



---

## ***PROGRAMA***

---



---

*Observatorio del Delito*

*Vecinos Conectados*

*Sistema alarmas vecinales  
conectadas al COM*

*Botón antipático por violencia de  
género*

---

**Secretaría de Protección Ciudadana**

**Municipio de Luján**

Agosto 2020.-

## OBSEVATORIO DEL DELITO



### **Introducción**

En la actualidad, nos hemos habituado a comodidades y adelantos que, hasta hace pocos años, sólo cabían en la imaginación de unos pocos entendidos. La lista de avances es interminable y se amplía en plazos cortos de tiempo. Paradójicamente este progreso, nos encuentra sumergidos en la gran preocupación acerca de la inseguridad, y no porque el adelanto tecnológico no haya alcanzado a este ámbito.

La sociedad actual, habituada a las nuevas tecnologías, no sale del desarreglo de una vida insegura que le impide realizar su rutina diaria libremente. Su libertad, sus derechos, su vida, su propiedad, y sus bienes más preciados están constantemente en peligro real o amenazados por el temor, con una dinámica creciente que hace pensar que un cualquier tiempo pasado fue mejor.

Este fluir desde situaciones complejas, se encuentra matizado por la aparición de recursos, que tienen para la sociedad, características de efectividad, como por ejemplo, la implementación de la Secretaría de Protección Ciudadana, el Cuerpo



de Policía Local, con sus respectivos destacamentos según los requerimientos y ubicados estratégicamente, como así lo denominado sistema de video vigilancia, o sea, en nuestro Municipio, el tendido de cámaras de seguridad, puestas en funcionamiento, mantenidas en servicio y monitoreadas por personal del Centro Operativo Municipal.

No obstante, la aparición de cámaras y registros, no nos han librado del crecimiento de la inseguridad, aunque han contribuido en mostrar quienes y cómo actúan los que delinquen. No por esto debemos pensar que las medidas mencionadas son ineficaces, simplemente, nunca darán respuesta en manera inconexa.

La respuesta a cualquier cuestionamiento que tenga que ver con la solución al problema de inseguridad, tiene que ver con una estrategia conformada con proyectos, programas y planes a largo plazo, sin dejar de encarar problemas actuales, dándoles intervención inmediata.

La visión estratégica garantiza además la posibilidad de centrarse con énfasis en los procesos, que nos permiten permanentemente observar y corregir aquellos procedimientos que no están acorde a lo planeado o no están dando los resultados esperados. Entonces, el pensamiento estratégico se ocupa de corregir los equivocados.

Otra ventaja del gerenciamiento estratégico de la seguridad, es que permite construir indicadores válidos, de eficiencia, proceso, resultado, etc., para dar respuesta a la sociedad, para ello es indispensable que los funcionarios políticos, profesionales y operadores de seguridad, rindan cuentas, de lo contrario, seguiremos escribiendo en borrador sobre este tema delicado, perdiendo el tiempo en reinventar planes obsoletos.

La seguridad es una disciplina de conocimiento, que amerita la intervención de profesionales, los procedimientos adecuados y la revisión, evaluación y ajuste de sus acciones. Aceptando que los niveles de inseguridad nunca serán nulos, se



deben tomar en cuenta cuales son los índices tolerables para el desarrollo normal de la vida comunitaria.

Debemos considerar, que el delito, no sólo se manifiesta en los registros oficiales, lo que serían las correspondientes denuncias, que conforman la denominada en Criminología, como la “Cifra Blanca del delito”, esta visión estandarizada no registra un mínimo de control de calidad externo en la toma del dato, en su procesamiento, ni en su análisis. Por otra parte, no debemos ignorar los factores sociales que inciden en la determinación de la voluntad de no denunciar un hecho. Es por eso que, dentro de la investigación social, se han desarrollado herramientas para complementar la “cifra blanca” y poder medir la “cifra negra”, es así como, por ejemplo, las encuestas de victimización, entre otras cosas, nos permiten acercarnos a los niveles de las no denuncias, de inseguridad y miedo.

La seguridad ciudadana requiere indispensablemente una actividad despegada de intereses corporativos y de la construcción de indicadores de gestión, para eso es saludable la implementación de una herramienta vital, como es el MAPA DEL DELITO, principal herramienta de gestión del OBSEVATARIO, el cual es realizado a partir de una base de datos, conformada por las denuncias realizadas y comunicadas por la Policía, a un correo electrónico creado para tal fin (mapadeldelitolujan@gmail.com), las novedades cursadas por los operadores del Centro Operativo Municipal (C.O.M.), en contacto directo con la frecuencia radial del 911, las publicaciones en redes sociales y la información recabada a través de las entrevistas a vecinos, el Consejo Permanente Para la Seguridad Ciudadana y las Sociedades de Fomento, ya sea para el diseño de planes preventivos o de contingencia, para la actuación de estrategias situacionales, o el control de la actividad policial, el vecino es un recurso que no debe faltar, porque es destinatario y también gestor de un papel fundamental.

Es importante que la Policía este cerca y en contacto con los vecinos, para prevenir la comisión de delitos, para eso es indispensable que el Titular de cada



Dependencia, integrantes del Consejo Permanente Para la Seguridad Ciudadana y personal de la Secretaría de Protección Ciudadana del Municipio, tengan reuniones quincenales o mensuales en las distintas Sociedades de Fomento donde se expongan todas las necesidades que interfieren en la seguridad (luminarias, cámaras, alarmas, lotes baldíos faltos de limpieza y cerramientos, recuperación de espacios públicos, señalización, etc.) .

