



Ministerio de Seguridad
Argentina

Secretaría de
Seguridad y Política Criminal

Pautas de intervención policial ante situaciones que involucren a personas con discapacidad



| Introducción

Las siguientes pautas de actuación, destinadas al personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales, han sido elaboradas por el Ministerio de Seguridad de la Nación con la colaboración de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS).

La aproximación a la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos implica entender a las personas con discapacidad como auténticos sujetos plenos y activos de derechos y no como sujetos de tutela y asistencia. Es por ello que es necesario que las intervenciones en el campo de la discapacidad dejen de estar basadas en perspectivas asociadas a la caridad o a la beneficencia tutelar y se orienten a proteger y garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

En este marco, es importante señalar que la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), en su art. 1, señala lo siguiente:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La discapacidad se entiende, por tanto, como el resultado de la interacción de las deficiencias (elemento médico de carácter individual) con barreras de diversa naturaleza (elemento social).

Asimismo, en la convención, el concepto de barrera se refiere a aquellos obstáculos que impiden o dificultan que las personas con discapacidad puedan participar en la vida social o ejercitar o disfrutar de sus derechos al igual que las demás personas. Además, se establecen tres tipos de barreras específicas que impactan en el acceso a los derechos del colectivo de personas con discapacidad:



1. **Barreras físicas.**
2. **Barreras comunicacionales.**
3. **Barreras actitudinales.**

1. Las barreras físicas son todos los obstáculos en el entorno que dificultan o impiden el desplazamiento o acceso de las personas a los espacios públicos y privados. Algunos ejemplos pueden ser: la falta de rampas (al ingreso y en el interior de los edificios) o de espacios amplios para una libre circulación; ausencia de baños accesibles e inclusivos para las personas con discapacidad motora; falta de marcaciones adecuadas en todos los formatos y colores, en pisos y paredes, que contengan elementos táctiles perceptibles a través del pie; obstáculos en la vía pública que limiten la circulación de las personas con discapacidad, (como mesas, carteles o vallas que impidan la circulación y no habiliten otras vías adecuadas para hacerlo).

2. Las barreras comunicacionales son las que limitan o impiden una comunicación interpersonal efectiva entre las personas o que no permiten conocer y acceder a la información que se brinda en distintos ámbitos y espacios. Se dividen en dos subcategorías:

a) Barreras en el diálogo o el intercambio interpersonal

Son las que enfrentan las personas con discapacidad debido a obstáculos que se presentan en el diálogo cuando solamente se utilizan formatos tradicionales de comunicación, de este modo, la comunicación no resulta efectiva. Algunos ejemplos pueden ser: la ausencia de Intérpretes de Lengua de Señas Argentina (ILSA); la falta de materiales de apoyo para la comunicación (pictogramas, programa informático específico, entre otros) para aquellas personas que no se comunican mediante lenguaje oral; la poca atención a los aspectos del contexto que podrían dificultar la comunicación (iluminación, ruidos, exceso de estímulos, otros); actitud poco empática frente a la interacción con una persona con discapacidad auditiva que requiere leer los labios para comprender, frente a una persona con discapacidad intelectual, que requiere de un lenguaje y/o mensajes más sencillos o frente a una persona con discapacidad visual que requiere de más descripción visual respecto de lo que se esté conversando.



b) Barreras de acceso a la información

Son aquellas que se presentan sin considerar las diversas maneras en las que las personas con discapacidad pueden comprender, leer o percibir la información, y que se encuentran, por ejemplo, en los medios de comunicación como diarios, revistas y televisión; en las redes sociales e internet como videos, posteos, flyers; o en la información producida por instituciones públicas y privadas, como folletos o carteles que brindan información útil para las personas.

Más ejemplos de estas barreras son: mensajes escritos en letra pequeña, falta de contraste entre figura y fondo, no disponibilidad de braille, formatos no compatibles con lectores de pantalla o ausencia de descripciones de cuadros e imágenes; mensajes auditivos que no contemplen el subtítulo ni interpretación en LSA; el uso de lenguaje técnico, de frases largas y palabras con altos niveles de abstracción; falta de accesibilidad en entornos digitales, como páginas web y móvil o cualquier tipo de barrera significativa para que la información sea comprendida.

