



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.18.04

**DIRECCIÓN CONTENCIÓN PRIMARIA DE
LA CIUDADANÍA ANTE DELITOS**

Auditoría de Relevamiento

Período 2017

Buenos Aires, Abril 2020

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTE:

Dra. Mariana Inés Gagliardi

AUDITORES GENERALES:

Dr. Juan José Calandri

Cdra. Mariela Coletta

Dr. Pablo Clusellas

Lic. María Raquel Herrero

Dr. Daniel Agustín Presti

Dr. Lisandro Mariano Teszkiewicz

Nombre del Proyecto: Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

Código de Proyecto: 5.18.04

Objeto: Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

Objetivo: Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y Actividades a cargo.

Alcance: Relevamiento de la estructura orgánica funcional, misiones y funciones.

Período: Año 2017.

Tareas de Campo: desde el 06 de diciembre de 2018 al 12 de junio de 2019.

Jurisdicción: 26 – Ministerio de Justicia y Seguridad.

Unidad Ejecutora: N° 2211 – “Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos”.

Programas Presupuestarios: N° 48 “Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos”, “Actividades 10; 11 y 12”.

Presupuesto total:

Original	Modificaciones	Vigente	Definitivo	Devengado
29.931.754,00	-14.110.125,00	15.821.629,00	15.821.621,36	15.821.621,36

Equipo Designado:

Equipo Designado:
Director de Proyecto
Auditor Supervisor:

Dr. Juan Caccamo/Dr. Dino Paoletta
Lic. Ricardo Ohoka

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 10 DE ABRIL DE 2020

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 127/20

INFORME EJECUTIVO

Lugar y Fecha	Buenos Aires, Abril de 2020.
Denominación	Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.
Código	5.18.04
Objeto	Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.
Unidad Ejecutora	Nº 2211 – “Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos”.
Objetivo	Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y Actividades a cargo.
Hallazgos	Principales debilidades detectadas: 1.- Articulación con otras áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad respecto de: a) La respuesta a los requerimientos de la Dirección y, b) el uso de los datos elaborados por la misma para ser utilizados como insumo de las políticas públicas. La falta de articulación con otras áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad, respecto la respuesta a los requerimientos de la Dirección, implica que la respuesta a la demanda de los ciudadanos no tenga la celeridad y contenido que se pretende y planifica. La no utilización de los datos recolectados por la Dirección, como insumo para la elaboración de las políticas públicas, implica que las mismas no cuentan con una “información integrada” que las sustente. 2.- Protocolos de comunicación con los actores de la sociedad civil para que se integren a los programas de participación ciudadana.

	La ausencia de Protocolos de comunicación con los actores de la sociedad civil, para que se integren a los programas de participación ciudadana, implica que la participación de los mismos sea parcial y poco efectiva. 3.- Formación profesional del personal y protocolos de acción para ejercer acciones de contención primaria a las víctimas de delitos. La ausencia de un standard de formación profesional del personal y protocolos de acción, para ejercer acciones de contención primaria a las víctimas de delitos, implica que, las acciones llevadas a cabo dependen de la “individualidad” del personal involucrado y no de procedimientos establecidos y ensayados previamente.
Conclusiones	El relevamiento realizado de la Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos permitió establecer: • Cuál era la organización que concretamente se había dado el área para el cumplimiento de sus tareas. • Cómo se aplicaban los recursos asignados a la misma. • Cuál era la efectiva interrelación con otras áreas del gobierno. • De qué forma se medían los resultados alcanzados. • Cuáles eran sus principales debilidades. Las mismas, deberían constituir el núcleo de proyectos de auditoría posteriores, a fin de establecer en qué medida afectan a la Dirección en el cumplimiento de las responsabilidades primarias asignadas por el Decreto N° 207-GCBA/17.

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“DIRECCIÓN GENERAL CONTENCIÓN PRIMARIA DE LA CIUDADANÍA
ANTE DELITOS”
PROYECTO N° 5.18.04**

DESTINATARIO

Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego César Santilli
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos, con el objetivo que se describe en el acápite 2.

1. OBJETO

Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

2. OBJETIVO

Relevamiento de la normativa de creación, organigrama, manuales de organización y de procedimientos, áreas críticas. Programas y Actividades a cargo.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de esta AGCBA.

3.1 Metodología Adoptada para el Relevamiento

La metodología del Relevamiento involucró:

- Identificar la normativa que rige al área auditada.
- Verificar su cumplimiento.
- Controlar la consistencia interna de la información registrada.

- Obtener fuentes de información alternativas que facilitasen efectuar procedimientos de control cruzado.
- Procesar los datos a fin de obtener cuadros y tablas que permitan mensurar cifras finales cruzando variables.
- Identificar los procesos del Área que requieran un examen más profundo, para determinar el grado de confiabilidad de los mismos, con el fin de establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sustantivos a aplicar.

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1 Marco de Referencia

La Ley Nro. 5688 establece las bases jurídicas e institucionales fundamentales del Sistema Integral de Seguridad Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en lo referente a su composición, misión, función, organización, dirección, coordinación y funcionamiento, así como las bases jurídicas e institucionales para la formulación, implementación y control de las políticas y estrategias de Seguridad Pública.

En su Título VI, *Sistema de participación ciudadana en la gestión de la seguridad pública*, señala que la participación ciudadana se efectiviza a través de la actuación de los Foros de Seguridad Pública (FOSEP), y que estos se constituyen como ámbitos de participación y colaboración entre la sociedad civil y las autoridades, para la canalización de demandas y la formulación de propuestas en materia de seguridad pública.

Estos Foros se encuentran integrados por: el representante de la Junta Comunal que tenga entre sus atribuciones la temática de la seguridad pública, un representante de las fuerzas de seguridad con actuación en la Comuna correspondiente, un representante del Ministerio de Justicia y Seguridad y un representante del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por otra parte, en su artículo 27, instituye la integración de la Coordinación de los FOSEP es definida por la autoridad de aplicación (D.G.C.P.C.D) teniendo a su cargo las siguientes funciones:

- Convocar a todas las instituciones, organizaciones de la sociedad civil, entidades comunitarias y vecinales, a inscribirse en los registros previstos en el artículo 24¹.

¹ “A los fines de su funcionamiento los FOSEP cuentan con los siguientes Registros:

- 1) Registro de Organizaciones de la sociedad civil o entidades comunitarias y vecinales con personería jurídica señaladas en el artículo 23, inciso 1 de la presente Ley.
- 2) Registro de Vecinos que deseen participar a título individual de las reuniones plenarias que organice el Foro de su Comuna.”

- Promover la conformación de los Foros en cada una de las Comunas. Brindar el soporte administrativo para el buen funcionamiento y gestión de los Foros.
- Elaborar las actas con las resoluciones de los foros que serán firmadas por los vecinos y organizaciones participantes.
- Coordinar las acciones y relación de los Foros con el Gobierno de la Ciudad y con las Comunas.
- Canalizar, a través del representante del Ministerio de Justicia y Seguridad, las respuestas y consideraciones realizadas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a las propuestas e inquietudes surgidas en cada Foro.

4.2 Responsabilidades primarias

El Decreto N° 207/17 establece la estructura organizativa del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, dentro de su Anexo, señala las responsabilidades de la **Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos**.

Estas son:

- Asistir a la Subsecretaría en la relación con actores de la sociedad civil, atendiendo las demandas en materia de seguridad y coordinando las respuestas con las áreas competentes de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Establecer mecanismos de comunicación con actores de la sociedad civil, canalizando las problemáticas que pudieran suscitarse en materia de seguridad y conflictividad urbana.
- Proponer ámbitos de participación ciudadana a la Dirección General Descentralización y Desconcentración Comunal de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Recibir reclamos y denuncias vinculadas al sistema de seguridad pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y tramitarlas en forma coordinada con las áreas competentes de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Mantener relaciones y enlaces con organismos no gubernamentales que directa o indirectamente se vinculan con las misiones y funciones de la Secretaría de Seguridad.
- Tramitar denuncias de violencia institucional ante las autoridades correspondientes.
- Articular acciones para la contención primaria por parte de la fuerza policial, de las víctimas de delitos, coordinando sus acciones con la

Artículo 23 Inc 1: *“Organizaciones de la sociedad civil o entidades comunitarias y vecinales con personería jurídica, domicilio y actuación en el ámbito territorial de la Comuna correspondiente”.*

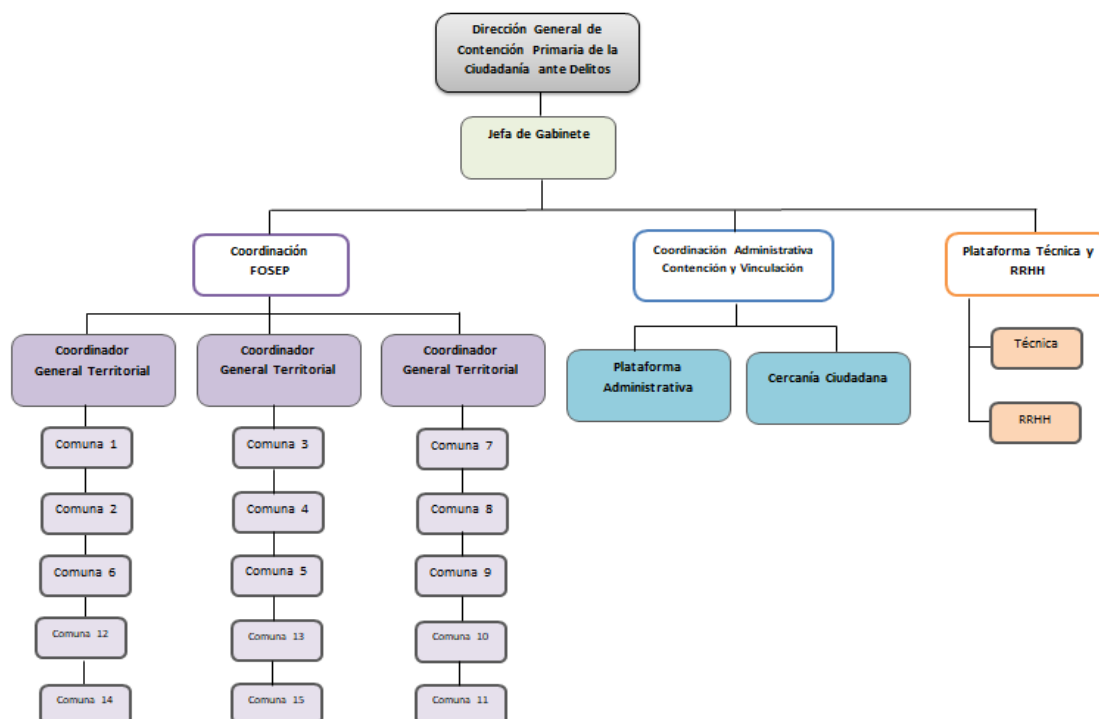
Dirección General Atención y Asistencia a la Víctima y las demás áreas competentes del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano.

- Coordinar la implementación de acciones destinadas a la elaboración de políticas de prevención del delito en el ámbito de las asambleas comunitarias.
- Diseñar las acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
- Diseñar las actividades a ser desarrolladas en las comunas por medio de foros, consejos, asambleas y otros ámbitos de participación ciudadana coordinando la recepción, sistematización y evaluación de las demandas y necesidades ciudadanas, en coordinación con la Secretaría de Descentralización de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Llevar adelante la coordinación e integración de los foros para la seguridad pública previstos en la Ley N° 5.688.
- Establecer mecanismos de información detallada periódica para su elevación a la Subsecretaría de Prevención del Delito y a la Dirección General Información y Estadística Criminal.

5. ORGANIZACIÓN

En el **ANEXO II** puede visualizarse el organigrama establecido por el Decreto N° 207—GCABA/17.

Por otra parte, La Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos ha propuesto, y organizado, una estructura funcional cuyo organigrama es el siguiente:



Las Objetivos de los Puestos, Funciones y Tareas Principales asignadas por la estructura, a cada una de las Áreas y Puestos de Trabajo, se detallan en el siguiente apartado.

Objetivos, Funciones, Responsabilidades y Tareas Principales de Áreas y Puestos de Trabajo

A. Jefa de Gabinete

Objetivos del Puesto: supervisar, controlar y coordinar las áreas que integran la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos con el fin de que cumplan con las metas y objetivos propuestos para el área, así como también, establecer lazos con la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana con la Seguridad y distintas áreas de Gobierno en pos de llevar a cabo las funciones del equipo.

Funciones y Tareas principales

Asesorar a la Dirección General en todo lo referido a la administración de los Recursos Humanos.

Capacitaciones.

Coordinar el diseño detallado de los sistemas, métodos, normas y procedimientos.

Coordinar y supervisar el mantenimiento de la base de datos de la totalidad del personal que compone la dotación de la DGPCPD, estableciendo y asignando las tareas de registro y control necesarios para la custodia y actualización de los legajos, situación de revista, declaraciones juradas, dotación de las distintas unidades de organización y las series estadísticas afines.

Efectuar la definición del abordaje metodológico, diseño global y conceptual de los sistemas y/o proyectos.

Elaborar directivas para el diseño de los manuales y/o documentación relevante de los proyectos asignados.

Entrevistas a personal a contratar.

Es la encargada de desarrollar, implementar y monitorear una estrategia comunicativa global que se articule con todas las áreas de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos (DGPCPD) y ante las distintas instancias de injerencia de la DG establecidas por la ley. Es la persona que debe conocer todas las implicancias internas y externas de cada acción comunicativa llevada adelante, ya sean eventos, posteos o envíos de información.

Evaluaciones de Desempeño.

Implementación de nuevos programas.

Informe Final de Gestión.

Intervenir en la elaboración de los proyectos de actos administrativos vinculados con la gestión de los recursos humanos.

Organizar los procesos de evaluación anual de desempeño del personal, coordinando su implementación.