El Mapa del Delito arroja estadísticas fiables de criminalidad, que permiten dimensionar el problema de inseguridad, establecer patrones, realizar diagnósticos certeros y evaluar la efectividad de las respuestas. Pudiéndose filtrar la información y visualizar por barrio, localidad, fecha hora y tipo de delito, infracción, causante, víctima, autor, arma utilizada, vehículo sustraído, vehículos involucrados, además, de la misma base de datos se realiza un cruce de información con otra área Municipal como el Estacionamiento Medido, para el hallazgo de vehículos sustraídos que se encuentran rodando en la vía pública, y puedan estar implicados en un hecho en concurso.

El desarrollo y puesta en marcha del mismo, estará a cargo de un Técnico en la Investigación de la Escena del Crimen, personal de la Planta permanente de este Municipio, con asiento físico en el Centro Operativo Municipal, dependiente de la Subdirección del Centro de Monitoreo y de la Secretaría de Protección Ciudadana, quien a su vez estará encargada de las encuestas de victimización y la realización de estadísticas, el resultado obtenido de esta acción servirá para la administración de recursos policiales, reforzando las áreas más vulnerables a la comisión de hechos delictivos, colaborando a prevención como así a la investigación, dado que el patrullaje inespecífico y la ocupación territorial extensiva, demanda mayores recursos humanos y logísticos, que no miden ni la gestión ni las funciones de los mismos.

### **Fuentes de información**

Los datos que luego serán plasmados en la base de datos, confeccionada en una planilla de Excel, serán recabados de:



- 1) Las bases de datos obtenidas mediante convenio con organismos públicos y privados.
- 2) Las comunicaciones realizadas por cada Dependencia Policial, enviadas al correo electrónico designado: [mapadeldelito@gmail.com](mailto:mapadeldelito@gmail.com)
- 3) La información obtenida mediante el futuro número 147 de Atención al Vecino
- 4) Las planillas completadas por los Operadores del Centro Operativo Municipal, con las novedades de la frecuencia Policial 911.
- 5) Los hechos recopilados mediante el Programa Vecinos Alerta y Sistema de Alarmas Comunitarias: ambos constituyen un medio de articulación y comunicación entre vecinos de nuestra ciudad y las fuerzas de seguridad, para ello es fundamental ampliar los canales disponibles de comunicación, a través de los cuales, los vecinos puedan alertar sobre posibles delitos, contravenciones, emergencias y situaciones sospechosas que requieran la presencia policial. Considerando que el Centro Operativo Municipal, recibe denuncias las 24 hs, los 365 días del año, y posee permanencia de personal policial para derivar las denuncias al 911. Así también existe una aplicación difundida en nuestra comunidad, donde pueden recepcionarse denuncias en forma anónima, whatsapp, videos, fotos, videos e incluso la ubicación geográfica en tiempo real.

La disminución de la criminalidad no sólo requiere el trabajo cotidiano de las instituciones policiales, sino que es fundamental que el vecino denuncie. En caso que lo denunciado no se correspondan a hechos de inseguridad, se brindará al ciudadano, el asesoramiento correspondiente o el contacto telefónico de la dependencia municipal competente.

- 6) La información que se obtendrá de los botones anti pánico de violencia de género. Será de vital importancia un seguimiento y análisis del funcionamiento del sistema mediante los diversos actores que participen del programa para lograr un eficaz funcionamiento del mismo.
- 7) Las denuncias aportadas de las redes sociales oficiales de la Secretaría.



**8)** Las denuncias que surjan de las encuestas de victimización generadas mediante reuniones periódicas en sociedades de fomentos y organizaciones civiles del partido. En las mencionadas, se tendrán en cuenta los aspectos que se detallan:

- A)** Grupo Familiar/Relación vincular
- B)** Educación y capacitación
- C)** Aspecto laboral
- D)** Beneficios sociales
- E)** Situación económica
- F)** Características habitacionales
- G)** Problemas de adicción
- H)** Salud: discapacidad, enfermedades contagiosas, enfermedades prevalentes, enfermedades mentales y enfermedades crónicas.
- I)** Antecedentes penales
- J)** Diagnóstico social

**9)** Entrevistas con personas privadas de la libertad en las dependencias policiales del Partido.

Es necesario entender, que lo que recogerá esta herramienta no son datos sociológicos, sino un conjunto de observables que formarán parte del dato, el cual implica la relación entre variables que serán seleccionadas para este estudio, y serán producto de un intenso trabajo de campo que permita mostrar la realidad delictiva en nuestra Ciudad.

**10)** Datos obtenidos del Consejo Permanente para la Seguridad Ciudadana o Foros de Seguridad Ciudadana. “El sistema de participación popular en las decisiones sobre seguridad urbana, debe tener interlocutores democráticos directos. Esto es que el diálogo de la participación se debe dar entre los ciudadanos y el gobierno elegido por ellos” (Ciafardini:2006)

**11)** Noticias periodísticas de medios de comunicación local.



En este orden el, Municipio contara en una primera etapa con un equipo de dos Inspectores Fiscalizadores y un vehículo de la Secretaría, exclusivo para realizar el trabajo de campo en la obtención de datos de las fuentes anteriormente mencionadas. Será fundamental la labor de este equipo centrado en las entrevistas con los vecinos y los relevamientos vecinales, es post de lograr datos de la mencionada cifra negra.

### Los resultados

Lo plasmado en la base de datos, será volcado a un programa, en principio se utilizará Google Earth Pro para luego volcarlo en el software Q Gis. Con el cual se podrá visualizar la distribución geográfica de los hechos, pudiéndose observar a simple vista, la cantidad y las características de los mismos.

Luego, se realizarán las diferentes estadísticas que arrojarán los indicadores referentes a:

- 1- Tipos de hechos
- 2- Modalidad
- 3- Zona de mayor ocurrencia
- 4- Franja horaria de mayor comisión de hechos
- 5- Frecuencia de hechos delictivos
- 6- Medio utilizado (arma de fuego, arma blanca, objeto contundente, fuerza física)
- 7- Comparativos bimestrales, semestrales y anuales
- 8- Realización de gráficos.

