

LA PLATA, - 3 AGO. 2005

Visto el expediente n° 21100-275.482/05 a través del cual el Ministerio de Seguridad tramita la aprobación en el ámbito de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito de la estructura organizativa correspondiente a la Central de Atención Telefónica de Emergencias, y

CONSIDERANDO:

Que mediante los Decretos n° 712/04 y 1477/04, se aprueba en el Ministerio de Seguridad, la estructura organizativa de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito;

Que mediante Decreto n° 747/05, se aprobó el Sistema de Atención Telefónica de Emergencias del Ministerio de Seguridad donde se determina que el mencionado Ministerio conformará y propondrá el diseño organizacional correspondiente a la Central de Atención Telefónica de Emergencias, en ámbito de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito;

Que asimismo, se establece que dependerá funcionalmente del titular de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, aquellas Dependencias y Áreas ministeriales y policiales que oportunamente establezca el Ministro del mencionado organismo;

Que en esta oportunidad deviene necesario la aprobación de la estructura organizativa desagregada de la Central de Atención Telefónica de Emergencias y los respectivos cargos de las unidades orgánicas relacionadas que se aboquen a la atención de las emergencias y la calidad de las comunicaciones referidas a las mismas en territorio de la provincia de Buenos Aires;

Que ha tomado intervención la Secretaría General

de la Gobernación, el Ministerio de Economía y la Asesoría General de Gobierno;

Que el presente acto administrativo se dicta de conformidad a lo establecido en el artículo 144 –proemio– de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECRETA

ARTÍCULO 1°.- Modifícase la estructura organizativa del Ministerio de Seguridad, que fuera aprobada mediante el Decreto n° 712/04 y demás actos modificatorios, complementarios y ampliatorios, en lo pertinente y de acuerdo a lo dispuesto en el presente Decreto.

ARTÍCULO 2°.- Incorpórase y apruébase, en el ámbito de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito, la estructura organizativa desagregada de la Dirección General de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, de la Dirección General de Calidad de las Comunicaciones y el Departamento Administrativo y Despacho dependiente de la citada Subsecretaría, de acuerdo al organigrama; metas, acciones, tareas; funciones y responsabilidades de los cargos, que como Anexos 1; 2; 3 y 4 forman parte integrante del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3°.- Determinanse para estructura organizativa aprobada en el artículo precedente, los siguientes cargos: UN (1) Director General de la Central de Atención Telefónica de Emergencias; UN (1) Director General de Calidad de las Comunicaciones; UN (1) Director de Atención de Emergencias; UN (1) Director de Protocolos de Comunicación; UN (1) Director de Análisis de las

Comunicaciones y UN (1) Jefe de Departamento Administrativo y Despacho, todos ellos conforme a los cargos vigentes que rigen en la Administración Pública Provincial (Ley 10430 - T.O. Decreto n° 1869/96, Decreto reglamentario n° 4161/96).

ARTÍCULO 4°.- Apruébanse en el ámbito de la Dirección General de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, dentro de la Planta Temporaria como Personal Transitorio o Contratado de la Ley 10430 (T.O. Decreto n° 1869/96, Decreto reglamentario n° 4161/96), cinco (5) cargos de Jefe de Sala, treinta y seis (36) cargos de Supervisores y doscientos cuarenta y cuatro (244) cargos de Operadores, con sus correspondientes responsabilidades, conforme se detallan en el Anexo 4 del presente decreto.

ARTÍCULO 5°.- Déjase establecido que el Ministerio de Salud deberá arbitrar los mecanismos necesarios para el debido cumplimiento de lo acordado y establecido en el Decreto n° 747/05 de creación del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias del Ministerio de Seguridad.

ARTÍCULO 6°.- La Mesa de Crisis actuará como órgano ad-hoc y deberá cumplimentar las funciones establecidas en el Anéxo 3 del presente acto administrativo, sin perjuicio de las que oportunamente pueda dictar el Ministro de Seguridad como Responsable Institucional del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias, de conformidad con el Decreto n° 747/05.

ARTÍCULO 7°.- El Ministerio de Seguridad propondrá al Ministerio de Economía las adecuaciones presupuestarias necesarias para dar cumplimiento al presente acto administrativo, las que deberán ajustarse a las previsiones del ejercicio presupuestario vigente.

# *El Poder Ejecutivo*

*de la*

*Provincia de Buenos Aires*

---

ARTÍCULO 8°.- Déjase establecido que en un plazo de NOVENTA (90) días a partir de la vigencia del presente, el Ministerio de Seguridad deberá arbitrar los medios necesarios para la elaboración de las plantas de personal, acorde a la estructura organizativa aprobada precedentemente, previa intervención de los Organismos y Dependencias competentes.

ARTÍCULO 9°.- Derógase toda norma que se oponga al presente Decreto.