3. Las barreras actitudinales son los preconceptos y/o prejuicios que poseen las personas, que impiden la construcción de entornos más inclusivos y la participación efectiva de las personas con discapacidad en la comunidad. Algunos ejemplos son: reproducir estereotipos y prejuicios a través de mensajes, diálogos, expresiones o situaciones como la creencia de que las personas con discapacidad no pueden trabajar; actitud paternalista o sobreprotectora como cuando se infantiliza a una persona con discapacidad.

Las fuerzas policiales y de seguridad tienen la obligación de actuar de manera profesional en miras de garantizar que la ciudadanía pueda acceder al derecho a la seguridad, pero también tienen el propósito de llevar a cabo acciones que permitan el acceso de las personas a otros derechos como, por ejemplo: el derecho a la salud, educación, entre otros. En ese marco, promover intervenciones policiales que protejan los derechos de las personas con discapacidad implica abogar por que sean reconocidas y valoradas como miembros partícipes de una comunidad y comprender que las barreras a las que se enfrentan diariamente son el punto de partida para realizar los “ajustes razonables” de procedimiento requeridos para propiciar una intervención adecuada en un entorno social y físico accesible, y sin barreras.



Es en este sentido que resulta fundamental el establecimiento de lineamientos claros, cuyo propósito es lograr intervenciones eficaces y respetuosas de los Derechos Humanos por parte de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales. En este marco, se presentan las “Pautas de intervención policial ante situaciones que involucren a personas con discapacidad”.

| Glosario

Discapacidad: De acuerdo con la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 2006, la categoría de persona con discapacidad incluye a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Barreras: Según la Convención, el concepto de barreras se refiere a todo aquello que pueda impedir el acceso o limitar la participación efectiva de las personas con discapacidad (PCD), en igualdad de oportunidades con los demás. Además, se establecen tres tipos de barreras específicas que impactan en el acceso a los derechos del colectivo de personas con discapacidad: las barreras físicas, las comunicacionales y las actitudinales. Las físicas tienen que ver con los obstáculos del entorno que dificultan la movilidad de las personas con discapacidad motora. Las comunicacionales son las barreras que limitan o impiden una comunicación interpersonal efectiva entre las personas o que no permiten conocer y acceder a la información que se brinda en distintos ámbitos y espacios. Y, por último, están las barreras actitudinales, que hacen referencia a los preconceptos y/o prejuicios que poseen las personas, que impiden la construcción de entornos más inclusivos y la participación efectiva de las personas con discapacidad en la comunidad.

Modelo social de la discapacidad: Desde esta perspectiva, el modelo social se presenta como un nuevo enfoque para el tratamiento de la discapacidad. Su desarrollo teórico y normativo sustenta la concepción de que actualmente la discapacidad es,



básicamente, una cuestión de barreras sociales. En este sentido, se concibe a la discapacidad como una construcción social que crea la misma comunidad que limita e impide que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

Ajustes razonables: De acuerdo con la Convención, se entiende por ajustes razonables “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

Tipos de discapacidad

- **Discapacidad visual:** personas ciegas o con baja visión que poseen déficit visual y se encuentran, principalmente, con dos tipos de barreras: físicas, que impiden su circulación y participación en el entorno (por ejemplo, la señalética de esos espacios, las veredas rotas u ocupadas) y comunicacionales, es decir, relacionadas con el acceso a la información (por ejemplo, videos institucionales que no cuenten con voz en off, que brindan información solo a través de imágenes).
- **Discapacidad auditiva:** personas sordas o con hipoacusia que presentan un déficit a nivel auditivo y se encuentran, mayormente, con barreras comunicacionales, tanto en el diálogo interpersonal, ante la falta de intérprete de Lengua de Señas, como en el acceso a la información. Es importante tener en cuenta que la lengua nativa de la mayoría de las personas sordas es la Lengua de Señas, por lo que, generalmente, no basta con el subtítulo, sino que se torna necesaria la presencia de intérpretes.
- **Discapacidad visceral:** personas que están atravesando una situación de salud crónica y poseen déficits vinculados a la capacidad respiratoria, pulmonar, renal, entre otras, y que suelen enfrentarse, de forma más recurrente, a barreras actitudinales (por ejemplo, poca flexibilidad en sus trabajos frente a hospitalizaciones).