### Referente al Software

El programa **QGIS** (anteriormente llamado también **Quantum GIS**) es un Sistema de Información Geográfica (SIG) de software libre .Permite manejar formatos rasters y vectoriales a través de la biblioteca, así como bases de datos.





El software QGIS puede ser modificado libremente de tal manera que pueda realizar diferentes y más especializadas funcionalidades, el usuario puede escribir sus propios complementos.

QGIS proporciona una creciente gama de capacidades a través de sus funciones básicas y complementos. Puede visualizar, gestionar, editar y analizar datos, y diseñar mapas imprimibles.

### **Desarrollo y puesta en marcha**

Un verdadero sistema de seguridad ciudadana, conformado por una Secretaría, un Centro Operativo de Emergencias en estrecha comunicación con la Institución Policial, un registro de actividades delictuales, representadas en un MAPA DEL DELITO, con las bases solventes que ello implica, con una genuina participación comunitaria, como el Consejo Permanente Para la Seguridad Ciudadana, o las Sociedades de Fomento, y con un responsable liderazgo político, es la única manera de enfrentar la criminalidad creciente y de una problemática cuya intensidad es cada vez mayor. Este sistema, sólo puede tener cabida en una política de Estado que privilegie la transparencia y honestidad de toda su clase dirigencial, sobre todo teniendo en cuenta que la afectación de los bienes y confianza es tanto mayor cuanto más alto es el nivel social que lo lleva a cabo (“La seguridad del territorio” ObserBA-2014)

“El control del delito supone un amplio espectro de labores tendientes a prevenir, conjurar e investigar hechos delictivos o actividades criminales – potenciales o cometidos- mediante el desarrollo de dos conjuntos de tareas básicas, a saber, el policiamiento preventivo y policiamiento complejo”...Según Jaime Curbet...”la prevención no configura una modalidad de policiamiento disuasivo- represivo, puesto que el criterio central de eficacia en la prevención policial está dado por la ausencia de delitos y de disturbios”.(Sain:2015)

La prevención policial debe evitar la posibilidad de comisión de un hecho delictivo mediante la intervención indirecta, neutralizando las condiciones que los propician,



algunas veces la intervención debe ser directa, y en tantos otros, se debe concluir con la aprehensión de los delincuentes mediante la prevención conjurativa.

El patrullaje policial, es una medida preventiva, y es aún más eficiente, si los móviles o efectivos, son desplazados estratégicamente, conforme a los datos arrojados por las estadísticas y graficados en el MAPA DEL DELITO, de acuerdo a las zonas de mayor afluencia del delito y también la franja horaria en la que tienen lugar.

“...En la práctica, las labores de policionamiento preventivo tienen como marco habitual de referencia los delitos patéticos, es decir, un conjunto reducido de eventos delictivos que cuentan con ciertas particularidades. Dichos eventos se desarrollan en un escenario espacio temporal acotado, son de alta visibilidad, generalmente se dan en espacios públicos, tienen una marca impronta violenta, producen fuertes impactos dramatizantes entre sus víctimas y ante el resto de la sociedad...” “...Entre los que sobresalen los asaltos, robos y hurtos de diversos tipos; las lesiones ; las riñas; los desórdenes violentos; los homicidios dolosos cometidos en la vía pública; la compraventa de mercancías prohibidas; los ataques sexuales y las privaciones de la libertad.”

“...La prevención policial de este tipo de eventos...no interviene sobre las condiciones sociales que favorecen o determinan su comisión y su reproducción regular en un determinado escenario social, sino que se asienta en la evitación o conjuración fáctica e inmediata...independientemente de las modalidades de intervención, el dispositivo, los medios o estrategias policiales” (Sain:2015)

La importancia de elaborar estadísticas referentes a hechos que alteran el orden público, y el delito, reside en la necesidad de conocer los eventos y procesos que una determinada sociedad, vulneran los derechos de los demás y sus libertades. Esto permite identificar fortalezas y debilidades de la seguridad pública.

### **El observatorio del delito y su aplicación en la accidentología**



La base de datos que sirve al desarrollo de esta herramienta, cuenta con el registro de accidentes, los tipificados como lesiones culposas, leves o graves u homicidios culposos. De esta manera, con las comunicaciones que llegan a la dirección electrónica, por parte de la Policía, las novedades cursadas por la frecuencia del 911 y los datos recopilados a través del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, la Subdirección de Defensa Civil, Asociaciones de familiares de Víctimas y Emergentólogos, puede establecerse cuales son las zonas más propensas a la comisión de accidentes, destacando principales arterias, días y franja horaria en la que se producen, a los fines de prevenirlos, mediante el uso de diferentes recursos: señalización vertical, horizontal, lumínica o reductores de velocidad. Teniendo en cuenta que los hechos viales siguen siendo la mayor causa de muertes en la Argentina con 20 hechos fatales por día (Según la Asociación Madres del Dolor y Observatorio de las víctimas).

La información será además incorporada en el **Sistema Integral de Gestión de la Información de Seguridad Vial (SIGISVI) de la Agencia Nacional de Seguridad Vial**. Programa por excelencia utilizado por diversos municipios tanto de la provincia de Buenos Aires como del resto del país. En la actualidad son más de 30 los municipios de la provincia de Buenos Aires que utilizan el mencionado sistema.

Herramienta de estadísticas importantísima para trabajar en forma mancomunada con la Unidad de Observatorio y Estadísticas en Seguridad Vial, dependiente de la Dirección Provincial de Política y seguridad Vial de la Provincia de Buenos Aires

### **Observatorio de la violencia o del abuso de las fuerzas policiales**

Mediante la implementación del presente programa, el municipio podrá obtener un panorama del funcionamiento de las fuerzas policiales en partido. De eso modo se podrá aportar información o directamente la correspondiente denuncia penal en sede fiscal.



