

Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

Ref.: Pedido de informe sobre el sistema de atención telefónica de emergencias 911 y del Operativo Sol, en oportunidad del accidente ocurrido el día 1 de enero en la ruta 11.

LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

Dirigirse al Poder Ejecutivo Provincial a efectos de solicitarle que por intermedio del Ministerio de Justicia y Seguridad se sirva responder a los siguientes interrogantes:

1) Detalles de la investigación interna para determinar las falencias en el sistema de atención telefónica de emergencias 911 y del Operativo Sol, en oportunidad del accidente ocurrido el día 1 de enero de 2012 en la ruta provincial N°11 a la altura de General Lavalle.

2) Si en oportunidad de los llamados recibidos alertando sobre las maniobras en zigzag de la camioneta que provocó el fatal accidente se aplicó el protocolo correspondiente y el procedimiento de rutina ya que la normativa vigente establece que los requerimientos de la asistencia por parte de los ciudadanos deben ser transmitidos a los Centros de Despacho de servicios para su prestación material "respetando 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" y, en todo caso, cuáles fueron los aspectos no cumplidos y por qué.

3) Cantidad de móviles policiales afectados en el momento del accidente al operativo en la ruta 11, ubicación de los mismos y detalles del personal a cargo de los vehículos en el Partido de General Lavalle.

4) Desgrabación de las conversaciones producto de las llamadas telefónicas realizadas por la familia Laterza al 911 y de la actuación del personal policial interviniente.

5) Desgrabación de las comunicaciones existentes entre los operarios telefónicos del 911 en oportunidad del accidente de referencia y los móviles policiales del radio de influencia.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

6) Si el personal actuante como operario del 911 en ese momento era de la región y qué grado de capacitación poseía para cumplir la función, ya que resulta llamativo que preguntara dónde quedaba la ruta 11, de acuerdo al testimonio televisivo de la persona denunciante.

7) Si existieron sumarios al personal policial actuante, remitir copia de los mismos.

8) Determinación de responsabilidades de las autoridades y funcionarios a cargo del sistema de atención telefónica de emergencias 911 y del Operativo Sol.

9) Medidas tomadas para evitar la repetición de los errores en el funcionamiento del sistema y estrategia para el logro efectivo de las mismas.

10) Detalles del programa de capacitación y formación de los operarios del sistema de emergencias 911. Requisitos de ingreso, planes de estudio con detalle de los contenidos de las signaturas y cantidad de horas cátedra.

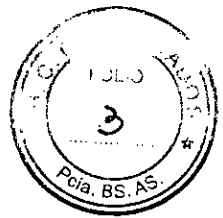
11) Que resoluciones tomó la Mesa de Crisis para evitar la repetición de los errores cometidos en el caso de referencia.

12) Toda otra información que considere de interés o ampliatoria sobre la cuestión motivo de este pedido de informes.

ESC. RICARDO LISSALDE
Presidente
Bloque Alternativa Peronista
H.C. de Diputados Pcia. de Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

El jueves 12 de enero se conoció un video en el que se aprecia el recorrido en zigzag de una camioneta Chevrolet blanca con dos ocupantes a bordo y la tragedia a la altura de General Lavalle, provocada el 1 de enero de 2012. En la grabación se observa el momento en el que la camioneta cruza de carril y choca contra un automóvil Renault Clío del cual, tras volcar, salió despedido un joven de 29 años, identificado como Carlos Díaz, quien murió al golpear contra el asfalto.

Daniel Laterza es un agente de la policía de nuestra provincia que presta servicios en la comisaría cuarta de la ciudad de Mar del Plata. Conducía el vehículo del cual se tomaron las imágenes y del que se llamó en reiteradas oportunidades al teléfono de emergencias 911. Aseguró a distintos medios periodísticos que hizo *"lo imposible"* para detener al conductor de la camioneta. *"Si le poníamos la camioneta adelante nos iba a chocar, señas se le hicieron, nos bajamos de la camioneta, los pasamos a la altura de San Clemente y tratamos de pararlos, hicimos todo lo posible"*, sostuvo el teniente al hablar sobre el siniestro.

En la secuencia de video, se observa a una camioneta Chevrolet S-10 que va haciendo zig-zag y origina que los autos que circulaban en sentido contrario se tiren a la banquina, mientras se escuchan los llamados al 911 de un hombre que, desesperado, advierte que va a haber *"un muerto si no llega rápido un patrullero"*. El conductor de la camioneta, que iba acompañado por otra persona también alcoholizada, tenía 1,72 gramos de alcohol por litro de sangre cuando lo permitido es 0,5, de acuerdo a la información que ha trascendido hasta el momento.

El oficial policial Laterza, quien antes del choque iba acompañado por su esposa y sus suegros, persiguió al hombre y logró detenerlo tras balear un neumático. Cuando se le preguntó por qué no llegó ningún patrullero para intentar evitar el accidente, pese a los continuos llamados que él hizo desde su celular, respondió: *"No sé lo que pasó, llamamos muchas veces al 911 pero no tuvimos suerte"*.

