

Departamento de Justicia de los EE. UU.

Oficina de Programas de Justicia

Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia



# Alerta AMBER

**Guía práctica para los oficiales  
de las fuerzas de seguridad**



**Departamento de Justicia de los EE. UU.**

**Oficina de Programas de Justicia**

810 Seventh Street NW.

Washington, DC 20531

**Caren Harp**

*Administradora*

Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia

**Oficina de Programas de Justicia**

Creación de soluciones • Apoyo a las comunidades • Avance de la justicia

*ojp.gov*

**Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia**

Seguridad mejorada • Responsabilidad garantizada • Juventud fortalecida

*ojjdp.gov*

A menos que se indique lo contrario, las fotografías utilizadas en este informe son del Programa de Capacitación y Asistencia Técnica de Alerta ©AMBER.

La Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia es un componente de la Oficina de Programas de Justicia, que a su vez incluye a la Oficina de Asistencia del Departamento de Justicia, la Oficina de Estadísticas del Departamento de Justicia, el Instituto Nacional de Justicia, la Oficina para Víctimas de Delitos, y la Oficina de Sentencia, Monitoreo, Detención, Registro y Rastreo de Delincuentes Sexuales.

# Alerta AMBER

## Guía práctica para los oficiales de las fuerzas de seguridad

Mayo de 2019

NCJ 252795

Este documento se elaboró según el acuerdo de cooperación número 2017-MC-FX-K003 de la Oficina de Justicia de Menores y Prevención de la Delincuencia del Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

Las opiniones, los hallazgos y las conclusiones o las recomendaciones que se expresan en esta publicación pertenecen a los autores y no reflejan necesariamente las del Departamento de Justicia de los Estados Unidos.

## Í N D I C E

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Respuesta inicial en la escena e investigación .....</b>	<b>3</b>
Telecomunicaciones y primeros intervintientes de patrulla .....	3
Respuesta investigativa .....	4
Información del menor desaparecido .....	5
Información del sospechoso .....	6
Ingreso a la Base de Datos del Centro Nacional de Información Criminal (NCIC) .....	7
Criterios para agregar Personas con información (PWI) al caso .....	8
<b>Cómo establecer centros de llamadas para el aporte de datos/pistas y coordinación de pistas .....</b>	<b>9</b>
Cómo planificar la atención de llamadas y tecnologías de coordinación de pistas y necesidades de dotación de personal .....	10
<b>Uso de Equipos de Respuesta al Secuestro de Menores (CART) .....</b>	<b>12</b>
<b>Operaciones de búsqueda y sondeo .....</b>	<b>13</b>
<b>Uso de voluntarios .....</b>	<b>16</b>
Tipos de voluntarios .....	16
Planificación previa y coordinación de voluntarios .....	18
Incidentes activos: Cómo coordinar voluntarios .....	19
<b>Perspectiva de la familia: Interacción de los oficiales con las familias .....</b>	<b>21</b>
<b>Cómo manejar las consultas y la cobertura de los medios .....</b>	<b>24</b>
Importancia de la capacitación en medios para todo el personal de los organismos...	25
Cómo elegir un Oficial de prensa (PIO) .....	26
Funciones del Oficial de prensa .....	26
Asignación del Oficial de prensa dentro del Sistema de Comando de Incidentes.....	29
Rol del PIO en la fase de desactivación de la alerta pública .....	29
<b>Conclusión .....</b>	<b>30</b>

Se reconoce a los siguientes individuos por sus aportes a este documento.

# **Grupo de trabajo para las prácticas recomendadas sobre la Alerta AMBER**

## **Liderazgo del programa**

- James Walters, Programa de Capacitación y Asistencia Técnica de Alerta AMBER (AATTAP)

## **Coordinación del proyecto**

- Bonnie Ferenbach, coordinadora de experiencias digitales del AATTAP – Publicaciones, aprendizaje electrónico y sitios web

## **Representantes del Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados**

- Robert Lowery, vicepresidente, División de Niños Desaparecidos
- Alan Nanavaty, director ejecutivo, Programas Especiales
- Carly Tapp, especialista en el programa, Operaciones de Alerta AMBER

## **Representantes de la región 5 del AATTAP**

- Carri Gordon, coordinadora de la Alerta AMBER del estado de Washington y administradora del programa, Unidad de Personas Desaparecidas y No Identificadas de la Patrulla del Estado de Washington | Área de enlace de la región 5 y colaboradora del AATTAP

## **Representantes de la región 4 del AATTAP**

- Chuck Fleeger, subjefe de policía, College Station, Texas, Departamento de Policía | Colaborador del AATTAP
- William Smith, agente especial a cargo, Oficina de Investigación de Kansas | Coordinador y Administrador del Programa de Alerta AMBER de Kansas

## **Representantes de la región 3 del AATTAP**

- Michelle DuBois, coordinadora del programa, Programa de Alerta AMBER y Oficina de Información de Wisconsin para Personas Desaparecidas, Departamento de Justicia de Wisconsin, División de Investigación Penal

## **Representantes de la región 2 del AATTAP**

- Gus Paidousis, colaborador del AATTAP y área de enlace de la región 2



# Introducción

Las denuncias de menores secuestrados y desaparecidos en peligro posiblemente estén entre los casos más difíciles, desafiantes y emocionales que los primeros intervenientes de las fuerzas de seguridad y los investigadores deban atender. Cada etapa del caso, desde la llamada inicial hasta la recuperación, representa un componente vital de la respuesta exhaustiva para recuperar a un niño. Los organismos de seguridad pública deben equipar a su personal con las herramientas y la capacitación que le permita actuar con velocidad y determinación al enfrentarse a estos tipos de casos. Una respuesta inmediata e integral mejora las posibilidades de juntar evidencia o información que podría sino perderse durante las primeras etapas críticas de una investigación.

Como primeros intervenientes en la investigación de un menor desaparecido, las fuerzas de seguridad locales tienen un rol fundamental en el ciclo vital general de la investigación y el uso del sistema de notificación pública de la Alerta AMBER, si se justifica.

El sistema de Alerta AMBER es útil solo cuando los organismos saben cómo y cuándo activar una alerta. Las políticas y los procedimientos de los organismos deben detallar claramente la respuesta investigativa a un caso de un menor desaparecido, y deben incluir los procedimientos y los niveles de autoridad para solicitar una Alerta AMBER. Los procesos investigativos de las fuerzas de seguridad son inherentemente distintos y diferentes del proceso de Alerta AMBER en un caso de secuestro de un menor. Pueden implicar diferentes organismos, personal y ritmo. Sin embargo, siguen estando conectados inextricablemente y son interdependientes si, en última instancia, se emite una Alerta AMBER. Una respuesta inicial eficaz por parte de las fuerzas de seguridad suministra la información fundamental a las autoridades que pueden emitir una Alerta AMBER. A su vez, una alerta exitosa desencadenará una afluencia importante de datos y pistas en el caso.

Esta guía está pensada para que las fuerzas de seguridad puedan comprender mejor cómo evitar o mitigar dificultades críticas en un caso de secuestro de un menor. Estas pueden incluir retrasos en la solicitud de una Alerta AMBER porque los oficiales no saben a quién llamar y qué información fundamental proporcionar para una alerta eficaz. También es fundamental que los oficiales de las fuerzas de seguridad sepan que está bien llamar al coordinador de la Alerta AMBER al inicio del caso para analizar las opciones de alerta, incluso si llega toda la información junta a la investigación.

La siguiente información fue desarrollada por expertos en la materia que han participado activamente en programas de Alerta AMBER a lo largo del país. Incluye las siguientes prácticas sugeridas para algunas áreas clave de la respuesta de las fuerzas de seguridad:

- Respuesta inicial en la escena e investigación (oficiales de patrulla, oficiales de supervisión e investigadores).
- Establecimiento de centros de llamadas para el aporte de datos/pistas e información de la coordinación de pistas/datos.
- Uso de Equipos de Respuesta al Secuestro de Menores (CART).
- Despliegue de operaciones de búsqueda y recuperación.
- Uso de voluntarios.
- Interacciones de los oficiales con los familiares.
- Rol y responsabilidades del Oficial de prensa (PIO).