- **Discapacidad motora:** personas que poseen un déficit físico que repercute en la movilidad, marcha, motricidad y/o, en ciertos casos, en el habla y que se enfrentan a barreras arquitectónicas (falta de rampas, veredas rotas, ausencia de baños accesibles), así como a barreras actitudinales (personas del entorno que fijan la vista en el elemento ortopédico).
- **Discapacidad intelectual:** personas que presentan déficits en cuanto a estructuras cognitivas como la comprensión y la atención; y que se encuentran con barreras actitudinales (por ejemplo, la infantilización), y comunicacionales (por ejemplo, cuando no se emplean maneras de comunicación efectiva en un lenguaje claro y sencillo, lo que dificulta el acceso a la información). Esto no quiere decir que no comprendan, sino que tienen otros tiempos y formas de hacerlo.
- **Discapacidad mental/psicosocial:** personas que tienen algún diagnóstico con relación a la salud mental y se enfrentan con barreras actitudinales, por ejemplo, cuando se asume que la persona es solamente su diagnóstico y se cree que no pueden tomar decisiones de manera autónoma, o se las asocia a la peligrosidad.

1. Principios generales de actuación

1.1. Objeto

Las presentes pautas de intervención tienen el propósito de establecer lineamientos en los procedimientos policiales que involucran a personas con discapacidad.

1.2. Ámbito de aplicación

Las pautas estipuladas serán de aplicación para todo el personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales en intervenciones que involucren a personas con discapacidad en todo el territorio nacional.



1.3. Complementariedad

Las pautas aquí prescritas serán complementarias a la normativa vigente en materia de discapacidad.

1.4. Sujetos de derecho

Las personas con discapacidad son titulares de todos los derechos reconocidos por la Ley Nacional 27.044, de 2014, que le otorga jerarquía constitucional a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

1.5. Información sobre sus derechos y procedimientos

En todo momento, el personal policial y de las fuerzas de seguridad debe brindar información, explicar los procesos y acciones que se realicen, atender y responder las consultas de la persona con discapacidad. La información y las comunicaciones deberán adecuarse a las circunstancias concretas de la persona, respetando su diversidad y evitando aquellos factores de riesgo que puedan revictimizarla. Por esta razón, el lenguaje empleado deberá ser claro, sencillo, coloquial y concreto, teniendo en cuenta sus características culturales, socioeconómicas o de cualquier otra índole. Desde el primer momento, es importante mantener una buena comunicación y corroborar que la persona afectada entienda bien, por un lado, qué es lo que está sucediendo y, por el otro, cómo se va a proseguir a partir del momento de la intervención. De esta forma, se logra garantizar proveer la mayor cantidad de información posible, y asegurar el cumplimiento de sus derechos.

1.6. Trato digno y no discriminación

La discriminación por motivos de discapacidad se prohíbe con carácter explícito en el marco de las Naciones Unidas a través de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 5).

El art. 2 de la Convención define la “discriminación por motivos de discapacidad” como:

Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los



derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Esto incluye todas las formas de discriminación, y, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

El artículo 75, inciso 23, de la Constitución Nacional aclara que es competencia del Estado y de los agentes que lo representan:

Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

Cabe recordar que en todos los casos en los que la persona exprese tener una discapacidad, no se debe poner en cuestión la existencia o veracidad de la misma, aunque la situación de discapacidad pase desapercibida para los funcionarios policiales y la persona no cuente con un Certificado de Discapacidad (CUD).

Asimismo, el hecho de que una persona tenga modificada la capacidad de obrar, y que tenga designado un tutor, no significa que no pueda actuar y decidir por sí misma.

1.7. Respeto a la identidad de género

Se debe garantizar el respeto a la identidad de género autopercibida, la orientación sexual y/o expresión de género, de acuerdo a lo establecido en la Ley 26.743 de género, en toda actuación y contacto en los que intervenga el personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales, conforme la Resolución 37/2020 del Ministerio de Seguridad.

Esto implica que, tanto en el registro escrito como en el trato hablado, debe respetarse la identidad de la persona, aunque no haya rectificado su documento nacional de identidad (DNI).



1.8. Respeto a la multiculturalidad

Se debe garantizar el reconocimiento y respeto a la identidad, tradiciones y costumbres, lenguas y diversidad de las expresiones culturales.

1.9. Uso racional de la fuerza

El accionar de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales se realizará en el marco de los estándares y principios internacionales sobre el uso racional de la fuerza: legalidad, oportunidad, proporcionalidad, gradualidad, moderación y responsabilidad.

Dentro de ese marco, la comunicación deberá ser siempre clara y respetuosa, durante todo el procedimiento de intervención. Esto incluye tanto la presencia policial misma, como las técnicas de persuasión o, si fuera necesario, de control físico para la neutralización de un riesgo inminente.