Es importante destacar que la Secretaría de Protección Ciudadana en la actualidad cuenta con un empleado de planta abogado, exclusivo destinado entre otras cosas a realizar la procuración de causas en sede penal.

El Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires, cuenta con la Resolución 1340 de la Procuración General, donde entre otras cosas establece una auditoría permanente de las denuncias donde intervine personal policial. No sólo son auditados desde la Departamental Mercedes, sino que además existe un control directamente desde la ciudad de La Plata. Entonces el municipio podrá ser un nuevo actor en el control permanente de las fuerzas de seguridad, mediante la recepción de reclamos y denuncias que serán canalizadas formalmente en sede judicial.

### **El observatorio del delito y su aplicación en la violencia de género. Botones antipánico.**

Será de vital importancia un seguimiento y análisis del funcionamiento del sistema mediante los diversos actores que participen del programa para lograr un eficaz funcionamiento del mismo. Claramente se deberá realizar reuniones periódicas entre la Secretaría de Protección Ciudadana, la Secretaría de Desarrollo Humano, el Juzgado de Paz Letrado, Fiscalías Descentralizadas y con personal de Policial Local.

### **Misión y objetivo**

El Observatorio del Delito se dedica a la recopilación de registros delictuales y el análisis de datos, articulando y ejecutando propuestas de acciones, medidas y planes de seguridad, en virtud a las diversas problemáticas que aquejan a la comunidad.

Su misión principal será la de ampliar el conocimiento de los fenómenos del delito, mediante la producción de información relevante y oportuna, que servirá de fuente para la proyección de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana.



El objetivo del presente proyecto será la recopilación, procesamiento, análisis y comunicación de la información relevante, que pueda ser tomada como base para el diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de políticas públicas de seguridad ciudadana.

Como se adelantará, este observatorio permitirá generar diferentes grupos de reunión para el análisis y discusión de los datos obtenidos.

La Secretaría de Protección Ciudadana, será la encargada de organizar, reunir y presidir las diferentes reuniones que se llevarán a cabo a los fines arriba mencionados, como así también, controlará el desempeño de los agentes que desarrollaran las tareas necesarias para la puesta en marcha de este proyecto, llevando un exhaustivo registro de las actuaciones realizadas, informes y relevamientos necesarios para que la acción sea acorde al modelo planteado. Por este motivo, agotaremos los recursos técnicos para adentrarnos en la prevención de los delitos que afectan a nuestra ciudad, mancomunando esfuerzos, para un resultado favorable que prime la seguridad de todos.

“Nadie puede prevenir si antes no agota los recursos técnicos para saber qué es lo que debe prevenir. No hay táctica posible sin un cuadro de situación” Zaffaroni Eugenio (2011)

### **SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA**

En consecuencia, y con el objetivo de implementar acciones tendientes a brindar tratamientos a las víctimas de distintos hechos de inseguridad, denunciados por los vecinos y en concordancia a los resultados de las encuestas de victimización, la Secretaría de Protección Ciudadana deberá disponer de un servicio integral y multidisciplinario de contención, acompañamiento y asesoramiento a las víctimas, conformado por abogados, psicólogos y personal propio del Observatorio, que se orienten a dar respuesta a las distintas necesidades de las víctimas de hechos delictivos que así lo requieran.



El mismo debería llevarse a cabo mediante entrevistas telefónicas y visitas domiciliarias, por parte del personal que cumple funciones en el Observatorio del Delito brindando contención, orientación, asesoramiento legal y social, en los diferentes trámites que deberán realizar a raíz de haber sufrido un hecho delictivo. Entre ellos se podrá asesorar en la realización de trámites judiciales (seguimiento de la denuncia) y municipales (por ejemplo, renovación del registro de conducir por sustracción del mismo), entre otros y en atención a las particularidades de las problemáticas que aquejen a los vecinos.



**Proyecto: Alarmas Comunitarias, alarmas barriales y botón de pánico por violencia de género. Todo ello mediante conexión online al COM.**

### **Fundamento**

**Visto**, que el abordaje de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana requiere incrementar las posibles soluciones a los problemas que aquejan al conjunto de la población, brindando para ello nuevas formas de articulación y comunicación entre los ciudadanos y las fuerzas policiales.

Que la instalación del sistema de alarmas comunitarias y/o barriales surge de la necesidad de poder contar con nuevas herramientas al alcance de distintos grupos de vecinos, cuyo fin principal sea, ante hechos de emergencia o situaciones de inseguridad, la asistencia expedita de las fuerzas de seguridad.

Que está comprobada la efectividad de la implementación de alarmas comunitarias en distintos puntos de nuestra ciudad, destacando la participación activa asumida por los vecinos en la prevención del delito.

Que, en atención a esto último, la Secretaría de Protección Ciudadana pretende extender este beneficio a nuevas zonas y/o barrios de nuestra ciudad, asignando como principales beneficiarios a las Sociedades de Fomento, Delegaciones Municipales, clubes de fútbol, grupos de vecinos y todas aquellas entidades barriales que así lo requieran.

Asimismo, se destaca la participación e integración en el presente proyecto de las entidades antes mencionadas, consideradas de vital importancia, en atención al conocimiento objetivo de las problemáticas en materia de seguridad que afectan al barrio y /o ante la existencia de ciertas zonas conflictivas.

Que es necesario repensar, modernizar y ampliar las vías de comunicación entre los ciudadanos y las fuerzas policiales. Que a diferencia de las características de las alarmas vecinales instaladas precedentemente en nuestra ciudad, las que sólo emiten una alarma sonora y prescinden de articulación y conocimiento de la



situación con centros de emergencia, el nuevo sistema de alarmas vecinales tendrá como punto principal la utilización de la tecnología existente en dispositivos móviles, ampliamente difundidos en la población, constituyendo un canal de comunicación efectivo entre los usuarios, el Centro de Operaciones de Monitoreo y las fuerza policiales de correspondencia.