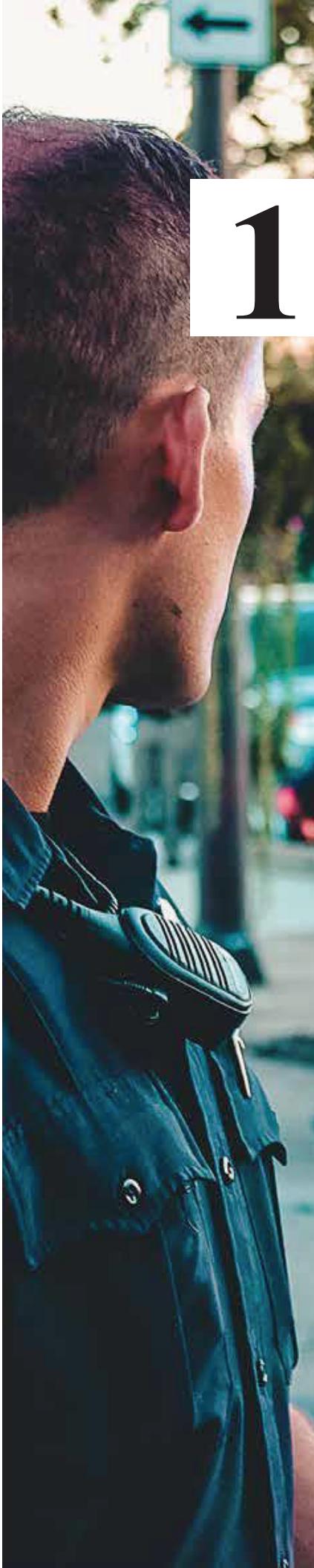


#### CRITERIOS DE EMISIÓN DE UNA ALERTA AMBER E INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROGRAMA DE ALERTA AMBER DEL ESTADO

Las pautas recomendadas por el Departamento de Justicia de los EE. UU. para la emisión de una Alerta AMBER se encuentran en los sitios web de [Alerta AMBER](#) y [The AMBER Advocate](#).

Para ver un mapa interactivo de la información de contacto del programa de Alerta AMBER estatal, visite la página [Conozca a nuestros socios](#) en el sitio web de The AMBER Advocate.

Otro recurso disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para obtener ayuda sobre la Alerta AMBER es el [Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados](#): 1-800-THE-LOST.



# 1

## Respuesta inicial en la escena e investigación

### Telecomunicaciones y primeros intervinientes de patrulla

La investigación comienza cuando se recibe la llamada del teleoperador, que lleva a cabo un cuidadoso protocolo de atención predefinido para reunir información clave sobre la ubicación y la naturaleza de la emergencia, junto con información identificatoria sobre el niño, el sospechoso (si lo hubiera) y el vehículo (si lo hubiera). Sobre la base de la atención de la llamada, el teleoperador asigna los recursos adecuados y trabaja junto con los oficiales de patrulla para garantizar una rápida respuesta en la escena. El teleoperador continúa formando parte de la respuesta inicial al recibir información adicional por teléfono y radiotransmisiones, y documenta toda la información para su posterior accesibilidad y análisis. Los oficiales de patrulla deben ir directamente hacia la escena, proteger las ubicaciones pertinentes, identificar y entrevistar a familiares y testigos, establecer perímetros y trabajar para verificar y desarrollar a partir de la información reunida durante la atención de la llamada inicial. Las tareas adicionales pueden incluir esfuerzos de búsqueda y sondeo preliminares, si corresponde. Todas estas medidas colaboran con una recopilación rápida, exhaustiva y precisa de la información para la creación de una entrada de persona desaparecida y los registros asociados sobre el sospechoso y el vehículo implicados. Por mandato federal, esta información se ingresa en el Centro Nacional de Información Criminal (NCIC) de la Oficina Federal de Investigación (FBI) dentro de las dos horas de la primera denuncia de desaparición de un menor. La activación de una Alerta AMBER debe considerarse en las primeras etapas de la respuesta y el personal de campo debe recibir la autoridad apropiada cuando se determina la necesidad de estos recursos.

## Respuesta investigativa

Para los investigadores, la respuesta dirigida de manera cooperativa entre las telecomunicaciones y la patrulla sienta la base desde la cual avanzar con eficacia, con sondeo, búsqueda, entrevistas e informes forenses, a medida que todas las partes trabajan con velocidad y estrategia para ubicar y recuperar sin mayor riesgo al menor desaparecido. La información recopilada durante la investigación preliminar se complementa a través de los esfuerzos continuos y puede concluir en un pedido de Alerta AMBER en cualquier momento del proceso. Si se determina que el caso se manejará mejor mediante otros métodos disponibles para el departamento, como el Aviso de personas desaparecidas en peligro (EMA), el Coordinador de la Alerta AMBER recomendará la alternativa y también dirigirá ese proceso. Consulte la [\*Guía para implementar o mejorar un aviso de personas desaparecidas en peligro\*](#) para obtener más información.

Para activar una Alerta AMBER, el coordinador de dicha alerta debe tener la certeza de que hubo un secuestro, se cumplieron con los criterios para la activación y el organismo local descartó cualquier otra posibilidad para la desaparición del menor. Dado que en estas situaciones cada minuto cuenta, se debe recopilar la mayor cantidad de información posible en las primeras etapas de la investigación y se la debe evaluar con cautela para tomar la mejor decisión en cuanto a alertar al público sobre el caso. Es importante recordar que la Alerta AMBER es tan solo una herramienta, si bien una importante y poderosa cuando está justificada, que puede utilizarse ante el secuestro de un menor. Otras técnicas de búsqueda e investigación también deben emplearse con velocidad y eficacia en las primeras etapas de la investigación.



### LISTAS DE VERIFICACIÓN DE RESPUESTA DE CAMPO PARA LA PATRULLA Y LA INVESTIGACIÓN

Hay listas de verificación de respuestas detalladas para oficiales de patrulla, supervisores e investigadores disponibles para su descarga en la [página de colección de recursos](#) de las prácticas recomendadas sobre la Alerta AMBER en el sitio web de The AMBER Advocate.

## Información del menor desaparecido

Durante la atención inicial de llamadas, la primera respuesta de los oficiales de patrulla y la investigación de campo preliminar, las fuerzas de seguridad trabajan para obtener, verificar y construir información sobre el menor desaparecido.

### Identificadores principales

Los identificadores principales son los más reconocibles para una identificación visual por parte de los oficiales y el público, y los que se necesitan inmediatamente para que el telecomunicador comience el ingreso en el NCIC:

- Nombre, incluidos apodos.
- Fecha de nacimiento.
- Raza.
- Género.
- Descripción física (altura, peso, color de cabello, color de ojos, cicatrices/marcas/tatuajes, ropa que llevaba puesta la última vez que se lo vio).
- Anomalías físicas o atributos físicos reconocibles, tales como cojera, tic o comportamiento físico.
- Artículos notables que el menor puede llevar encima, como una mochila o una cartera, o un artículo de apego, como una manta especial, una muñeca o un animal de peluche.
- Fotografías actuales y realistas, imágenes digitales y videos del menor tal como luce a diario.

### Cautela/información médica

Los avisos solicitando cautela y que se proporcione atención médica son fundamentales para informar a los primeros intervenientes y a otros oficiales de las fuerzas de seguridad sobre cualquier afección médica que el menor pueda tener o amenazas inminentes a su seguridad física, tales como armas conocidas o sospechosas:

- Grupo sanguíneo, si se conoce.
- Afecciones médicas (p. ej., diabetes, asma, epilepsia).
- Afecciones neurológicas/conductuales (autismo, trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastorno por déficit de atención).
- Medicamentos que el menor desaparecido toma o debe tomar (nombre, tipo, p. ej., píldora, inyección o inhalador) y hora de la última toma, si se conoce.
- Armas conocidas o sospechosas implicadas en el secuestro o la desaparición del menor.