Aumentar o reducir los niveles de uso de la fuerza son decisiones y evaluaciones que el personal policial deberá tomar permanentemente en función de los principios del modelo de Uso Racional de la Fuerza. La fuerza física se utilizará sólo cuando otros medios legítimos para alcanzar el objetivo –como la presencia disuasiva, la comunicación verbal, entre otros– resulten ineficaces y el uso de la fuerza no acarree consecuencias más lesivas que aquellas que se producirían en caso de no recurrir a ella.

1.10. Revisión de personas con movilidad reducida

Salvo expresa orden judicial, o en situaciones de flagrancia, las personas con discapacidad motora que tengan un elemento de apoyo para trasladarse de forma independiente no serán sometidas a un proceso de inspección especial. La excepción en estos casos será la activación de algún protocolo de seguridad específico, como puede ser el detector de metales.

En caso de contar con un pórtico detector de metales, el oficial a cargo del registro deberá preguntar a la persona con movilidad reducida si puede acercarse sin los elementos de apoyo a través del mismo. De este modo, la persona pasará por el pórtico en tanto que los dispositivos (muletas, bastón) serán sometidos a inspección



a través del equipo de rayos X. Para aquellas personas que no puedan pasar por sus propios medios a través del pórtico detector de metales, deberán efectuarse controles manuales y registros mediante el uso de la paleta detectora de metales.

1.10.1. Revisión de dispositivos de asistencia

Los elementos de apoyo (camillas, sillas de ruedas, etc.), en todos los casos, serán revisados en forma manual.

1.10.2. Inspección privada

Si una persona con discapacidad solicita que la inspección de seguridad se realice de manera privada, debe otorgarse en forma oportuna y a tiempo para no obstruir sus derechos y evitar acrecentar las barreras del entorno y actitudinales. Si se encuentra con un/a acompañante, de solicitarlo, el control se efectuará en presencia de dicha persona. Asimismo, el oficial que realice la inspección deberá garantizar la profesionalidad y el respeto al género y a la diversidad, y evitar toda forma de revictimización, discriminación o prejuicio.

2. Esquema general de actuación ante personas con discapacidad

La discapacidad no puede ser pensada como una condición única, ya que cada tipo de discapacidad requiere de atenciones y consideraciones muy diversas que deben ser tenidas en cuenta al momento de interactuar con la persona. A continuación, se presentará un esquema general de actuación que, en los puntos siguientes, se dividirá según el tipo de discapacidad. La clasificación aquí presentada se realizó de modo general y con el objetivo de englobar en grandes categorías los tipos de discapacidad, con el fin de brindar información útil para las posibles intervenciones del personal de las fuerzas policiales y de seguridad. Cabe aclarar que no se han detallado todos los tipos de discapacidad en la extensión en la que realmente existen y, a su vez, recordar que dos personas con la misma condición de discapacidad podrán requerir diferentes intervenciones y ajustes razonables.



2.1. Primer contacto, determinación de riesgos y contención.

2.2. Comunicación efectiva y ajustes en el procedimiento.

2.3. Estrategias específicas de intervención según los siguientes niveles:

2.3.1. Tipo de discapacidad (visual, auditiva, visceral, motora, intelectual, mental/psicosocial).

2.3.2. Las personas con discapacidad como víctimas de vulneración de derechos.

2.3.3. Las personas con discapacidad como posibles infractores de la ley penal.

2.3.4. Casos de agitación psicomotriz.

2.4. Finalización del procedimiento.

2.1. Primer contacto, determinación de riesgos y contención

Consiste en la evaluación de las conductas y el riesgo a la seguridad e integridad de todas las personas involucradas en la situación. Se sugiere interactuar directamente con la persona con discapacidad. En caso de no ser posible, por existir barreras, se puede hablar con un acompañante (en el caso de que existiera).

En el contacto inicial con el individuo se debe actuar conforme a los primeros niveles de la doctrina para el Uso Racional de la Fuerza: presencia policial y comunicación eficaz.

En caso de contar con la presencia de personas allegadas, el personal policial y de seguridad les consultará sobre los procedimientos adecuados para facilitar la comunicación y asistencia. Es importante atender al entorno de la persona (por ejemplo: familiares, referentes, etc.) y procurar su colaboración, ya que puede servir tanto para obtener información valiosa, como para facilitar la asistencia a la persona en situación de vulnerabilidad o de aprehensión. Si la persona involucrada reacciona de manera adversa a la presencia de su entorno familiar o de allegados, se la deberá apartar para no incrementar la tensión.