Planificar la dotación de Recursos Humanos de acuerdo a las misiones y funciones de la repartición.

Producción de informes para la toma de decisiones.

Promover y coordinar la capacitación específica de los agentes con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de su capacidad respecto de las tareas que en cada caso desarrollan.

Realizar las pruebas correspondientes a los proyectos o tareas asignados.

Seguimiento del anteproyecto presupuesto.

Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente y su reglamentación referidas a la emisión de informes y mantenimiento de los sistemas relacionados con la mesa de entradas, salidas y archivo de actuaciones.

Supervisar los gastos referidos al personal y las contrataciones de locación de obras y servicios cuando ello resulte de aplicación.

Coordinar las acciones para el planeamiento y gestión de los programas y proyectos de la DGPCPD.

B. Coordinación FOSEP

Objetivos del Área: tiene como propósito promover la efectiva participación comunitaria en la elaboración, diseño, evaluación y seguimiento de las políticas públicas de seguridad. Asimismo, promueve la participación de la comunidad en asuntos de seguridad pública, la cual se hace efectiva a través de la actuación de los FOSEP, que se constituyen como ámbitos de participación y colaboración entre la sociedad civil y las autoridades, con el objetivo de canalizar demandas, así como formular propuestas en materia de seguridad pública.

Funciones y Tareas del Coordinador FOSEP

Establecer mecanismos de información detallada, periódica para su elevación a la Dirección.

Informar a los agentes territoriales las novedades a ser comunicadas a los diferentes actores de la Sociedad Civil.

Llevar adelante la coordinación e integración de los Foros para la Seguridad Pública previstos en la Ley N° 5688 y su reglamentación.

Asistir y supervisar del personal territorial FOSEP.

Mantener relaciones y enlaces con organismos no gubernamentales que directa o indirectamente se vinculan con las misiones y funciones de la Dirección General de Atención y Asistencia a la víctima.

Producción de informes para la toma de decisiones.

Controlar que las actas FOSEP estén completas.

Fortalecer las respuestas para las víctimas de la violencia.

Supervisar la actividad llevada a cabo por los agentes territoriales dentro del ámbito de las comunas de CABA.

Funciones y Tareas del Personal Territorial FOSEP

Establecer relaciones con distintos actores de la Sociedad Civil.
Actualizar la base de datos de Registros de Vecinos y Organizaciones.
Analizar zonas de conflictividad de las comunas de CABA para aplicar planes de acción.
Atender a los vecinos de todas las comunas en el servicio de Atención en Sedes Comunales.
Colaborar con la organización del armado de las reuniones plenarias.
Detectar puntos conflictivos e informar para prevenir el delito.
Elaborar las actas en reuniones plenarias FOSEP de acuerdo a la normativa vigente.
Incrementar la colaboración y el intercambio de información para la prevención de la violencia.
Promover respuestas de prevención primaria.
Revisar los datos que ingresan a través de las distintas bocas de ingreso y hacer las actuaciones pertinentes

C. Coordinación Administrativa/Vinculación Ciudadana

Objetivos del Área: tiene como objetivo atender y canalizar la demanda ciudadana que ingresa a través de las bocas de ingreso de datos a la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante los Delitos. Promueve las respuestas de las distintas áreas involucradas. Además, desarrolla y articula acciones para la contención primaria de la seguridad y la efectiva vinculación ciudadana con la seguridad para fomentar la participación ciudadana.

D. Plataforma Administrativa

Funciones y tareas del Área:

Equipo de Contenidistas

Ingresar los reportes que surgen a través de todas las bocas de ingreso en el sistema interno de Vinculación Ciudadana con la Seguridad.
Clasificar la información.
Revisar todos los canales por donde ingresa la información.
Ordenar los relevamientos territoriales que ingresan para su posterior edición y corrección.
Revisar las cuentas institucionales.
Archivar el material.

E. Equipo Articulación/ Edición

Girar por Expediente Electrónico las distintas actuaciones.

Articular vía SUACI con distintas áreas involucradas en la demanda ciudadana.

Atender las consultas de otras áreas de Gobierno.

Controlar que los datos que ingresan sean óptimos de tratamiento.

F. Equipo de Respuestas

Asentar las respuestas proporcionadas de las distintas áreas en el sistema interno.

Asentar los números de articulaciones para hacer un seguimiento.

Confeccionar informes con las respuestas a problemáticas.

Controlar el Mapeo de las solicitudes.

Dar devoluciones al público afectado.

Generar reportes estadísticos.

G. Plataforma de Vinculación Ciudadana y Cercanía

Objetivos del Área: el objetivo de esta plataforma es la de interpretar las necesidades de los vecinos a través de la escucha activa y generando un puente entre el ciudadano y la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos, así como también la realización de Talleres de Prevención.

Funciones y tareas del Área:

H. Equipo Vinculación y Cercanía

Acercar las solicitudes al equipo de Administración para la carga dentro del sistema interno.

Asistir al Director del Área en las reuniones.

Asistir a las reuniones del Ministro de Justicia y Seguridad de CABA.

Brindar información útil.

Confeccionar minutas sobre reuniones con vecinos.

Informar a los vecinos sobre el sistema de Seguridad Integral.

Tomar los reclamos, denuncias, solicitudes de los vecinos.

I. Talleres de Prevención

Asesorar al público de tercera edad sobre delitos y brindar contención

Contactar Centros de Jubilados, Clubes e Instituciones para organizar charlas de prevención.

Organizar el evento.

J. Plataforma Técnica y RRHH

Objetivos del área: tiene como propósito llevar a cabo el conjunto de actividades de apoyo a toda la estructura, destinada a gestionar y llevar a

cabo las administración del presupuesto del área y competencias de Recursos Humanos.

Funciones y Tareas del Área Técnica

Compras y Contrataciones: Adquisición de Insumos–Tramitación de solicitudes de artículos de librería y resmas– Provisión de Insumos–Control y actualización inventario bienes de consumo–Control y actualización inventario bienes patrimoniales–Realizar ficha estante de bienes patrimoniales.

Confección de Presupuesto y Control de Gastos.

Programación y reprogramación ejecución financiera–Seguimiento ejecución presupuestaria–Elaboración de informes de ejecución presupuestaria–Elaboración anteproyecto presupuesto–Seguimiento cumplimiento metas–Control de Movimientos– Afectación Presupuestaria y generación OC compras convenio marco–Ingreso y autorización de PRD–Cierre de Ejercicio y/o gestión.

Funciones y Tareas de RRHH

Actualización de planilla de dotación.

Aprobación de rendición de viajes mediante acto administrativo y nuevo dictamen.

Asesoramiento a contratados.

Comunicaciones oficiales.

Contratos de Locación (Altas y bajas).

Control diario del Boletín Oficial.

Entregar facturas al organismo correspondiente.

Gestión de licencias ordinarias y extraordinarias.

Gestión de presentismo a los agentes de Planta Permanente.

Proyectos de Disposiciones.

Manuales y Circuitos

Existen en la DG un Manual de Uso Intra V1.0² que se utiliza para la carga de datos de las denuncias que los vecinos por distintos medios realizan a la DG y que nació como una necesidad de sistematizar la carga de las denuncias que se recolectaban en los FOSEP.

Este Manual de uso se presenta con dos aristas. La primera de ellas es la unificación de criterios de los agentes de la DG responsables de la carga de datos con sus vocablos, giros semánticos y sistemas de georreferenciación y la segunda con el circuito interno de denuncias que empieza en la carga de esos reclamos y se deriva para realizar un seguimiento de la denuncia con posterior devolución al vecino.

² Ver **ANEXO V – Manual de Usuario Intra v1.0**

Para que el Manual pueda ser utilizado necesita: PC con accesos al Sistema Intra, Wifi y acceso a conectividad internet en todos los dispositivos propios (computadoras, smartphones) en donde se utilice y un Usuario autorizado para acceder a la plataforma del sistema.

Según el Manual se identifica y describe la actividad de la DG en las siguientes acciones:

				
Escuchar	Interpretar	Contener y atender, de	Seguimiento de	Satisfacción del
al Vecino	sus demandas y necesidades	forma cercana y empática	sus reportes y comunicar	vecino

Los objetivos estratégicos que del Manual son:

Garantizar la respuesta de las áreas Involucradas

Promover la conformación de los FOSEP en los vecinos de cada comuna

Comunicar de manera ágil y confiable

Proponer mejoras para la demanda de los vecinos

Detectar las concentraciones de Reclamos / Solicitudes / Problemáticas de los reportes en las distintas comunas.

Las denuncias de los vecinos pueden provenir de varios canales de recepción de denuncias:

Atención / Sede Comunal

Asambleas Ordinarias

Cuenta Institucional

Comisarias Cercanas

Derivaciones de otras áreas de Gobierno

Individuales / Iniciativas

Plenarios

Reuniones del Director de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos

Reuniones de Ministro

Reuniones del Secretario de Seguridad

Reuniones de Subsecretario de Vinculación Ciudadana con la Seguridad

Redes Sociales

SUACI / 147

Otras

Luego de esa recepción el paso siguiente es el “ingreso de la demanda” al sistema. En este estadio las etapas son:

1.- Se ingresa la información a la base de datos por personas especializadas en el ingreso y procesamiento de datos. Actualmente se utiliza el sistema de *data entry* llamado “SSVCS Intra v1.0” que clasifica la información de la siguiente manera:

Control de gestión policial.
Delitos contra la libertad individual.
Delitos contra las personas.
Delitos contra la propiedad.
Solicitudes.

Estos cinco grandes grupos de clasificaciones, se pueden desagregar en varios sub-ítems para una carga más específica de datos, de la siguiente manera:

A. Control de Gestión Policial

- a. Bienestar Policial
- b. Quejas sobre la Policía
- c. Actitud Indebida en horario de Servicio
- d. Ausencia de Personal Policial
- e. Patrullaje Deficiente
- f. Reconocimientos al Personal Policial)

B. Delitos contra la Libertad Individual

- a. Esclavitud
- b. Secuestro
- c. Tráfico de Menores

d. Trata de Personas

C. Delitos contra la Persona

- a. Abuso a Menores
- b. Abuso Sexual
- c. Amenazas
- d. Exhibiciones Obscenas
- e. Explotación Sexual
- f. Extorsión. Grooming
- g. Homicidios
- h. Lesiones
- i. Pornografía Infantil
- j. Prostitución Infantil
- k. Secuestro Extorsivo
- l. Violación
- m. Violencia de Género
- n. Violencia Doméstica

D. Delitos contra la Propiedad

- a. Daños. Hurto.
- b. Robo con Uso de Arma.
- c. Robo con Uso de Moto.
- d. Robo de Vehículos.
- e. Robo a Viviendas.
- f. Robos en la Vía Pública.
- g. Usurpación.

E. Solicitudes

- a. Abandono de Persona.
- b. Actividades sin Habilitación.
- c. Alumbrado.
- d. Botón Antipánico.
- e. Cámaras de Seguridad.
- f. Conflicto Vecinal.
- g. Corredor Escolar.
- h. Cuida Coches.
- i. Discriminación.
- j. Escuelas-Situaciones Varias.
- k. Inseguridad en General.
- l. Oferta y Demanda de Sexo en el Espacio Público.
- m. Otros.
- n. Pandillas.
- o. Personas en Situación de Calle.

- p. Poda.
- q. Presencia Policial.
- r. Problemas en Plazas.
- s. Ruidos Molestos.
- t. Saneamiento Urbano.
- u. Seguridad Vial.
- v. Sendero Seguro.
- w. Situación de Calle Violenta.
- x. Talleres Clandestinos.
- y. Uso indebido del Espacio Público.
- z. Vehículo Abandonado.
- aa. Venta de Alcohol a Menores/Horarios Indebidos.
- bb. Venta de Drogas.

2.- La información queda almacenada para su posterior tratamiento.

3.- Todos los datos quedan geolocalizados para una mejor visualización y análisis.

El último paso de este proceso se denomina “Tratamiento de la demanda y salida”. En este paso se articula con las distintas áreas del GCBA o de otras instituciones involucradas en el reclamo, según su clasificación vía SADE o SUACI. Se asienta la respuesta en el sistema y por último se informa al vecino.

SADE: es para temas policiales que requieren relevamiento territorial. Son temas intraministeriales (al interior del MJyS).

