

D. Hincos  
Volumen  
605.

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

**Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia**  
**Municipalidad de Rafaela**

**INFORME FINAL Nº 71**  
**Planificado**

**“PROCESOS DE ACTUACION DE LA GUR”**



*[Signature]*  
**Néscia Monico**  
18/02/21

**Secretaría Prevención en Seguridad**



*[Signature]*  
18/02/21  
18/02/21

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ACLARACIONES PREVIAS.....</b>	<b>5</b>
<b>I. Criterio de Muestro.....</b>	<b>10</b>
<b>5. ANÁLISIS.....</b>	<b>10</b>
<b>6. RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>12</b>
<b>6.1 Registros requeridos por los protocolos.....</b>	<b>12</b>
<b>6.2 Actuaciones requeridas por los protocolos.....</b>	<b>16</b>
<b>7. OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>27</b>

**Preparó:** Responsable de  
Calidad

**Revisó:** Secretaría de Auditoría,  
Evaluación y Transparencia

**Aprobó:** Secretaria de Auditoría,  
Evaluación y Transparencia

**Fecha:** 16/01/20

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

## 1. OBJETO

Verificar la correcta aplicación de los Protocolos de actuación de la GUR.

## 2. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

- Ley Nacional Nº 11.179: Código Penal de la Nación.
- Ley Nacional Nº 24.417 de protección de la violencia familiar.
- Ley Nacional Nº 27.499: Ley Micaela.
- Ley Nacional Nº 11.529 de protección de la violencia familiar.
- Ley Provincial Nº 12.734 – Código Procesal Penal de la Provincia de Santa Fe.
- Ley Provincial Nº 13.348: Ley Protección Integral.
- CEDAW – Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer: aprobada por la Asamblea General de ONU el 18 de diciembre de 1979. Ratificada por Argentina por Ley 23.179. Incorporada al art. Nº 75, inc. 22 de la Constitución Nacional por la Reforma de 1994.
- Declaración de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.
- Convención de Belem Do Para: Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer: Adoptada por la Asamblea General de la OEA el 9 de Junio de 1994. Ratificada por nuestro país el 5 de julio de 1996 y convertida en Ley Nacional Nº 24.032.
- Decreto Nº 26.281: Creación Guardia Urbana Rafaelina – Funciones.
- Decreto Nº 48.679: Protocolo de Actuación de la GUR para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

-Decreto 50.053: Designación Secretario Maximiliano Postovit a cargo de la Secretaría de Prevención en Seguridad.

-Decreto Nº 50.507: Nueva Estructura de la Secretaría de Prevención en Seguridad.

-Decreto Nº 51.151: Ratificación de contrato con firma Global Visum S.A. Para la provisión de sistema SUBE y botón antipánico para buses municipales.

-Ordenanza Municipal Nº 4.920: Creación de la Oficina de Violencia de Género

-Resolución Nº 12.749: Protocolos de Actuación de la GUR para los principales procedimientos que constituyen un servicio a la comunidad.

-Resolución Nº 12.778: Designación del Agente Gabriel Fernández.

-Memorándum "Protocolo uso Botón de Pánico": Enviado por la Subsecretaría de Servicios Públicos y Transporte a los choferes de minibuses en fecha 04/06/2019.

### 3. ALCANCE

Secretaría: Prevención en Seguridad.

Período a analizar: Desde la Implementación de los Protocolos de actuación de la GUR.

### 4. ACLARACIONES PREVIAS

El presente proyecto de Auditoría corresponde a la Planificación Anual 2020, programada por la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.

A continuación se definen una serie de conceptos relevantes, relacionados con el contenido del informe:

Protocolo: Un protocolo es una normativa que fija pautas de actuación para unificar criterios, permitiendo resolver situaciones de forma eficiente. Establece una rutina estandarizada de referencia que se corresponda con la temática o actividad que se trate y

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

suficientemente amplia para incluir, de manera general, la gama de situaciones o contingencias que puedan producirse en los hechos.

Violencia de Género: Según la Ley Nacional N° 13.348, se entiende por violencia contra la mujer toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.

Guardia Urbana Rafaelina: La Guardia Urbana Rafaelina (GUR) es un cuerpo civil, no armado, que depende de la Secretaría de Prevención en Seguridad de la Municipalidad de Rafaela, cuya función es consolidar la presencia del Estado Municipal en la vía pública.

CeMU: El Centro de Monitoreo Urbano de Rafaela es una herramienta de vigilancia mediante cámaras utilizada para la prevención del delito, que trabaja las 24 horas en coordinación directa con GUR, policía y gendarmería.

Botón antipánico: Elemento de seguridad que, al ser utilizado en una situación de emergencia, emite una alerta al Centro de Monitoreo Urbano y una serie de teléfonos celulares predefinidos. Este sistema es utilizado en los minibuses que forman parte del Sistema de Transporte Público Municipal.

107 (Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias): Es un servicio prestado por la provincia de Santa Fe, que brinda cobertura asistencial prehospitalaria a las emergencias y urgencias médicas dentro de los límites de Rafaela.

911: El 911 es un servicio gratuito provincial que permite la recepción de llamadas desde teléfonos fijos y móviles. Centraliza todas las emergencias relacionadas a Bomberos,

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Comando Radioeléctrico, Defensa Civil, entre otros.

Agencia de Investigación Criminal: Organismo que reemplazó a la Policía de Investigación (PDI) a partir del 20 de diciembre de 2019.

Posteriormente, se presenta una cronología de los hechos más relevantes relacionados con la normativa y las instituciones involucradas en el proceso:

- 7 de diciembre de 1.994 – Se promulga la Ley Nacional de Protección contra la Violencia Familiar (Nº 24.417). La misma determina que cualquier persona que sufriese lesiones o maltrato físico o psíquico por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar podrá denunciar estos hechos en forma verbal o escrita ante el juez con competencia en asuntos de familia y solicitar medidas cautelares conexas.
- 26 de octubre de 2.006 – Se crea la **Guardia Urbana Rafaelina**, mediante el Decreto Nº 26.281. Su principal objetivo es consolidar la presencia del estado municipal en los espacios públicos, promoviendo mejores condiciones de seguridad ciudadana mediante la prevención, el control, alerta temprana y coordinación con otros organismos estatales, contribuyendo de esta forma a promover una mejor calidad de vida en la comunidad.
- 26 de diciembre de 2.017 – Se crea la **Oficina de Violencia de Género** bajo Ordenanza Nº 4.920. Este organismo tiene como objetivo promover el primer nivel de atención y asistencia para víctimas de violencia de género en la ciudad. Entre las actividades que lleva a cabo se destacan la creación de un protocolo, la ejecución de acciones de prevención y promoción; y la generación de información estadística.
- 19 de diciembre de 2.018 – Se sanciona la **Ley Micaela** (Nº 27.499). Prevé la capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

jerarquías en los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

- 07 de marzo de 2.019 – Se aprueba el **Protocolo de Actuación de la Guardia Urbana Rafaelina para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia**, bajo el Decreto N° 48.679. El mismo prevee criterios de actuación de la Guardia Urbana Rafaelina ante situaciones que atenten contra la libertad e integridad física, sexual o psicológica de las mujeres; la actuación en relación a medidas de cooperación y articulación con otras áreas municipales, y la construcción de información sobre Violencia de Género en Rafaela.
- 30 de octubre de 2.019 – La Secretaría de Prevención en Seguridad inicia el expediente N° 292.040/3, solicitando la aprobación de los protocolos de actuación para la Guardia Urbana Rafaelina.
- 12 de diciembre de 2.019 – Se designa al Lic. Maximiliano Postovit como actual **Secretario de Prevención en Seguridad**.
- 8 de enero de 2.020 – Se firma la Resolución N° 12.749 que **aprueba los protocolos de actuación de la GUR** para los principales procedimientos que constituyen un servicio a la comunidad, a saber:
  - Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio; indica los pasos generales que deben cumplimentar y otras posibles actividades (patrullajes, zonas de seguridad, supervisión de espacios públicos, etc.).
  - Protocolo de Actuaciones en Contingencias durante el Servicio: prevee el procedimiento en accidentes de la vía pública y robos, ya sea con lesionados, sin ellos y cuando se involucren agentes Guardia Urbana Rafaelina – GUR/ Centro de Monitoreo Urbano – CeMU; y otras situaciones.
  - Protocolo de Actuación GUR – Botón Antipánico; Servicio Municipal de Transporte