Existen algunas preguntas básicas que le permitirán identificar el estado de situación:

- Preguntar nombre y edad de la persona (ayuda a identificar el nivel de autoconciencia).



- Preguntar si sabe dónde se encuentra y hace cuánto tiempo está en el lugar (para determinar la conciencia de tiempo y espacio).
- Preguntar a la persona cómo se siente e indagar si requiere ser asistido en alguna necesidad (para identificar el nivel de autopercepción y realizar una primera evaluación de las posibilidades comunicacionales).

Respecto de la **evaluación del entorno** en el que se interviene, se recomienda lo siguiente:

- Evaluar la presencia de objetos que puedan ser usados para producir lesiones (objetos contundentes, corto punzantes, etc.).
- Evaluar elementos contextuales que impliquen riesgos para la integridad (proximidad al flujo de tránsito, en caso de estar en espacios de altura, cercanía de ventanas o balcones).
- Contactar, en caso de ser posible, con familiares, allegados o referentes barriales que puedan ser de ayuda para la comunicación con la persona afectada.
- Solicitar dos testigos que brinden información del hecho y luego remover del lugar a eventuales personas curiosas.

2.2. Comunicación efectiva y ajustes en el procedimiento

En función de la evaluación resultante del primer contacto, de la determinación de los riesgos y de la seguridad de las personas presentes en la situación, se llevarán a cabo la secuencia de comunicación efectiva y los ajustes en el procedimiento, según el siguiente orden:

- 1° Profesionales especializados en la materia.
- 2° Comando.
- 3° Autoridades judiciales.

Cuando las personas con discapacidad presenten un Certificado de Discapacidad (CUD) y toda vez que la discapacidad de la persona pueda ser visual, auditiva, motriz, intelectual, psicosocial o visceral, con carácter temporal o permanente, visible o invisible, o que puedan interferir en la movilidad, el desplazamiento, la comunicación,



la comprensión; los oficiales de las fuerzas de seguridad deberán permitirles que se identifiquen a sí mismas.

Cabe recordar que en todos los casos en los que la persona exprese tener una discapacidad, no se debe poner en cuestión la existencia o veracidad de la misma, aunque la situación de discapacidad pase desapercibida para los funcionarios policiales y la persona no cuente con un Certificado de Discapacidad (CUD).

En todos los casos, cuando se requiera obtener información respecto de una persona con discapacidad, el oficial deberá dirigirse, en primer lugar, a la persona en cuestión antes que a su acompañante. Únicamente deberá dirigirse al acompañante, cuando lo hubiere, en aquellos casos en que la comunicación no sea posible por ningún medio.

Sí, en la evaluación resultante del primer contacto, se identifican indicios de **escalada hacia conductas violentas**, se deberá realizar un cambio en la secuencia y en los organismos con los que hay que comunicarse, dando prioridad a la actuación en base al nivel de riesgo interpersonal:

- 1° Comando.
- 2° Efectores del sistema de salud.
- 3° Autoridades judiciales.

El accionar policial deberá priorizar siempre el empleo de los primeros niveles descritos en la doctrina para el Uso Racional de la Fuerza: **presencia policial y comunicación eficaz**. Sin embargo, la evaluación de la situación será permanente y, si se produce una escalada en la violencia o agresiones para sí o para terceros, la respuesta policial aumentará o disminuirá proporcionalmente. La fuerza física se utilizará sólo cuando otros medios legítimos para alcanzar el objetivo –como la presencia disuasiva, la comunicación verbal, entre otros– resulten ineficaces y el uso de la fuerza no acarree consecuencias más lesivas que aquellas que se producirían en caso de no recurrir a ella.

En intervenciones que involucren a Niños, Niñas y Adolescentes, además de solicitar la presencia de los efectores de salud, se deberá dar intervención a los organismos de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.



En intervenciones que involucren a víctimas de violencia de género, además de brindar la asistencia médica correspondiente, se deberá dar intervención a los organismos de derecho a la protección contra todas las formas de violencia de género.