## Información adicional

La siguiente información es importante para completar el registro en el NCIC y proporcionar información básica sobre el incidente, la víctima y el sospechoso a los investigadores, y para respaldar la alerta al público:

- Número del Seguro Social.
- Número de teléfono celular del menor y una descripción/ubicación de cualquier otro dispositivo informático o móvil que el menor tenga o use.
- Direcciones de correo electrónico.
- Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat u otras cuentas de redes sociales/nombres de usuario; también preguntar sobre cualquier sitio/plataforma de juegos en línea que el menor use.
- Motivos por los cuales el denunciante cree que el menor está desaparecido.
- Rutinas habituales del menor y cualquier antecedente de fuga.
- Cualquier circunstancia que pueda indicar que la desaparición no fue voluntaria y que el menor puede estar en peligro inminente.
- Nombre y ubicación de la escuela del menor.
- Nombre y ubicación del dentista y médico de atención primaria del menor, si se conoce.
- Nombre y ubicación/dirección de cualquier amigo con el que el menor podría estar o podría haber hablado alrededor del momento de la desaparición o del secuestro.

## Información del sospechoso

Las fuerzas de seguridad deben trabajar desde la atención de la llamada inicial y a lo largo de la investigación de campo para obtener, verificar y construir la siguiente información sobre el secuestrador, si se conoce:

- Nombre, incluidos alias o apodos.
- Relación con el menor desaparecido (p. ej., familiar, amigo/compañero, conocido, desconocido para el menor).
- Raza.
- Género.
- Descripción física (altura, peso, color de cabello, color de ojos, cicatrices/marcas/tatuajes, ropa que llevaba puesta la última vez que se lo vio).
- Anomalías físicas u otros atributos físicos reconocibles.
- Fecha de nacimiento.
- Información del vehículo si se sabe o se sospecha que se utilizó uno en el delito: color, año, marca, modelo, carrocería (óxido, abolladuras, calcomanías), matrícula/patente, estado de la patente.

- Cualquier arma conocida o sospechosa utilizada/en posesión del sospechoso.
- Antecedentes penales.
- Compañeros o cómplices con los que el sospechoso podría estar o a los que podría ir a ver.
- Posible dirección o rutas de viaje, incluido cualquier transporte público que el sospechoso pueda ser probable que utilice.
- Lugares a los que el sospechoso puede dirigirse.
- Número de teléfono celular.
- Direcciones de correo electrónico.
- Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat u otras cuentas de redes sociales/nombres de usuario.
- Cualquier sitio/plataforma de juegos en línea que se sabe que el sospechoso usa o que se sospecha que usa.

## **Ingreso a la Base de Datos del Centro Nacional de Información Criminal (NCIC)**

Apenas se determina que el menor está desaparecido y se obtiene información suficiente, el organismo debe ingresar la información en la base de datos del NCIC. La Sección 104 de la Ley de Seguridad y Protección Infantil de Adam Walsh de 2006 modificó el requisito de informe estipulado en la Sección 3702 de la Ley de Control del Delito de 1990 (42 U.S.C. 5780) al cambiar "inmediatamente" por "dentro de las dos (2) horas de recepción". Las pautas del FBI además definen los criterios de ingreso como "dos (2) horas después de que se haya obtenido suficiente información para habilitar el ingreso en el NCIC".

El indicador adecuado debe configurarse para indicar "Secuestro de un menor (CA)" o "Alerta AMBER (AA)". El ingreso debe incluir tanta información como el oficial que responde pueda proporcionar, incluidas **imágenes del menor** realistas/actuales. El campo misceláneo debe utilizarse para todos los detalles pertinentes del caso para los que no existen campos de ingreso definidos.

El investigador debe trabajar con el personal de telecomunicaciones para garantizar revisiones regulares y actualizaciones/modificaciones del registro en el NCIC a medida que se recopila información nueva en el caso mediante entrevistas, sondeos y búsquedas. Incluye la cancelación del registro en el NCIC una vez recuperado el menor sin mayor riesgo. El registro debe cancelarse solo después de que el personal de las fuerzas de seguridad confirme que se encontró al menor desaparecido.

## Criterios para agregar Personas con información (PWI) al caso

El NCIC proporciona un campo para efectuar búsquedas de Personas con información (PWI) en el que los detalles de una persona que podría tener información sobre el menor, o que posiblemente esté conectado al menor desaparecido, pueden agregarse y vincularse al registro del menor cuando no se ha emitido una orden. La persona debe haberse identificado ante el público, ya sea mediante una Alerta AMBER u otra notificación, debe creerse que tiene información relevante que podría ayudar a ubicar al menor, y no puede ubicarse, siendo el tiempo de crucial importancia. Si tiene preguntas sobre cómo ingresar y administrar registros de personas desaparecidas en el NCIC, revise el recurso [\*Uso efectivo de la Base de Datos del Centro Nacional de Información Criminal con incidentes de menores desaparecidos\*](#). Para obtener la *Guía de ingreso de recopilaciones de datos para personas desaparecidas* del FBI o para obtener más información sobre PWI u otros usos del NCIC, contáctese con el NCIC al 304-625-3000.

# 2

## Cómo establecer centros de llamadas para el aporte de datos/pistas y coordinación de pistas

Una vez emitida una Alerta AMBER, la afluencia de información al organismo investigativo aumentará de manera exponencial. El éxito de la investigación en curso depende de la capacidad de los organismos de seguridad para recibir, procesar y priorizar pistas y datos sin desconectar llamadas ni omitir pistas recibidas a través de mensajes de texto, redes sociales o informes de campo. La coordinación de esta función crítica es vital para la recuperación exitosa de un menor desaparecido y posible acusación de los delincuentes. Muchas veces, la falta de una planificación previa puede obligar a un organismo a dirigir las llamadas que llegan a su centro de comunicaciones de seguridad existente a través del 9-1-1 u otras líneas de emergencia publicadas. Dependiendo de la cantidad de consolas operativas y líneas telefónicas, y cómo se las dota de personal, puede demorar la capacidad de un organismo para procesar llamadas de servicio normales mientras intenta recibir datos, divulgarlos y administrar adecuadamente los registros para las pistas de investigación en el caso.

Se debe efectuar una serie de actividades para garantizar una operación efectiva de un sistema de coordinación de pistas y datos. Estas actividades incluyen las siguientes:

- Asegurar el equipo y establecer acuerdos de uso (en caso de que se comparten con otros organismos) para bancos informáticos y/o telefónicos regionales.
- Identificar, conseguir y realizar pruebas y capacitación técnica sobre sistemas de transferencia/acumulación de llamadas, captación de pistas electrónicas, divulgación y seguimiento.
- Establecer un plan que detalle todos los números de teléfono y mensajería de texto disponibles y autorizados para su uso público, así como también cualquier número no publicado para que lo utilicen las fuerzas de seguridad y otros socios autorizados en el caso.

- Crear planes de dotación de personal y notificación de convocatoria.
- Desarrollar planes y procedimientos para la atención de llamadas y mensajes de texto, incluida una capacitación detallada para todo el personal.
- Establecer procedimientos de contingencia para recibir apoyo de organismos externos en los casos que duran más tiempo o que requieren respuesta de múltiples organismos y/o jurisdicciones.



#### PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COORDINACIÓN DE PISTAS Y ATENCIÓN DE LLAMADAS

Consideré establecer un acuerdo con el Centro de Fusión/Operaciones de Emergencia, en caso de haber uno disponible en su área, para el uso de su área de comunicaciones conjuntas durante la activación de una Alerta AMBER. De esta manera, puede sacar provecho de la infraestructura existente para atender el volumen de llamadas que posiblemente se reciba durante una Alerta AMBER activa.