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Público de Pasajeros: describe el proceso que deben seguir los choferes de minibuses en casos de emergencia, para activar el botón antipánico.

- Protocolo de Actuación GUR – Minoridad: prevee el procedimiento al recibir/constatar la presencia de menor/es en situación de vulnerabilidad o inseguridad, sin que mediere un ilícito o un accidente.
- Protocolo de Operación Base GUR: prevee el procedimiento de la apertura y cierre de turnos de trabajo de los agentes de la guardia urbana, otros registros especiales y recepción de reclamos.

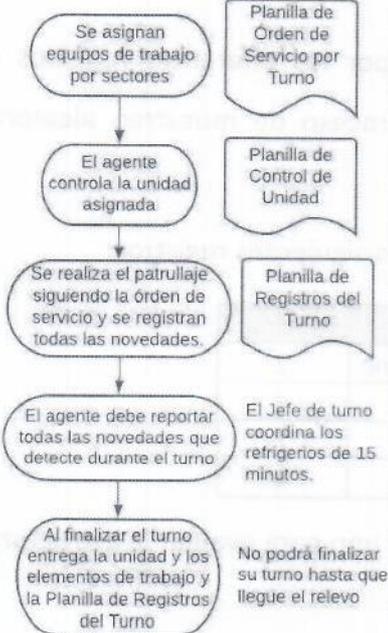
- > 3 de abril de 2.020 – Se designa al agente Gabriel Fernández como **Jefe de la División Coordinación y Prevención**, mediante Resolución N° 12.778.
- > 21 de diciembre de 2.020 – Se ratifica un contrato con la firma Global Visum (Decreto N° 51.151) para la provisión de una serie de servicios para los minibuses municipales, entre los que se encuentra el botón antipánico.

En los siguientes diagramas se pueden observar los pasos requeridos para algunos protocolos (General de Actividades de Agente GUR y Contingencias durante el Servicio):

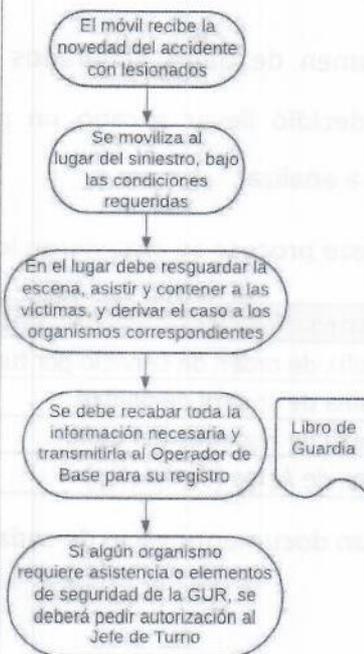
<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



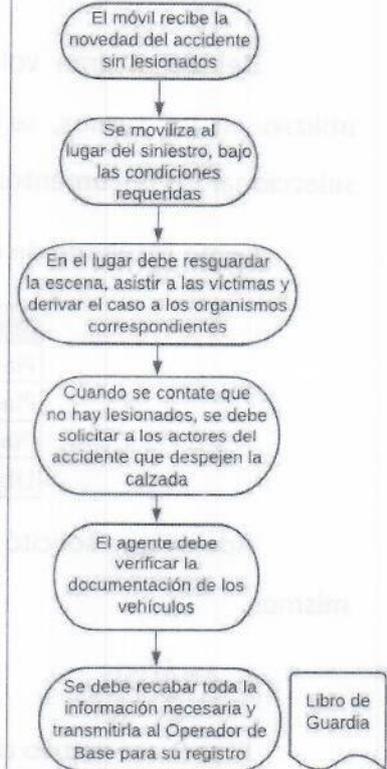
**Protocolo General de Actividades de Agente Gur en Servicio**



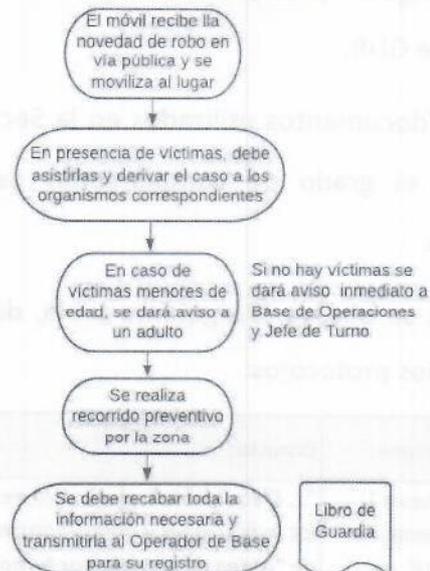
**Accidente en vía Pública con lesionados**



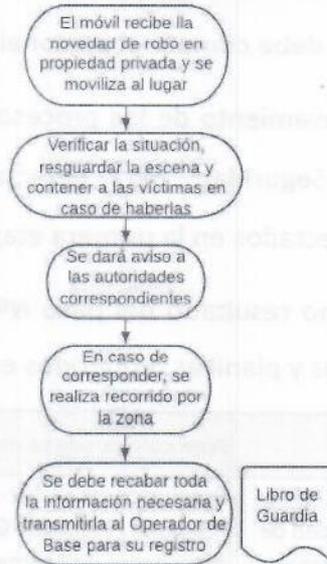
**Accidente en vía Pública sin lesionados**



**Robo en vía pública**



**Robo en Propiedad Privada**



**Preparó:** Responsable de Calidad

**Revisó:** Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

**Aprobó:** Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

**Fecha:** 16/01/20

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

### I. Criterio de Muestreo

Debido al gran volumen de datos generados por los diferentes registros que se utilizan en los turnos, se decidió llevar a cabo un proceso de muestreo aleatorio para seleccionar los documentos a analizar.

Como resultado de este proceso se obtuvieron los siguientes registros:

Registro	Cantidad
Planilla de orden de servicio por turno	2
Planilla de control de unidad	4
Planilla de registros del turno	2
Libros de Actas (completos)	4

Además, se solicitó un documento vacío de cada uno para evaluar la estructura de los mismos.

### 5. ANÁLISIS

El proceso estuvo compuesto por dos etapas fundamentales:

1. Relevamiento de la normativa vigente y los protocolos para determinar los requisitos que debe cumplir el personal de GUR.
2. Relevamiento de los procesos/documentos utilizados en la Secretaría de Prevención en Seguridad, para detectar el grado de cumplimiento de los requerimientos detectados en la primera etapa.