Estos son los temas que se trabajan mediante SADE:

- Cámara de Seguridad
- Quejas sobre la Policía
- Actitud indebida en horario de Servicio
- Patrullaje Deficiente
- Robo a Viviendas
- Robos en la Vía Pública

SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana) Interministerial

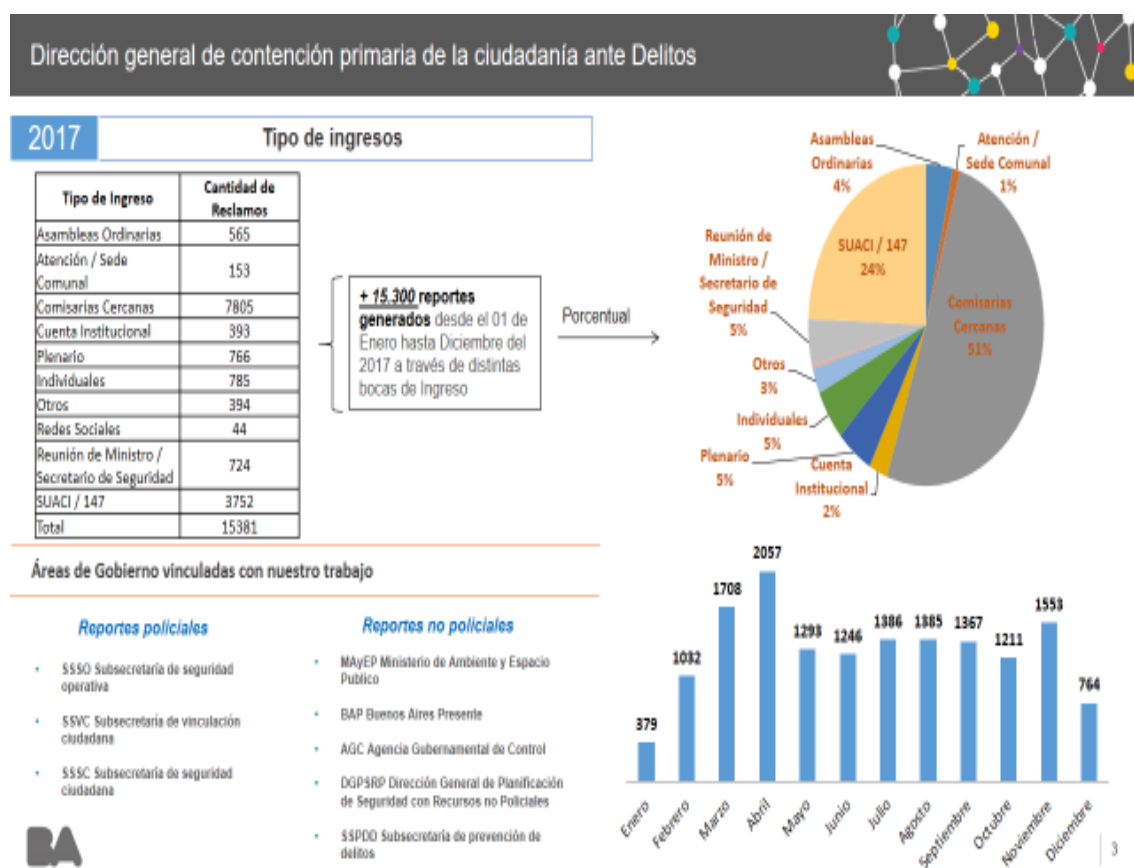
Los siguientes temas se derivan directamente mediante SUACI.

- Actividades sin Habilitación/Clandestina
- Cuida Coches
- Despeje de luminarias con Poda
- Instalación/reparación de contenedor
- Limpieza/vaciado de contenedor
- Mayor presencia policial
- Obstrucción peatonal por anclajes en vereda

- Ocupación indebida por mantero/vendedor ambulante
- Recolección de residuos fuera del contenedor
- Reparación de cable de alumbrado cortado/caído
- Reparación de caja de luz faltante/deteriorada en columna de alumbrado
- Reparación de luminaria
- Reparación de luminaria por encendido permanente
- Reparación de poste de cableado con riesgo de caída
- Retiro de escombros/restos de obra
- Venta de Alcohol a Menores

El Manual de Usuario, al cual este equipo auditor tuvo acceso, en formato físico y digital, establece el procedimiento usual de la DG, y está informalmente aprobado por el Director General, careciendo de aprobación material del mismo y/o de los superiores.

Datos Estadísticos del período auditado según los ingresos de reclamos



Cuadro elaborado por la DGPCPD

6. INFORMACIÓN Y ACCIONES DE LA DGCPD

A. FOSEP

A partir del 2017 los Foros de Seguridad Pública pasan a formar parte de la Nueva Ley de Seguridad Integral N°5688, promoviendo la efectiva participación ciudadana y se realizan de manera trimestral en todas las comunas de CABA.

En coincidencia con la normativa vigente, cada uno de los quince Foros de Seguridad Pública realizados estuvieron integrados por los siguientes actores:

- Organizaciones de la Sociedad Civil o Entidades comunitarias y vecinales.
- El Presidente o representante de la Junta Comunal con atribuciones otorgadas por ese cuerpo colegiado en materia de la seguridad pública.
- Un representante de cada una de las fuerzas de seguridad con actuación en la Comuna correspondiente.
- Representante de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana por la Seguridad, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad de la CABA.
- Representante de la Dirección General de Contención Ciudadana ante Delitos, dependiente de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana por la Seguridad.
- Representante del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el capítulo II, el art 21 menciona que los FOSEP se desarrollan en el ámbito territorial de las Comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estableciéndose uno por cada una de ellas.

Los Foros de Seguridad Pública, fueron organizados y convocados por el organismo auditado.

Las reuniones plenarias trimestrales se llevaron a cabo en todas las comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El siguiente es el cronograma de FOSEPs desarrollados en 3 tandas en las 15 comunas de la Ciudad.

Primera tanda:

Comuna	Fecha	Lugar	Dirección	Barrio	Hora
4	17-mar.	Club Santa Lucia	Av. Montes de Oca 1517	Barracas	18:30
2	13-mar.	Sede Comunal 2	Uriburu 1022	Recoleta	18:30
7	14-mar.	Sede Comunal 7	Av. Rivadavia 7202	Flores	18:30
6	15-mar.	Sede Comunal 6	Av. Patricias Argentina 277	Caballito	18:30
3	16-mar.	Sede Comunal 3	Junín 521	Balvanera	18:30
15	20-mar.	Biblioteca Benito Nazar	Antezana 340	Villa Crespo	18:30
9	21-mar.	Centro de Jubilados Volver a Vivir	Reservistas Argentinos 452	Liniers	18:30
14	22-mar.	Sede Comunal 14	Beruti 3225	Palermo	18:30
10	23-mar.	Círculo Recreativo "La Trevisana"	Osvaldo Benedetti 199	Vélez Sarsfield	18:30
8	27-mar.	Instituto Cristo Obrero	Av. Lafuente 3228	Villa Soldati	18:30
11	28-mar.	Club de Ciencia y Labor	General César Díaz 2453	Villa Gral. Mitre	18:30
12	29-mar.	Sede Asociación de Comerciantes de Villa Urquiza	Av. Congreso 4979	Villa Urquiza	18:30
13	30-mar.	Asociación Italiana de Belgrano	Moldes 2153/65	Belgrano	18:30
5	31-mar.	Sede Comunal 5	Carlos Calvo 3307	Boedo	18:30
1	11-abr.	Sede Comunal 1	Uruguay 740	San Nicolás	18:30

Segunda tanda:

Comuna	Fecha	Lugar	Dirección	Barrio	Hora
1	14-ago.	Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina	Carlos Calvo 1337	Constitución	18:30
6	15-ago.	Sede Comunal 6	Patricias Argentinas 277	Caballito	18:30
4	16-ago.	El Templete	Avenida Caseros 3250	Parque Patricios	18:30

12	22-ago.	Sede Comunal 12	Holmberg 2548	Villa Urquiza	18:30
7	23-ago.	Centro de Jubilados "Volver a vivir días felices"	Boyacá 561	Flores	18:30
11	24-ago.	Círculo Villa Devoto	Pedro Morán 4151	Villa Devoto	18:30
2	25-ago.	Sede Comunal 2	Uriburu 1022	Recoleta	18:30
15	28-ago.	Asociación Benito Nazar	Antezana 340	Villa Crespo	18:30
9	29-ago.	Club Cárdenas	Av. Coronel Cárdenas 2920	Mataderos	18:30
13	30-ago.	Distrito Audiovisual Colegiales	Dorrego 1898	Colegiales	19:00
14	31-ago.	Eros Club	Uriarte 1609	Palermo	18:30
10	1-sep	Cine Teatro "San Pedro "	Bermúdez 2052	Monte Castro	18:30
3	4-sep	Asociación Yabrudense	Alberti 1541	San Cristóbal	18:30
8	5-sep	Salón Oliden	Oliden 4779	Villa Lugano	18:30
5	6-sep	Sede Comunal 5	Carlos Calvo 3307	Boedo	18:30

Tercera tanda:

Comuna	Fecha	Lugar	Dirección	Barrio	Hora
4	6-nov.	El Templete	Av. Caseros 3250	Parque Patricios	18:30
1	7-nov.	Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina	Carlos Calvo 1337	Constitución	18:30
2	8-nov.	Centro de Oficiales de las FF.AA	Av. Presidente Quintana 161	Retiro	18:30
7	10-nov.	Volver a vivir días felices	Boyacá 561	Flores	18:30
9	13-nov.	Club Social y Deportivo Liniers	Caaguazú 6958	Liniers	18:30
6	14-nov.	Club Portugués	Av. Pedro Goyena 1648	Caballito	18:30
10	15-nov.	Club de Amigos de Villa Luro	Ramón Falcón 5176	Villa Luro	18:30
15	16-nov.	Asociación de Fomento Federico Lacroze	Maure 3955	Chacarita	18:30
5	17-nov.	Colegio Oratorio San Francisco de Sales	Av. Hipólito Irigoyen 3900	Almagro	18:30
14	21-nov.	Círculo de Salvavidas	Cabello 3958	Palermo	19:00
12	22-nov.	Sede Comunal	Holmberg 2548	Villa Urquiza	18:30
13	23-nov.	Asociación Italiana de Socorros Mutuos	Moldes 2153	Belgrano	18:30

8	24-nov.	Túnel de los Artistas	Av. Dellepiane Sur y Martiniano Leguizamón	Villa Lugano	18:30
3	27-nov.	Centro Educativo Nuevo Horizonte	Matheu 1472	San Cristóbal	18:30
11	30-nov.	Club Villa Sahores	Santo Tomé 2496	Villa del Parque	18:30

La convocatoria se realiza teniendo en cuenta al Art. 24 de la ley a fines de su funcionamiento, que cuenta con los siguientes registros:

1. Registro de Organizaciones de la sociedad civil o entidades comunitarias y vecinales con personería jurídica señaladas en el artículo 23, inciso 1 de la presente ley.

2. Registro de vecinos que deseen participar a título individual de las reuniones plenarias que organice el Foro en su comuna.

Organización y Funcionamiento de las Reuniones Plenarias:

En el art 27°, se establece:

- Elaborar un informe de Gestión de las demandas surgidas en los foros que deberá ser puesto a consideración de los participantes en el siguiente encuentro para su evaluación.
- Remitir un informe semestral que describa las actividades realizadas por los Foros con sus respectivas iniciativas, reclamos o peticiones, al Ministro de Justicia y Seguridad, quien lo remitirá a la Legislatura y a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Registros llevados por el área respecto a las acciones relacionadas a los FOSEP.

Registración:

A los fines de ordenar la información, la registración previa en el sistema es un requisito para reclamar que genera un número de petición, solicitud, reclamo o reporte, para luego ser derivado y realizar el tratamiento correspondiente.

El registro de vecinos y Organizaciones se encuentra dentro de la base de datos del sistema interno de Vinculación Ciudadana con la Seguridad.

Los reclamos no son anónimos (salvo casos de corrupción policial o violencia institucional para los que no se requerirán datos)

- Nombre completo
- DNI

- Correo electrónico
- Teléfono

Luego de la realización de las reuniones plenarias de los FOSEP se procede a la carga de datos. A estos fines se utiliza el mismo circuito de denuncias ya puntualizado en el ápice “Manuales y Circuitos”.

El sistema creado permite que haya usuarios que accedan a los datos georreferenciados dentro del mismo, para un mejor abordaje de las zonas conflictivas. El sistema de mapeo en tiempo real sirve principalmente:

Para acceder simple y rápidamente a información de Reportes Ciudadanos.

Para Gestionar los datos desde una plataforma centralizada.

Para conocer y comprender fenómenos especiales vinculados a la Seguridad

Para facilitar la toma de decisiones

Para apertura de datos

Permite acceder a datos y funciones según el tipo de usuario; filtrar datos según múltiples criterios; consultas estadísticas por zonas; activa mapas de calor³ y cruza datos de diferentes fuentes.

El sistema de Mapeo cuenta con dos tipos de Perfiles:

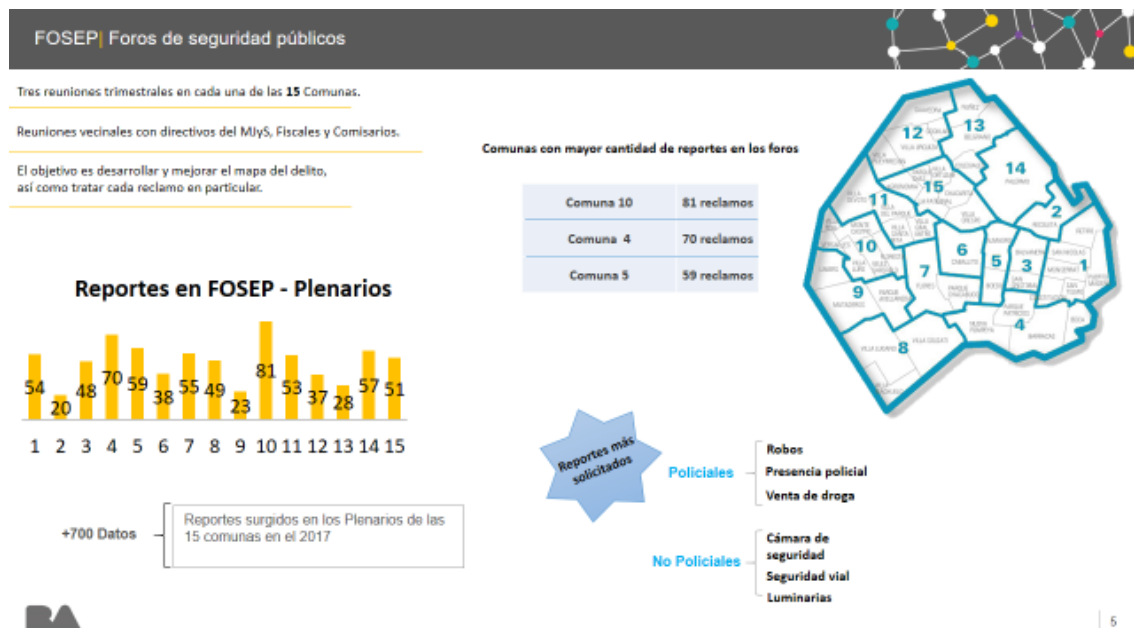
Perfil administrador: accede a todas las problemáticas.