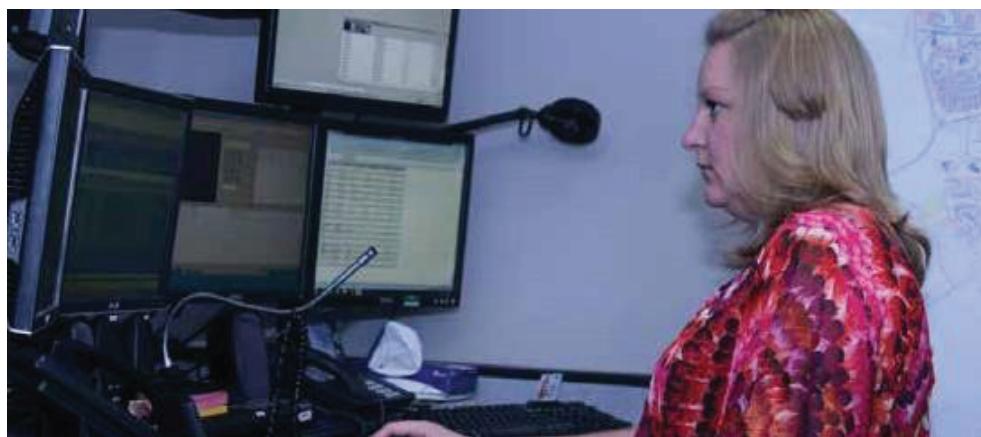
Para obtener recursos en esta área, visite la [página de colección de recursos](#) de prácticas recomendadas para una Alerta AMBER en el sitio web de The AMBER Advocate.

### Cómo planificar la atención de llamadas y tecnologías de coordinación de pistas y necesidades de dotación de personal

El intercambio rápido y coordinado de la información del caso entre todos los centros de comunicaciones de las fuerzas de seguridad ayudará a mitigar el problema de no lograr transferir todas las llamadas relacionadas con el secuestro del menor al organismo que supervisa la investigación. Los sitios apropiados que podrían utilizarse para tal incidente deben investigarse antes de la emergencia para evitar tener que transferir llamadas relacionadas con el caso a un centro de despacho activo que aún deberá desempeñar las operaciones diarias. El centro de llamadas designado debe contar con identificador de llamadas, grabación de líneas telefónicas para registrar todas las conversaciones, así como capacidad de acumulación y transferencia. Estas funcionalidades ayudarán a garantizar una respuesta a todas las llamadas lo más rápido posible, la posibilidad de verificar los registros y datos pertinentes, y que no se pierdan las llamadas.

Los incidentes de secuestro de menores pueden volverse abrumadores dada la cantidad de información generada por la activación de una Alerta AMBER y la participación comunitaria consecuente. El manejo de esa información como parte de la investigación no permite errores en la atención, el almacenamiento, el análisis y la recuperación de datos provenientes de una multitud de fuentes. Se debe emprender una planificación, investigación y selección de un sistema de coordinación de pistas designado adecuado antes de que ocurra cualquier incidente que requiera su despliegue y uso. La capacitación regular debe desarrollar y mantener la competencia del personal en ese sistema designado, y las evaluaciones periódicas ayudarán a garantizar que tanto el personal como el sistema estén preparados en el momento oportuno. Los métodos para la obtención de recursos adicionales, incluidos el intercambio de recursos y la asistencia de proveedores, deben explorarse a los efectos de fomentar mejoras al sistema de coordinación de pistas y atención de llamadas.

Se deben establecer estructuras de supervisión y dotación de personal adecuadas para garantizar la eficacia de la supervisión, la operación y el monitoreo del sistema de coordinación de pistas y admisión de datos implementado para su organismo y/o jurisdicción (en caso de haber una sociedad entre varios organismos). Las estaciones de trabajo deben contar con personal capacitado especialmente que tenga preguntas guionadas y conocimiento práctico funcional del seguimiento de pistas o del sistema de coordinación de casos vigente. Los procedimientos del flujo de trabajo documentado que garantiza que toda la información se evalúe, transfiera, rastree y documente de manera consistente asegurarán una respuesta adecuada a cada llamada atendida y pista desarrollada. Si bien a veces se utilizan voluntarios para esta operación, no es una práctica recomendada. Las prácticas recomendadas incluyen el uso de receptores de llamadas/telecomunicadores experimentados y oficiales jurados con mejor preparación para realizar una rigurosa admisión, priorización, investigación y coordinación de pistas.



©Andrea Sutherland/Flickr.com

# Uso de Equipos de Respuesta al Secuestro de Menores (CART)

3

Al igual que en una Alerta AMBER, un Equipo de Respuesta al Secuestro de Menores (CART) es un recurso que los organismos de seguridad pueden emplear en un incidente de secuestro o en situaciones en las que desaparece un menor y se cree que está en peligro. Si bien la activación de un CART puede producirse en un caso, nunca debe sustituir a la respuesta inicial e inmediata y al trabajo investigativo del organismo al mando.

Un CART es un equipo de múltiples organismos y, a veces, de múltiples jurisdicciones, compuesto por profesionales que están entrenados y equipados para responder en la búsqueda y la recuperación de un menor secuestrado o desaparecido en peligro. La estrategia del CART incorpora tres elementos: individuos entrenados con tareas y roles establecidos, una lista preparada del equipo disponible para colaborar en la búsqueda y una red de recursos multidisciplinarios que el equipo puede utilizar en la investigación. Si un organismo participa en el CART o tiene acceso a este, debe considerar solicitar la activación del equipo bien al comienzo de la investigación para colaborar con la gran cantidad de tareas que deberán desempeñarse, tales como realizar sondeos por el vecindario, dar cuenta de los delincuentes sexuales en la zona y hacer seguimiento a las pistas generadas por la alerta pública. De manera similar que el Grupo comando de tácticas y armas especiales (SWAT), CART proporciona asistencia y apoyo para estas respuestas poco frecuentes, pero extremadamente críticas. Más de 300 CART activos en representación de 48 estados, el Distrito de Columbia, Puerto Rico, Bahamas y Canadá han recibido capacitación a través del Programa de Capacitación y Asistencia Técnica de Alerta AMBER de la Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia. Para obtener más información sobre la capacitación en CART o cómo establecer un programa CART, visite la [Colección de recursos de CART](#) del sitio web de The AMBER Advocate.



# 4

## Operaciones de búsqueda y sondeo

Muchos organismos de seguridad no tienen un plan o procedimientos establecidos para llevar a cabo sondeos o búsquedas como parte de una investigación de casos de desaparición de menores. Como sucede con cualquier conjunto de habilidades, estas destrezas pueden mermar con el paso del tiempo si no se practican con regularidad. Si bien el CART debe traer miembros altamente entrenados para sumar aparte de los esfuerzos iniciales, es muy importante que todos los organismos tengan el conocimiento y las habilidades para comenzar con eficacia este proceso y establecer una base efectiva para los posteriores esfuerzos de investigación. Un análisis histórico de las operaciones de sondeo y búsqueda revela una cantidad de problemas graves que ocurrieron durante investigaciones importantes:

- Desaprovechamiento de testigos.
- Evidencia física destruida, dañada o perdida.
- Incapacidad de identificar y documentar a todas las partes viviendo/presentes en las casas y los negocios sondeados.
- Escasa documentación de las entrevistas, los lugares que se registraron/sondearon, las escenas del crimen y otro trabajo de investigación realizado.
- Escasa coordinación y centralización de la documentación o los registros y las actualizaciones durante el trabajo en el caso por parte del personal de campo, lo que genera confusión, duplicación de esfuerzos y/u omisión de pistas.
- Oficiales sin conocimiento de que tuvieron contacto con sospechosos.
- Retrasos en el inicio de las actividades de búsqueda formales.
- Dificultad para obtener los comentarios de los encargados de realizar las operaciones de sondeo.
- Cadena de mando o niveles de autoridad ambiguos para las operaciones.

- Uso inadecuado de recursos especializados disponibles en el área.
- Escasa comunicación entre organismos, tanto por falta de información de contacto como por problemas técnicos o de interoperabilidad.
- Falta de preparación para coordinar la respuesta de voluntarios inesperados.
- Trabajo sin planificar o mal coordinado con los medios para proteger la integridad de la información y proporcionar actualizaciones regulares sobre el caso.