Como resultado del paso N° 1 se obtuvo la siguiente tabla, donde se describen los documentos y planillas requeridos en los protocolos:

Documento requerido:	Protocolo donde se menciona:	Extracto:
Planilla de orden de servicio por turno	Resolución N° 12.749 - Anexo 1 "Capítulo I Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio" - Pasos Generales	"1. El equipo de trabajo será destinado por sectores, según las indicaciones y observaciones expresadas en la <b>planilla de "orden de servicio por turno"</b> , que les será entregada al ingreso por parte del jefe de turno..."

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Planilla de control de unidad	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo I Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio" - Pasos Generales	"2. Paso siguiente, el equipo de agentes procederá a realizar el control de la unidad asignada, mediante la <b>"planilla de Control de Unidad"</b> , para luego iniciar su recorrido."
Planilla de Registro del Turno	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo I Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio" - Pasos Generales	"3. Siguiendo la Orden de Servicio, irán cumpliendo los objetivos prescriptos como "puntos de control", reportando novedades a la base y realizando los registros correspondientes en la <b>"Planilla de Registros de Turno"</b> ."
Parte de Novedades	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo I Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio" - Pasos Generales	"7. Al finalizar el turno entregará en Base el vehículo asignado, <b>parte de novedades...</b> "
Planilla Diaria de Turno	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo I Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio" - Hechos de Inseguridad: Robo/Hurtos en la vía pública.	"5. Todo deberá quedar registrado en su <b>"planilla diaria de turno"</b> ."
Libro de Guardia	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo V Protocolo de Operación Base GUR" - Apertura y Cierre de turno de trabajo	"1. Al inicio del Turno, el Operador de Base deberá notificarse de las novedades del turno saliente, y dar apertura al registro del nuevo turno en el <b>libro de guardia</b> correspondiente."
	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo V Protocolo de Operación Base GUR" - Recepción de Reclamos	"6. Toda información recibida, independientemente del carácter del reclamo, deberá quedar registrada de forma completa y precisa en el <b>libro de guardia</b> destinado a tal fin."
Libro de Actas	Resolución Nº 12.749 - Anexo 1 "Capítulo V Protocolo de Operación Base GUR" - Apertura y Cierre de turno de trabajo	"7. ...el cual se anexará al <b>libro de actas</b> destinado a tal fin".
Informe dirigido a la Oficina de Violencia de Género	Decreto Nº 48.679 - Anexo 1 "Proyecto de Especialización en Violencia de Género en el Ámbito de la Guardia Urbana Rafaelina" - III Construcción de Información	"b) se realizará un <b>informe dirigido a la oficina de violencia de género</b> donde queden registrados todos los datos de filiación de la víctima..."
Planilla de Trabajo de la GUR	Decreto Nº 48.679 - Anexo 1 "Proyecto de Especialización en Violencia de Género en el Ámbito de la Guardia Urbana Rafaelina" - III Construcción de Información	"... y se asentarán en la <b>planilla de trabajo de la GUR.</b> "

Con el propósito de relevar el grado de cumplimiento de los protocolos, se llevó a cabo una auditoría In Situ en las instalaciones de la Guardia Urbana Rafaelina el día 27/11/2020. En la misma, el Jefe de la División de Coordinación y Prevención de la Secretaría

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



de Prevención en Seguridad, agente Gabriel Fernández (legajo N° 6.004); puso a disposición de los Auditores la documentación requerida, además de explicar el funcionamiento general de la Guardia Urbana.

Posteriormente, se llevó a cabo una nueva reunión en la Oficina de Auditoría el día 21/12/2020, en la que el Señor Gabriel Fernández respondió una serie de dudas realizadas por los Auditores en base a la muestra de documentación analizada.

El día 29/12/2020 se entrevistó a la Lic. Carla Cavalié, responsable de la Oficina de Violencia de Género de la Municipalidad de Rafaela, con el objetivo de conocer si la Guardia Urbana cumple lo requerido por el protocolo "Decreto N° 48.679: Protocolo de Actuación de la GUR para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia".

Todo lo sucedido en las tres ocasiones fue registrado en Actas.

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS

### 6.1 Registros requeridos por los protocolos:

En la siguiente tabla se muestra, para cada documento; si es requerido por el protocolo, si se usa actualmente y su contenido:

Documentos	Requerido	Utilizado	Contenido
Planilla de orden de servicio por turno	SI	No	-
Planilla de asignación de unidades por turno	No	Si	Fecha
			Horario del turno
			Listado de móviles disponibles
			Para cada móvil: agentes asignados, N° de sector, Patrullaje, N° de handy de cada agente y un espacio para observaciones
			Campo para otros
Planilla de control de unidad	Si	Si	Fecha, hora y número de unidad
			Conductor anterior y entrante
			Kilometraje al inicio y al finalizar
			Panel para control del vehículo
			Check-list de diferentes aspectos a controlar, donde el agente puede tildar si se detectó algún problema
			Panel con un dibujo de un vehículo desde diferentes ángulos, donde se pueden dibujar abulladuras, rayones, etc.

**Preparó:** Responsable de Calidad

**Revisó:** Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

**Aprobó:** Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

**Fecha:** 16/01/20



Planilla de control de unidad	Si	Si	Check-list de elementos del vehículo, donde se puede tildar si alguno de ellos se extravió o sufrió una rotura
			Litros de combustible cargados
			Observaciones
			Firma del conductor entrante
			Firma del Jefe de Turno
Planilla de Registro del Turno	Si	Si	Fecha
			Hora del turno
			Sector asignado
			Número de móvil
			Planilla de novedades; con hora, barrio, domicilio y observación
			Firma y aclaración de los agentes
Parte de Novedades	Si	No	-
Planilla diaria de turno	Si	No	-
Libro de Guardia	Si	Si	Por día y fecha, todas las novedades comunicadas por los agentes a la Guardia.
Libro de Actas	Si	No	-
Informe dirigido a la Oficina de Violencia de Género	Si	No	-
Planilla de datos de Víctima (Violencia de Género)	No	Si	Fecha y Hora
			Nombre y Apellido de la víctima
			Dirección
			Teléfono
			Descripción de los hechos relatados
			Nombre, apellido y vínculo con la víctima del reclamante.
Planilla de Trabajo de la GUR	Si	-	Nombre, apellido y legajos de los agentes actuantes.
			El protocolo de Violencia de Género no es claro con respecto a cuál de todas las planillas de trabajo del Protocolo de Actuación de GUR se refiere.

El primer lugar, se detectó que en el Protocolo General de Actividades de Agente GUR en Servicio se mencionan tres registros: Planilla Diaria de Turno, Libro de Actas y Parte de Novedades, que no son utilizados actualmente por la Guardia Urbana. Al preguntar sobre estos registros al agente Gabriel Fernández, comentó que se tratarían de las siguientes planillas:

- Libro de Actas = **Libro de Guardia.**
- Parte de Novedades y Planilla diaria de Turno = **Planilla de Registros de Turno.**

Sin embargo, no queda claro si son documentos diferentes o si se trata de los mismos

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

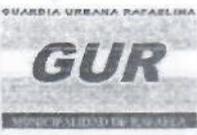
 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

mencionados de forma distinta.

