

DEPARTAMENTO DE GOBIERNO

DECRETO 747

LA PLATA, 20 de abril de 2005.

VISTO: Que por Expediente Nº 21.100-220.524/05, el Ministerio de Seguridad propicia la creación del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 12.154 establece las bases jurídicas e institucionales fundamentales del sistema provincial de seguridad pública y determina que compete al señor Gobernador, en su carácter de Jefe de la Administración, la implementación de las políticas del mencionado sistema;

Que el mencionado instrumento legal establece que la seguridad pública implica la acción coordinada y la interacción del pueblo de la Provincia de Buenos Aires, de las distintas instituciones y organismos públicos, privados y organizaciones de la sociedad civil con las policías;

Que en atención a ello deviene necesario la aprobación e instauración del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires que permita dar respuesta inmediata ante una circunstancia, necesidad o catástrofe, de carácter urgente, que pueda comprometer la vida, libertad, integridad y seguridad de las personas físicas o jurídicas o la de sus bienes, que exija objetivamente un auxilio inmediato;

Que mediante la Ley Nacional 25.367 (B.O. 19-12-2.000), se ha implementado en el ámbito nacional –Ministerio del Interior- un área de emergencias coordinadas, dotando al sistema de un único número de teléfono de tres cifras (*911, asterisco novecientos once), que será el mismo en todo el país, a fin de recibir las denuncias (conforme los artículos 1º y 2º de la Ley precitada);

Que asimismo, el artículo 6º del plexo normativo enunciado establece que el Ministerio del Interior de la Nación, "coordinará con las provincias la implementación del sistema en las

distintas jurisdicciones...”, invitando -conforme la previsión del artículo 7º- a las provincias a adherir a dicha Ley;

Que en orden a ello por Resolución Nº 11/05 del 19 de enero de 2.005 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación (publicada en el Boletín Oficial del 24 de enero de 2.005), autorizó al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires a utilizar el Código de Servicios Especiales Novecientos Once (*911) para la prestación del denominado “Servicio de Emergencias 911”, en el marco de la Resolución Nº 1 de fecha 10 de enero de 2.005 de la mencionada Secretaría;

Que en esta instancia se recurre al dictado de un acto administrativo en acuerdo general de los señores Ministros Secretarios del Poder Ejecutivo, en virtud de la participación de los distintas Jurisdicciones de manera gradual y conforme las distintas etapas de avance e implementación del mencionado Sistema;

Que la doctrina ha venido sosteniendo la legitimidad del dictado de normas de necesidad y urgencia cuando medien circunstancias que lo justifiquen;

Que dicha atribución ha sido objeto de reiterado ejercicio en la práctica institucional argentina, invocándose, en referencia a ello, que “...el ejercicio de funciones legislativas por el Poder Ejecutivo cuando la necesidad se hace presente y la urgencia lo justifica, cuenta con el respaldo de la mejor doctrina constitucional” (Conf. Bielsa Rafael “Derecho Administrativo”, t. 1 pag. 309; Villegas Basavilbaso, Benjamín, “Derecho Administrativo”, t. 1, pag. 285 ss.) así como también la Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha admitido el dictado de actos de tal naturaleza (Fallos 11:405, 23:257);

Por ello,

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
DE BUENOS AIRES
EN ACUERDO GENERAL DE MINISTROS**

DECRETA:

Artículo 1º.- Apruébase, en el ámbito del Ministerio de Seguridad, el Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires, cuyo texto forma parte integrante como Anexo I del presente acto administrativo.

Artículo 2º.- Dése inmediata cuenta de la presente medida a la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires.

Artículo 3º.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial y pase al Ministerio de Seguridad. Cumplido archívese.

E. L. Di Roco	SOLA
G. A. Otero	L. C. Arslanián
A. F. Randazzo	I. J. Passaglia
J. P. Cafiero	G. S. Lopetegui
R. M. Moulleron	A. E. Sicaro
	R. A. Rivara

**SISTEMA DE ATENCION TELEFONICA
DE EMERGENCIAS
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

Creación

Artículo 1º.- Créase, en el ámbito del Ministerio de Seguridad, el Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires, en conformidad a lo normado en la Ley Provincial de Seguridad Pública Nº 12.154.

El Sistema de Atención Telefónica de Emergencias actuará como servicio exclusivo de atención de emergencias. Permitirá al usuario, a través de la marcación de un número telefónico, asignado por la autoridad competente, acceder en caso de emergencia a los servicios competentes de seguridad, de salud pre-hospitalaria y de defensa civil determinados en protocolos. El servicio tendrá carácter gratuito, permanente y un uso de fácil y rápido acceso

Concepto de emergencia

Artículo 2º.- Se considera emergencia toda circunstancia, urgente necesidad o catástrofe que pueda comprometer la vida, libertad, seguridad e integridad de las personas físicas o jurídicas o la de sus bienes y que exija objetivamente un auxilio inmediato.