No se puede sobreestimar la importancia de realizar un sondeo riguroso y organizado del vecindario a cargo de solo profesionales capacitados (y, cuando sea posible, oficiales jurados de las fuerzas de seguridad) con preguntas guionadas. Estos recursos capacitados deben dedicarse a su tarea y no estar sujetos a convocatorias o reasignaciones hasta después de completado el sondeo del área asignada. La información obtenida a través de estos esfuerzos de sondeo debe analizarse como parte del proceso de coordinación de pistas para garantizar el cubrimiento de todas las personas y ubicaciones dentro de un área designada antes de considerarla "completa".

Las operaciones de sondeo son esfuerzos que requieren de mucho personal que llevan mucho tiempo realizarse de manera correcta. Los procedimientos detallados a continuación se basan en los hallazgos de la [Gestión de casos para la investigación de homicidios de menores desaparecidos](#), a cargo del fiscal general del Estado de Washington y la Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia. Los profesionales recomiendan que el personal de investigación complete estas acciones como parte de sus operaciones de sondeo.

- **Repetir el sondeo del vecindario al día siguiente del secuestro**, comenzando con las áreas en las que el sospechoso pudo haber estado 30 minutos antes del momento real del secuestro. El estudio reveló que los asesinos estaban en el área del contacto inicial en el 67 % de los casos estudiados. A menudo, vivían en el área o realizaban sus actividades habituales, como el empleo u otro negocio de rutina. Los esfuerzos de sondeo adicionales deben repetirse según sea necesario el mismo día de la semana y el mismo día del mes del secuestro para contactarse con la mayor cantidad posible de personas con información.
- **Analizar el área desde diferentes perspectivas**, obtener y estudiar imágenes aéreas y/o satelitales actuales, si fuera posible. Los investigadores descubrieron que la última ubicación conocida de la víctima generalmente era muy cerca del sitio de contacto inicial entre el asesino y la víctima. Cuando la policía no conocía el sitio de contacto inicial del asesino, la capacidad de solución de los casos bajaba a tan solo el 24 %, a diferencia de casi el 80 % cuando la policía conocía esa información.

- **Prestar especial atención a los individuos que hace poco se mudaron al área o fuera del área.** El estudio reveló que, después de cometido el crimen, el 16 % de los asesinos se fue de la ciudad y el 10 % se interpuso en la investigación del asesinato, generalmente durante la operación de búsqueda.
- **Buscar a todos los delincuentes sexuales registrados en el área y contrastar esta información** con cualquier base de datos que contenga información sobre estos individuos. El organismo local puede utilizar su registro estatal de delincuentes sexuales, el [Registro nacional de delincuentes sexuales](#) y ponerse en contacto con el [Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados](#) (NCMEC) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-843-5678 para solicitar apoyo en esta área crítica de la investigación. Tenga en cuenta que existe un gran número de delincuentes sexuales incumplidores a lo largo del país y estos individuos se destacarán en una investigación en curso únicamente a través de la identificación de todas las personas relacionadas con un área específica durante las operaciones de sondeo.
- **Reunir información sobre teléfonos celulares y dispositivos conectados a internet.** Los organismos deben utilizar expertos en la materia locales, estatales o federales para obtener datos de los proveedores de servicios de telefonía celular e internet que son fundamentales para determinar la actividad de un sospechoso y/o de la víctima, como una posible ubicación o rutas de viaje. Esto puede ayudar a corroborar las declaraciones de los testigos con respecto al menor desaparecido y/o al sospechoso. Si no hay recursos disponibles a nivel local o estatal, el Servicio de Alguaciles de los Estados Unidos puede ayudar a los organismos con esta tarea. Además, el [Grupo de Trabajo sobre Delitos contra Niños en Internet \(ICAC\)](#) en operaciones dentro del estado puede colaborar con esta tarea.

# Uso de voluntarios

5

Los voluntarios pueden ser un valor en la búsqueda y la recuperación de un menor desaparecido. Sin embargo, si no se los examina, capacita y prepara de manera adecuada, pueden poner en riesgo la operación. Un coordinador de voluntarios asignado por el organismo debe confeccionar un plan en el que especifique cómo se utilizarán los voluntarios como recurso en los casos de menores desaparecidos.

## Tipos de voluntarios

Los organismos pueden incorporar un protocolo para voluntarios dentro de su plan en una de dos maneras. La práctica recomendada hace hincapié en una planificación proactiva para el uso de voluntarios al identificar y establecer procedimientos para convocar grupos de voluntarios que se eligen previamente y se capacitan para su uso en incidentes de menores desaparecidos. Tales grupos incluyen equipos de búsqueda y rescate locales, graduados de la Academia de Policías para Ciudadanos y oficiales de policía auxiliares, así como también Equipo de Respuesta a Emergencias Comunitarios (CERT) ya formados en muchas comunidades a lo largo del país. Otros organismos mantienen un programa de reclutamiento de voluntarios activo para identificar y preparar a los miembros con el fin de usarlos en diversas operaciones del organismo.

Si un organismo no tiene la capacidad de utilizar un contingente de voluntarios predeterminado, como mínimo debe especificar políticas y procedimientos claros para solicitar, seleccionar y examinar voluntarios caso por caso. La política también debe detallar los tipos de tareas para las que se pueden usar los voluntarios. Es fundamental estar preparado para abordar a los voluntarios espontáneos que se acercarán al lugar durante incidentes activos para ofrecer sus servicios. Sin un plan para investigar en detalle y capacitar a voluntarios espontáneos, incluido un proceso de orientación,



## RECURSOS DE VOLUNTARIOS



Los organismos pueden identificar y establecer proactivamente acuerdos con grupos locales, regionales, estatales o nacionales para brindar asistencia de personal previamente investigado y capacitado en la coordinación de pistas/datos y apoyo de campo, como las funciones de búsqueda y rescate. Los ejemplos incluirían los siguientes:

- Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados
  - » Proyecto ALERT (apoyo forense y biométrico para las fuerzas de seguridad);
  - » Equipo HOPE (familias de sobrevivientes que se brindan apoyo unas a otras durante y después de los casos);
  - » Equipo Adam (apoyo en la escena a las fuerzas de seguridad y las familias);
- equipos de respuesta de emergencia;
- equipos de búsqueda y rescate;
- exploradores, reclutas y unidades de la reserva militar;
- participantes y exalumnos de la Academia de Policía de Ciudadanos, y
- unidades de la Guardia Nacional.

El Ejército de los Estados Unidos está autorizado a asistir a las jurisdicciones locales ante el caso de un menor desaparecido. Contáctese con las Operaciones de consola del Centro de Coordinación de Rescate de la Fuerza Aérea al 850-283-5955.

existen muchas probabilidades de que estos voluntarios signifiquen trabajo adicional para los oficiales de seguridad que se ven obligados a dirigirlos en lugar de concentrarse en su trabajo principal, lo que puede tener un impacto negativo en la respuesta investigativa. Si bien tanto los grupos de voluntarios establecidos como los voluntarios improvisados individuales pueden ofrecer habilidades y recursos antes, durante y después de una emergencia, los organismos deben asegurarse de estar preparados para utilizarlos de manera eficaz y apropiada durante los casos activos.

## Planificación previa y coordinación de voluntarios

Tal como se recalcó anteriormente, los departamentos deben hacer todo lo que esté a su alcance para contar con un equipo preestablecido de voluntarios y así tener tiempo para realizar investigaciones detalladas, verificaciones de antecedentes y gestiones de registros sobre los voluntarios involucrados. Cuando se emplean contingentes de voluntarios espontáneos, muchas de estas funciones de importancia crítica no son factibles debido a las limitaciones de tiempo y otras cuestiones de logística, y omitirlas puede potencialmente poner en peligro la investigación.