Además, se detectó que actualmente la GUR no utiliza una orden de servicio con puntos de control que el Jefe de Turno entregue a cada agente al inicio del turno. En su lugar, se utiliza una planilla de Asignación de Unidades por Turno, que utiliza el Jefe de Turno para registrar las unidades y sectores asignados a cada patrulla.

Con respecto a la documentación analizada, se puede observar que varios de ellos presentan problemas con respecto a la identificación:

- Planilla de Asignación de unidades por turno: No tiene un nombre claro e identificable:

		 <b>MUNICIPALIDAD DE RAFAELA</b> Departamento Guardia Urbana Rafaelina	
FECHA: ..... / ..... / .....		TURNO: DE ..... HS A ..... HS	
MOVIL N° 758	SECTOR N°:	PATRULLAJE:	HANDY N°
AGENTES GUR			

- Planilla de Control de Unidad: El nombre en el registro figura como “Ficha de relevo de móviles”; no coincidente con el descrito en el protocolo:

	<b>GUR Guardia Urbana Rafaelina</b> Dirección de Control Público Secretaría de Gobierno – Municipalidad de Rafaela	
<b>FICHA DE RELEVO DE MÓVILES</b>		

- Planilla de Registro del Turno: Este registro tampoco cuenta con un nombre que

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

permita identificarlo:

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL		Rafaela, ..... de ..... de .....	
A Jefes de Turno Guardia Urbana Rafaelina Presente			
De acuerdo a la actuación realizada en el turno de ..... a ..... hs. en el sector .....			
comprendido entre .....			
en el móvil N° ..... detallaremos a continuación las siguientes novedades:			
Hora	Barrio	Domicilio	Observación

Al analizar la “Planilla de Control de Unidad” se detectó que los Jefes de Turno registran también los elementos de trabajo otorgados para el agente durante su jornada, como se puede observar en la siguiente imagen:

GUARDIA URBANA RAFAELINA  MUNICIPALIDAD DE RAFAELA	<b>GUR Guardia Urbana Rafaelina</b> Dirección de Control Público Secretaría de Gobierno – Municipalidad de Rafaela	
<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">4041-37</div>		
<b>FICHA DE RELEVO DE MÓVILES</b>		

Con respecto a la generación de información y derivación de casos a la Oficina de Violencia de Género, del “Decreto N° 48.679: Protocolo de Actuación de la GUR para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia”, se menciona lo siguiente:

- “a) Toda la actuación referida a hechos que connotan violencia hacia las mujeres debe ser referida a la Base de Operaciones de la GUR...”
- “...lugar del hecho, describiendo características físicas y sociales; -momento del día y circunstancias; -participantes involucrados, – vínculo, -intervención, -actuaciones, y derivaciones realizadas, y se asentará en la **planilla de trabajo de la GUR**”.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

- “b) Se realizará un **informe** dirigido a la Oficina de Violencia de Género donde queden registrados todos los datos ... A estos fines podrá disponerse de un formulario preimpreso que sirva de guía.

Dicho **Informe** será entregado al Jefe de Turno, quien se pondrá en contacto con una referente de la Oficina de Violencia de Género o con la Guardia de la Secretaría de Desarrollo Social”.

Con el objeto de comprobar su correcta aplicación, se analizaron la respuesta a la Nota de Requerimiento N° 008/2020; y la entrevista con la Lic. Carla Cavalié, encargada de la Oficina de Violencia de Género. Como resultado, se obtuvo que estos criterios se están cumpliendo de forma parcial.

En primer lugar, no queda claro cuál es la “Planilla de trabajo de la GUR”, ya que durante el proceso no se relevó ningún documento identificado de esta forma.

Por otro lado, la GUR no emite un informe como lo requiere el protocolo. En su lugar, utilizan un “Registro de Datos de la Víctima”, planilla donde se completan los datos relevados de cada caso. Este registro tampoco es entregado a la Oficina de Violencia de Género, enviando solamente un correo electrónico con el resumen de la información.

## 6.2 Actuaciones requeridas por los protocolos:

Se analizaron los siguientes Libros de Guardia:

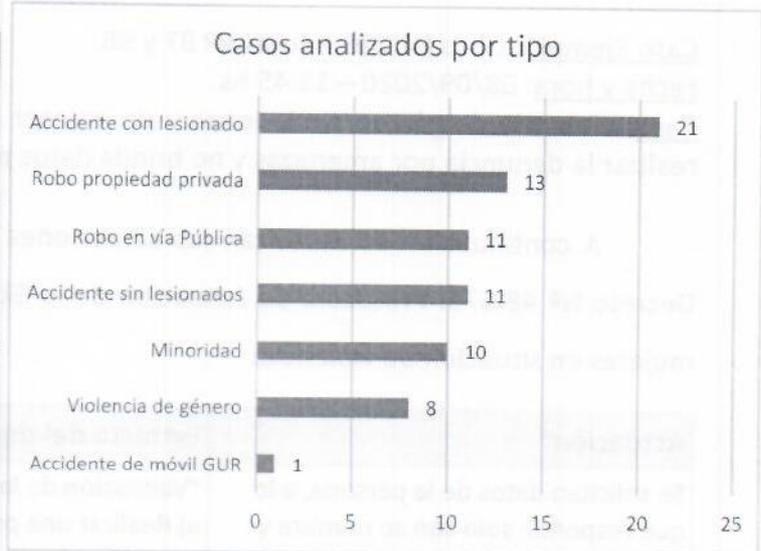
- Número 1: Libro N° 683. Del 09/01/2020 03:32 hs. a 14/01/2020 08:17 hs.
- Número 2: Libro N° 697. Del 15/03/2020 22:21 hs. a 22/03/2020 01:29 hs.
- Número 3: Libro N° 714. Del 23/06/2020 13:11 hs. a 30/06/2020 00:00 hs.
- Número 4: Libro N° 683. Del 05/09/2020 12:25 hs. a 13/09/2020 02:04 hs.

Se detectó la siguiente cantidad de datos protocolarizados:

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



	Libro 1	Libro 2	Libro 3	Libro 4
Accidente de móvil GUR	0	0	1	0
Violencia de género	0	1	2	5
Minoridad	3	3	1	3
Accidente sin lesionados	4	1	3	3
Robo en vía Pública	5	2	2	2
Robo propiedad privada	4	4	3	2
Accidente con lesionado	5	6	4	6



\*No se detectaron Casos de Botón Antipánico de Minibuses en los libros analizados.

A continuación se muestra un registro en libro de actas del accionar para cada tipo de protocolo:

Violencia de género:

2020  
 URBANDO EN ESTADO DE NEBULISMO, MANIFESTANDO, POR UN PASAJERO QUE LA ESTABA AGENAZANDO, SU EX NOVIQUERÍA QUE LA TRASLADASE A PADICIA LA GENUCCA, SE CONSIDERA AC 911, PERO LA TERCERINA MANIFESTÓ QUE SI EL PASAJERO LA UETA CON UNA FUERZA DE SEGURIDAD, LA LIDA A COBERTAR, SE DA DE BAJA AC 911. POR LO QUE DEBE TRASLADAR A TERCERINA A PADICIA GENUCCA; A DEPARTAMENTO COMPLETA DE LA AGENCIA DE INVESTIGACIONES CRIMINALES. SOLO LOS DATOS QUE BA UNO, ES QUE SE LLAMA [REDACTED] Y CUENE 80 AÑOS.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Caso Ejemplo: Libro N° 726 – Fojas N° 97 y 98.

