el lugar y estando a resguardo del accionar de la amenaza, deberá recabar, documentar y/o comunicar la siguiente información:

- **UBICACIÓN** del evento,
- **SITUACIÓN** y sus características específicas,
- **PERSONAS/AMENAZAS/RIESGOS** que generen peligro o pueden causar daños,
- **FORMA DE APROXIMACIÓN** al lugar de evento,
- **SITIOS SEGUROS** de contacto o espera,
- **ELEMENTOS DE PELIGRO** existentes,
- **CLIMATOLOGÍA LOCAL** que afecte el desempeño de las acciones,
- **TENSIÓN SOCIAL REINANTE** que complejice el accionar policial o de los Equipos de Emergencia.

5. Seguridad de terceros: En caso de que en el lugar se encuentren terceros ajenos a la SFOE, se deberá evaluar el riesgo en la intervención. Cuando de la evaluación surja que existe riesgos reales, actuales e inminentes para su seguridad, los efectivos de la SFOE pedirán que se retiren del lugar, o en su defecto que se pongan a resguardo.

6. Medidas iniciales de seguridad. En los primeros momentos del accionar, la restricción de movimientos de las personas en el lugar se desarrollara con el objeto de proveer a la seguridad de todos los intervinientes.

7. Arresto, Aprehesión y Detención de personas. Disponer, en caso necesario, que ninguna de las personas que se hallare en el lugar del hecho o sus adyacencias, se aparten del sitio

mientras se llevan a cabo las diligencias que correspondan, de lo que deberá darse cuenta inmediatamente al Ministerio Público Fiscal. Las actuaciones pertinentes serán labradas por la dependencia de la jurisdicción donde acontecieron los hechos.

IV. PAUTAS ESPECÍFICAS DE ACTUACIÓN

Intervención policial: El personal de la SFOE que tome conocimiento de un evento que amerite su accionar como 1RP, deberá adecuar su intervención a los siguientes parámetros:

- **PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

- a) Evaluar la relevancia de los hechos y los comunicará a la SFOE mediante los medios que tuviere disponibles, como así al 911 en caso corresponder.
- b) Ponderar los Niveles de Contacto, Amenazas y Riesgos a los que se enfrentará antes de desarrollar los procedimientos de intervención.
- c) Organizar la obtención de datos del evento para su posterior comunicación y/o uso de información actual relevante.

- **PROCEDIMIENTO**

El personal policial de la SFOE que llegue primariamente al lugar, evaluará a su criterio o bajo las directivas de la superioridad si en el último tramo de su aproximación lo hace con sirena encendida o no, respetando en todo momento las normas de tránsito.

El 1RP deberá desarrollar el método de actuación denominado por la sigla **L.A.C.E.R.**, en referencia a:

- **LOCALIZAR** el lugar donde se está desarrollando el evento. Esta localización pretenderá evaluar también la extensión del lugar, sus posibles aberturas, sectores de aproximación segura y cobertura en los desplazamientos, asimismo de corresponder y tener la posibilidad, alertar a los transeúntes de la peligrosidad de permanecer en la zona, iniciando así su evacuación.
- **AISLAR** el lugar identificado positivamente, mediante la restricción de las comunicaciones del sector, evitando el contacto con el exterior. El objetivo es hacer que los agresores dependan totalmente de las autoridades, creando una situación que permita llevar a cabo las negociaciones.
- **CONTENER** y limitar la situación con los recursos materiales e infraestructurales disponibles, evitando que el evento se traslade a otro lugar. Se debe bloquear la zona afectada por los riesgos y asegurar el sitio, a fin de controlar que las amenazas estén completamente aisladas de toda influencia que no sea la creada por los organismos de respuesta. Dentro de esta pauta se debe considerar la evacuación de terceros no involucrados en los hechos y la posibilidad de la implementación de perímetros de seguridad.
- **EVALUAR** las características de los hechos, informando a la brevedad posible a la superioridad, tomando el curso de acción necesario para asegurar el área iniciando así con las acciones de respuesta. Por su parte dentro de esta actuación se evaluarán las posibles amenazas y sus riesgos implícitos según lo estipulado por el Título II del presente protocolo, y luego desarrollar las acciones pertinentes.
- **RESOLVER** la situación según las circunstancias que generaron el evento adverso, servir de apoyo a otras instancias institucionales o en su defecto, transferir la responsabilidad de resolución a las dependencias específicas una vez hechas presentes en el lugar. En caso de solicitar apoyo y continuar la situación, el personal policial que confluya en el lugar desarrollará el mismo método, a fin de trabajar coordinadamente, siendo el personal de mayor jerarquía el responsable de dar las indicaciones del caso y responder por las acciones de sus subordinados según sus

especialidades.