La coordinación de voluntarios debe incluir las siguientes acciones:

- Realizar verificaciones de antecedentes sobre los voluntarios o usar voluntarios a los que ya se les realizaron estas verificaciones de antecedentes sin malos resultados.
- Asegurarse de que los voluntarios hayan completado correctamente los formularios de registro y exención de responsabilidad.
- Tomar fotografías de todos los voluntarios e incluirlas en placas identificadorias durante el uso o los eventos activos (si no es posible usar fotografías, incluir, como mínimo, el nombre completo del voluntario).
- Mantener un registro de voluntarios con el nombre, la fotografía, la fecha de nacimiento, el teléfono, la dirección, el correo electrónico, las habilidades/experiencias relacionadas con su rol y demás información que el organismo exige; actualizar esta información cada trimestre como mínimo.
- Celebrar sesiones de capacitación periódicas, que incluyan lo siguiente:
  - » Problemas actuales, actualizaciones legales y hallazgos de la investigación que tienen repercusiones en su trabajo de asistir en casos de menores secuestrados y desaparecidos en peligro.
  - » Protocolos a seguir durante la búsqueda, como por ejemplo, la seguridad personal/ del equipo, áreas autorizadas de búsqueda y acciones de informe para eventos presenciados o localización de evidencia.
  - » Ejercicios de convocatoria/activación simulados y sesiones informativas de capacitación.

Existen recursos de coordinación de voluntarios, tales como solicitudes de muestra y otros formularios/plantillas, disponibles para su descarga en la [Colección de recursos del CART en el sitio web de The AMBER Advocate](#).

## Incidentes activos: Cómo coordinar voluntarios

Durante los incidentes activos, el coordinador de voluntarios debe tomar las siguientes medidas:

- Informar a los voluntarios adecuadamente antes del despliegue sobre la tarea y las expectativas.
- Asegurarse de que se supervise de cerca a los voluntarios durante todo el incidente (considerar asignar a un oficial de seguridad o a un supervisor de voluntarios capacitado/investigado en detalle para cada grupo de búsqueda).
- Instruir a los voluntarios a no hablar con los medios; todos los anuncios y las actualizaciones saldrán solo del representante de medios designado.
- Instruir a los voluntarios a ser conscientes de la evidencia que pueden encontrar y a no retirar ni tocar ningún elemento que puedan encontrar.
- Recordar a los voluntarios que no pueden discutir actividades relacionadas con el caso con familiares o amigos.
- Mantener el control de la búsqueda, los voluntarios, el personal de seguridad pública y otras personas en la escena.
- Hablar con los voluntarios a diario para detectar signos de estrés o cansancio (rotarlos según sea necesario para garantizar su seguridad y una ejecución eficaz de las funciones).

Asegurarse de que se ofrezca comida y bebida, junto con el equipo necesario, durante la búsqueda. Una vez concluida la búsqueda, el coordinador debe tomar las medidas siguientes:

- Celebrar una sesión informativa integral para los voluntarios e incluir a cualquier oficial u otro miembro del personal empleado asignados a las operaciones con voluntarios. Analizar qué salió bien y qué debería hacerse de otra manera en futuros incidentes para promover una respuesta más segura y eficaz.
- Contar a los voluntarios tanta información sobre el caso como la investigación lo permita, sin dejar de enfatizar la naturaleza confidencial de la información relativa al caso y señalar claramente por qué tal información no se puede divulgar en este momento.
- Agradecer a los voluntarios por su ayuda en la búsqueda. Si fuera posible, enviar cartas de agradecimiento dentro de las dos semanas del evento. Ocuparse de los voluntarios y dar las gracias es la mejor manera de promover la participación en futuras búsquedas.

### Después del incidente: Cuidado posterior de los voluntarios

El trabajo de los voluntarios en búsquedas y rescates en casos de menores secuestrados y desaparecidos en peligro puede ser tanto física como emocionalmente agotador, con impactos duraderos que pueden requerir apoyo para solucionarlos. Si los voluntarios todavía no forman parte de una organización de búsqueda profesional que proporciona cuidado posterior (p. ej., sesiones informativas, asesoramiento y apoyo en casos de duelo), es importante que las fuerzas de seguridad nombren proveedores de recursos locales adonde puedan acudir los voluntarios de ser necesario.



# 6

## Perspectiva de la familia: Interacción de los oficiales con las familias



La Oficina de Justicia para Menores y Prevención de la Delincuencia y el Programa de Capacitación y Asistencia Técnica de Alerta AMBER convocan a un evento anual de mesa redonda durante el cual sobrevivientes y familiares de menores secuestrados y desaparecidos se reúnen para compartir sus experiencias y ayudar a las fuerzas de seguridad a comprender mejor cómo los afecta la desaparición o el secuestro duradero de un hijo o hermano. Ante la ansiedad, el miedo y el horror que implican estos incidentes, el método de las fuerzas de seguridad para trabajar con la familia durante la respuesta inicial, la alerta pública, la investigación en curso y el proceso judicial tiene impactos profundos y permanentes en la familia y en la víctima, si se la recupera sana y salva.

### OFICINA DE JUSTICIA PARA MENORES Y PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA: EVENTOS DE MESA REDONDA CON LAS FAMILIAS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE ALERTA AMBER



Los Coordinadores de la Alerta AMBER y otros Socios de la Alerta AMBER pueden leer Informes previos de mesa redonda de las familias al iniciar sesión en el portal de socios del sitio web de The AMBER Advocate y visitar la sección [Recursos para socios](#).

Se pueden encontrar recursos para las familias en la sección [Recursos comunitarios](#) del sitio web de The AMBER Advocate.

El sitio web del Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados tiene una página de [Apoyo a las víctimas y las familias](#) y una página de [Publicaciones](#).

©Anastasiya Lobanovskaya/Pexels.com

Se obtienen percepciones y recomendaciones invaluables sobre lo que las fuerzas de seguridad hicieron bien, y lo que podrían haber hecho mejor, en estos eventos de mesa redonda.

- Los organismos de seguridad deben identificar a los defensores de las familias y se deben establecer acuerdos de convocatoria/respuesta para que se pueda asignar un defensor a la familia tan pronto como sea posible en el caso. Los defensores de las familias representan un enlace de importancia crítica entre las operaciones investigativas y las necesidades de la familia, y ayudan de las maneras siguientes:
  - » Al comunicar la información y las actualizaciones.
  - » Al asegurarse de que la familia comprenda qué está sucediendo en el caso y por qué.
  - » Al asistir a la familia para lidiar con las consultas de los medios.
  - » Al apoyar a la familia durante la fase de recuperación o reunificación del caso.
  - » Al apoyar a la familia durante los avances en el proceso y las comparecencias ante los tribunales mientras se está juzgando el caso.
- La capacitación en el puesto de trabajo sobre las políticas y los procedimientos que se deben seguir en los casos de menores desaparecidos debe ser obligatoria para los primeros intervenientes, incluidos los telecomunicadores y oficiales de patrulla, con cursos de perfeccionamiento al menos una vez cada dos años:
  - » Los primeros intervenientes y los oficiales de investigación deben recibir capacitación sobre cómo entrevistar y comunicarse con los padres y otros familiares de una manera que les permita reunir información, pero siendo cuidadosos con el momento que está atravesando la familia.
  - » Los profesionales en escenas del crimen deben recibir capacitación sobre la importancia de la recolección y preservación de evidencia en los casos de menores desaparecidos.
- Cada primer interveniente debe utilizar protocolos y listas de verificación al trabajar en un caso para asegurarse de no omitir sin querer acciones críticas durante el caos a menudo asociado con estos tipos de eventos.
- Los organismos de seguridad deben tener la capacidad de desplegar enseguida los sondeos, así como también los recursos de búsqueda y rescate (p. ej., rastreo con la brigada canina, búsqueda/rescate bajo el agua y geolocalización/mapeo) en los casos de menores secuestrados o desaparecidos en peligro.
- Los oficiales deben actuar de inmediato y tratar al caso como un caso de menor desaparecido en peligro, a menos que, y hasta que, hechos significativos confirmen lo contrario.