Fecha y hora: 08/09/2020 – 11:45 hs.

Caso: Violencia de género sin lesiones y sin agresor presente. La víctima plantea que desea realizar la denuncia por amenazas y no brinda datos personales.

A continuación se muestran las actuaciones registradas y el extracto del protocolo Decreto N° 48.679: Protocolo de Actuación de la GUR para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia:

Actuación	Extracto del protocolo:
Se solicitan datos de la persona, a lo que responde solo con su nombre y edad. Se identifica que no hay lesiones y el vínculo con el agresor.	“Valoración de la Situación: a) Realizar una primera valoración del hecho de violencia sucedido y las distintas alternativas a seguir según: 1-Si implica lesiones físicas y/o abuso sexual. 2-Relación entre agresor y mujer agredida. violencia familiar o no.”
Se brinda la posibilidad de contactar a la policía, que no se lleva a cabo por pedido de la víctima ante posibles represalias.	“Valoración de la Situación: 3- Se debe informar a las mujeres de sus derechos y de los recursos institucionales existentes.”
Se da la posibilidad a la damnificada de radicar la denuncia, a lo cual accede.	“Valoración de la Situación: 3- Se debe informar a las mujeres de sus derechos y de los recursos institucionales existentes.”
Se la acompaña a la Agencia de Investigaciones Criminales	“Si la mujer quiere formular la denuncia: a) Se podrá acompañar a la Comisaría Policial más próxima o a la Comisaría de la Mujer.”

Este protocolo presenta la particularidad de que varios de sus criterios de actuación corresponden al trato hacia la víctima y la forma de comunicarse al momento de responder al hecho. Si bien no se puede constatar el cumplimiento, entendemos que el personal de GUR comprende la importancia de seguir los lineamientos establecidos para poder generar confianza y poder acercarse a las personas que los necesitan.

Con respecto a donde se realiza la denuncia, si bien la Agencia de Investigaciones

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



Criminales fue creada de forma posterior a la puesta en vigencia del Protocolo de Violencia de Género; la misma reemplazó a la Policía de Investigaciones, que no estaba prevista en el criterio del protocolo.

Accidente en vía Pública con Lesionados:

18:37 hs ( [redacted] ) Sra. [redacted] informa un accidente de tránsito, única parte, con un motociclista lesionado en Sgo Rodríguez y Juan José Ferré. Se da aviso a 107 (Estefanía), 911 (Río) Móvil 213 informa no hay nadie en el lugar. Que comunico con reclamante, manifiesta que el motociclista ingresó a su domicilio de [redacted] Móvil 13213 informa positivo, [redacted] (27) sin caso, lesionado y trasladado por 107. Motocicleta Yamaha 110 cc dominio [redacted] INQ. Móvil 8294. [redacted]

Caso Ejemplo: Libro N° 697 – Foja N° 32

Fecha y hora: 16/03/2020 – 18:37 hs.

Caso: Accidente de tránsito, única parte, con lesionado.

A continuación se muestran las actuaciones registradas y el extracto del Protocolo de Actuaciones en Contingencias durante el Servicio (Decreto N° 12.749):

Actuación	Extracto del protocolo:
Se recibe reclamo por accidente de tránsito, única parte lesionado.	"a- El móvil de agentes GUR recibe de parte del operador de base ... la novedad de la ocurrencia de un accidente con lesionados".

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



Móvil GUR se presenta en la escena. El reclamo es positivo.	"b- El móvil GUR debe dirigirse al lugar de los hechos bajo las condiciones descriptas en "pasos básicos"...."
No se detecta a la víctima, por lo que se hacen las averiguaciones correspondientes para encontrarla y brindarle asistencia.	"c-en el lugar deberá: 1.c.1 Preservar y resguardar la escena (garantizando la seguridad tanto del personal, como terceras personas y/o bienes)."
Se da aviso al 107 y 911. El 107 traslada a la víctima.	"1.c.2 Realizará asistencia primaria a personas ... e informará al Operador de Base las características del hecho y las derivaciones a otros actores que merite el caso..."
Se detallan los datos del accidentado y el vehículo.	"1.c.4 El agente GUR interviniente deberá recabar toda la información posible... Todo ello informado al Operador de Base para su registro en Libro de Guardia..."

Accidente en vía Pública sin Lesionados:

22:15 hrs se comunica señor [REDACTED] (Teléfono [REDACTED]) reclama en calle Condado y Garibaldi, hay un accidente de tránsito entre auto - auto, aparentemente hay dos lesionados. Se da aviso al 107 (Agotina), al 911 (Secalme) y a Protección Vial (Pomela). Móvil 12491 verifica, no hay lesionados, se encuentran los móviles policiales 7666 y 8297. Uno de los partes es un vehículo Chevrolet dominio [REDACTED] conducido por [REDACTED] 32 años, se domicilia en [REDACTED]. El otro vehículo es un Toyota Etios/dominio [REDACTED] conducido por [REDACTED] 67 años, se domicilia en [REDACTED]. Se intercambian los datos entre los partes y se retiran. Se describe el llamado al 107.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Caso Ejemplo: Libro N° 714 – Foja N° 11

Fecha y hora: 23/06/2020 – 22:18 hs.

Caso: Accidente de tránsito, dos autos, sin lesionados.

A continuación se muestran las actuaciones registradas y el extracto del Protocolo de Actuaciones en Contingencias durante el Servicio (Decreto N° 12.749):

Actuación	Extracto del protocolo:
Se recibe reclamo por accidente de tránsito, dos vehículos con lesionados.	"a- El móvil de agentes GUR recibe de parte del operador de base ... la novedad de la ocurrencia de un accidente con lesionados".
Móvil GUR se presenta en la escena.	"b- El móvil GUR debe dirigirse al lugar de los hechos bajo las condiciones descritas en "pasos básicos"...."
Se da aviso al 107 y 911.	"c- En el lugar deberá: 1.c.2 Realizará asistencia primaria a personas ... e informará al Operador de Base las características del hecho y las derivaciones a otros actores que amerite el caso..."
Se confirma en el lugar que no hay lesionados. Las partes intercambian los datos y se retiran.	"2.c.3 Habiendo constatado la ausencia de lesionados, y una vez documentada la escena del siniestro, deberá indicar a los actores la remoción de los vehículos..."
Se detallan los datos de los accidentados y los vehículos participantes del siniestro.	"1.c.4 El agente GUR interviniente deberá recabar toda la información posible... Todo ello informado al Operador de Base para su registro en Libro de Guardia..."
Se cancela el aviso al 107, ya que no hay lesionados.	

Con respecto al siguiente criterio: *"2.c.4 Verificará documentación correspondiente de los vehículos involucrados (tarjeta de identificación vehicular, licencia nacional de conducir y seguro obligatorio). En caso de faltante de documentación o alguna otra irregularidad posible de sanciones de tránsito, se dará aviso al Operado de Base"*, se puede notar que no existe registro escrito de que se haya llevado a cabo.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y          Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

Accidente involucrando un móvil GUR:

29032 móvil 1163 ing a por accidente de tránsito entre móvil que y moto. el caso se dio en la zona que se conduce en el lado de esta parte este lesionado. Se dio conocimiento al 107 (Estrada) y 911 (Brama). La situación es en calle Progreso y primer Frente. los datos son: [redacted] de calle [redacted], 33 años, a nombre de [redacted] en una motocicleta [redacted] dominio [redacted], trasladada por el 107. La otra parte pick up Tot Stuber donde [redacted] inducido por [redacted] [redacted] (móvil 1163 que), con lesiones. Se hace presente los móviles por los números 7680 y 8290. El D.N.I. es [redacted] (legajo [redacted]).