Perfil público: accede a todas las problemáticas, pero no puede visualizar las siguientes capas adicionales:

-Consulados -Embajadas -Edificios Públicos - Cámaras de Seguridad: -CC TV bacs -CC TV metro -CC TV analógicas -CC TV tren alerta -Distritos escolares - Bibliotecas -Establecimientos educativos -Hospitales -Centros de salud privados -Centro de atención primaria -Farmacias -Alojamientos turísticos -Locales bailables -Basílicas, capillas y parroquias -Polideportivos y clubes

³ Los “mapas de calor” son herramientas de medición que, en este caso, integran los valores de las variables bajo análisis con referencias geográficas. Dichos valores se reflejan en un mapa en la gama de colores cálidos, cuando más alto son esos valores, se ven graficados, en cada porción del territorio, con colores más cercanos al rojo (haciendo una analogía con mayor calor o temperatura).

Datos Estadísticos FOSEP



Cuadro elaborado por la DGCPD

Este equipo auditor presenció la realización de 4 FOSEPs en el primer semestre del año 2019, estos fueron:

El Foro de Seguridad Pública de la Comuna Nro. 5, fue celebrado el 10 de abril a las 18:30 en las instalaciones de la sede Capital Federal del Club Náutico HACOAJ (Avda. Estado de Israel 4156).

El Foro de Seguridad Pública de la Comuna Nro. 2, fue realizado el 17 de abril a las 18:30 en las instalaciones de Sede Comunal Nro. 2 (Presidente José Félix Uriburu 1022).

El Foro de Seguridad Pública de la Comuna Nro. 12, fue convocado para el 11-04-19 a las 18:30 en las instalaciones de la sede Comunal (Holmberg 2548).

El Foro de Seguridad Pública de la Comuna Nro. 15, fue convocado para dos días durante el mes de abril. Las citaciones se hicieron para los días lunes 8 y martes 15 a las 18:30 en las instalaciones de la sede Comunal (Córdoba 5690).

En los 4 FOSEPs este equipo auditor pudo constatar la presencia de los representantes de:

- La Dirección bajo relevamiento.
- La Junta Comunal.
- Ministerio de Justicia y Seguridad a través de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana con la Seguridad.

- d) Las Comisarías de las Comunas.
- e) Ministerio Fiscal a través de la Unidad Fiscal

En todos se tomó registro de los vecinos que querían participar y se escucharon sus reclamos y propuestas los que, en la medida de las posibilidades, tuvieron su respuesta o se tomó el compromiso de gestionar algún tipo de solución a través del área correspondiente.

La Dirección bajo relevamiento proveyó de un equipo de sonido y un servicio de catering para los participantes.

No se visualizó en la realización de los FOSEPS, la utilización de los Libros de Registros de las Organizaciones de la Sociedad Civil o Entidades Comunitarias y Vecinales con Personería Jurídica, como así tampoco el de Registro de Vecinos que desean participar a título individual.

El agente territorial que presta servicios en la Comuna establece los criterios de invitación a los Foros.

Con la realización de los FOSEPs se aglutina una cierta cantidad de reclamos que dan lugar a los procedimientos de seguimientos de los mismos. La DG es gran productora de datos de primera mano de los vecinos, que no se ven necesariamente reflejados ni utilizados por otras áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad, y que podrían servir como insumo para la producción y/o ejecución de políticas públicas en materia de seguridad.

Solamente se corroboró una utilización parcial de los datos recabados en el Mapa del Delito que elabora el Instituto de Estadística de la Ciudad de Buenos Aires.

Al respecto hay que señalar que los datos recabados en el organismo auditado difieren de la naturaleza estadística de los datos de criminalidad. Estos últimos se basan en denuncias formalizadas ante Comisarías o Juzgados, mientras que los primeros son denuncias de circunstancias y percepciones de los vecinos que pueden tener carácter preventivo en algunos casos.

En este sentido, están en la DG un proyecto de "Informe de Percepción", que es lo que el vecino "siente" o "percibe" como riesgo a la Seguridad, que no necesariamente se traduce en un peligro específico, sino lo que los vecinos asumen como situación de peligro. Este informe versa sobre las sensaciones de los vecinos ante determinadas circunstancias. Este equipo auditor tuvo acceso a esta base de datos y a verificar su carga. Esta se realiza en base a las mismas planillas de datos elaboradas en los FOSEPs o en Comisarias Cercanas, pero con objeto en la mirada subjetiva de lo que el vecino percibe como riesgo.

B. COMISARÍAS CERCANAS:

Por medio de la Resolución **M.J.y.S. N° 163/017** se crea el Programa **“Comisarías Cercanas”**.

Diagnóstico del Proyecto:

El Programa “Comisarías Cercanas”, fue creado para escuchar las inquietudes de los vecinos con respecto a la seguridad. La iniciativa impulsa la participación ciudadana a través de reuniones con comisarios y funcionarios del Gobierno del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, todos los primeros jueves de cada mes.

Tiene como objetivo la escucha activa y la canalización de la demanda de las problemáticas que faciliten la orientación y resolución de los problemas surgidos a partir de los encuentros.

El área de Vinculación Ciudadana con la Seguridad y Contención Primaria de la Ciudadanía ante los Delitos promueven acciones que permitan a la comunidad asumir un rol activo en las políticas de prevención, como también, instrumentar toda política tendiente a mejorar las condiciones de percepción de seguridad mediante campañas de auto cuidado, prevención situacional, prevención social y mayor participación ciudadana lo que permite canalizar la demanda de los vecinos de CABA para luego articular con diferentes áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad y el GCBA.

Sistematización de la práctica:

La finalidad es valorizar especialmente las opiniones y percepciones de los sujetos que están interviniendo en un proceso de transformación de la nueva Policía de CABA.

Es una propuesta que busca describir y entender lo sucedido a través de experiencias, y explicar porque se obtiene algunos resultados para ir mejorando, a través de prácticas, conocimientos, ideas, datos percepciones, opiniones, etc.

El soporte administrativo para el funcionamiento y gestión de los reclamos/reportes que ingresan a la plataforma de Vinculación Ciudadana con la Seguridad es el sistema de data entry llamado “SSVCS Intra v1.0”. Dicho soporte permite canalizar las demandas recolectadas de las bocas de ingreso de participación ciudadana.

Los datos se incorporan para su almacenamiento, procesamiento y posterior resolución.

Los reclamos son provenientes de todas las bocas de ingreso relacionadas al área, aquellas como: Comisarías Cercanas, reuniones de

Ministro, reuniones del Secretario de Seguridad, Reuniones del Jefe y Vicejefe de Gobierno de CABA, Plenarios; Asambleas Ordinarias, Atención en Sedes Comunes, Cuentas institucionales; Redes Sociales, etc.; de los cuales algunos son relacionados a cuestiones de origen policial, y otros a recursos no policiales, pero que contribuyen a mejorar las tareas de prevención.

Las vías de articulación son vía SADE y los reclamos de origen no policial, pero que hacen a la seguridad y contribuye directamente a la prevención del delito y mejoramiento del espacio público, son trabajadas con distintas áreas de gobierno como Ministerio de Ambiente y Espacio Público, Agencia Gubernamental de Control, Descentralización, BAP y Tránsito y Transporte, con el 100% de los reclamos articulados y trabajados por los organismos mencionados.

Monitoreo y Evaluación:

Si bien la sistematización tiene puntos de contactos con el monitoreo y la evaluación, estas últimas ponen énfasis en el relevamiento de información actualizada y permanente; y el de la evaluación en el establecimiento de juicios de valor sobre resultados y cumplimiento de objetivos. Son prácticas complementarias que, de acuerdo al enfoque que se utilice, pueden tener puntos en común. En el caso concreto que nos compete, la sistematización tiene el objetivo de aprehender la experiencia desde una perspectiva de los aprendizajes que se obtienen, para el ajuste y la mejora de las estrategias, así como para la transferencia de la experiencia a otros contextos.

Registración:

A los fines de ordenar la información, la registración previa en el sistema es un requisito que genera un número de petición, solicitud, reclamo o reporte, para luego ser derivado y realizar el tratamiento correspondiente.

Visibilidad:

Debe ser posible que haya usuarios que accedan a los datos georreferenciados dentro del sistema para un mejor abordaje de las zonas conflictivas. Para ello, se creó un sistema de mapeo en tiempo real que sirve principalmente:

Para acceder simple y rápidamente a información de Reportes Ciudadanos.
Para Gestionar los datos desde una plataforma centralizada.
Para conocer y comprender fenómenos especiales vinculados a la Seguridad
Para facilitar la toma de decisiones
Para apertura de datos
¿Qué permite hacer?
Acceder a datos y funciones según el tipo de usuario.
Filtrar datos según múltiples criterios.

Consultar estadísticas por zonas
Activar mapas de calor
Cruzar datos de diferentes fuentes

Dichos datos van colaborando con la producción de estadísticas fiables de criminalidad, que son centrales para la formulación de políticas de seguridad pública más eficaces, colaborando con el mapa del delito, el mismo sumado a las estrategias de prevención e intervención implementadas a partir del análisis de los tipos, modalidades, zonas y horarios de los hechos delictivos.

Indicadores de gestión generados y utilizados por el área:

La información extraída de cada evento aporta datos que se convierten en indicadores de gestión. Los cuales, van dando la pauta si el programa está siendo exitoso o no.

La medición va evaluando, orientando y regulando determinadas actividades o decisiones en base a los resultados obtenidos.

Los reportes del programa de “*Comisariías Cercanas*”, fueron cargados al Sistema Interno de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos. Siendo la boca más representativa de todas las que maneja el área de Vinculación Ciudadana con la Seguridad.

Metodología aplicada:

La metodología es tanto cuantitativa, como cualitativa. La primera, se expresa principalmente en magnitudes numéricas tratadas en el campo de la estadística, en donde se puede aplicar encuestas como método de investigación. La segunda, es relacionada y muy ligada a la fuente territorial, basada en la observación de comportamientos, el análisis de los mismos, discursos, poniendo foco en las conductas de los vecinos en relación al entorno, experiencias, conocimientos, vivencias y contextos.

Indicadores de gestión generados y utilizados por el área:

En el año 2017 ingresaron más de 15.870 reportes los cuales fueron cargados al Sistema Interno de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

Las bocas de ingreso de datos más representativas, fueron las reuniones plenarias trimestrales con 764 reclamos, las reuniones de Ministro de Justicia y Seguridad de CABA y del Secretario de Seguridad con 782 y “Comisariías Cercanas” con 7817 reportes que a partir del mes de Marzo de 2017 pasaron a formar parte de las bocas de ingreso de datos de Vinculación Ciudadana con la Seguridad en donde asisten vecinos de todas las comunas, los cuales contribuyen a que ingresen reportes dentro del sistema interno, de los cuales los

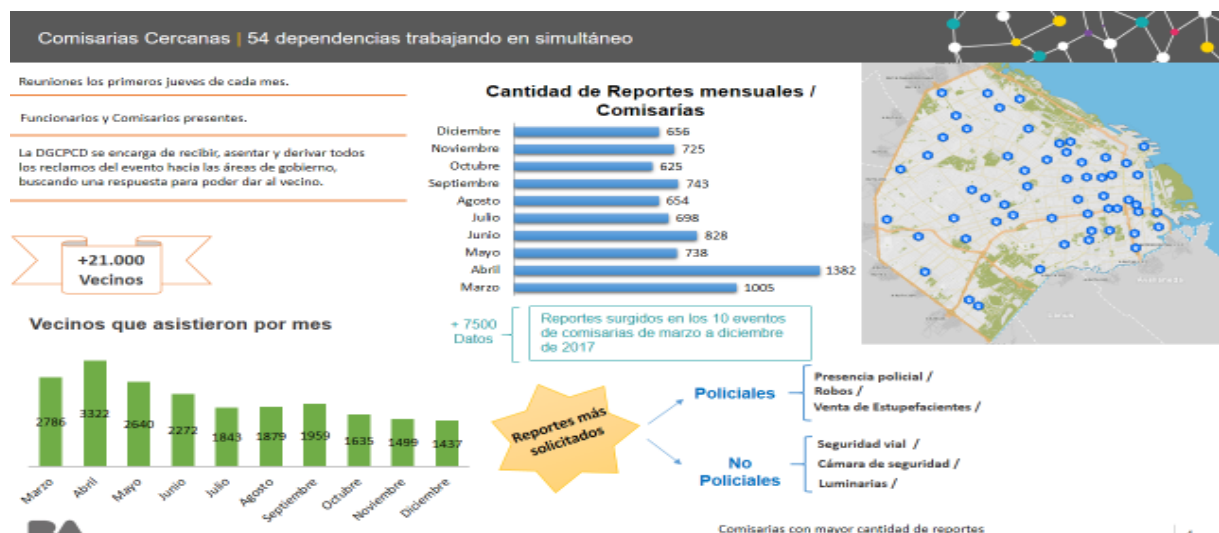
reclamos correspondientes a cuestiones *no policiales* están 100% articulados vía SUACI, involucrando áreas como la Agencia Gubernamental de Control; Ministerio de Ambiente y Espacio Público; Tránsito y Transporte, Descentralización; y cuestiones relacionadas a cuestiones que hacen a lo policial como cámaras de seguridad y vehículos abandonados. En cuanto a las temáticas policiales, que surgen de los plenarios, son articuladas con el área correspondiente vía SADE, con el fin de lograr una mejor distribución de los recursos policiales.