- **FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REPLIEGUE TÁCTICO**

Arribado el personal especializado según el tipo de evento, se evaluará la permanencia o relevo del 1RP, como así también de las acciones realizadas. De acuerdo a las circunstancias, este desarrollará acciones de apoyo o en su defecto deberá esperar la autorización pertinente para retirarse del lugar, con el objeto de contar con información relevante a la hora de la toma de decisiones, o en su caso se evaluará la continuidad en su rol por cuestiones netamente operativas.

En los casos de tentativa de suicidio, hacer cesar la acción por parte de la persona afectada, poniéndola a resguardo y dejarla en manos de los facultativos para una posterior evaluación de su estado mental con la correspondiente intervención judicial.

GUÍA ORIENTATIVA PARA ACCIONES DEL 1RP

La presente Guía, establece las pautas generales que orientan el accionar como 1RP por parte de los efectivos policiales de la SFOE.

1. Evitar exponerse a la amenaza, utilizando una construcción, vehículos y/o elemento que le brinde cobertura.
2. Si se tratara de dos o más personas, evitar hablar con todas ellas, haciéndolo únicamente con la que está al mando.
3. Procurar minimizar la gravedad del hecho cometido.
4. Dejar hablar sin interrumpir. ESCUCHAR
5. Procurar calmarlo, sin utilizar palabras paternales, ni subestimarle.
6. Tratar de obtener información sobre la cantidad de víctimas/damnificados y estado de salud de los mismos.
7. Tomar nota de los requerimientos y necesidades.
8. No sugerir qué hacer o qué dejar de hacer a las personas involucradas en el evento.
9. No hacer pactos ni proporcionar sistemas de armas, municiones ni chalecos antibalas, ni alcohol o drogas.
10. Tratar que ninguna persona, familiar, periodista y o profesional, hable con las personas involucradas en el procedimiento.
11. Realizar controles y chequeos en el área para identificar a posibles cómplices en el lugar que estén o hayan prestado apoyo.
12. Utilizar palabras simples, en un marco respetuoso, amable, dando mayor paso a la escucha activa que al cambio de conducta.
13. Evitar confrontar al responder negativamente a alguna de las demandas, durante el proceso de comunicación.
14. De haberse establecido un vínculo, tratar de que se mantenga el diálogo hasta el arribo del Equipo de Negociación. No superponer la voz de los 1RP y con ello evidenciar una falta de organización.

PAUTAS A SER CONSIDERADAS POR PARTE DEL SUPERIOR POLICIAL

Las presentes pautas generales orientan la supervisión del accionar como 1RP por parte de los efectivos policiales de la SFOE. El superior que reciba la información brindada por el 1RP deberá:

1. Requerir el estado general de la situación, confirmar la ubicación del lugar del hecho y determinar de qué tipo de evento o situación se trata.
2. Tomar nota de la cantidad e identificación de cada efectivo que esté actuando en el lugar.
3. De recibir la novedad por vía radial, solicitar disciplina en las comunicaciones, priorizando las del lugar de hecho. Priorizar el tránsito de modulación y recepción de información de aquellos que cumplan con el proceso de respuesta inicial y contención.
4. Ordenar al 1RP en el lugar, una primera evacuación preventiva de personas no involucradas sin que esto signifique una exposición innecesaria por parte del personal que la ejecute.
5. Ordenar que se informe sobre la vía más segura de aproximación, para acceder al área con el menor riesgo posible y así poder brindar apoyo y asegurar la contención del evento.
6. De considerar acciones de apoyo, avisarle de ellas al 1RP y realizar una convocatoria del personal que no se encuentre aún en el área, informándoles sobre la situación para que estos no acudan por sectores que impliquen riesgo.
7. Estimar una posible delimitación de seguridad mediante cercos o perímetros de restricción.
8. De acuerdo con la magnitud y la ubicación del hecho, recomendar restringir el flujo de tránsito vehicular y de personas hacia el lugar.
9. Solicitar a la autoridad pertinente, la designación de un vocero de Prensa que canalice o exponga la situación ante los medios masivos de comunicación.
10. Notificar la novedad a la superioridad SFOE.
11. Recomendar la conformación de un Centro de Comando que conduzca las Operaciones Específicas.
12. Prever un sector para recibir apoyo exterior de ser necesario.
13. Realizar una lista comprobatoria de asuntos públicos, la cual deberá contar con:
 - Designación de personal a cargo del control de rumores sobre el evento.
 - Informar a todos los interesados oficiales sobre el evento.
 - Formular procedimientos para proporcionar información y boletines de los medios informativos, incluyendo prácticas que pudieran ocasionar problemas durante el evento.
 - Consultar el lineamiento judicial más reciente sobre eventos similares.
 - Designar una zona para atención de familiares de los damnificados.
 - Determinar planes de evaluación y derivación de heridos o víctimas, incluyendo asistencia de psicólogos y notificación a los familiares inmediatos.
 - Considerar cuándo y cómo corroborar toda la información recibida de fuentes no oficiales.



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: Protocolo Primer Respondedor Policial

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.