Caso Ejemplo: Libro Nº 714 – Foja Nº 25.

Fecha y hora: 24/06/2020 – 09:08 hs.

Caso: Accidente de tránsito entre móvil GUR y moto.

El único requerimiento particular en este caso descrito por el protocolo, es que se debe involucrar a Protección Vial para realizar el test de alcoholemia y las actuaciones correspondientes. En este caso se observa que este criterio no fue cumplido, ya que el Operador de Base solo registró que se dio conocimiento al 107 y al 911.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



Robo en propiedad privada:

03:06 HS. CENUR INFORMA VIDRIERA ROTA EN  
BU. BOCA E INRRASPE. MÓVIL 11163 VERIFICA,  
POSITIVO. MÓVIL 5185 EN EL UGAR. TESTIGOS  
MANIFIESTAN QUE FUE UNA PAREJA QUE  
SUSTRAJERON UN VENTILADOR Y SE DIERON  
A LA FUGA EN UNA MOTOCICLETA POR TURRADA  
AL NORTE. LOCAL [REDACTED] DE [REDACTED]  
[REDACTED]. SE HACE PRESENTE LA PROPIETARIA DEL  
LOCAL, SRA. [REDACTED]  
[REDACTED], QUIEN MANIFIESTA EL  
FALTANTE DE UN VENTILADOR DE PIE, UN  
SECADOR DE PELO, UNA PAVA ELECTRICA, UNA  
MINI PINTER, UNA A FECTADORA Y UNA PLANCHA.  
MÓVIL 5185 SE HACE CARGO. [REDACTED]

Caso Ejemplo: Libro N° 683 – Foja N° 195.

Fecha y hora: 14/01/2020 – 03:06 hs.

Caso: Robo a una vidriera de un Bazar.

A continuación se muestran las actuaciones registradas y el extracto del Protocolo de Actuaciones en Contingencias durante el Servicio (Decreto N° 12.749):

Actuación	Extracto del protocolo:
El Centro Urbano de Monitoreo detecta una vidriera rota y móvil de GUR se desplaza a la escena. Se confirma el robo de elementos de una vidriera con testigos.	"1. Llegado al lugar el agente GUR verificará la situación y veracidad de los hechos reclamados, conteniendo a las víctimas en caso de haberlas, y resguardando las escena".
Se presenta la propietaria y se registran sus datos y los de su comercio.	"2. Una vez realizado este primer abordaje, relevará toda la información personal y datos específicos e informará de inmediato a la Base de Operaciones y al Superior a cargo...".
Se deriva el caso a un móvil policial.	"2. ... indicando las características del hecho y los organismos que deberán hacerse presentes..."

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



El siguiente criterio: "3. En caso de corresponder frente a hecho de reciente ocurrencia, se procederá a realizar un recorrido por la zona..." no se cumplió correctamente ya que no corresponde a la naturaleza del hecho.

Robo en vía Pública:

05:30 h móvil 03 recorre la zona en Lavalle 463, informando que en Dutra 70 y Monsenor Brasco por 1 masculino que le robo celular a 2 femininas vestía campera negra, con arito rostro, vermuda celeste, caminando, las victimas [redacted] de 17 años, le robo J11, la otra serr [redacted] de 18 años domiciliado en [redacted], masculino [redacted] [redacted] serr padre de las victimas da curso 911, [redacted] comisaria 15, se va redicar denuncia, móvil recorre inmedia ceses, sin novedad

Caso Ejemplo: Libro N° 683 – Foja N° 86.

Fecha y hora: 11/01/2020 – 05:30 hs.

Caso: Robo de celular en vía pública.

A continuación se muestran las actuaciones registradas y el extracto del Protocolo de Actuaciones en Contingencias durante el Servicio (Decreto N° 12.749):

Actuación	Extracto del protocolo:
Se releva toda la información de las víctimas y el hecho ocurrido.	"1. En caso de presencia de víctima/s, el agente GUR procede a su asistencia y contención, relevará toda la información personal y de los hechos que sea necesaria, e informará de inmediato a la Base de Operaciones y al superior a cargo..."

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------



Una de las víctimas es menor, así que se hace presente su padre.	"2. En caso de ser menor de edad, se dará aviso a un familiar adulto, permaneciendo con el menor hasta la llegada de un familiar adulto o personal policial".
Se deriva el caso a un móvil policial.	"1. ... indicando las características del hecho y los organismos que deberán hacerse presentes..."
Se realiza un recorrido por la zona sin novedades.	"4. En ambos casos, es decir con o sin presencia de víctimas, se procederá a realizar un recorrido por la zona, teniendo en cuenta la información de lo ocurrido y reportando a base las novedades correspondientes".

Minoridad:

El día 31/15 se comienza [redacted] [redacted]  
 Domiciliada en [redacted] Informando en [redacted]  
 [redacted] aproximadamente vivían 5 menores  
 (no se pta. [redacted]) que no recibe el subsidio y la  
 alimentación. Abogado. Móvil 12187 y 12188 se  
 entrevista con reclamante, de comenta lo dicho  
 anteriormente y se la asesora. Según dichas la prop  
 rietaria sería [redacted] y el pariente [redacted] se va  
 conocimiento al área social (horarios) [redacted] [redacted]  
 fiesta que es una familia, intervenciones y asistencia  
 por mencionada área. Se brinda información de  
 [redacted] [redacted].

La única particularidad del protocolo de Minoridad con respecto al resto, es que la

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

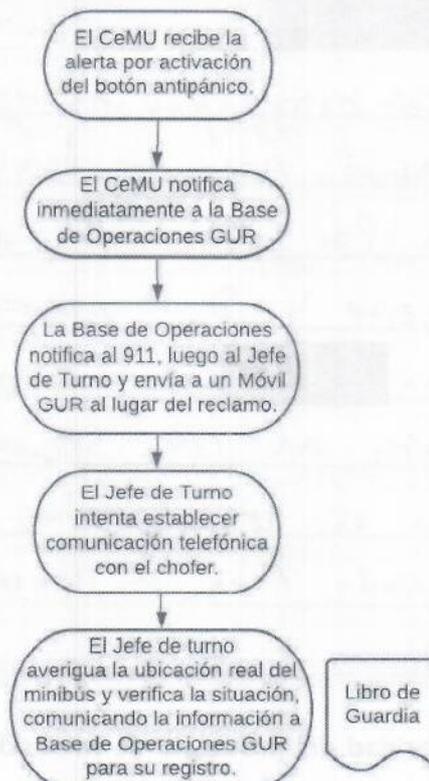
información recabada del caso debe ser transmitida a la Guardia de Desarrollo Humano. En este caso se comprueba que este requisito fue cumplido.

Como no se presenta un riesgo inmediato para los menores y el Área de Desarrollo Humano ya estaba al tanto, no se da aviso al 911.