2.3. Estrategias específicas de intervención

2.3.1. Tipos de discapacidad

Es importante considerar que la situación en la que se encuentra la persona con discapacidad, que convoca la intervención policial, le puede generar **ansiedad y nerviosismo**. La intervención está orientada a **contener la situación, garantizar la seguridad de las personas involucradas y realizar los ajustes de procedimiento necesarios, si la persona presenta algún tipo de discapacidad que así lo requiera**.

Es posible que la persona necesite de un profesional especializado en la materia para asegurar el ejercicio de sus derechos y garantizar que efectivamente comprende lo que sucede y lo que se le comunica. Se sugiere tener en cuenta que la **comunicación** incluye, además de las palabras, actitudes, silencios, miradas y gestos. Por lo que se recomienda mostrar receptividad y comprensión.

→ **Intervención ante personas con discapacidad visual**

- **Evite invasiones corporales.**
- **Identifíquese con claridad**, especificando cargo y función.
- **Consulte a la persona con discapacidad visual** de qué modo prefiere ser guiada.
- **No tome el bastón** de una persona ciega, ya que es un medio de seguridad fundamental para ella.
- **Guíe y acompañe** los procesos de traslado, reponiendo información relevante sobre las características del entorno.
- **Anticipe** desniveles y cambios de dirección.



→ **Intervención ante personas con discapacidad auditiva**

- **Llame la atención** de la persona con discapacidad con una seña. Lo mejor es acercarse y tocarle el hombro ligeramente o moviendo las manos dentro de su campo visual.
- **Hable de frente y pausado**, module sin exagerar, no grite y evite poner la mano delante de la boca.
- **Corrobore** si la persona con discapacidad auditiva maneja el lenguaje oral, la lengua de señas, la lectura de labios o la comunicación escrita.
- **Utilice apoyatura visual o palabras escritas**, en caso de ser necesario.
- **Asegúrese** de que la persona con discapacidad auditiva asistida o aprehendida, que utilice la lengua de señas, pueda usar sus manos para comunicarse.
- El esposamiento por la espalda (que impide el uso de las manos para comunicarse) solo será procedente cuando, luego de evaluar la situación, se observe que los niveles de agresión y/o violencia interpersonal lo vuelvan imprescindible.

→ **Intervención ante personas con discapacidad visceral**

- Consulte con la persona si tiene algún requerimiento de salud en particular.
- Disponga de algún banco o banqueta, para que la persona pueda tomar asiento y esperar en caso de que sea necesario y lo requiera.

→ **Intervención ante personas con discapacidad motora**

- **Consulte** siempre a la persona con discapacidad motora el modo en que puede ofrecerle apoyo.
- **Facilite** el acceso o traslado a diferentes espacios.
- **Evite** exponerla a barreras, genere accesibilidad mediante planes alternativos.
- Evite tomar o mover de lugar los productos de apoyo de la persona como bastones y muletas, sin consultar o avisar previamente.



→ **Intervención ante personas con discapacidad intelectual**

- **Diríjase siempre a la persona con discapacidad**, en primera instancia, poniendo a disposición todos los recursos para lograr una **comunicación efectiva**; y, en caso de que sea necesario dirigirse a otra persona, se podrá interactuar con un/a acompañante.
- **Utilizar lenguaje claro, frases cortas, sin tecnicismos ni abstracciones.**
- **Hable con un tono de voz bajo y calmo**, tenga presente que gritar o utilizar un trato infantil puede empeorar la situación.
- **No ejerza presión**, respete los tiempos de comprensión y el espacio corporal de la persona. Los ruidos fuertes, las preguntas y los movimientos imprevistos pueden inquietar a la persona.
- **No debe utilizar la ironía ni el humor.**
- **Transmita confianza y seguridad.**
- **No estigmatice.**
- **Detalle los movimientos que se realizarán** para que no se los perciba como amenaza.

→ **Intervención ante personas con discapacidad mental o psicosocial**

- Identifique en el discurso de la persona lo que compete a su intervención.
- **Evite el uso de expresiones con doble sentido**, el sarcasmo, las metáforas, lenguaje ambiguo.
- **Mantenga la calma**, conservando el estilo empático y respetuoso.

2.3.2. Las personas con discapacidad como víctimas de vulneración de derechos

En esta situación, la intervención está orientada **a contener a la persona con discapacidad, garantizar la seguridad de los involucrados y realizar los ajustes de procedimiento necesarios hasta la llegada de las agencias con competencia para garantizar el derecho vulnerado (salud, justicia, entre otros)**



2.3.3. Las personas con discapacidad como posibles infractores de la ley penal

Las personas con discapacidad también pueden cometer actos delictivos o infracciones.