Reportes ingresados por Comuna:

Comuna	Cantidad
Comuna 1	1.855
Comuna 2	498
Comuna 3	1.368
Comuna 4	1.543
Comuna 5	809
Comuna 6	870
Comuna 7	1.342
Comuna 8	923
Comuna 9	789
Comuna 10	1.147
Comuna 11	1.019
Comuna 12	794
Comuna 13	1.055
Comuna 14	913
Comuna 15	945
Total	15.870

Cuadro elaborado por la DGPCPD

Datos Estadísticos Comisariías Cercanas



Cuadro elaborado por la DGPCPD

C. TALLERES DE PREVENCIÓN

Objetivos:

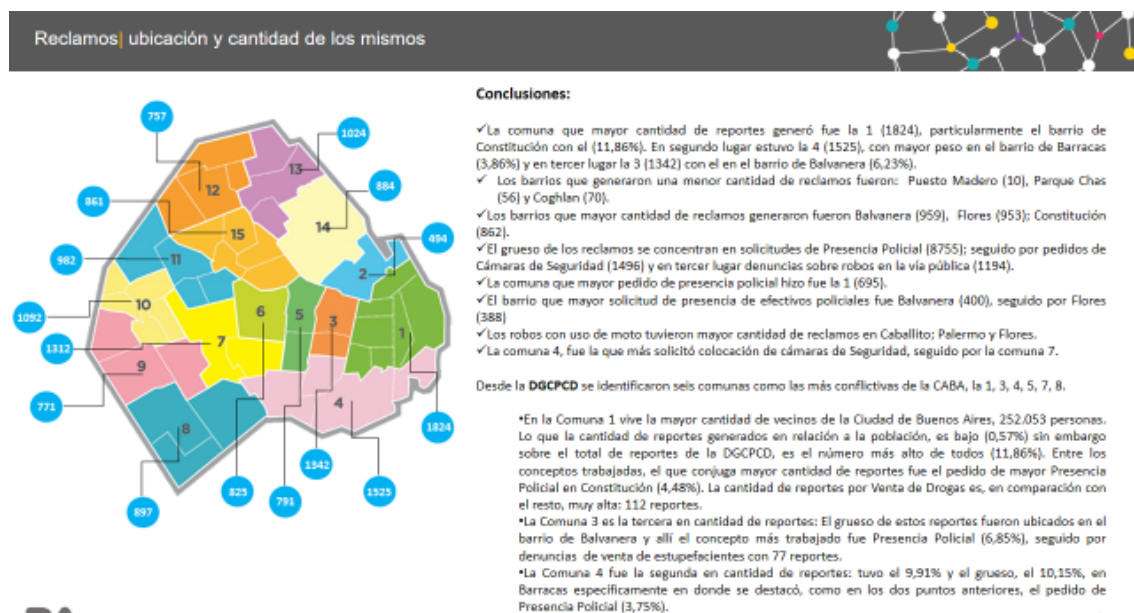
Los talleres de Prevención Ciudadana tienen como finalidad generar espacios de vinculación ciudadana con la Seguridad que contribuyan a la reflexión y la valorización de las capacidades propias del adulto mayor, en el marco de la promoción de la ciudadanía; teniendo como meta mejorar su calidad de vida. Su abordaje parte de la idea de que es necesario revalorizar el rol personal y social de tales individuos, rescatando sus posibilidades de desempeñarse en la vida cotidiana en sus distintas expresiones, sociales, culturales y profesionales.

D. CHARLAS INFORMATIVAS

Objetivos:

Generar una ciudadanía participativa.
Contactar al área de Vinculación Ciudadana con la Seguridad y al Ministerio Público Fiscal con el Gobierno y entre ellos.
Fomentar el trabajo en red de las organizaciones barriales y sus vecinos.

DATOS ESTADISTICOS RECLAMOS POR COMUNA



Cuadro elaborado por la DGCPD

Este equipo auditor pudo constatar el trabajo posterior a la comunicación de un reclamo por parte de vecinos.

Luego de formulado el reclamo por alguno de los medios a disposición por los vecinos, el agente territorial o en su defecto el coordinador territorial -o ambos-, concurren al lugar del reclamo y realizan una inspección fáctica de las circunstancias del mismo, como así también, un relevamiento ocular de la presencia de cámaras de seguridad públicas o privadas.

Se constata, y toma nota, de los lugares físicos a relevar, materiales dispuestos, presencias cercanas de asentamientos, relevamiento de vías rápidas de escape -cercanía de autopistas-, luminarias y lo mencionado en cuanto a la presencia o no de cámaras. En la medida de lo posible, se realiza un procedimiento fotográfico para documentar el relevamiento y se eleva un informe -ver **ANEXO VI – FICHAS DE RELEVAMIENTO**- a la DG con el objeto de la prosecución del tratamiento del reclamo y su eventual derivación al área u organismo correspondiente.

Tratamiento de los Recursos Humanos

Se analizaron los listados de personal del organismo auditado al 31 de diciembre de 2017, bajo todos los tipos de modalidades de situación de revista, niveles y tipos de instrucción, datos etarios y cargos y funciones.

En virtud de lo expuesto se desprenden los siguientes cuadros:

Situación de Revista	Número de Agentes
Loys	48
Planta Permanente	4
Total General	52

Cuadro elaboración propia

Nivel Educativo	Número de Agentes
Primario	1
Secundario	33
Terciario	7
Universitario	10
(en blanco)	1
Total General	52

Cuadro elaboración propia

Cargo y/o función	Cantidad
Agente Territorial Comuna 10	1
Agente Territorial Comuna 11	1
Agente Territorial Comuna 12	2
Agente Territorial Comuna 13	2
Agente Territorial Comuna 14	1
Agente Territorial Comuna 15	2
Agente Territorial Comuna 2	2
Agente Territorial Comuna 3	2
Agente Territorial Comuna 4	1
Agente Territorial Comuna 5	1
Agente Territorial Comuna 5	1
Agente Territorial Comuna 6	1
Agente Territorial Comuna 7	1
Agente Territorial Comuna 8	2
Agente Territorial Comuna 9	1
Asesor DGPCPD	1
Auxiliar Territorial	8
Chofer – Cadete	1
Coordinador General FOSEP	2
Equipo Cercanía	3
Jefa de Gabinete – Coord. Plataforma Administrativa	1
Plataforma Administrativa	11
Plataforma Técnica y RRHH	2
Secretaria	1
Sistemas	1
Total General	52

Cuadro elaboración propia

Instrucción	Suma de Cantidad
Abogacía	4
Bachiller	26
Contador	1
Fotografía	1
Humanidades y Ciencias Sociales	2
Lic. Ciencias Políticas	1
Lic. Comunicación audiovisual	1
Lic. en Administración	1
Martillero	1
Periodismo	1
Perito Mercantil	5
Productor de Seguros	1
Programación	1
Psicología	2
Psicología Social	1
Tecnicatura Superior en Relaciones Públicas e Institucionales	1
Tecnicatura Analista de Sistemas	1
No especificada	1
Total General	52

Cuadro elaboración propia

De la documentación analizada, además de los agentes ya identificados en el informe, existe un grupo de 6 (seis) agentes que formalmente pertenecen al área de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana con la Seguridad, pero prestan sus servicios dentro de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

Dependencia	Nivel Educativo	Instrucción	Cargo y/o función
SSVCS	Secundario	Bachiller	Agente Territorial Comuna 10
SSVCS	Universitario	Lic. Administración de Empresas	Coordinador General FOSEP
SSVCS	Terciario	Prof. Ed Física	Agente Territorial Comuna 6
SSVCS	Universitario	Abogado	Agente Territorial Comuna 4
SSVCS	Universitario	Abogado	Agente Territorial Comuna 1
SSVCS	Secundario	Perito Mercantil	Agente Territorial Comuna 9

Cuadro elaboración propia

Para completar la categoría de personal identificamos el personal transitorio y/o RTTD:

CARGO Y/O FUNCION	ÁREA	TÍTULO
Gabinete	Asesor	Universitario
Comisión de servicio	Territorio	Secundario
Gabinete	Asesor	Secundario
Autoridades Superiores	Director General	Universitario
Gabinete	Asesor	Secundario
Gabinete	Territorio	Secundario

Cuadro elaboración propia

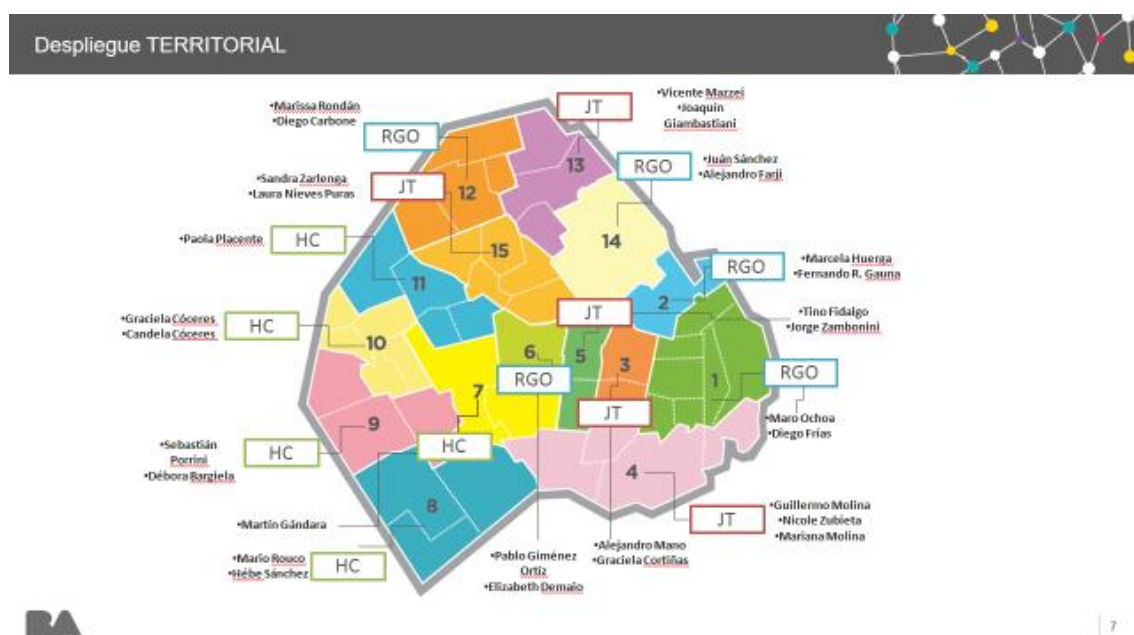
En resumen, prestando servicios en la órbita de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos ofician 64 agentes, contando todas las distintas modalidades de contratación de personal.

El sistema de control de presentismo, que se utiliza en la repartición, es mediante una planilla de asistencia, donde se registra el horario de entrada y salida realizado por día.

Y para las personas que por sus labores realizan sus tareas fuera de la oficina, en lo que la DG llama "territorio", están eximidas de firma, y se realiza una hoja de ruta por semana, indicando los lugares que realizaron sus labores.

El organismo no efectuó plan de capacitación durante el período auditado.

Despliegue territorial



Cuadro elaborado por la DGCPDC

Automotores

La DG tiene un solo vehículo (Camioneta Citroën Berlingo), que se utiliza para traslados y funciones del área, con un chofer designado.

Convenios con otras Instituciones Públicas o Privadas

La DG no desarrolló actividades en el marco de Convenios de carácter público, ni privado, durante el período auditado.

Otras Auditorias

Auditoria Interna: La DG fue objeto de una auditoria interna del Ministerio de Justicia y Seguridad, esta es el Proyecto N° 008/18 que se realizó durante el mes de Septiembre de 2018 y cuyo objeto fue la "Gestión Integral de los Foros de Seguridad Pública".

7. MARCO NORMATIVO

En el **ANEXO I** se detalla el marco normativo aplicable a la gestión de la unidad relevada.

8. PRESUPUESTO

El programa 48, “*Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos*”, corresponde la Jurisdicción 26, Ministerio de Justicia y Seguridad, dentro de la SubJurisdicción 26 “Plan de Seguridad Pública”.

Es un programa de carácter instrumental, por lo tanto, carece de metas físicas, y corresponde a la Unidad Ejecutora 2211, Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos.

A continuación, se expone un cuadro resumen de la ejecución del programa.

Inciso	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado	Saldo No Utilizado
1	1.299.754,00	2.914.393,00	4.214.147,00	4.214.142,75	4.214.142,75	4,25
2	964.000,00	-895.335,00	68.665,00	68.661,62	68.661,62	3,38
3	26.500.000,00	-15.105.519,00	11.394.481,00	11.394.481,00	11.394.481,00	0,00
4	668.000,00	-523.664,00	144.336,00	144.335,99	144.335,99	0,01
5	500.000,00	-500.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totales	29.931.754,00	-14.110.125,00	15.821.629,00	15.821.621,36	15.821.621,36	7,64

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

A los efectos del presente relevamiento, se estableció un alcance que, en términos presupuestarios, corresponde a las actividades 10; 11 y 12 del Programa, cuya Ejecución Financiera Anual se expone en el siguiente cuadro.

Actividad Nro.	Actividad	Crédito de Sanción	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado
10	Foros de Seguridad Pública	943.000,00	73.905,00	73.905,00	73.905,00
11	Programa de Asistencia Primaria a la Víctima	105.000,00	0,00	0,00	0,00
12	Programas de Promoción y Concientización para la Contención Primaria de los Delitos	1.516.754,00	4.301.894,00	4.301.890,00	4.301.890,00
	Totales	2.564.754,00	4.375.799,00	4.375.795,00	4.375.795,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

El detalle de las modificaciones presupuestarias, detalladas por rubro y actividad, se muestra en los siguientes tres cuadros.