Las Sociedades de Fomento y las Delegaciones Municipales, cumplen un rol fundamental en tanto articuladoras de los problemas y posibles soluciones que enfrentan los vecinos en los distintos barrios y/o localidades de nuestra ciudad. Por ello, las posibles ubicaciones de las alarmas barriales y vecinales serán previamente analizadas en conjunto con estas diversas entidades, procurando maximizar las ventajas de su instalación en determinados lugares de importancia crítica.

Que, en atención al abordaje de las distintas problemáticas que afectan a la comunidad, también surge la necesidad de promover y garantizar nuevas vías de asistencia, destinadas principalmente a las mujeres que son víctimas de violencia de género. Que, en atención a esta problemática, la Secretaría de Protección Ciudadana en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Humano, coordinaron un nuevo programa de asistencia técnica, a través de la adquisición de botones de antipánico (APP), en tanto dicho programa emerge como una parte integral y esencial de las acciones prioritarias, a desarrollar por ambas Secretarías.

El presente proyecto pretende desarrollarse en convergencia a la instrumentación del canal de denuncias “*Vecinos en Alerta*” y al Observatorio del Delito, los que proporcionarán estadísticas delictivas fiables, facilitando el análisis y abordaje de políticas públicas locales en materia de seguridad, analizadas y viabilizadas por la Secretaría de Protección Ciudadana.

### **Objetivos**

La emergencia del proyecto de alarmas barriales y comunitarias se orienta a brindar mayor seguridad, sumado a las vías tradicionales de asistencia ante emergencias, a distintos grupos de vecinos, Sociedades de Fomento,





Delegaciones Municipales, distintas entidades barriales, grupos de vecinos, clubes de fútbol, y diversas entidades intermedias que así lo requieran.

Su objetivo esencial se orienta a abordar las problemáticas que afectan a la seguridad ciudadana, tanto en domicilios particulares como así también en la vía pública, instalando en distintos barrios alarmas comunitarias, que en conexión al Centro de Operaciones de Monitoreo y su derivación a las fuerzas policiales, se posicionen como un canal de comunicación efectivo ante situaciones de emergencia.

La entrega de botones de antipánico para teléfonos celulares (APP) a las mujeres víctimas de violencia de género, se constituye como una herramienta de comprobada eficacia, en tanto se establece una línea de acción preventiva, de control y ejecución de asistencia a las víctimas, que permite garantizar la presencia inmediata de las fuerzas policiales. La ejecución de este proyecto pretende reducir el tiempo de asistencia a las víctimas, ya que la recepción de alertas será monitoreada desde el Centro de Operaciones de Monitoreo, desde donde un operador derivará la emergencia a Radio Emergencia 911.

Por antes expuesto, se justifica la necesidad de poder contar la participación de fondos provenientes del Consejo Permanente para la Seguridad Ciudadana, con el que contribuyen la mayoría de los vecinos de nuestra ciudad.

### **Objetivos específicos:**

#### **ALARMAS COMUNITARIAS**

La instalación de las nuevas alarmas comunitarias pretende avanzar sobre un conjunto amplio de la población, principalmente en aquellos sectores barriales que no fueron incorporados a este beneficio precedentemente. Ello permitirá la organización de vecinos de forma localizada, cuadra por cuadra, quienes podrán contar con aplicación telefónica gratuita, desde donde se dispensará una alarma al Centro de Operaciones de Monitoreo, derivando la emergencia a las fuerzas policiales que correspondan.



## ALARMAS PARA INSTITUCIONES

Por otro lado, la instalación de alarmas barriales está destinada a reforzar la seguridad de aquellas instituciones presentes en todos los barrios de nuestra ciudad, como clubes de fútbol, Sociedades de Fomento, instituciones intermedias como talleres, que carecen de la presencia y el cuidado de personal permanente.

Las alarmas destinadas a las instituciones estarán conectadas mediante WIFI o GSM al Centro de Operaciones de Monitoreo para en permanente monitoreo de las mismas y en caso de activarse dispensará una alarma al C.O.M. Ello sin perjuicio de que además avisará mediante el mismo sistema a los integrantes que se designen de cada institución.

### Instrumentación

El programa de **alarmas barriales** contará con la mano de obra de personal técnico de la planta municipal, quienes se encargarán de la instalación, mantenimiento y/o reparación de las mismas, prescindiendo de la contratación y/o abono a empresas tercerizadas.

Las alarmas barriales incluirán un panel de alarma, una fuente, un sensor magnético para puertas y /o ventanas, un sensor de movimiento inalámbrico y 2 (dos) controles remotos, que serán entregados a los referentes correspondientes. Sumado como se dijo a la posibilidad técnica de dispensar una señal de alarma mediante WIFI o GSM.

Por otro lado, **las alarmas comunitarias** serán instaladas por el mismo personal técnico mencionado precedentemente, en conjunto con el personal del Equipo Técnico del Centro de Monitoreo. El sistema de alarma se ejecuta a través de una aplicación para teléfonos celulares, totalmente gratuita para los vecinos, lo que comporta una ventaja respecto de la utilización de botones de pánico. Cada interacción de los vecinos en dicha aplicación quedará registrada y, por lo tanto, se podrá identificar al vecino que ejecutó la acción. La ejecución de la alarma



vecinal no queda circunscripta a un radio de acción, sino que puede ser utilizada sin importar la distancia que mantiene que con la ubicación en donde se encuentre instalada.

El panel de la alarma será instalado en el exterior de la casa de un vecino, elegida previa consulta y/o entrevista a los referentes barriales y /o grupos de vecinos. Esta elección también se relacionará con base a la recurrencia de hechos delictivos en una zona determinada, en confluencia a los datos aportados por el Observatorio del Delito.