La intervención policial siempre deberá priorizar la seguridad de todas las personas involucradas y garantizar el acceso de la persona con discapacidad a los servicios de salud y judiciales. Asimismo, el personal policial deberá realizar, además de lo establecido en el punto 2.2., los ajustes de procedimiento necesarios para cada intervención, que pueden incluir las siguientes acciones de adecuación, entre otras:

- Anticipar lo que va a suceder en el proceso de detención.
- Labrar acta de detención.
- Realizar una lectura adaptada de los derechos de la persona.
- Explicitar el motivo de detención.
- Referenciar la ley que avala la detención.
- Informar los tiempos de detención.
- Explicar cómo funciona todo el proceso hasta su finalización.

2.3.4. Casos de agitación psicomotriz

Es fundamental tener en cuenta que ciertas personas con discapacidad pueden presentar estados de agitación que, a modo general, se describen como un estado de hiperactividad impulsiva aguda, en grados variables, que puede ir acompañado de una perturbación de los afectos (ansiedad, miedo, rabia, euforia, etc.) y que requiera de algún tipo de intervención externa. Sus manifestaciones pueden ir desde una mínima inquietud hasta estados de intensa agitación con grandes movimientos no coordinados, sin finalidad y/o violentos, que pueden derivar en el inicio o incremento de conductas agresivas, movimientos con exaltación nerviosa, incapacidad para mantenerse sentadas, caminar velozmente o en círculos, frotarse las manos y la ropa, gritar, quejarse en voz alta e, incluso, amenazar.

Estas actitudes, habitualmente, son acompañadas por ansiedad, irritabilidad y dificultad para reaccionar adecuadamente a estímulos externos. En estos casos, la presencia de personal policial uniformado puede generar un aumento de ansiedad.



Es por ello que es necesario mantener una comunicación calma y segura, conservando una distancia física prudencial. Es importante expresar confianza, respeto y amabilidad hacia la persona afectada. Esto ayudará a inspirar seguridad en el sujeto. Se deberá realizar la siguiente secuencia de comunicaciones pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el **punto 2.2.**

En el contexto de la intervención, se deben evitar tomar expresiones agraviantes desde el plano personal. En cambio, se hará hincapié en la efectividad de la comunicación verbal y no verbal.

Con el fin de evitar un escalamiento en los niveles de hostilidad, **la intervención debe procurar el descenso gradual del estado de agitación.** Para ello, se deberán considerar las siguientes pautas, mientras se aguarda la llegada del equipo especializado o de salud:

- Desarrollar las estrategias generales de abordaje expresadas en el punto 1.
- Evaluar el entorno a fin de detectar posibles situaciones que incrementen el riesgo de acciones violentas de la persona afectada contra sí, contra terceros y contra el mismo personal interviniente
- Procurar captar la atención de la persona por medio de la comunicación efectiva para ofrecer una relación colaborativa. Escuchar lo que la persona expresa y lo que dice necesitar.
- Respetar el espacio personal de la persona afectada, comunicarle con claridad las acciones que se llevarán a cabo y asegurar que permanezca en el lugar.
- Si se cuenta con la presencia de allegados, consultar sobre otras posibles causas de la crisis.
- En caso de ser requerido, acompañar al personal sanitario durante la asistencia. (Previo a todo traslado, se deberá realizar una inspección de seguridad sobre la persona afectada a fin de descartar la presencia de elementos que pudieran ser empleados contra sí, contra la integridad del personal médico y del propio personal policial).



En los casos en que el sujeto afectado represente un riesgo cierto e inminente para sí mismo como para terceros y la contención mecánica sea la única alternativa posible, el abordaje deberá adecuarse a los establecido en el punto “3.3.3. Crisis con indicios de escalada hacia conductas violentas” de las “Pautas de intervención para las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales en situaciones que involucran a personas con crisis de salud mental y/o con consumos problemáticos en el espacio público”, aprobadas por Resolución 843/2022.

Las intervenciones en este nivel siempre deberán contemplar los principios de **legalidad, oportunidad, proporcionalidad, moderación y responsabilidad**, tal como se indica en la doctrina para el Uso Racional de la Fuerza.

La reducción física será siempre la última opción y nunca el modo inicial de intervención. En el caso de que la persona tuviera en su poder objetos corto punzantes y/o armas de fuego, la intervención estará destinada a disminuir los niveles de violencia y hacer cesar la amenaza, conforme a las actuaciones policiales de acuerdo a la doctrina para el Uso Racional de la Fuerza.