Uso de Botón Antipánico en Minibus:

Con respecto al uso de botón antipánico existen dos documentos que describen el accionar de los actores involucrados:

- Decreto Nº 12.749 – Capítulo III: Protocolo de Actuación GUR: Botón Antipánico Servicio Municipal de Transporte Público de Pasajeros: Se describe el siguiente procedimiento:



<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

- Memorándum “Protocolo uso Botón de Pánico”, enviado por la Subsecretaría de Servicios Públicos y Transporte a los choferes de minibuses en fecha 04/06/2019. Describe el accionar para los conductores en caso de emergencias.

Este documento menciona a la Guardia Urbana como organismo receptor de la alerta emitida por el sistema, quien debe dar aviso inmediato a la policía.

Debido a que el Protocolo de Actuación GUR se implementó el 8 de enero de 2020 y en fecha 20 marzo de 2020 el Servicio de Transporte Público Municipal se suspendió durante el resto del año por la cuarentena por COVID-19, el protocolo solo estuvo vigente aproximadamente 3 meses. Durante el proceso de auditoría no se detectó registro de que el botón antipánico haya sido utilizado en dicho período.

Como conclusión sobre el análisis de la información analizada, podemos inferir que, si bien se genera un gran volumen de datos con un elevado nivel de detalle de todas las actuaciones realizadas en el Libro de Guardia y los diferentes registros utilizados, actualmente no existe una forma eficiente de procesarlos y analizarlos para obtener información, por lo que muchos datos son desperdiciados.

**7. OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES**

**Observación Nº 1:**

Actualmente no se utiliza una “Orden de servicio por Turno” con puntos de control, registro solicitado por el protocolo (Decreto Nº 12.749).

**Descargo:**

*“Actualmente está en proceso de confección una nueva planilla de orden de servicio por turno (con rótulo correspondiente), que se utilizará en situaciones y/o eventos especiales”.*

**Recomendación a):** El registro en cuestión debe ser rutinario, ya que el protocolo requiere su

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

uso al inicio de cada turno y no en situaciones y/o eventos especiales (Resolución N° 12.749 – Anexo I – Capítulo I).

**Observación N° 2:**

Se detectaron 3 registros utilizados, que no tienen un nombre identificable que coincida por el asignado en el protocolo: Planilla de asignación de unidades por turno, Planilla de Control de Unidad y Planilla de Registro del Turno.

**Descargo:**

*“En la actualidad los agentes cuentan con 2 planillas: una **“Ficha de Relevos de Móviles”** (donde consta el interno moto/auto y las condiciones en las que recibe el mismo, el horario del turno, observaciones de la unidad, y otros elementos de ser necesarios, por ejemplo: lingas, rollos de cinta, etc.), y una **“planilla de registro de turno diario”** (sin rótulo, donde constan fecha, sector, unidad, horario y novedades, agentes en turno y Jefe de turno). Actualmente ambas planillas están en proceso de modificación de acuerdo a lo establecido en el Protocolo.*

**Recomendación b)** Rotular e identificar correctamente los registros: “Planilla de asignación de unidades por turno, Planilla de Control de Unidad y Planilla de Registro del Turno”, según lo dispuesto en la Resolución N° 12.749.

**Observación N° 3:**

En el Protocolo General de Actividades de Agente Gur en Servicio – Pasos Generales; se mencionan la “Planilla Diaria de Turno” y el “Parte de novedades”; que según el agente Gabriel Fernández serían los mismos registros que la “Planilla de Registros del Turno”. De todas formas, no queda claro si son el mismo registro mencionado de formas diferentes o no.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

**Descargo:**

*“La planilla de registro de turno diario es confeccionada por los agentes de turno en la calle, mientras que “el parte de novedades”, es confeccionado en el “Libro de Actas”, por la agente de Guardia (base), que recibió la información de los agentes recabada de la planilla de turno diario. Luego la información del parte de novedades se pasa a la Base por frecuencia o bien por teléfono, por parte de los agentes o Jefe de turno, además de constar en la planilla de turno diario”.*

**Recomendación d):** Modificar el protocolo para aclarar que el Parte de Novedades se registra en el Libro de Actas, o mencionar ambos de la misma forma. Para ello, se deberá confeccionar un proyecto de modificación de Decreto, anejarlo al expediente correspondiente, y realizar el pase a Despacho General de Intendencia.

**Observación N° 4:**

Los elementos de trabajo entregados a cada agente se registran en una planilla destinada a otro fin (Planilla de Control de Vehículos), por fuera de la estructura de la tabla.

**Descargo:**

*“Actualmente la planilla de asignación de la unidad y control de la misma, se encuentra en proceso de modificación donde constará la entrega de elementos de trabajo correspondientes. Ver obs. 2 (Ficha de relevo de móviles)”.*

**Recomendación d):** Modificar el rótulo de los registros y el protocolo, de manera tal que coincida lo que se dispone en el marco normativo y lo llevado a cabo en las actividades diarias.

**Observación N° 5:**

Si bien la Guardia Urbana cuenta con el registro “Informe para Oficina de Violencia de

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

Género”, el mismo no es entregado directamente a la oficina de destino. En su lugar, se realiza un resumen de la información que se envía por correo electrónico.

**Descargo:**

*“La planilla manual de Violencia de Género”, es confeccionada por la operadora de la base de la Guardia Urbana, según los datos que le informan los agentes presentes en el lugar del hecho. Luego, esa planilla es copiada y pasada por e-mail, a la Oficina de Violencia de Género Municipal, por personal administrativo, con una devolución casi inmediata de parte de la Oficina de Género. Cabe destacar que si la situación lo amerita se informa a la asistente social en turno, para evitar demoras en la comunicación y más aún si llegara a ser un fin de semana o feriado”.*

**Recomendación e):** Cumplir con lo dispuesto en el Decreto N° 48.679 – Anexo I “Proyecto de Especialización en Violencia de Género en el Ámbito de la Guardia Urbana Rafaelina” - III Construcción de Información. Por cada caso, se debe entregar un informe en formato físico a la Oficina de Violencia de Género, con la información requerida por el protocolo (datos de filiación de la víctima, hijos, testigos, presunto agresor, hecho de violencia y cualquier dato que aporte la víctima). Este documento es requerido para dar inicio al legajo del caso y permitiría registrar los responsables de entrega y recepción de la información.

**Observación N° 6:**

El protocolo de Actuación para la Prevención y Atención de las Mujeres en Situación de Violencia requiere que los datos de cada caso se registren en la “Planilla de Trabajo de la GUR”, no quedando claro cuál es este registro dentro de todos los descritos por los protocolos de GUR.

**Descargo:**

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

*“Los datos de la víctima quean también registrados en la “planilla de registro de turno diario”, actualmente en proceso de modificación según indica el protocolo”.*

**Recomendación f) (para Oficina de Violencia de Género):** Modificar el protocolo para cambiar “Planilla de Trabajo de la GUR” por “Planilla de Registro de Turno Diario”. Confeccionar un proyecto de modificación de Decreto, anexarlo al expediente correspondiente, y realizar el pase a Despacho General de Intendencia.

**Observación N° 7:**

No se anexan los Partes Digitales del Registro de Turno al Libro de Guardia, requerido por el protocolo en el Capítulo V: Protocolo de Operación Base GUR (Resolución N° 12.749).

**Descargo:**

*“El Parte Digital diario esde Enero 2021 se realiza en el Sistema Victoria, luego se imprime, se firma y se archiva en biblioratos. En el libro de actas, solo queda registrada la Fecha y Número de registro, el horario del turno y personal a cargo del mismo, y se firma la entrega por parte de la operadora de la Guardia”.*

**Recomendación g):** Se deben anexar los Partes Digitales del Registro de Turno al Libro de Guardia y cumplir con lo dispuesto protocolo en el Capítulo V: Protocolo de Operación Base GUR (Decreto N° 12.749).