Cada alarma instalada cuenta con una aplicación para quince usuarios, pudiendo en caso de ser necesario, extender la licencia a una mayor cantidad de usuarios.

El nuevo sistema de alarmas vecinales comporta un beneficio excepcional, que es su conexión e integración mediante un software, al Centro Operaciones de Monitoreo. Las alarmas recibidas serán derivadas rápidamente a radio emergencia 911, a través del personal policial presente las 24 hs en dicho lugar, lo que significará un ahorro de tiempo y eficacia, a la hora de responder a posibles hechos de inseguridad.

Para ello se dispondrá de un puesto de servicio, en la sala del Centro de Operaciones de Monitoreo, que deberá contar con la presencia de tres empleados administrativos, uno por cada turno, sumado a la presencia necesaria de otro personal para cubrir los días francos.

El programa de asistencia a víctimas de violencia de género para teléfonos celulares (APP), se realizará a través de una aplicación para Smartphone. Las usuarias registradas previamente, de acuerdo al criterio de la autoridad competente que se determinará, podrán activar un botón de alerta que será recepcionado por personal del Centro de Operaciones de Monitoreo, dando curso rápidamente a radio emergencia 911, a través del personal policial allí presente las 24 hs. Que es necesario mencionar que, ante la falta de coberturas de datos por parte de las usuarias, la aplicación intentará realizar una comunicación telefónica a los números que se configuren en cada caso.



## Conclusión

La implementación de los proyectos antes mencionados, sistemas de alarmas vecinales y barriales en conjunto al monitoreo y asistencia a víctimas de violencia de género, se suma al conjunto de proyectos iniciados por la Secretaría de Protección Ciudadana, cuyo objetivo principal se dirige a la disminución de posibles hechos de inseguridad, pero principalmente a efectivizar una nueva herramienta al alcance de todos los vecinos, respondiendo objetivamente a las necesidades particulares de distintos sectores de la población. Sin olvidar que la prevención del delito es función exclusiva de la Policía Bonaerense y por ende del ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, pero como es sabido es necesaria la participación activa del Municipio como complemento para lograr dicho fin.

Se espera la integración en el presente proyecto de la participación activa de los vecinos, en tanto principales referentes de las problemáticas que se focalizan en los distintos barrios de nuestra ciudad.

## Proyecto: Vecinos Conectados



### Fundamento

**Visto**, que es fundamental desarrollar políticas públicas en pos de la seguridad ciudadana, con el objeto de implementar nuevos métodos de articulación y comunicación entre los vecinos de nuestra ciudad y las fuerzas de seguridad. Que para ello es fundamental ampliar los canales disponibles de comunicación, creando canales alternativos y/o complementarios, a través de los cuales los vecinos puedan alertar sobre posibles hechos de inseguridad, emergencias, situaciones sospechosas o afines, que requieran la presencia de fuerzas de seguridad, Defensa Civil, bomberos, etc.

Considerando, que el Centro de Operaciones de Monitoreo, entre sus diversas funciones, recibe y deriva denuncias de distinta índole, realizadas por los vecinos a través de la línea telefónica 435722. Que la capacidad operativa y estratégica del Centro de Operaciones de Monitoreo, área que opera las 24 hs, los 365 días del año y que posee la presencia de personal policial permanente para derivar las denuncias recibidas a radio emergencia 911, queda constatada a través de la cantidad y diversidad de denuncias recibidas diariamente.



Considerando, que actualmente entre las distintas redes de comunicación, los dispositivos móviles, y más precisamente la aplicación WhatsApp (disponible tanto para Android y iOS) se encuentran ampliamente difundidos en nuestra comunidad, convirtiéndose en una herramienta estratégica de intercambio de información. Que dicha aplicación permite tanto el envío de mensajes de textos y audios, fotos, videos e incluso la ubicación geográfica en tiempo real.

### **Objetivos**

El proyecto “*Vecinos Conectados*” se orienta a ampliar de manera efectiva los canales de comunicación con los vecinos de nuestra ciudad, facilitando para ello la recepción de denuncias y/o sugerencias, relacionadas con la seguridad ciudadana y su comunicación de manera expedita a las fuerzas de seguridad de competencia. Se espera que los vecinos puedan emitir a través de la aplicación móvil whatsapp, información y/o denuncias referentes a distintos eventos, como situaciones sospechosas, robos en proceso, accidentes, emergencias, etc, a través de un mensaje de texto o audio, pudiendo ampliar la información con el anexo de fotos, video filmaciones y/o ubicación geográfica. La información y/o denuncias aportadas por los vecinos serán recepcionadas en el Centro de Operaciones de Monitoreo y derivadas, a través del personal policial allí presente, a radio emergencia 911, solicitando el desplazamiento e intervención de la dependencia policial correspondiente, Comando de Patrullas, Luján Segunda, Luján Tercera, etc., de acuerdo a la división de cuadrículas existentes en nuestra ciudad), al Hospital Municipal, Defensa Civil, etc.

Asimismo, la recepción de denuncias en tiempo real, y en atención a la disposición cercana de cámaras de videovigilancia en las ubicaciones donde se desarrollen los eventos, permitirá y agilizará el seguimiento del mismo, aportando información indispensable a radio emergencia 911. Se ha verificado el aporte sustancial de la información registrada a través del monitoreo de las cámaras de seguridad, en tiempo real y en hechos relacionados con persecuciones, situaciones y/o personas sospechosas, robos, vandalismo, etc.



A diferencia de otras aplicaciones móviles, la comunicación directa a través de WhatsApp no requiere que los vecinos deban registrarse o descargar otra aplicación. Este sistema asegura a los vecinos el resguardo de sus datos personales, situación que en innumerables ocasiones se presenta como un obstáculo para la realización de denuncias. La disminución de la criminalidad no solo requiere el trabajo cotidiano de las instituciones de seguridad, sino que también es fundamental que el vecino se anime a denunciar.