Actividad Nro. 10	Crédito de Sanción	Definitivo
Alimentos para Personas	40.000,00	0
Prendas de Vestir	25.000,00	0
Confecciones Textiles	25.000,00	0
Papel y Cartón para Oficina	40.000,00	0
Otros No Especificados Precedentemente	15.000,00	0
Tintas, Pinturas y Colorantes	40.000,00	0
Combustibles y Lubricantes	40.000,00	0
Productos de Material Plástico	0	0
Elementos de Limpieza	10.000,00	0
Útiles de Escritorio, Oficina y Enseñanza	30.000,00	1.805,00
Utensilios de Cocina y Comedor	100.000,00	0
Repuestos y Accesorios	0	0
Imprenta, Publicaciones y Reproducciones	150.000,00	0
Equipo para Computación	68.000,00	72.100,00
Equipo de Oficina y Moblaje	360.000,00	0
Totales	943.000,00	73.905,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

Actividad Nro. 11	Crédito de Sanción	Definitivo
Alimentos para Personas	10.000,00	0
Prendas de Vestir	10.000,00	0
Papel y Cartón para Oficina	10.000,00	0
Papel y Cartón para Computación	5.000,00	0
Imprenta, Publicaciones y Reproducciones	70.000,00	0
Totales	105.000,00	0,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

Actividad Nro. 12	Crédito de Sanción	Vigente
Retribución del Cargo	990.661,00	1.988.337,00
Sueldo Anual Complementario	85.210,00	228.277,00
Contribuciones Patronales	207.460,00	422.971,00
Complementos	0	131.734,00
Personal Permanente	0	3.800,00
Seguros de Riesgo de Trabajo	16.423,00	63.663,00
Retribución del Cargo	0	1.105.319,00
Sueldo Anual Complementario	0	80.690,00

Contribuciones Patronales	0	189.356,00
Alimentos para Personas	50.000,00	0
Papel y Cartón para Oficina	5.000,00	0
Manufactura de Pulpa, Papel y Cartón	5.000,00	0
Elementos de Limpieza	2.000,00	0
Útiles de Escritorio, Oficina y Enseñanza	5.000,00	15.511,00
Imprenta, Publicaciones y Reproducciones	70.000,00	0
Equipo para Computación	60.000,00	58.756,00
Equipo de Oficina y Moblaje	20.000,00	13.480,00
Totales	1.516.754,00	4.301.894,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

En el **Anexo III**, se puede consultar el listado de normas, que habilitaron las modificaciones presupuestarias mencionadas, clasificadas por tipo y número.

El Programa cuenta con dos actividades más, que no se encuentran incluidas en el alcance del presente relevamiento. Estas son las números 1 y 2, cuyo Resumen Presupuestario es el siguiente.

Actividad Nro.	Actividad	Crédito de Sanción	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado
1	Conducción	24.710.000,00	10.842.674,00	10.842.673,00	10.842.673,00
2	Administración y Servicios Generales	2.657.000,00	603.156,00	603.154,00	603.154,00
	Totales	27.367.000,00	11.445.830,00	11.445.827,00	11.445.827,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2017

9. HALLAZGOS

Principales debilidades

- 1.- Articulación con otras áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad respecto de: a) La respuesta a los requerimientos de la Dirección y, b) el uso de los datos elaborados por la misma para ser utilizados como insumo de las políticas públicas.
- 2.- Protocolos de comunicación con los actores de la sociedad civil para que se integren a los programas de participación ciudadana.
- 3.- Formación profesional del personal y protocolos de acción para ejercer acciones de contención primaria a las víctimas de delitos

10. CONCLUSIÓN

El relevamiento realizado de la Dirección General Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos permitió establecer:

- Cuál era la organización que concretamente se había dado el área para el cumplimiento de sus tareas.
- Cómo se aplicaban los recursos asignados a la misma.
- Cuál era la efectiva interrelación con otras áreas del gobierno.
- De qué forma se medían los resultados alcanzados.
- Cuáles eran sus principales debilidades.

A continuación, se exponen las debilidades mencionadas:

Debilidad Nro. 1: *“Articulación con otras áreas del Ministerio de Justicia y Seguridad respecto de: a) La respuesta a los requerimientos de la Dirección y, b) el uso de los datos elaborados por la misma para ser utilizados como insumo de las políticas públicas”.*

Debilidad Nro. 2: *“Protocolos de comunicación con los actores de la sociedad civil para que se integren a los programas de participación ciudadana”.*

Debilidad Nro. 3: *“Formación profesional del personal y protocolos de acción para ejercer acciones de contención primaria a las víctimas de delitos”.*

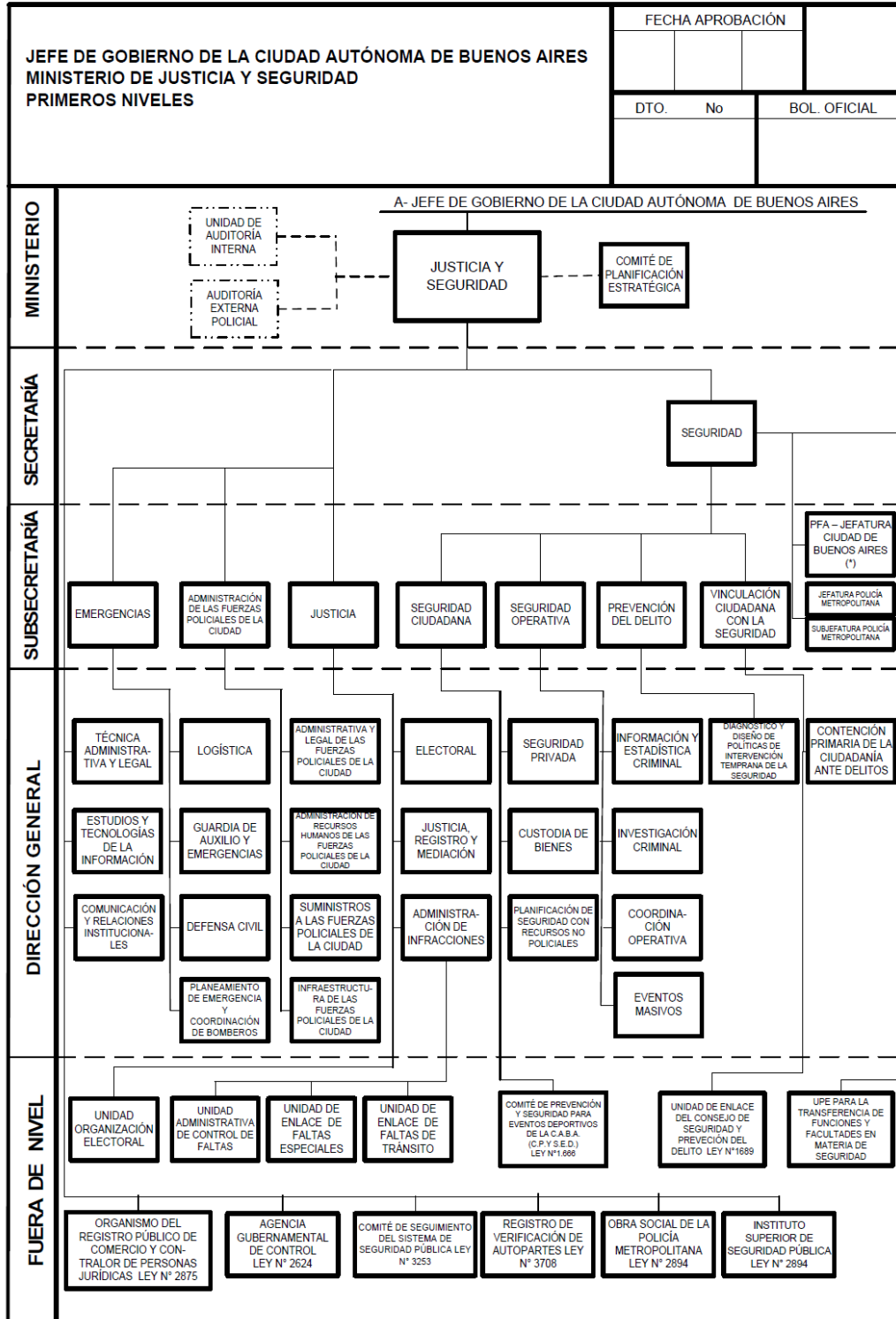
Las mismas, deberían constituir el núcleo de proyectos de auditoría posteriores, a fin de establecer en qué medida afectan a la Dirección en el cumplimiento de las responsabilidades primarias asignadas por el Decreto N° 207-GCBA/17.

ANEXO I – MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN	BOLETIN OFICIAL CABA NRO.
Ley N° 5.688	Sistema Integral de Seguridad Pública de la Ciudad	5030
Decreto N° 417- GCABA/08	Instruye a todos los organismos dependientes del Poder Ejecutivo de la Ciudad a utilizar el correo electrónico institucional de la Ciudad como único medio de comunicación fehaciente.	2916
Decreto N° 369- GCABA/16	Cambia la estructura organizativa del Ministerio de Justicia y Seguridad. Modifica parcialmente el Decreto N° 363- GCABA/15.	4910
Decreto N° 207- GCABA/17	Cambia la estructura organizativa del Ministerio de Justicia y Seguridad.	5156
Resolución M.J.y.S. N° 163/17	Crea el programa Comisarías Cercanas.	5083

ANEXO II – ORGANIGRAMA

Establecido por el Decreto N° 207-GCABA/17



ANEXO III – NORMAS DE MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

Modificaciones Presupuestarias Conforme Norma Aprobatoria				
Tipo de Normativa	Nº de Norma	Fecha	Importe Positivo	Importe Negativo
27-Decreto	680-AGJ-2016	29/12/2016	4.100,00	
				95,00
				89,00
				5.000,00
			15.000,00	
				402,00
				2.000,00
			2.402,00	
				10.150,00
			10.150,00	
			470,00	
			249.419,00	
			39.385,00	
				48.469,00
			50.111,00	
				4.936,00
			39.641,00	
			1.110,00	
			14.301,00	
			273.519,00	
			38.848,00	
			50.353,00	
				8.109,00
			8.109,00	
			518.934,00	
			99.874,00	
			31.902,00	
			1.110,00	
			15.008,00	
			287.656,00	
			45.392,00	
			537.361,00	
			92.956,00	
			120.573,00	
			35.041,00	
			1.110,00	
			17.931,00	
			294.725,00	

			41.842,00	
			54.226,00	
Total por Decreto AGJ			2.992.559,00	79.250,00
23-Resolución	972-MJYSGC	26/12/2017		40.000,00
				25.000,00
				25.000,00
				40.000,00
				15.000,00
				40.000,00
				40.000,00
				10.000,00
				28.100,00
				100.000,00
				150.000,00
				10.000,00
				10.000,00
				10.000,00
				70.000,00
				41.400,00
Total por Resolución			0,00	654.500,00
43- Resol.Min.Hacienda	734-SSGAE	29/12/2017		1.244,00
				6.520,00
				5.000,00
				5.000,00
				70.000,00
				360.000,00
Total por Resolución SSGAE			0,00	447.764,00

ANEXO IV - NOTAS REMITIDAS

- **Nota N° 067-19 DGINS N° 12-19**, a la Directora General de Gestión Pública y Presupuesto requiriendo información presupuestaria del ente auditado.
- **Nota N° 068-19 DGINS N° 10-19**, al Director General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos informando del inicio de la tareas de auditoría.
- **Nota N° 104-19 DGINS N° 14-19**, a la Directora General de Contaduría General solicitando información contable del programa auditado.
- **Nota N° 105-19 DGINS N° 15-19**, al Director General de Gestión de la Flota Automotor, requiriendo información sobre los vehículos asignados al ente bajo auditoría.
- **Nota N° 143-19 DGINS N° 17-19**, a la Sra. Síndico General de la Ciudad de Buenos Aires solicitando copias de los informes de auditoría realizados en el área.
- **Nota N° 144-19 DGINS N° 13-19**, a la Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos solicitando información respecto del personal de la Dirección bajo análisis.
- **Nota N° 154-19 DGINS N° 10-19**, al Director General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos efectuando el requerimiento de documentación.

ANEXO V – MANUAL DE USUARIO INTRA V1.0

1. Objetivo

Este manual consiste en explicar los pasos que deben seguirse para la operación del Sistema IntraV 1.0 de Vinculación Ciudadana con la Seguridad, que permite canalizar la demanda recolectada de todas las bocas de ingreso FOSEP.

2. Alcance

Se detallan las acciones a seguir para la configuración y operación del sistema y llevar adelante las tareas en las áreas administrativas de la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos, dependiente de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana con la Seguridad.

3. Herramientas o recursos necesarios

- ▽ PC con accesos al Sistema Intra.
- ▽ Wifi y acceso a conectividad internet en todos los dispositivos propios (computadoras, smartphones) en donde se utilice.
- ▽ Usuario autorizado para acceder a la plataforma del sistema.

4. Descripción de la actividad

¿Qué hacemos?



Escuchar

al Vecino



Interpretar

sus demandas y necesidades



Contener y atender, de

forma cercana y empática



Seguimiento de sus reportes y comunicar



Satisfacción del vecino

¿Qué queremos Lograr?



Evaluar el cumplimiento de los tiempos establecidos



Proponer mejoras con los objetivos de mejorar la percepción de los vecinos



Reconocimiento del área en el territorio de todas las comunas de CABA



Objetivos Estratégicos

- Garantizar la respuesta de las áreas Involucradas
- Promover la conformación de los FOSEP en los vecinos de cada comuna
- Comunicar de manera ágil y confiable
- Proponer mejoras para la demanda de los vecinos
- Detectar las concentraciones de Reclamos / Solicitudes / Problemáticas de los reportes en *las distintas comunas*

5. Tratamiento de la demanda ciudadana



Los datos se incorporan a un programa interno del organismo para su almacenamiento, procesamiento y posterior resolución o derivación al área competente para el tratamiento del reclamo en cuestión; además del mapeo con georeferenciamiento de las solicitudes de los vecinos de CABA.