ARTÍCULO 10°.- El presente Decreto será refrendado por los Ministros Secretarios en los Departamentos de Seguridad, y de Economía.

ARTÍCULO 11.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dése al Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N°

1733



PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

SUBSECRETARIA DE INFORMACION PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO

GABINETE

DIRECCION GENERAL DE LA CENTRAL DE ATENCION TELEFONICA DE EMERGENCIAS

DIRECCION GENERAL DE CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES

DIRECCION DE ATENCION DE EMERGENCIAS

DIRECCION DE PROTOCOLOS DE COMUNICACION

DIRECCION DE ANALISIS DE LAS COMUNICACIONES

RESPONSABLE DEL CENTRO DE DESPACHO - 1a XII - (\*)

RESPONSABLE DEL CENTRO DE DESPACHO DE DEFENSA CIVIL

RESPONSABLE DEL CENTRO DE DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

DESPACHANTE

Deppto. ADMINISTRATIVO Y DESPACHO

(\*) REGIMENES POLICIALES

ANEXO 2

**MINISTERIO DE SEGURIDAD**

**SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE  
EMERGENCIAS**

**METAS**

1. Organizar la Central de Atención Telefónica de Emergencias en su faz operativa desde la toma de conocimiento de la denuncia por parte de los ciudadanos llamantes hasta la generación del despacho, su efectivización, y posterior cierre del evento.
2. Administrar la Central de Atención Telefónica de Emergencias a través de los planes maestros y acciones ejecutivas.
3. Coordinar acciones con los Centros de Despacho involucrados.
4. Administrar la estructura técnica y operativa de la atención de los eventos complejos direccionados hacia la Mesa de Crisis, hasta su culminación; como así también, de la interfaz con los otros sistemas de emergencias no policiales.
5. Elaborar y proponer las normas pertinentes para el mantenimiento de la tecnología informática y de telecomunicaciones del sistema de atención telefónica de emergencias.
6. Coordinar la interrelación necesaria con los otros sistemas de atención telefónica de emergencias no policiales.
7. Proponer a las autoridades superiores la organización de la Mesa de Crisis.
8. Desarrollar el plan de acciones relacionados con la administración de la Mesa de Crisis.
9. Elaborar y proponer el plan de gestión y los mecanismos de control de los Centros de Despacho.
- X 10. Confeccionar el reglamento de avenencia dentro de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, Mesa de Crisis y Centros de Despacho.
11. Participar del diseño de los protocolos de comunicación.
12. Proponer convenios con las entidades públicas o privadas que faciliten el cumplimiento de las funciones del sistema de atención telefónica de emergencias.



ANEXO 2

13. Proponer el presupuesto de gastos de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.

**DIRECCIÓN GENERAL DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE EMERGENCIAS**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

**ACCIONES**

1. Ejecutar las acciones relacionadas con la organización y administración de la Central de Atención Telefónica de Emergencias propendiendo a facilitar la toma de conocimiento de la denuncia para la posterior derivación hacia los Centros de Despacho.
2. Ejecutar los planes que sean establecidos para la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
3. Desarrollar los mecanismos necesarios a fin de asegurar la respuesta que se requiera sobre emergencias no policiales.
4. Establecer planes para el mantenimiento conveniente de la tecnología informática y de telecomunicaciones del sistema de atención de acuerdo a las políticas exigidas.
5. Desarrollar las acciones necesarias a fin de adecuar la operabilidad estándar tecnológica de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
6. Ejecutar el presupuesto de la Central de Atención Telefónica de Emergencias
7. Coordinar acciones con los otros subsistemas de atención de emergencia no policiales.
8. Ejecutar y controlar el cumplimiento del plan para la determinación de reglas de convivencia dentro de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, Mesa de Crisis y Centros de Despacho.

**SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES**

**METAS**

1. Diseñar los sistemas de calidad de las comunicaciones de la Central de

ANEXO 2

Atención Telefónica de Emergencias incluyendo todos los niveles de atención.

2. Determinar los indicadores y pautas de calidad técnica de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
3. Elaborar los planes para su puesta en práctica diseñando los sistemas de control apropiados por medio de la recolección y análisis sistemático de información.
4. Establecer planes que aseguren el cumplimiento de los protocolos de comunicaciones de los Centros de Despacho.
5. Asegurar el estricto cumplimiento de los derechos y obligaciones acordados a los recursos humanos afectados a la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
6. Promover y difundir las prestaciones del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias, coordinando acciones con la Dirección General de Comunicación Institucional y Ceremonial.
7. Establecer y ejecutar los planes de recolección y posterior análisis de la información del sistema, coordinando acciones con la Dirección General de Política de Prevención del Delito.
8. Elaborar la programación de los turnos de los recursos humanos involucrados, incluyendo todo lo atinente a los registros de presentismo, ausentismo, horarios, y toda otra cuestión de similar característica respecto de la asistencia diaria a la Central de Atención Telefónica de Emergencias y Mesa de Crisis.
9. Participar en la convocatoria y formación continua de los operadores de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, despachadores de los Centros de Despacho, Supervisores, Jefes de Sala de Atención Telefónica, e integrantes de la Mesa de Crisis de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
10. Evaluar sistemáticamente el desempeño y potencial laboral de los Operadores, Supervisores, miembros de la Mesa de Crisis y demás integrantes del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias, coordinando pautas con las áreas competentes.
11. Proponer convenios en el marco de sus competencias.