El presente proyecto también pretende sumar un espacio de relación, comunicación e interacción entre los vecinos y nuestro municipio, donde se puedan expresar sugerencias, reclamos y toda información referente a la seguridad ciudadana de nuestra ciudad. Asimismo, y en el caso de que las denuncias recibidas no se correspondan a hechos de inseguridad, se brindará a los vecinos el contacto telefónico correspondiente de las distintas dependencias municipales.

### **Instrumentación**

Para la implementación del canal de denuncias “*Vecinos Conectados*”, se asignará en un primer momento un teléfono móvil, cuya característica telefónica será la de nuestra ciudad (02323). Ello porque a medida que el proyecto avance deberán incorporarse mayor cantidad de números de abonados.

Se dispondrá en la sala del Centro de Operaciones de Monitoreo, un puesto de trabajo integrado por una computadora de escritorio, junto al equipo de comunicación de radio emergencia 911. La recepción de la comunicación será efectuada a través de Whatsapp web. Dicha operación estará a cargo del personal policial perteneciente a la Unidad de Policía de Prevención Local con base en nuestra ciudad, prestando servicio las 24 hs, todos los días del año, destacando la formación, idoneidad y experiencia de este personal para con las novedades y emergencias que se puedan registrar.

Para ello se elaborará un protocolo de atención, donde se definirán con exactitud las acciones a seguir de acuerdo a la naturaleza de la información aportada por





los vecinos. Primordialmente se destacará la celeridad de respuesta con la que se debe actuar, el procesamiento de la información y la derivación puntual a la/s instituciones correspondientes, radio emergencia 911, bomberos, Defensa Civil, Hospital Municipal, Dirección de Tránsito, etc.

Toda la información recopilada, relacionada a las denuncias recibidas por hechos de inseguridad será de valiosa utilidad. Ella permitirá coordinar estrategias de acción ante eventos repetitivos y frecuentes, dando intervención a las fuerzas de seguridad pertinentes en nuestra ciudad. Asimismo, el proceso de estos datos se integrará y registrará en el Observatorio del Delito.

### **Conclusión**

El nuevo canal de denuncias “*Vecinos conectados*” se constituye como una herramienta de información y comunicación para los vecinos de nuestra ciudad, que de manera alternativa a los canales clásicos de comunicación como el 911, permita la prevención del delito. Su función principal será la articulación expedita de las denuncias recibidas con las instituciones policiales y/o de emergencia de correspondencia.

### **Primeros pasos:**

Que, en principio, el número telefónico del canal de denuncias “*Vecinos Conectados*” será difundido a un limitado grupo de personas, en atención a las diferentes situaciones de vulnerabilidad o riesgo que presenten. Por ejemplo, personal de reparto o entrega de mercaderías y/o comidas, personal de transportes en general, estudiantes, personas mayores, etc. Lo antes expuesto remite a la necesidad de tener conocimiento del posible alcance y desarrollo de este proyecto, en atención a la disponibilidad de recursos existentes al inicio del mismo.

Respecto de la implementación del sistema a los repartidores, será importante el registro e identificación de los mismos, para un mayor control y seguimiento de los mismos. Se sugiere la colocación de una calco en su caja repartidora y/o casco.





Con ello el personal policial y/o municipal podrá rápidamente identificar a los mismos en la vía pública.



Una vez probada y afianzado el sistema, podrán ir incorporándose otros sectores de la sociedad, hasta lograr la utilización por parte de la totalidad de los vecinos del partido.

Como prueba inicial se irán incorporando de manera gradual, a grupos de vecinos cuadra por cuadra, seleccionados en atención a la recurrencia de situaciones de inseguridad en distintos barrios, quienes deberán conformar un grupo de WhatsApp y seleccionar a un vecino referente por cada grupo. Los referentes de cada cuadra serán los responsables de articular las posibles denuncias con el Centro de Monitoreo. La incorporación en el sistema de “*Vecinos Conectados*” tendrá como único requisito la inscripción al mismo mediante un formulario online, con el objeto de tener conocimiento y exactitud de los vecinos y ubicaciones que conforman los grupos cuadra por cuadra y tendrán prioridad aquellos barrios que carezcan de alarmas vecinales y/o comunitarias.

Desde la Secretaría de Protección Ciudadana se brindarán reuniones y charlas informativas con el objeto de asesorar a los vecinos, en atención a las disposiciones del presente programa.

### **Consideraciones finales**

Que se espera que la instrumentación de los proyectos antes mencionados, amplíe de sobremanera la cantidad y diversidad de denuncias, sumadas a las que ya se reciben diariamente en el Centro de Operaciones de Monitoreo.



Que, con el objetivo de efectivizar (o garantizar) la respuesta inmediata y eficaz a estas posibles denuncias, se requerirá la ampliación del personal de policía local a disposición, como principal articulador entre las denuncias recibidas y la asistencia urgente a la mismas.

Para ello **se necesitaría contar en una primera etapa con la cantidad de 6 efectivos policiales, cuya contratación se efectuó mediante el abono de horas Polad**, en un principio en las seis horas consideradas de mayor conflictividad (turno vespertino-noche) siendo imprescindible poder contar con fondos provenientes del Consejo Permanente para la Seguridad Ciudadana.

También, se requerirá de la contratación de 7 (siete) empleados administrativos, en una primera etapa, cuyas labores serán la atención del WhatsApp “*Vecinos Conectados*”, seguimiento de las alarmas comunales y la app de botón antipánico por violencia de género.



### Referencias bibliográficas:

Anitua, Gabriel Ignacio (2015). *Historia de los pensamientos criminológicos*. Ediciones Didot. 1ª ed.- Ciudad autónoma de Buenos Aires.

Ciafardini, Mariano (2006). *Delito urbano en la Argentina. Las verdaderas causas y las acciones posibles*. Ariel. 1ª ed. Buenos Aires.