Componentes interrelacionados del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias

Artículo 3º.- El Sistema de Atención de Emergencias estará integrado por los siguientes componentes:

1. Ministerio de Seguridad
 2. Ministerio de Salud
 3. Ministerio de Economía
 4. Ministerio de Desarrollo Humano
 5. Secretaría General de la Gobernación
 6. Secretaría de Derechos Humanos
 7. Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires
 8. Procuración General del Ministerio Público de la Provincia.
 9. Dirección General de Cultura y Educación
 10. Municipios de la Provincia de Buenos Aires.
-

Cada uno de ellos designará un representante y podrán ser consultados y convocados para la implementación adecuada del Sistema.

El Ministerio de Seguridad, propondrá el diseño organizacional correspondiente a la Central de Atención Telefónica de Emergencias, en el ámbito de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito. Las Dependencias y Áreas ministeriales y policiales que oportunamente establezca ese Ministerio dependerán funcionalmente del titular de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.

Responsables Institucional, Ejecutivo y Operativo del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias

Artículo 4º.- Designase como responsable institucional al Ministerio de Seguridad y como responsable ejecutivo a la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito. Los responsables operativos serán los distintos Centros de Despacho de servicios competentes.

Objetivos y Funciones

Artículo 5º.- El Sistema de Atención Telefónica de Emergencias tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar y mantener un subsistema de recepción y transferencia de llamadas de emergencias durante las veinticuatro horas de todos los días del año sin interrupción alguna a los Centros de Despacho y organismos públicos y privados que corresponda.
 2. Recibir, procesar automáticamente y atender de manera centralizada las llamadas de emergencias iniciadas en territorio de la Provincia de Buenos Aires y dirigidos al número o números establecidos a tales fines.
 3. Contener y orientar inmediatamente a los usuarios del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias.
 4. Transmitir el requerimiento de la asistencia por parte de los ciudadanos a los Centros de Despacho de servicios competentes para su prestación material.
 5. Coordinar la elaboración de los protocolos de comunicación para la actuación concreta de las Policías de la Provincia de Buenos Aires y de los distintos componentes interrelacionados en la implementación del Sistema.
 6. Realizar un seguimiento integral del incidente y controlar la calidad de la prestación final según la emergencia.
-

7. Optimizar la utilización de los recursos disponibles para la atención de emergencias y promover las acciones necesarias tendientes a lograrlo ante las autoridades competentes.
8. Mantener un programa permanente de convocatoria y capacitación para los operadores civiles y demás funcionarios policiales y actores sociales intervinientes en las distintas operaciones del sistema.
9. Promover la suscripción de convenios necesarios con las administraciones y entidades públicas o privadas que dispongan de los recursos indispensables para la implementación del sistema, así como para establecer procedimientos de atención y coordinación.
10. Organizar y mantener actualizado un registro de las emergencias recibidas, de las que fueran derivadas

Implementación

Artículo 6º.-: La implementación será progresiva y comenzará en la forma que determine el Responsable Institucional del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias. En etapas sucesivas podrá adicionarse la atención de la emergencia sanitaria pre-hospitalaria, extinción de incendios, salvamento de todo tipo, y de protección civil, cualquiera que sea el organismo competente para la prestación material de la asistencia requerida en cada caso. En una instancia posterior se incorporará el resto de las organizaciones y los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

Competencia

Artículo 7º.-: El sistema deberá garantizar, con la mayor confiabilidad y estabilidad, la toma de conocimiento del evento que los ciudadanos o entidades públicas o privadas comunican en idioma nacional y al menos en dos idiomas complementarios y la debida gestión de las comunicaciones necesarias para que se concrete el correspondiente servicio de auxilio terrestre y aéreo.

Funcionará como ventana oficial única de emergencias recibidas por la vía telefónica y se aplicará como guía los protocolos de comunicación aprobados por la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito. También se establecerá el procedimiento a seguir en todos aquellos incidentes respecto de los cuales el Sistema no está autorizado a asistirlos. El servicio de atención de llamadas de emergencias no comprenderá, en ningún caso, la

prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos, la que corresponderá a las Policías de la Provincia y a los organismos públicos o privados competentes e integrantes del Sistema, según el incidente de que se trate.

Niveles de atención del Sistema

Primer nivel: Sala de Atención

Artículo 8º.- El Sistema de Atención Telefónica de Emergencias estará organizado por medio de un primer nivel de atención denominado Centro de Atención de Emergencias el que se encontrará operado por personal civil especialmente seleccionado y capacitado en organización policial, organización judicial, programación neurolingüística, procedimientos de comunicación, información geográfica y los módulos de formación y capacitación que oportunamente se establezcan.

Segundo Nivel: Mesa de Crisis y Centros de Despacho

Artículo 9º.- En un segundo nivel de atención funcionará una Mesa de Crisis y los Centros de Despacho, los que se irán incorporando al Sistema conforme a las distintas etapas de implementación del mismo, acorde a lo dispuesto por el Ministerio de Seguridad en su carácter de responsable institucional y ejecutivo del Sistema. Operador

Artículo 10.- El personal civil del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias tendrá un régimen laboral especial compatible con la naturaleza de la función.