**Observación N° 8:**

En el Capítulo V: Protocolo de Operación Base GUR (Decreto N° 12.749) se menciona un mismo registro de dos formas diferentes: Libro de Guardia y Libro de Actas.

**Descargo:**

*“Se debería mencionar de una solooforma en el Protocolo, como Libro de Actas (ya que es un mismo registro de información)”.*

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02 V5

**Recomendación h):** Modificar el Capítulo V: Protocolo de Operación Base GUR (Resolución N° 12.749), de manera tal que se identifique un único registro con su rótulo correcto. Confeccionar un proyecto de modificación de Decreto, anexarlo al expediente correspondiente, y realizar el pase a Despacho General de Intendencia.

**Observación N° 9:**

Quando se analizó el cumplimiento del protocolo de Violencia de Genero (pág. 17) se detectó que, si bien la Agencia de Investigaciones Criminales fue creada con posterioridad a la puesta en vigencia del protocolo; la misma reemplazó a la Policía de Investigaciones (PDI), organismo que no estaba previsto en los criterios del protocolo como una de las posibilidades para acompañar a la víctima a realizar la denuncia.

**Descargo:**

*“Tanto la Agencia de Investigación Criminal como las Dependencias Policiales, Fiscalía y el Centro Territorial de Denuncias, si bien no figuran en el criterio del Protocolo, pueden tomar intervención inmediata si el caso lo amerita, para el mayor bien de la víctima en cuestión. En ese reclamo en particular era un caso de delito”.*

**Recomendación i) (para Oficina de Violencia de Género):** Incluir en el protocolo de Violencia de Genero las Dependencias que pueden intervenir en futuros casos, de manera tal que quede asentada y justificada mediante protocolo dicha intervención. Confeccionar un proyecto de modificación de Decreto, anexarlo al expediente correspondiente, y realizar el pase a Despacho General de Intendencia.

**Observación N° 10:**

En el registro en acta del accidente sin lesionados (pág. 20) no hay un registro escrito de que se haya llevado a cabo la verificación de la documentación de los vehículos involucrados y

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

sus conductores.

**Descargo:**

*“Al se un accidente sin lesionados no es obligación la toma de datos y documentación de vehículos por parte de los agentes de la Gur, ya que las partes se pasan los datos entr ellas (para luego presentar el seguro, en caso de haber daño material). Si quedan asentados los dominios y conductores. Además en ese caso intervino personal policial”.*

**Recomendación j):** Cumplir con lo establecido en el protocolo de la Resolución N° 12.749 – Capítulo II – Accidentes en la Vía Pública – Inciso 2) Sin Lesionados – 2.c.4. En el mismo se aclara que la revisión de documentación se debe llevar a cabo en todos los accidentes sin lesionados.

**Observación N° 11:**

En el caso analizado de accidente involucrando a Móvil GUR (pág. 22), se solicitó presencia del 107 y el 911, pero no de Protección Vial como así lo requiere el protocolo.

**Descargo:**

*“Se debería haber informado a Protección Vial y Comunitaria, por Protocolo”.*

**Recomendación k):** Ante nuevos hechos de estas características se debe cumplir con lo dispuesto en el protocolo de actuación de la GUR – Resolución N° 17.749 y registrar el correcto cumplimiento en el Libro de Guardia.

**Observación N° 12:**

Actualmente, no se cuenta con herramientas que permitan procesar todos los datos generados en las diferentes planillas y registros utilizados por GUR de forma completa o eficiente.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

**Descargo:**

*“Actualmente en enero de 2021, implementamos el “Sistema Victoria” una base de datos que procesa eventos, con lo cual se recauda toda la información de forma completa y real, pudiéndose luego plasmar en gráficos y/o mapas, ya se por día, mes/es, año, etc.”*

**Recomendación I):** Si bien la observación está en proceso de regularización, se deberá notificar mediante nota a la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia del avance del proceso.

**8. CONCLUSIÓN.**

Tras analizar la información recabada y obtener los resultados plasmados en el presente proyecto, se verificó que los Protocolos de Actuación de la Guardia Urbana Rafaelina, no se aplican en su totalidad.

Existen documentos requeridos en el Protocolo que no son utilizados y/o confeccionados, lo cual evidencia la falta de cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 12.749 y al Decreto N° 48.679, que establece el Protocolo de Actuación de la Guardia Urbana Rafaelina para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia. También existen registros que están incorrectamente identificados y rotulados. Los mismos son:

- Planilla de orden de servicio por turno;
- Parte de novedades;
- Planilla diaria de turno;
- Libro de Actas;
- informe dirigido a la Oficina de Violencia de Género;
- Planilla de Trabajo de la GUR.

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------

 <b>Ciudad de Rafaela</b> GOBIERNO MUNICIPAL	<b>Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia</b>	
	Informe Final	IF02
		V5

Se detectó que actualmente la GUR no utiliza una orden de servicio con puntos de control para los agentes, la cual debe ser empleada por el Jefe de Turno al inicio del mismo.

Cabe a clarar, que no se detectaron registros del protocolo de uso de botón de pánico porque la implementación corresponde al 08 de enero de 2020, y en fecha 20 de marzo de 2020 se suspendió el Servicio de Transporte Público Municipal por la cuarentena decretada por COVID-19.

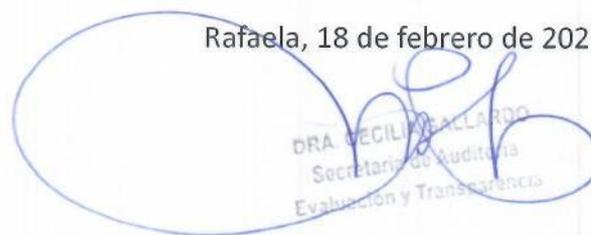
Si bien se genera un gran volumen de datos con un elevado nivel de detalle de todas las actuaciones realizadas en el Libro de Guardia y los diferentes registros utilizados, hasta el momento en que inició este proyecto de auditoría y se recolectó la información, no existía una metodología que refleje eficiencia de procesamiento y análisis para la obtención de la información. Según el descargo de una de las observaciones realizada en el presente proyecto, a partir del mes de enero del corriente año, se implementó un sistema integral de base y gestión de datos, llamado "VICTORIA", a través del cual se podría obtener información procesada útil tanto para el control de las actividades de la GUR como para la toma de decisiones eficientes.

Por otra parte y en caso de corresponder se sugiere adaptar y/o modificar la Resolución Nº 12.749 y el Decreto Nº 48.679 para hacer más eficientes los protocolos.

Las recomendaciones que surgen del presente informe deberán cumplirse con un plazo máximo de 6 (seis) meses, hasta agosto de 2.021. Dentro de este período se deberá informar a la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia del cumplimiento de las mismas a través de nota.

Rafaela, 18 de febrero de 2021.-

  
 Lic. Paola Trovarelli  
 AUDITORA

  
 DRA. CECILIA GALLARDO  
 Secretaria de Auditoría  
 Evaluación y Transparencia

<b>Preparó:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Aprobó:</b> Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	<b>Fecha:</b> 16/01/20
--	--	--	------------------------