- Los oficiales deben pedir a los padres fotografías o imágenes digitales recientes (videos incluidos) que representen la apariencia actual/realista del menor desaparecido.
- Los oficiales deben tratar a la casa como una escena del crimen, pero deben intentar dejarla en la misma condición que la encontraron.
- Los oficiales deben proporcionar detalles a los padres, incluso los dolorosos, antes de darles la información a los medios.
- Los oficiales nunca deben asumir que el menor escapó ni hacer declaraciones como: "Probablemente regrese a su casa en unos días". Si el menor desaparecido es un adolescente, las fuerzas de seguridad no deben estereotiparlo como alguien con tendencia a fugarse. Esta suposición puede dificultar la implementación inmediata de medidas integrales de recuperación. Es importante que las fuerzas de seguridad procedan según lo que los padres mencionan y verifiquen la información en consecuencia.
- Las fuerzas de seguridad deben comprender la conducta de obediencia y la dinámica de la seducción en el secuestro, también conocida como "indefensión aprendida", para no hacer suposiciones ni sacar conclusiones incorrectas al investigar casos en los que un menor se haya ido voluntariamente o se haya quedado con el secuestrador, incluso si haya tenido oportunidades de escapar.
- La situación socioeconómica de la familia no debe tener ningún efecto sobre cómo las fuerzas de seguridad manejan el caso.



# Cómo manejar las consultas y la cobertura de los medios

Hacer que el público recuerde la imagen del menor es clave para la investigación. La intensa cobertura mediática durante una Alerta AMBER a menudo facilita la recuperación del menor y, en algunos casos, ha hecho que el secuestrador libere al menor para evitar su detención.

Ningún organismo de seguridad debe estar sin un Oficial de prensa (PIO) durante estos incidentes críticos. La presencia del PIO será especialmente notoria durante las primeras etapas de un caso, cuando las conferencias de prensa, las entrevistas con los medios y los eventos similares harán conocido su nombre y rostro, pero más importante aún, el nombre y el rostro del menor. El PIO establece el tono general con los medios y el público, y trabaja para manejar el flujo de información de acuerdo con las restricciones legales y las políticas de los organismos.

Idealmente, el PIO debe participar desde el inicio del comando del incidente para asegurarse de que se divulgue la información adecuada a los medios y evitar que la desinformación mediática sea un problema. La mejor manera de hacer que el PIO participe en todos los aspectos del avance del incidente en cuanto a las actualizaciones a los medios y los informes al público es definir sus responsabilidades con claridad en las políticas y los procedimientos para casos de menores desaparecidos del organismo de seguridad, e incluir consideraciones especiales para los casos en los que se utiliza una alerta pública (Alerta AMBER o Aviso de personas desaparecidas en peligro).

Un oficial ejecutivo (CEO) de las fuerzas de seguridad una vez comentó que "la activación de una Alerta AMBER es como enviar una notificación solicitando a cada medio de difusión que critique la manera en la que está manejando su investigación". El rol del PIO, cuando se desempeña

©Pixabay/Pexels.com

7



con eficacia, ayuda a mitigar la desinformación y la crítica infundada al facilitar una cobertura mediática precisa de cuándo y por qué se activó una Alerta AMBER u otra herramienta de alerta pública, junto con información precisa que permite que el público esté atento e informe datos o pistas útiles a las fuerzas de seguridad.

## **Importancia de la capacitación en medios para todo el personal de los organismos**

Si bien es importante designar un rostro y mensaje específicos para el incidente representados en un PIO coherente, cada miembro de todos los organismos implicados debe ser consciente de su rol en la seguridad de la información. Con la proliferación de medios informativos y la necesidad de tener la ventaja sobre sus competidores en el ciclo de noticias de 24 horas, las tácticas de los miembros de los medios se han vuelto cada vez más agresivas y polifacéticas. Mientras que los reporteros y periodistas seguirán buscando información a través de medios tradicionales, como comunicados de prensa y sesiones informativas para la prensa, también buscarán activamente y solicitarán novedades a fuentes cercanas a la investigación. Esto se ha visto en casos documentados de medios de difusión que hicieron seguimiento del tráfico y vigilaron los estacionamientos de los organismos, y siguieron vehículos que creían que se dirigían a lugares de interés. Los empleados de los organismos implicados en el caso, ya sean jurados o civiles, deben saber que podrían convertirse en una "fuente cercana a la investigación" accidental si los representantes de los medios los contactan.

La función principal del PIO durante una investigación de un caso de menor secuestrado o desaparecido en peligro es transmitir al público información precisa y oportuna proveniente del organismo de seguridad a cargo del caso a través de medios de difusión tradicionales, además de sitios web y cuentas de redes sociales administradas por el organismo, con el fin de mostrar la imagen del menor y que la historia siga vigente en las noticias. A través de la planificación y la comunicación periódica, el PIO también trabaja para construir y mantener una sociedad efectiva entre los medios y las fuerzas de seguridad a los efectos de promover una rápida ubicación y recuperación segura de los menores desaparecidos.

## Cómo elegir un Oficial de prensa

Idealmente, el PIO debe ser empleado a tiempo completo en el organismo de seguridad y tener un sólido conocimiento funcional de la política y los procedimientos del organismo sobre la divulgación de información al público a través de los medios. Si bien los organismos más grandes suelen tener un PIO a tiempo completo de planta, los departamentos más pequeños a menudo carecen de personal o recursos para emplear a un PIO exclusivo. En este caso, tal vez asignen la responsabilidad según la necesidad a otro oficial o dependan de otros organismos dentro de su jurisdicción o de la policía estatal para proporcionar este servicio. Independientemente del método utilizado para ejercer este importante rol, el oficial que se designe como PIO debe recibir capacitación y estar preparado para trabajar eficazmente con los medios y el público durante los incidentes.

El CEO del organismo de seguridad debe confiar en el PIO y el PIO debe ser capaz de trabajar bajo el mando del CEO. Mientras que el rol de cara al público del PIO es asociarse con los medios para brindar al público información sobre el caso, el PIO debe mantenerse concentrado en el objetivo principal, que es proteger la investigación y la capacidad de las fuerzas de seguridad para recuperar sin mayor riesgo al menor desaparecido. Para lograrlo efectivamente, el PIO debe tener acceso constante a la información, el personal clave de los organismos (como el jefe o el alguacil), el área de la escena del crimen y otras áreas donde se pueda originar la información.

## Funciones del Oficial de prensa

### Áreas esenciales de trabajo

El PIO trabaja para cumplir con estas funciones básicas y dominantes:

- Notifica al público a través de todos los recursos disponibles para que esté atento al menor desaparecido.
- Mejora la cobertura mediática sobre el incidente del menor desaparecido al suministrar fotografías, videos y otras ayudas visuales destinadas a identificar a las víctimas, los sospechosos y los vehículos utilizados en el secuestro.
- Ayuda a supervisar y coordinar todas las campañas en redes sociales para recuperar al menor desaparecido.
- Se asegura de que la historia siga viva al brindar actualizaciones regulares con información precisa y oportuna, adecuada para compartir con el público.

- Mide las opiniones del público y las percepciones de los medios sobre el organismo que investiga, aborda cualquier inconveniente y garantiza que la atención siga puesta en el menor.
- Anticipa posibles situaciones en el peor de los casos y prepara las respuestas del organismo a los tipos de preguntas que posiblemente surjan con dichas situaciones.
- Proporciona a los familiares y a otras personas involucradas estrategias eficaces para realizar entrevistas con los medios y conferencias de prensa (con el foco en su privacidad, dignidad y bienestar), mientras que, al mismo tiempo, resguarda los detalles investigativos del caso.

### **Cómo organizar sesiones informativas con los medios**

El PIO debe ser el encargado de toda la logística en torno a las sesiones informativas con los medios, lo que abarca delinear el cronograma de la sesión, fijar una ubicación para estas sesiones (lejos del centro de mando, de ser posible) y asegurar las áreas de estacionamiento y encuentro para los vehículos de los medios.