Sumado a ello, y para ubicarnos en la situación que agrava la responsabilidad de los funcionarios de seguridad que no actuaron como correspondía, es importante citar también las declaraciones de los suegros del oficial. Susana, señaló en declaraciones a un canal: *"Mi yerno llamaba, pero no nos dieron una respuesta. En uno de los llamados se escucha a uno de los que atiende que le pregunta dónde queda la Ruta 11. ¿Cómo puede ser que no sepan dónde queda la Ruta 11?"*. En tanto, el suegro remarcó: *"Vimos a la camioneta que hacía zig zag y los autos se desparramaban para esquivarlo. A partir de ese*



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



momento se llamó al 911, antes de empezar a filmar. Todo el tiempo, a medida que avanzábamos, le dábamos a la Policía el dato de dónde estábamos, el kilometraje, pero no nos prestaron atención".

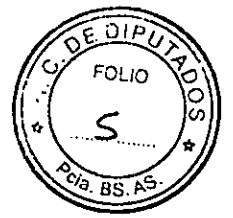
Ante un hecho de tanta gravedad y con una significativa repercusión periodística y, por lo tanto, comunitaria, el ministro de Seguridad y Justicia, Ricardo Casal, comunicó que Asuntos Internos se encuentra investigando por qué no se cumplió la orden de detener al conductor ebrio que provocó un trágico accidente en la Ruta 11. *"Los seis llamados están siendo investigados y llegaremos hasta las últimas consecuencias"*, afirmó el funcionario durante una conferencia de prensa. Casal señaló que ordenó profundizar la investigación para *"determinar las responsabilidades de quienes no cumplieron las órdenes del 911"*, en referencia a los agentes de seguridad vial que actuaron en su momento para evitar la tragedia.

Por su parte, el encargado de la seguridad vial a nivel nacional, el ministro del Interior Florencio Randazzo, aseguró que es *"fundamental que se investigue la falta de respuesta de la policía vial de la provincia de Buenos Aires por no detener al conductor ebrio, es importante que se investigue la falta de respuesta de la policía que recibió 6 llamados al 911"*.

El sistema de atención de emergencias 911 tiene su origen en la la Ley Nacional 25.367 (B.O. 19-12-2.000), que implementó en el país un área de emergencias coordinadas, dotando al sistema de un único número de teléfono de tres cifras (*911, asterisco novecientos once), uniforme en todo el territorio, a fin de recibir las denuncias. Por Resolución N° 11 del 19 de enero de 2005 la Secretaría de Comunicaciones de la Nación 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 consonancia con ello, el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires elaboró el Decreto N° 747/05 en conformidad a lo también normado en la Ley Provincial de Seguridad Pública N° 12.154.

Es así que desde un principio la instauración del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires fue planteado con el fin de dar respuesta y auxilio inmediato de carácter gratuito y permanente a distintas circunstancias, necesidades o catástrofes, de carácter urgente, que pueda comprometer la vida, libertad, integridad y seguridad de las personas físicas o jurídicas o la de sus bienes a través de la marcación de un número telefónico.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

Entre los objetivos y funciones que se establecen se señala que la recepción y transferencia de llamadas de emergencias se debe realizar durante las veinticuatro horas de todos los días del año sin interrupción alguna. Los llamados deben ser procesados automáticamente y transmitidos los requerimientos de la asistencia por parte de los ciudadanos a los Centros de Despacho de servicios competentes para su prestación material, respetando 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, lo cual no habría sido contemplado en el caso de referencia.

El procedimiento de rutina ante una llamada de emergencia está establecido claramente en la norma: *"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"*. Claramente, esto no se habría respetado en el caso que motiva el presente pedido de informes.

Asimismo, el decreto provincial indica que se debe realizar un *"seguimiento integral del incidente y controlar la calidad de la prestación final según la emergencia"*, motivo por el cual resulta necesario que el señor Ministro y su gabinete informen a la brevedad lo actuado y el resultado de la investigación interna ante esta H. Cámara.

En otro orden de cosas, resulta de importancia que se nos informe el tipo de capacitación, sobre todo duración, contenidos y plantel docente, que reciben los operadores que deben atender las llamadas de emergencia. En efecto, el artículo 8° del Decreto 747/05 establece que el Centro de Atención de Emergencias *"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"*.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



Por otra parte, en la normativa se establece que en un segundo nivel de atención funcionará una Mesa de Crisis, por lo que resulta también de importancia saber si la misma se encuentra en funcionamiento y quiénes son sus integrantes, así como también el conocimiento de los mismos sobre la materia y las capacidades adquiridas.

En cuanto a la época del año en la que este accidente se produjo y su localización, debemos señalar que el déficit de la gestión de la seguridad es aún mayor ya que se encuentra en pleno desarrollo el Operativo Sol del que en este año participan 7.500 efectivos, 600 patrulleros, 400 motos, 5 helicópteros y 25 comisarías móviles para "poder cuidar al turista que visite la costa atlántica, porque donde hay un turista hay trabajo y queremos vacaciones felices, en paz, seguras, en familia", de acuerdo a lo manifestado por el gobernador Scioli en oportunidad de su puesta en marcha el 27 de diciembre de 2011.

Por todo ello, creemos oportuno y necesario que el Ministerio de Seguridad y Justicia informen a la mayor brevedad posible sobre los ítems del presente proyecto.

Agradezco a los señores Diputados que me acompañen en la aprobación de la Resolución.

ESC. RICARDO LISSALDE
Presidente
Bloque Alternativa Poronista
H.C. de Diputados Pcia. de Bs. As.