Las distintas formas de Participación Ciudadana que atienden la demanda de los vecinos, ellas son:

- ✓ Atención/Sede Comunal
- ✓ Asambleas Ordinarias
- ✓ Cuenta Institucional
- ✓ Comisarias Cercanas
- ✓ Derivaciones de otras áreas de Gobierno

- ✓ Individuales/Iniciativas
- ✓ Plenarios
- ✓ Reuniones del Ministro
- ✓ Reuniones del Secretario de Seguridad
- ✓ Reuniones de Subsecretario de Vinculación Ciudadana con la Seguridad
- ✓ Redes Sociales
- ✓ SUACI/147

5.1 información

La información es ingresada a la base de datos por personas especializadas en el ingreso y procesamiento de datos. Actualmente se utiliza el sistema de *data entry* llamado “SSVCS Intra v1.0” que clasifica la información de la siguiente manera:

A. Control de Gestión Policial

- a. Bienestar Policial
- b. Quejas sobre la Policía
 - i. Actitud Indebida en horario de Servicio
 - ii. Ausencia de Personal Policial
 - iii. Patrullaje Deficiente
 - iv. Reconocimientos al Personal Policial

B. Delitos contra la Libertad Individual

- a. Esclavitud
- b. Secuestro
- c. Tráfico de Menores
- d. Trata de Personas

C. Delitos contra la Personas

- a. Abuso a Menores
- b. Abuso Sexual
- c. Amenazas
- d. Exhibiciones Obscenas
- e. Explotación Sexual
- f. Extorsión. Grooming
- g. Homicidios
- h. Lesiones

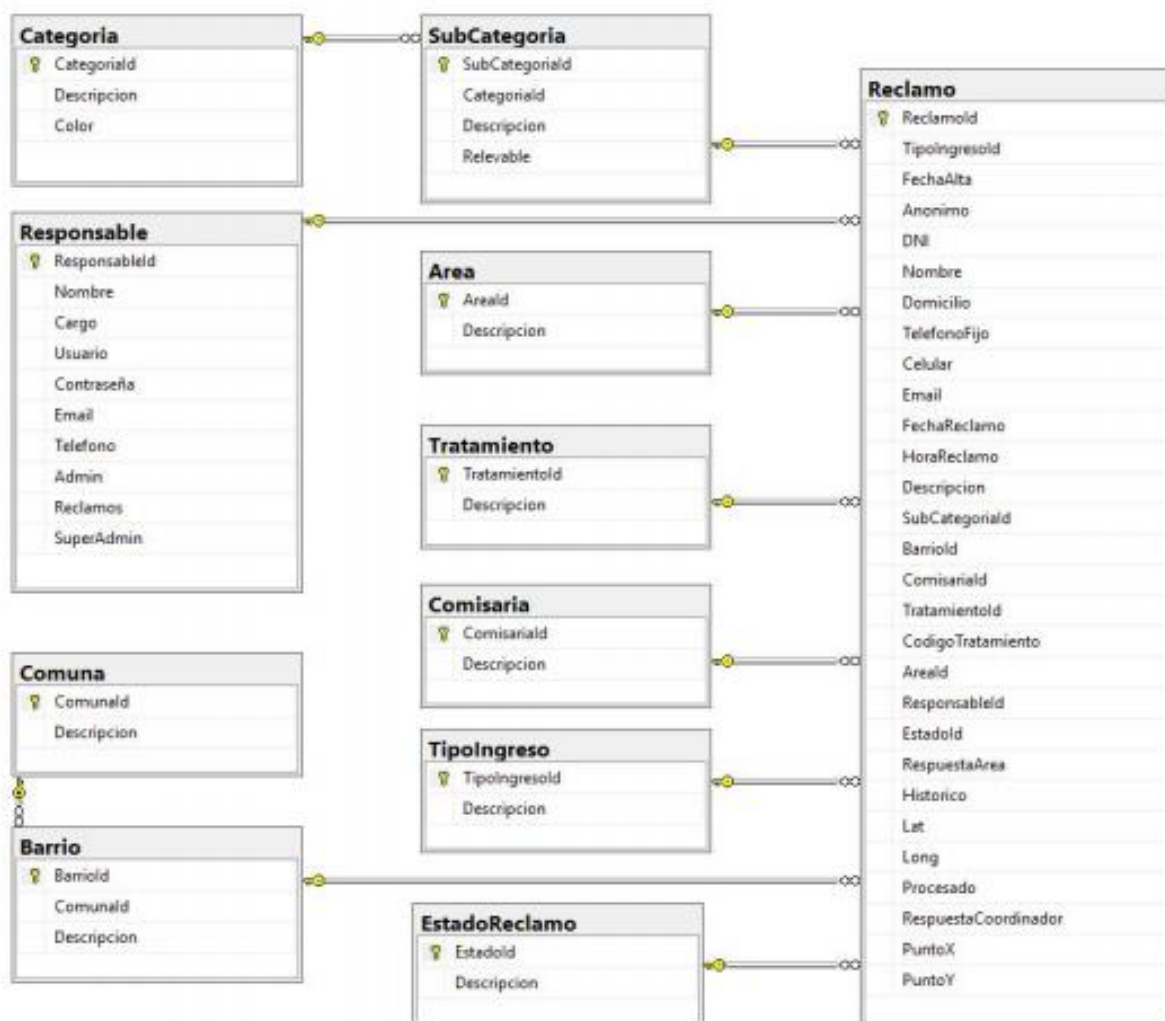
- i. Pornografía Infantil
- j. Prostitución Infantil
- k. Secuestro Extorsivo
- l. Violación
- m. Violencia de Género
- n. Violencia Doméstica

D. Delitos contra la Propiedad

- a. Daños. Hurto.
- b. Robo con Uso de Arma.
- c. Robo con Uso de Moto.
- d. Robo de Vehículos.
- e. Robo a Viviendas.
- f. Robos en la Vía Pública.
- g. Usurpación.
- h. Solicitudes
- i. Abandono de Persona.
- j. Actividades sin Habilitación.
- k. Alumbrado.
- l. Botón Antipánico.
- m. Cámaras de Seguridad.
- n. Conflicto Vecinal.
- o. Corredor Escolar.
- p. Cuida Coches.
- q. Discriminación.
- r. Escuelas-Situaciones Varias.
- s. Inseguridad en General.
- t. Oferta y Demanda de Sexo en el Espacio Público.
- u. Otros.
- v. Pandillas.
- w. Personas en Situación de Calle.
- x. Poda.
- y. Presencia Policial.
- z. Problemas en Plazas.
- aa. Ruidos Molestos.
- bb. Saneamiento Urbano.
- cc. Seguridad Vial.
- dd. Sendero Seguro.
- ee. Situación de Calle Violenta.
- ff. Talleres Clandestinos.

- gg. Uso indebido del Espacio Público.
- hh. Vehículo Abandonado.
- ii. Venta de Alcohol a Menores/Horarios Indebidos.
- jj. Venta de Drogas.

Asimismo, es indispensable que a los fines de identificar el lugar del hecho o situación con la mayor precisión posible la información debe poder ingresarse junto su **ubicación geolocalizada**.



*Arquitectura de Sistema Interno

5.2 Articulación

Estos reclamos recibidos se articulan por los siguientes canales, según su naturaleza:

SADE: es para temas policiales que requieren relevamiento territorial. Son temas intraministeriales (al interior del MJyS).

Estos son los temas que se trabajan mediante SADE:

- Cámara de seguridad
- Quejas sobre la Policía
- Actitud indebida en horario de Servicio
- Patrullaje Deficiente
- Robo a viviendas
- Robos en la vía pública

SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana) interministerial

Los siguientes temas se derivan directamente mediante SUACI.

- Actividades sin Habilitación/Clandestina
- Cuida Coches
- Despeje de Luminarias con Poda
- Instalación/Reparación de contenedor
- Limpieza/vaciado de contenedor
- Mayor presencia policial
- Obstrucción peatonal por anclajes en vereda
- Ocupación indebida por mantero/vendedor ambulante
- Recolección de residuos fuera del contenedor
- Reparación de cable de alumbrado cortado/caído
- Reparación de caja de luz faltante/deteriorada en columna de alumbrado
- Reparación de luminaria
- Reparación de luminaria por encendido permanente
- Reparación de poste de cableado con riesgo de caída
- Retiro de escombros/restos de obra
- Venta de Alcohol a Menores

5.3 Glosario del sistema de reportes de vinculación ciudadana

REPORTES Toda solicitud, queja, sugerencia o reclamos que realice el vecino

SOLICITUD Toda petición del vecino

QUEJA Disconformidad o desacuerdo del vecino sobre determinadas cuestiones

SUGERENCIA Propuestas o recomendaciones

RECLAMO Exigencia o denuncia de algo que se considere injusto o ilícito

6. Manual de uso del Intra V1.0

INTRA (Sistema diseñado para la Dirección General de Contención Primaria de la Ciudadanía ante Delitos)

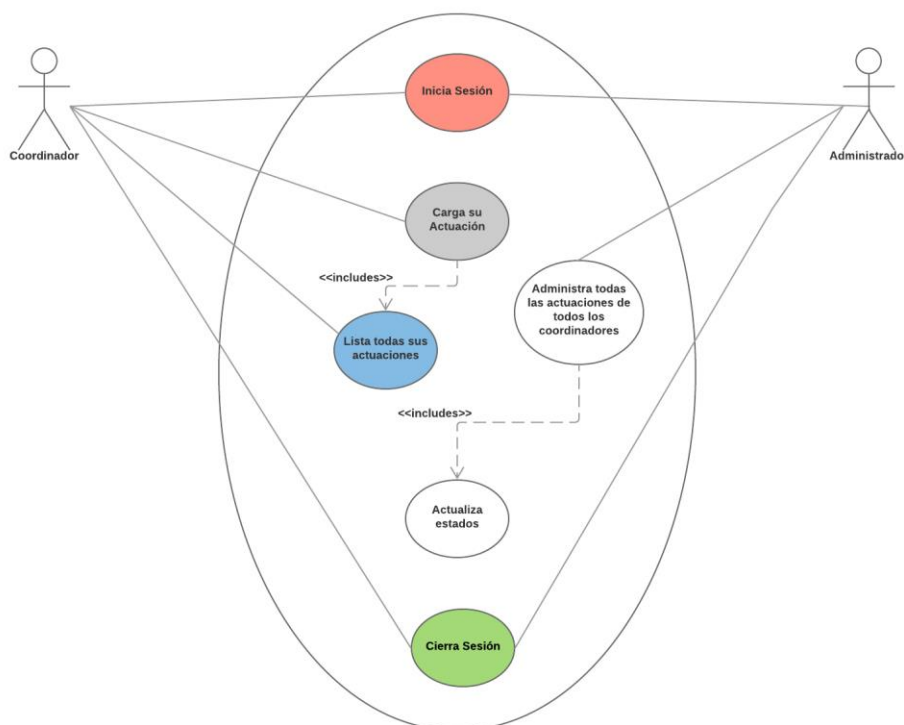
Arquitectura y Documentación

Módulo de Actuaciones de Coordinadores

Caso de Uso:

INTRA. ACTUACIONES

Mariano Giardina | May 27, 2018



El sistema cuenta con distintos perfiles de Usuarios:

Súper Administrador:

Puede visualizar:

- MENU DE RESPONSABLES
- MENU DE COORDINADORES
- MAPA DE CALOR
- REPORTES

Administrador:

Puede visualizar:

- RECLAMOS DE TODOS LOS USUARIOS
- ENTRADAS DE TODOS LOS USUARIOS
- ACTUACIONES DE TODOS LOS COORDINADORES

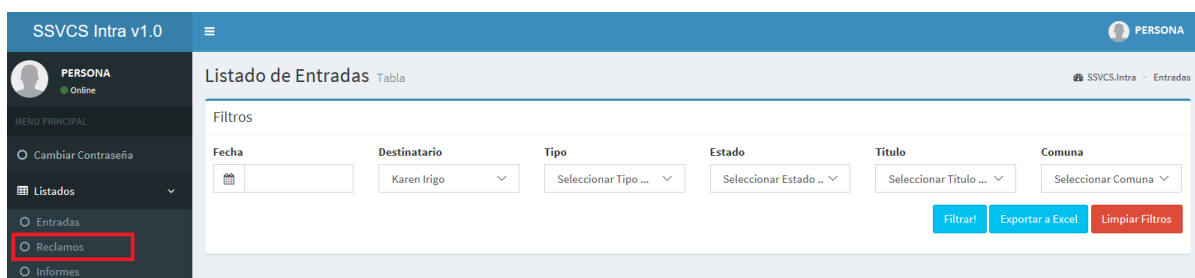
Se accede del siguiente modo:

1 Ingreso con usuario y contraseña

Link: ssvcs.seguridadciudad.gob.ar



2 Seleccionar la opción “Reclamos” en el panel de la izquierda



3 Hacer click en el botón “Crear Nuevo Reclamo”, ubicado a la izquierda debajo de la pantalla

The screenshot shows the 'Filtros' section of the AGCBA system. It includes fields for 'Fecha', 'Tipo Ingreso', 'Categoría', 'SubCategoría', 'Estado', and 'Comuna'. There is also a 'Código de Expediente' field and a 'Buscar' button. At the bottom, there are buttons for 'Filtrar!', 'Exportar a Excel', 'Limpiar Filtros', and 'Crear Nuevo Reclamo', which is highlighted with a red box.

4 Completar el detalle del Reclamo

The screenshot shows the 'Detalle del Reclamo' form. It is divided into two main sections: 'DATOS PERSONALES' and 'DATOS DEL RECLAMO'. The 'DATOS PERSONALES' section includes fields for 'DNI', 'Nombre y Apellido', 'Email', 'Teléfono Fijo', and 'Celular'. The 'DATOS DEL RECLAMO' section includes fields for 'Fecha del hecho', 'Hora del hecho', 'Categoría', and 'Sub Categoría'. Below these fields is a 'Descripción' section with a rich text editor toolbar.