Al llevar adelante las sesiones informativas con los medios, el PIO debe tomar las medidas siguientes:

- Elegir una ubicación para el área de la sesión que aborde las necesidades tanto de los investigadores como de los medios. Considerar lugares de estacionamiento y otras áreas públicas en lugar de las oficinas centrales de las fuerzas de seguridad.
- Planificar ante el peor de los casos al anticiparse a todos los tipos de preguntas que probablemente surjan en dicha situación y la respuesta del organismo.
- Trabajar junto a los familiares para prepararlos en caso de que formen parte de la sesión informativa. Utilizar un defensor de víctimas para que ayude y prepare a la familia.
- Trabajar con los técnicos de los medios y suministrarles contenido en imágenes, audio y video (aprobado por el comando del incidente) para que se difunda como parte de las sesiones informativas y actualizaciones de las noticias.
- Establecer las pautas para la sesión informativa con los medios. Mantener el control de todo el entorno de la sesión (p. ej., dónde se lleva a cabo, los roles de los participantes y la estructura de la sesión).
- Comenzar cada sesión informativa con los medios con una declaración inicial por parte de un oficial de las fuerzas de seguridad, seguida de un diálogo con preguntas y respuestas (si es que se acordó previamente con los oficiales de las fuerzas de seguridad).
- Proporcionar toda la información adecuada, además de la secuencia de fotos y videos, sobre la víctima, el sospechoso, el vehículo y posiblemente la escena del crimen o la ubicación en la medida en que mejore la capacidad del público para colaborar con la investigación de las fuerzas de seguridad.

## Cómo responder a información falsa o infundada

Los rumores y la información falsa o errónea a menudo surgen durante cualquier incidente o investigación de las fuerzas de seguridad. Los casos de menores secuestrados y desaparecidos en peligro no son la excepción. Dado que los periodistas buscarán información adicional por su cuenta de los familiares de una víctima, sus amigos y de testigos, los rumores pueden evolucionar rápido. Es importante que el PIO controle los rumores y esté al tanto sobre todos los aspectos de la investigación. El PIO es el responsable de hacer todo lo posible para garantizar que toda la información divulgada al público sea precisa y oportuna, en un esfuerzo por mitigar posibles problemas a medida que el caso avance. El PIO debe tomar las medidas siguientes:

- Monitorear toda la cobertura mediática del incidente, incluidos los noticieros, la radio, los sitios web y las redes sociales.
- Reunir la mayor cantidad de información posible sobre cualquier rumor que esté circulando, rectificar la información a través de actualizaciones en los medios y publicaciones en sitios web y plataformas de redes sociales del organismo.
- Contactarse directamente con los medios de difusión adecuados para abordar la información errónea y proporcionar las correcciones que se deben transmitir al público.
- Reconocer que los medios participan voluntariamente y no deben verse como una extensión de las fuerzas de seguridad. Los medios respetan a los organismos de seguridad mucho más cuando estos reconocen que la responsabilidad principal de los medios es informar al público por sí mismos.
- Tenga en cuenta que, una vez activada la Alerta AMBER, la historia se seguirá con mucha intensidad. Esto quiere decir que el ángulo de la historia puede cambiar de maneras impredecibles. El proceso de Alerta AMBER puede analizarse y la investigación penal escudriñarse, todo bajo la mirada del público, sin que las fuerzas de seguridad puedan dirigir el rumbo.
- Tenga en cuenta que cierta información que los medios descubren posiblemente deba investigarse. En la mayoría de los casos, los medios proporcionarán una copia de los materiales difundidos o impresos previa solicitud, por lo que debe realizar ese pedido antes de solicitar una orden judicial para confiscar dichos materiales.

## **Asignación del Oficial de prensa dentro del Sistema de Comando de Incidentes**

El Sistema de Comando de Incidentes representa un componente del protocolo del Sistema Nacional de Gestión de Incidentes del Organismo Federal de Gestión de Emergencias, conforme a las normativas legales del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos. El PIO debe asignarse de manera estratégica dentro del organismo o Sistema de Comando de Incidentes jurisdiccional para permitirle informar directamente al comandante del incidente y comunicarse con todo el personal de las fuerzas de seguridad al mando de diversos componentes investigativos de la operación. El acceso a la información es fundamental para que el PIO pueda proporcionar al público un flujo de información regular y monitorear con qué precisión los medios divulgán detalles sobre el incidente. Un PIO involucrado en los procesos de toma de decisiones clave del organismo ocupa un puesto desde el que se asegura de que los medios reciban solo mensajes que informarán responsablemente al público sobre la búsqueda del menor desaparecido coordinada por el organismo.

## **Rol del PIO en la fase de desactivación de la alerta pública**

Cuando se utiliza una Alerta AMBER, esta debe desactivarse cuando se recupera al menor, incluso si el sospechoso sigue prófugo. La desactivación de una Alerta AMBER probablemente requiera que el PIO inicie medidas siguientes:

- Informar a las familias de las víctimas sobre las maneras más eficaces de lidiar con la atención mediática, y las ventajas y las desventajas de pactar entrevistas con los medios. Además, el PIO debe aconsejar a las familias sobre la información que deben y no deben discutir, de acuerdo con la advertencia de los investigadores y los fiscales que trabajan en el caso.
- Trabajar con el fiscal para procurar que la divulgación de la información no comprometerá la capacidad de lograr una condena en el caso si se detiene al sujeto o si más adelante se lo localiza y se lo acusa.
- Reconocer, en nombre del organismo y su CEO, los aportes de todos los involucrados: cadenas de radio y televisión, organizaciones de noticias, proveedores de servicios de telefonía celular e internet, empresas locales, voluntarios, organismos gubernamentales y organismos de seguridad que apoyaron el esfuerzo con cobertura, servicios de voluntariado, dotación de personal y otros recursos.

# Conclusión

C

El trabajo y los procesos que los primeros intervintentes y los investigadores emprenden ante la denuncia de desaparición o secuestro de un menor son de vital importancia para las fuerzas de seguridad en la efectiva planificación, capacitación y respuesta operativa a estos incidentes críticos. El foco del Programa de Alerta AMBER es aumentar la probabilidad de una recuperación segura a través de esfuerzos inmediatos de identificación y concientización pública en casos de menores secuestrados o desaparecidos en peligro, en los que el aviso al público puede ser beneficioso para la investigación.

El proceso de Alerta AMBER está pensado para apoyar los protocolos de las fuerzas de seguridad que se ponen en marcha como parte de la respuesta investigativa establecida para casos de menores secuestrados y desaparecidos en peligro. La anticipación de una Alerta AMBER, o la decisión de emitirla, no reemplaza, anula ni sustituye al trabajo de los primeros intervintentes y las funciones investigativas normales ante la desaparición de un menor.

El proceso de reunir la información y las aprobaciones requeridas para la activación de una Alerta AMBER posiblemente necesite tiempo adicional más allá del tiempo razonable para ejecutar las acciones investigativas y de seguridad. El desarrollo y la difusión de transmisiones y mensajes críticos sobre las víctimas menores en estos casos no deben demorarse por el proceso de solicitar la activación de una Alerta AMBER.

Los organismos de seguridad deben entender cómo los elementos de notificación y activación básicos de una Alerta AMBER afectan sus operaciones cuando ocurren estos incidentes. El personal del



organismo a cargo de la coordinación de la capacitación debe trabajar de manera proactiva con sus Coordinadores de Alerta AMBER estatales y regionales para que los empleados cuenten con la capacitación y las herramientas operativas que necesitan para fomentar un conocimiento práctico y funcional de cómo funciona el proceso de Alerta AMBER en su área.

Comprender cómo se solicitan las alertas AMBER, qué información es necesaria para respaldar la solicitud, cómo se hace la activación, qué información se transmitirá e incluirá en otros mensajes y cómo actualizar al Coordinador de la Alerta AMBER y a los medios con los nuevos desarrollos del caso son los componentes que fortalecen a los miembros de las fuerzas de seguridad y les permite colaborar con más seguridad en los programas de Alerta AMBER de sus jurisdicciones. Juntos, el trabajo de las fuerzas de seguridad y el programa de Alerta AMBER permiten la mejor posibilidad que existe de rescatar a menores secuestrados y desaparecidos en peligro, y traerlos a casa a salvo.