2.4. Finalización del procedimiento

El procedimiento finaliza cuando se deriva a la persona con discapacidad al sistema de salud o a las autoridades judiciales pertinentes y se deja registro de ello en un acta de procedimiento. En caso de hospitalización, una vez ingresada la persona al establecimiento, si el personal de salud requiere que el efectivo permanezca custodiando a la misma, podrá hacerlo previa consulta a la autoridad judicial correspondiente.

En el caso de que el efectivo se encontrase con inconvenientes para realizar la derivación al servicio de salud, deberá comunicar la complicación presentada a la autoridad judicial competente y adecuarse a lo ordenado por ésta. Esto deberá constar luego en el acta de procedimiento.



3. Casos especiales

3.1. Niños, niñas y adolescentes

En estos casos, el abordaje deberá adecuarse a lo establecido en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y adaptar la mirada sobre la intervención que se realiza, desde cualquier agencia pública, asumiendo a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho, conforme lo ordena la Ley Nacional 26.061, de 2005, de Protección Integral de Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Las intervenciones deberán realizarse conforme a lo especificado en el “Protocolo de Actuación para las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales en Intervenciones con Niños, Niñas y Adolescentes”, aprobado por Resolución 517/2022 del Ministerio de Seguridad, y sus futuras actualizaciones.

Es importante tener en cuenta que, de presentarse una duda sobre la edad de la persona, se la considerará como menor de edad.

Recordar que, en las intervenciones ante situaciones que incluyan a personas con discapacidad (que involucren a sujetos de esta población específica), cuando se establezcan las comunicaciones pertinentes (punto 2.2.), se deberá dar intervención a los organismos de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes.

3.2. Violencia de género

En estos casos, se debe ofrecer información sobre todos los pasos del procedimiento a seguir una vez realizada la denuncia y obtener el consentimiento libre e informado de la persona con discapacidad para ello.

También, se debe brindar información sobre derechos y recursos disponibles en relación al art. 36, de la Ley 26.485, de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.



Las personas involucradas tendrán derecho a obtener toda la información relacionada con el proceso (personas intervinientes, plazos, posibles resultados) y el derecho a acudir con una persona de su confianza a las entrevistas.

Es importante señalar que las situaciones que involucran violencia de género no son susceptibles de mediación como mecanismo de resolución de conflictos, debido a la asimetría existente entre las partes y a la violación de derechos humanos fundamentales.

3.3. Salud mental

Cuando las personas con discapacidad estén pasando una crisis de salud mental se deberá proceder de acuerdo a los lineamientos establecidos en las “Pautas de intervención para las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales en situaciones que involucran a personas con crisis de salud mental y/o consumos problemáticos en el espacio público”. Es importante destacar que, con la sanción de la Ley Nacional 26.657 de Salud Mental, el Estado argentino reconoce el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas y el pleno goce de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental. Cabe aclarar que esta ley también reconoce a las personas con consumos problemáticos de sustancias, legales o ilegales, como sujetos plenos de derechos para recibir todas las prestaciones sanitarias enmarcadas en esta ley.

3.4. Personas que no comprenden o hablan el idioma castellano

Cuando las personas con discapacidad fueran de nacionalidad extranjera o personas de los pueblos indígenas que no comprendiesen y/o no hablasen el idioma castellano, se debe garantizar la comunicación a través de intérpretes o de otras personas que compartan el idioma y puedan brindar ayuda para la intervención. De no contar con la presencia de interlocutores válidos, puede apelarse a otros medios de comunicación posibles, tales como: dispositivos tecnológicos de traducción simultánea, etc.

En los casos que involucren a personas extranjeras, el abordaje deberá contemplar las consideraciones de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas. De no contar con las condiciones operativas que lo permitan, se recomienda establecer



comunicación con la embajada del país de origen del afectado, a los fines de solicitar asistencia.

En los casos que involucren a personas de los pueblos originarios, se deberán considerar los postulados del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (1989). Cabe destacar que parte de las obligaciones de todo funcionario público es promover la comunicación clara y precisa; por lo tanto, las diferencias lingüísticas nunca pueden constituirse en una barrera para el acceso a los derechos de las personas con discapacidad.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO - EX-2023-100721140- -APN-SSFYC#MSG

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 23 pagina/s.