5 En “Tipo de Ingreso”, elegir la fuente de origen del Reporte

The screenshot shows the 'Tipo Ingreso' dropdown menu. The dropdown is open, displaying a list of options: 'Seleccionar ...', 'Individuales', 'FOSEP', 'Asambleas Ordinarias', 'Reuniones de Ministro', 'SSVCS', 'Twitter', 'Facebook', 'Cuenta Institucional', 'Otros', and 'SUACI / 147'. The background shows a map of Buenos Aires.

6 Seleccionar el tipo de tratamiento que se le dará al Reporte: vía SUACI, SADE, SSVIC, OTROS

Estado Pendiente	Tratamiento Seleccionar ... SUACI SADE SSVCS Otros	Código Expediente	Area Seleccionar ...
---------------------	---	-------------------	-------------------------

RESPUESTA DEL AREA

7 Elegir a qué área será derivado el Reporte

Estado Pendiente	Tratamiento Seleccionar ...	Código Expediente	Area Seleccionar ... Comunas MAYEP SSVCS Tránsito
---------------------	--------------------------------	-------------------	--

RESPUESTA DEL AREA

Respuesta: en cuanto el área correspondiente al reporte realizado desde el sistema interno, se completa en el SSVCS Intra v1.0 con esa información.

7. Visibilidad

Debe ser posible que haya usuarios que accedan a los datos georreferenciados dentro del sistema para un mejor abordaje de las zonas conflictivas. Para ello, se creó un sistema de mapeo en tiempo real que sirve principalmente:

- ✓ Para acceder simple y rápidamente a información de Reportes Ciudadanos.
- ✓ Para Gestionar los datos desde una plataforma centralizada.
- ✓ Para conocer y comprender fenómenos especiales vinculados a la Seguridad
- ✓ Para facilitar la toma de decisiones
- ✓ Para apertura de datos

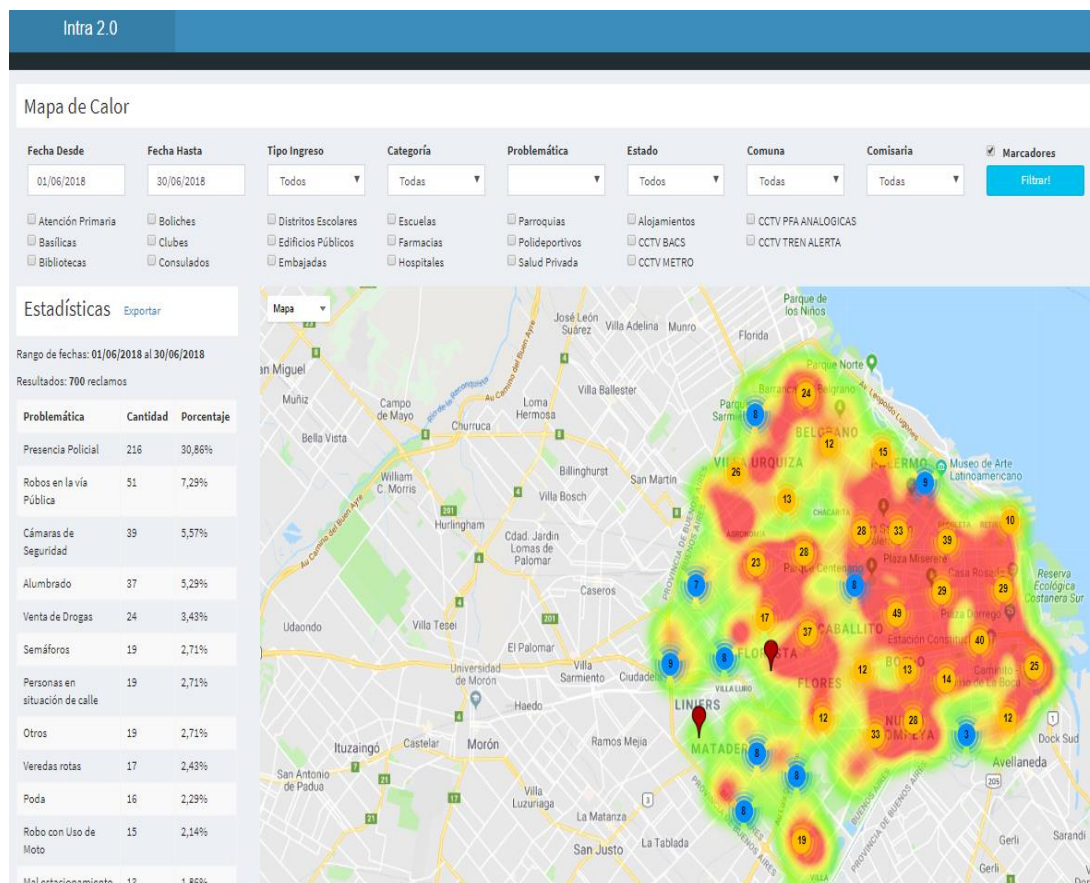
¿Qué permite hacer?

- ✓ Acceder a datos y funciones según el tipo de usuario.
- ✓ Filtrar datos según múltiples criterios.
- ✓ Consultar estadísticas por zonas
- ✓ Activar mapas de calor.
- ✓ Cruzar datos de diferentes fuentes.

El sistema de Mapeo cuenta con dos tipos de Perfiles:

Perfil administrador: accede a todas las problemáticas.

Perfil público: accede a todas las problemáticas, pero no puede visualizar las siguientes capas adicionales:



ANEXO VI – FICHAS DE RELEVAMIENTO

FICHA DE RELEVAMIENTO VEHÍCULOS ABANDONADOS

Datos del Agente

Agente:

Fecha del Relevamiento:

Hora:

Comuna:

Barrio:

Datos del Vecino / Institución

Nombre y Apellido:

Teléfono:

DNI:

Dirección:

E-Mail:

DESARROLLO / DESCRIPCIÓN

I - Origen del Reporte:

Iniciativa Individual/Coordinación - FOSEP - Plenario - Asambleas Ordinarias - Reuniones de Ministro - Reuniones de SS - Pedidos Especiales (detallar para quien / por quien está realizado el pedido -) Iniciativa Comunas - Comisarías Cercanas.

II - Problemática:

(Detallar de donde surge el reclamo. En qué consiste el pedido)

III - Relevamiento:

Explicar y detallar ordenadamente lo que se observa en el momento con respecto a la solicitud/petitorio y en la zona.

*Deberá incluir también **imágenes adjuntas del vehículo en cuestión**, en caso de que no sea así, detallar los motivos.*

BREVES COMENTARIOS DE VECINOS Y COMERCIANTES

Es imprescindible para la DG la cercanía con el ciudadano. No puede existir un relevamiento en el cual no haya un intercambio con los vecinos y comerciantes. Es importante conocer la percepción del ciudadano con respecto a la seguridad. Se busca saber si denuncian hechos delictivos y los horarios en que los mismos se producen.

Y a los fines de alimentar el Registro de Vecinos de los FOSEP. Se le solicitan datos de contacto.

Firma del Agente

Coordinador/a Comunitario/a – Comuna

FICHA DE RELEVAMIENTO CÁMARAS DE SEGURIDAD
Datos del Agente

Agente:

Fecha del Relevamiento:

Hora:

Comuna:

Barrio:

Datos del Vecino / Institución

Nombre y Apellido:

Teléfono:

DNI:

Dirección:

E-Mail:

DESARROLLO / DESCRIPCIÓN

I-Origen del Reporte:

Iniciativa Individual/Coordinación - FOSEP - Plenario - Asambleas Ordinarias - Reuniones de Ministro - Reuniones de SS - Pedidos Especiales (detallar para quien / por quien está realizado el pedido -) Iniciativa Comunas - Comisarías Cercanas.

II-Problemática:

(Detallar de donde surge el reclamo. En qué consiste el pedido)

III-Relevamiento:

Explicar y detallar ordenadamente lo que se observa en el momento con respecto a la solicitud/petitorio y en la zona.

Deberá incluir también datos como:

Cámaras de seguridad ya sean públicas o privadas cercanas.

-Cámaras Públicas (dirección de la ubicación de las cámaras).

-Cámaras Privadas (dirección exacta de la ubicación de la cámara) Existe el Registro de Cámaras de video vigilancia privadas. Esto es a los fines de tener insumos para aportar a dicho Registro.

-Informar sobre establecimientos cercanos al pedido en caso de que haya;
(Comercio, Particular, Escuela, Banco, Edificios Públicos, Centros de Salud, Corredores Escolares etc.).

BREVES COMENTARIOS DE VECINOS Y COMERCIANTES

Es imprescindible para la DG la cercanía con el ciudadano. No puede existir un relevamiento en el cual no haya un intercambio con los vecinos y comerciantes. Es importante conocer la percepción del ciudadano con respecto a la seguridad. Se busca saber si denuncian hechos delictivos y los horarios en que los mismos se producen.

Y a los fines de alimentar el Registro de Vecinos de los FOSEP. Se le solicitan datos de contacto.

Firma del Agente

Coordinador/a Comunitario/a – Comuna

FICHA DE RELEVAMIENTO PRESENCIA POLICIAL

Datos del Agente

Agente:

Fecha del Relevamiento:

Hora:

Comuna:

Barrio:

Datos del Vecino / Institución

Nombre y Apellido:

Teléfono:

DNI:

Dirección:

E-Mail:

DESARROLLO / DESCRIPCIÓN

I-Origen del Reporte:

Iniciativa Individual/Coordinación - FOSEP - Plenario - Asambleas Ordinarias - Reuniones de Ministro - Reuniones de SS - Pedidos Especiales (detallar para quien / por quien está realizado el pedido -) Iniciativa Comunas - Comisarías Cercanas.

II-Problemática:

(Detallar de donde surge el reclamo. En qué consiste el pedido).

III-Relevamiento:

58

*Explicar y detallar ordenadamente lo que se observa en el momento con respecto a la solicitud/petitorio y en la zona.
Deberá incluir también datos como:*

Información sobre consignas policiales cercanas /patrullaje;

- Consignas cercanas. Intersección de las calles de la consigna.
- Patrullaje. Tipos de Patrullaje (Bicicletas, Motos, etc.).

Tipo de las luminarias y estado de la luminaria en general;

Si son LED O SODIO, y completar con las siguientes opciones FUNCIONA CORRECTAMENTE / APAGADA / FALTA PODA POR DESPEJE / REFUERZO DE ALUMBRADO / FALTA REPARACION / INEXISTENTE.

Cámaras de seguridad ya sean públicas o privadas cercanas.

- Cámaras Públicas (dirección de la ubicación de las cámaras).
- Cámaras Privadas (dirección exacta de la ubicación de la cámara) Existe el Registro de Cámaras de video vigilancia privadas. Esto es a los fines de tener insumos para aportar a dicho Registro.

Vialidad

- Hay reductores de velocidad (intersección de los mismos).
- Hay semáforos (esquinas que hay).
- Hay controles de tránsito (donde hay).
- Hay bici senda (traza de la misma).
- Informar sobre establecimientos cercanos al pedido en caso de que haya; (Comercio, Particular, Escuela, Banco, Edificios Públicos, Centros de Salud, Corredores Escolares etc.)

BREVES COMENTARIOS DE VECINOS Y COMERCIANTES

Es imprescindible para la DG la cercanía con el ciudadano. No puede existir un relevamiento en el cual no haya un intercambio con los vecinos y comerciantes. Es importante conocer la percepción del ciudadano con respecto a la seguridad. Queremos saber si denuncian hechos delictivos y los horarios en que los mismos se producen.

Y a los fines de alimentar el Registro de Vecinos de los FOSEP. Vamos a pedirles datos de contacto.

Firma del Agente

Coordinador/a Comunitario/a – Comuna



FICHA de RELEVAMIENTO SANEAMIENTO URBANO

- Agente: X1
- Fecha: 22/08/2019 Horario: 10:00 AM
- Comuna: 07
- Barrio: Flores
- Origen: FOSEP
- Concepto: **Saneamiento Urbano**

Datos del Vecino

Nombre y Apellido: X
Dirección: Terrada 200
Teléfono: 99999
Mail:
Comuna: 07

Descripción/Desarrollo

1. Problemática

En el marco del plenario del FOSEP el señor relata que *la cuadra donde vive se encuentran un obrador del soterramiento del tren Sarmiento. Y que han quedado residuos de obra que pueden ser usados como elementos de escalamiento.*

2. Relevamiento

Según el relevamiento realizado de la calle Terrada entre las vías y Bacacay se observó que, a partir de la obra realizada sobre el tren, que el paso peatonal ha sido momentáneamente cerrado, hecho que produce que la calle sea sin salida.

Al momento del relevamiento no se observa presencia policial. Se observa un domo de seguridad en la esquina de Terrada y Bacacay. La zona es lindera a Centro Comercial Avellaneda, aunque la cuadra relevada es residencial y al ser sin salida no presenta tráfico de ningún tipo.





FICHA de RELEVAMIENTO

- Agente: XX2
- Fecha: 22/08/2019 Horario: 10:30 AM
- Comuna: 07
- Barrio: Flores
- Origen: Comisarias Cercanas
- Concepto: **Vehículo Abandonado**

Datos del Vecino

Nombre y Apellido: XX

Dirección: Balbastro 2900

Teléfono:

Mail:

Comuna: 07

Descripción/Desarrollo

1. Problemática

En el marco de *Comisarías Abiertas* la señora relata que *la cuadra donde vive se encuentran estacionados varios vehículos abandonados*.

2. Relevamiento

Según el relevamiento realizado la calle Balbastro 2900, observamos vehículos judicializados los cuales fueron identificados por personal policial presente en el lugar. (Adjuntamos foto)



Asimismo, se observan varios vehículos abandonados. Algunos sobre el costado del Cementerio de Flores y otros, sobre la vereda correspondiente a los edificios del Barrio Castex y del Barrio Lafuente.