Observatorio de Seguridad Ciudadana para los Municipios de la Provincia de Buenos Aires (ObserBA) (2014) *La seguridad desde el territorio. Estudio de homicidios dolosos y encuesta de victimización 2013. Aportes para una mirada local en seguridad ciudadana* Florencio Varela. La Stampa Impresores S.R.L.

D'Onofrio Jorge Seguridad y Justicia (2016). *Argentina a contramano del mundo*. Editorial Planeta. 1ªed.-Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sain Marcelo (2016) *¿El gremio de la gorra? Trabajo y sindicalización policial: ejes para una discusión*. Editorial Octubre. 1º ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sain, Marcelo (2015). *El Leviatán azul. Policía y política en la argentina*. Siglo XXI Editores. 2ªed. Buenos Aires.

Sherman Lawrence W. (2012) *Desarrollo y Evaluación de programas de seguridad ciudadana en América Latina. Protocolo para la prevención del delito a partir de la evidencia*. Banco Interamericano de Desarrollo ( BID).

Tokatlian, Juan Gabriel. (2018) *De militares a policías: la guerra contra las drogas y la militarización de la Argentina*. Capital Intelectual S.A. 1º ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Zaffaroni Eugenio (2011). *La Cuestión Criminal*. Grupo Editorial Planeta. 5ª ed. C.A.B.A

Zysman Quirós, Diego (2017) *Castigo y democracia: estudios jurídicos, sociológicos, criminológicos*. Ediciones Didot. 1ª Ed.- Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



## SECRETARIA DE PROTECCION CIUDADANA

### ENCUESTA DE VICTIMIZACION

#### 1-DATOS GENERALES:

1.1.: Nombre y apellido:

.....

1.2.: Edad: ..... Estado Civil :.....

1.3.: Domicilio: ..... Barrio:.....

Localidad: .....

1.4.: Posee D.N.I.: SI – NO (tachar lo que no corresponde)

1.5.: Teléfono contacto: .....

1.6.: Correo electrónico: .....

1.7.: Sabe leer y escribir: SI – NO (tachar lo que no corresponde)

1.8.: Nivel de instrucción: .....

1.9.: Situación laboral: .....

1.10.: Grupo familiar : Mayores de 18 años:..... Menores de años:.....

Esposo/a: SI-NO Hijos: SI- NO Número: ..... Edades: .....

Otro familiar u ocupante de la vivienda:.....

1.11.: Vivienda: Propia – Alquilada – Prestada (encerrar con un círculo)

#### 2- DEL LUGAR DONDE VIVE:

2.1.: Cómo se siente en el lugar donde vive: (marcar con una x)



a-Muy seguro/a:

b-Algo inseguro/a:

c-Algo seguro/a:

d-Muy inseguro/a:

2.2.: Fue víctima de algún delito en este año?

a-SI

b-NO

2.3.: Si su respuesta fue afirmativa

2.3.1.: Cuantas veces

.....

2.3.2.: Que tipo de delito:

a-Hurto: .....

b- Robo: .....

c- Robo Agravado por uso de arma de fuego o arma blanca: .....

d- Robo automotor: .....

e- Hurto Automotor: .....

f- Daño: .....

g- Estafa: .....

h- Amenazas: .....

3- Respecto a los delitos sufridos, en que horario ocurrieron: (marque con x más de uno si es necesario):

a- Cualquier día:

b- Fin de semana:

c- Fin de mes:

d- Principio de mes:

e- Otros:

4- En que horarios ocurren:



- a- De 6 a 10:
- b- De 10 a 15:
- c- De 15 a 20:
- d- De 20 a 24:
- e- De 24 a 6:

5- De los delitos sufridos: Qué proporción de denuncias ha realizado? (Marcar con una x)

- a- Nunca denunció:
- b- 1% a 25%:
- c- 25% a 50%:
- d- 50% a 75%:
- e- 75% a 100%:
- f- Siempre denunció:

6- En caso de no denunciar, cuál fue el motivo (marque con x todo lo que crea necesario)

- a- No confía en la Policía:
- b- No confía en la Justicia:
- c- Falta de tiempo:
- d- Considera que es complicado:
- e- Teme represalias:
- f- Considera que no sirve:
- g- Otros:.....  
.....  
.....

7- Considera que la presencia policial en la cercanía de su vivienda es: (marcar con una x lo que corresponde)

- a- Nula:
- b- Insuficiente:
- c- Suficiente:
- d- Otros:.....  
.....  
.....

8- Conoce usted las medidas de seguridad implementadas en su barrio para disminuir el delito?



- a- SI:
- b- NO:

Si su respuesta es afirmativa, cuales son esas medidas?.....  
 .....  
 .....  
 .....

9- Sabia que existe un wpp donde usted puede denunciar la venta de droga en forma anónima?

- a) SI
- b) NO

10- Conoce la forma de conectarse con la Policía?

- a) SI
- b) NO

11- Algo que desee reclamar y/o denunciar?.....

.....  
 .....  
 .....

12. Conoce cual es la dependencia policial más cercana a su domicilio?

- a) SI
- b) No

13. Conoce el nombre del titular de la dependencia?.

- a) SI
- b) No.

14. Como considera la actuación de la dependencia policial más cercana a su domicilio?

- a) Excelente
- b) Muy buena.



- c) Buena.
- d) Regular.
- e) Mala.
- f) no sabe / no contesta.

15. Sabe que existe una dependencia judicial del fuero penal en Luján?

- a) SI
- b) NO

16. En caso de contestar que SI. Conoce los nombres de las personas que están a cargo?

- a) Si
- b) No

17. Como considera la actuación de la dependencia judicial?

- a) Excelente
- b) Muy buena.
- c) Buena.
- d) Regular.
- e) Mala.
- f) no sabe / no contesta.