En situaciones de emergencia o incidente grave, los recursos humanos, materiales y técnicos adscritos al servicio de atención de llamadas de emergencias, excepcionalmente, se pondrán a disposición de las autoridades responsables ejecutivas del Sistema y en la forma que oportunamente determine el Ministerio de Seguridad, como responsable institucional.

Procedimiento de rutina

Artículo 11.- La llamada de emergencia, una vez identificada y clasificada deberá ser derivada inmediatamente al Centro de Despacho, el cual deberá comunicar el incidente al personal policial o civil que corresponda conforme al procedimiento y las características del suceso. El personal policial o civil al cual se le comunica la emergencia deberá actuar con la mayor celeridad posible, respetando el procedimiento establecido para cada incidente en los protocolos de comunicación y con el fin de evitar o interrumpir la comisión de un delito o sus efectos o del

hecho que lo genera. Una vez finalizada la actuación se deberá reportar la novedad al Centro de Despacho y al centro de atención a los fines del registro del cierre de la incidencia.

Exclusividad

Artículo 12.- El personal policial deberá prestar auxilio a la emergencia que se le derive por vía de la Central de Atención Telefónica de Emergencias. Deberá justificar objetivamente el despliegue motivado en una demanda de atención de una emergencia ingresada telefónicamente por una vía alternativa.

Confidencialidad

Artículo 13.- El manejo de la información generada en las operaciones del Sistema será confidencial para salvaguardar la seguridad de los usuarios, de conformidad al marco normativo vigente en la materia. Sólo por orden de la autoridad judicial competente se brindarán los datos que obren en sus registros. Para identificar el número, la zona geográfica y los datos del titular de la línea desde la cual se emite la llamada de emergencia y para registrar las conversaciones que se generen durante su transcurso, el Sistema dispondrá de mecanismos tecnológicos adecuados. Téngase a la llamada de emergencia como manifestación de consentimiento presunto por parte del ciudadano interesado.

Se crearán las bases de datos necesarias para recoger la información que pueda determinar el modo de prestar el servicio de atención de emergencias y el modo de desarrollar y coordinar las actividades materiales de asistencia requeridas.

Abusos

Artículo 14.- El titular de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, sin perjuicio de la infracción que constituya, dispondrá los procedimientos adecuados para el tratamiento de las llamadas obscenas, morbosas, insultantes, o para reportar situaciones de falsas emergencias, y deberá practicar las denuncias penales o actuaciones administrativas que correspondan.

Comunicación a la Sociedad

Artículo 15.- El Ministerio de Seguridad oportunamente comunicará a toda la comunidad por un lapso razonable la información necesaria para que el ciudadano pueda hacer uso del Sistema y adquiera el conocimiento de sus prestaciones directas o de los mecanismos de movilización de recursos. También diseñará e implementará con la intervención y colaboración de los

organismos competentes y componentes interrelacionados, la difusión de las pautas de actuación que deberá tener presente el ciudadano que conoce una emergencia.

Colaboración

Artículo 16.- Toda la administración pública de la Provincia y los organismos públicos o privados vinculados a ella deberán arbitrar los mecanismos necesarios para prestar la debida colaboración y la información necesaria a los fines de una correcta implementación del Sistema, conforme a los Protocolos de Comunicación acordados.

Tal deber de colaboración incumbe a las Policías de la Provincia, los hospitales y centros sanitarios públicos o privados, servicios de vigilancia, obras públicas y servicios de mantenimiento de rutas, servicios de bomberos, servicios de asistencia sanitaria extra-hospitalaria públicos y privados, servicios de emergencia de aeropuertos, medios de transporte sanitarios dependientes de organismos públicos o privados, servicios de empresas de seguridad, concesionarios de autopistas y rutas, servicios de suministro, mantenimiento y conservación de redes de telecomunicación, telégrafos, agua, gas y electricidad, grupos de salvamento y socorrismo voluntarios, voluntarios de protección civil, y todas aquellas organizaciones cuya finalidad se vincule a la seguridad de las personas, al disfrute de sus bienes y derechos y al mantenimiento de la tranquilidad ciudadana.

En todo caso, las entidades a las que se refiere el párrafo anterior, deberán facilitar a la Central de Atención Telefónica de Emergencias la información necesaria para actuar en situación de incidente o emergencia y hacer posible la coordinación de todos los servicios que deban ser movilizados.

Infraestructura

Artículo 17.- El Sistema de Atención Telefónica de Emergencias dispondrá de la infraestructura necesaria y contará con los medios tecnológicos de comunicaciones, informáticos y de información de última generación que permitan el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de las funciones relacionadas con los mismos.

Organización, coordinación y autonomía

Artículo 18.- La coordinación de los organismos involucrados con los servicios a los que se refiere el presente decreto se hará respetando en todo caso las normas específicas que regulan la organización y actuación de aquéllas.