ANEXO 2

**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES**

**DIRECCIÓN DE PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN**

**ACCIONES**

1. Coordinar y ejecutar los planes necesarios para la confección de protocolos de comunicación adecuados a las emergencias previstas.
2. Proponer al Director General de Calidad de las Comunicaciones las modificaciones a los protocolos de las comunicaciones de la Central de Atención Telefónica de Emergencias
3. Desarrollar las acciones pertinentes a fin de lograr la formación continua de los Operadores, Supervisores y demás integrantes de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
4. Evaluar el desempeño y potencial laboral de los operadores, supervisores, miembros de la Mesa de Crisis y demás integrantes de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, conforme a las pautas normativas que se establezcan en la materia.
5. Asegurar el cumplimiento de los protocolos de comunicación por parte de los Operadores y Supervisores de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
6. Programar las actividades vinculadas con la Sala de Simulación para prácticas de adiestramiento y evaluación, a través de la organización de los recursos humanos, tecnológicos y económicos requeridos a tal efecto.
7. Proponer al Director General de Calidad de las Comunicaciones los planes necesarios para el correcto funcionamiento de la Central de Atención Telefónica de Emergencias, proyectando y administrando los recursos asignados.

**DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES**

**DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE LAS COMUNICACIONES**

**ACCIONES**

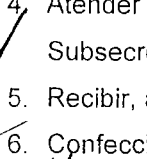
1. Coordinar y ejecutar los planes para la recolección de datos e información y para el funcionamiento de los distintos componentes y niveles del Sistema.
2. Coordinar y ejecutar los planes sobre el funcionamiento de los distintos

ANEXO 2

- componentes y niveles del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias.
3. Identificar la información que se requiera para el adecuado cumplimiento de los planes y programas del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias.
  4. Establecer los mecanismos técnicos de almacenamiento de la información que garantice su rápida obtención y utilización en diversos reportes.
  5. Generar informes sobre el funcionamiento del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de todos sus componentes y en todos sus niveles y según los diversos incidentes.
  6. Estudiar, evaluar, analizar y proponer las altas y bajas del personal que correspondan para el correcto funcionamiento de la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
  7. Organizar los archivos y el centro de documentación del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias.

**SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y DESPACHO**

**TAREAS**

1. Programar, supervisar e instrumentar las actividades para el despacho de las actuaciones administrativas y prestar asistencia y asesoramiento a las distintas dependencias.
  2. Verificar y controlar el cumplimiento de las pautas formales determinadas para la confección y trámite de todas las actuaciones.
  3. Implementar las acciones necesarias a fin de mantener y actualizar los registros y ficheros de control de la gestión administrativa de la Subsecretaría, como así también del estado y ubicación física de los expedientes y notas.
  4. Atender el movimiento de expedientes que ingresan y egresan a la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito.
  5. Recibir, analizar y distribuir notas y documentación correspondiente.
  6. Confeccionar las notas, providencias y comunicaciones del despacho diario.
- 

**MESA DE CRISIS**

**FUNCIONES**

1. Intervenir en todo momento en la atención especializada de emergencias graves de conformidad a los protocolos de comunicación.
2. Proponer al Director General de la Central de Atención Telefónica de Emergencias mecanismos de actuación inmediata y eficaz.
3. Atender los incidentes graves de conformidad a los protocolos de comunicación.
4. Programar y ejecutar las tareas propias de mantenimiento.
5. Asistir a los supervisores, operadores y jefes de Sala de Atención Telefónica respecto de las necesidades que requieran al realizar sus funciones.
6. Programar el funcionamiento de su mesa de atención sustituyendo excepcionalmente a los operadores.
7. Intervenir en su caso en la coordinación de la atención de las emergencias.

**FUNCIONES DE LOS JEFES, SUPERVISORES Y OPERADORES**

**MINISTERIO DE SEGURIDAD**

**SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE  
EMERGENCIAS**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

**JEFE DE SALA**

**RESPONSABILIDADES**

1. Asegurar el desempeño operativo de la Sala de Atención Telefónica en los aspectos relacionados con las condiciones informáticas, telefónicas, técnicas, buen orden y correcto desempeño de los recursos humanos.
2. Implementar las instrucciones relacionadas con la disposición de las mesas de atención como también así efectuar las modificaciones que se ordenen.
3. Controlar la asistencia del personal y efectuar informes al respecto y conforme a la periodicidad solicitada por la Dirección General de Calidad de las Comunicaciones.
4. Solicitar refuerzos de personal en caso de necesidad.
5. Asegurar la debida e inmediata asistencia médica de los operadores y supervisores en caso de ser necesario.
6. Atender y procurar resolver dando en su caso inmediata intervención a las áreas competentes los problemas técnicos que deriven los supervisores.
7. Controlar, mantener y asegurar el correcto funcionamiento de la Sala de Atención Telefónica en los aspectos informáticos, telefónicos, eléctricos, ambientales, técnicos, metodológicos, del buen orden y de recursos humanos.
8. Controlar en la Sala de Atención Telefónica el acceso del personal en condiciones adecuadas.
9. Controlar en la Sala de Atención Telefónica que los puestos de trabajo de los operadores y de los supervisores se encuentren en condiciones adecuadas de funcionamiento.
10. Requerir la inmediata intervención de las áreas competentes para solucionar las contingencias en materia informática, telefónica, técnica, logística y de

ANEXO 4

recursos humanos.

11. Hacer cumplir las reglas de convivencia dentro de la Sala de Atención Telefónica.
12. Desarrollar las tácticas y programaciones para el cumplimiento de las funciones establecidas en los puntos precedentes.
13. Coordinar y ejecutar las asignaciones de los operadores y supervisores de los puestos de atención.
14. Controlar el cumplimiento de los turnos de descanso como también así su modalidad operativa, y producir modificaciones en caso de ser necesario.
15. Controlar que el operador y el supervisor respeten los protocolos de comunicación y someter a consideración del Director del Centro de Atención de Emergencias los casos no contemplados que pudieren surgir.
16. Tomar a cargo y resolver casos que desborden la capacidad operativa del operador, del supervisor y de la Mesa de Crisis.
17. Mantener comunicación con la radio estación y los centros de despacho en caso que sea necesario.
18. Mantener comunicación con personal de áreas no policiales en caso de ser necesario.
19. Requerir a las entidades que pueden llegar a intervenir en la incidencia la información que están obligadas a prestar.
20. Proponer al Director de Atención de Emergencias la estructura de medios necesaria para la realización del servicio.
21. Proponer al Director General de la Central de Atención Telefónica de Emergencias las modificaciones que considere necesarias en las normas de funcionamiento y protocolos de actuación.
22. Observar toda circunstancia que pueda alterar el normal funcionamiento de la Sala de Atención Telefónica y de la Central de Atención Telefónica de Emergencias y comunicarla al Director de Atención de Emergencias requiriendo instrucciones precisas para habilitar su intervención respecto de las mismas.

ANEXO 4

**JEFE DE SALA**

**SUPERVISOR DE SALA**

**RESPONSABILIDADES**

1. Mantener operativo el despliegue de todos los operadores a su cargo en la Sala de Atención Telefónica de la Central de Atención Telefónica de Emergencias y asegurar el pleno respeto de los protocolos de comunicación y de la correcta atención al ciudadano, supliendo al operador ante inconvenientes que se le presentaren en caso de ser necesario.
2. Informar toda circunstancia vinculada con la atención de llamadas de emergencia que por su trascendencia requiera la consideración de las máximas autoridades.
3. Controlar el funcionamiento operativo de los operadores a su cargo.
4. Controlar el respeto de los protocolos de comunicación del operador.
5. Realizar reportes de novedades y comunicarlos al Director General de Calidad de las Comunicaciones.
6. Atender los comentarios y observaciones realizadas por los operadores referentes a las novedades del servicio y brindar las sugerencias y consejos útiles y necesarios a dichos fines.
7. Implementar con los operadores a su cargo las pautas de actuación que le indique el Director General de Calidad de las Comunicaciones.

**JEFE DE SALA**

**SUPERVISOR DE SALA**

**OPERADOR TELEFÓNICO**

**RESPONSABILIDADES**

1. Asegurar la correcta recepción, interpretación y derivación de las llamadas de emergencias ingresadas a la Central de Atención Telefónica de Emergencias.
2. Atender las llamadas de emergencias con pleno respeto de los protocolos de comunicación.
3. Comunicar a los Centros de Despacho los datos de la emergencia.
4. Derivar al supervisor y/o Mesa de Crisis según corresponda las llamadas de

# *El Poder Ejecutivo*

*de la*

*Provincia de Buenos Aires*

---

1733

**ANEXO 4**

~~emergencias~~ que por sus características requieran tratamiento  
especializado.