



INFORME FINAL DE AUDITORIA

PROYECTO N° 3.10.02.00

Gestión del Programa

Lineas T.E. 24 hs.

P/denuncias, consultas y
derivaciones.

Dirección General de la Mujer

AÑO 2000/2001

Buenos Aires, Junio de 2003



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE

DR. VICENTE MARIO BRUSCA

AUDITORES GENERALES

LIC. DANIEL RODRÍGUEZ

DRA. GABRIELA SERRA

DR. JORGE ARGÜELLO

DR. NICOLÁS CORRADINI

DRA. NOEMÍ FERNÁNDEZ COTONAT

DR. JOSÉ MARÍA PAZOS

Av. Corrientes 640 piso 5° Capital Federal

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.10.02.00

NOMBRE DEL PROYECTO: Gestión del Programa Líneas TE 24 hs. p/Denuncias, Consultas y Derivaciones. Dirección General de la Mujer.

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2000/2001.

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 13 DE DICIEMBRE DE 2002.

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto: Hugo Marchizotti

Supervisor: Jorge Raimondo.

Auditores: Ana Logiúdice.
María Julia Badaracco
Elina Mecle
Rubén Siroco

Colaboración técnica: Héctor S. Zancada
(Sistemas) José Recasens
Rodolfo Bella
Francisco Camean Ariza
Oscar Ciarlotti

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos operativos del Programa Línea TE 24 hs. de recepción denuncias y/o consultas y derivaciones.

CREDITO PRESUPUESTARIO

Jurisdicción 45	Año 2000	Año 2001
Programa	171 y 170	268
Concepto	Crédito	Crédito
Sancionado	165.286,00	280.128,00
Vigente	148.139,92	279.662,00
Devengado	145.639,92	268.203,00

Corrientes 640, piso 5º - C1043AAT, CIUDAD DE BUENOS AIRES
Tel. y Fax 4321-3700 / 4325-6688-6967-5047

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PROYECTO N° 3.10.02.00
GESTION DEL PROGRAMA LINEAS TE. 24 HS.
P/DENUNCIAS, CONSULTAS Y DERIVACIONES.

Sra. Presidenta
Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Cecilia Felgueras

En uso de las facultades conferidas por los Artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, y conforme a lo dispuesto en el Artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, se ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de la Mujer dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social, con el objeto detallado en el apartado siguiente.

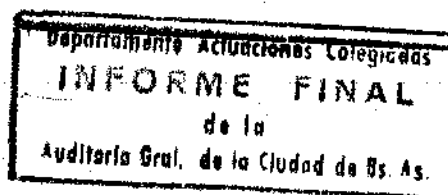
I. OBJETO DE AUDITORÍA.

Evaluar la gestión de los Programas **Prevención de Abuso de Menores y Servicio de Atención Telefónica las 24 hs.** dependiente de la Dirección General de la Mujer, en lo referido a organización, estructura y principales procedimientos relativos a la atención y gestión de la demanda y controles implementados por el programa, período 2000 / 2001, en términos de eficiencia y eficacia.

II. ALCANCE DEL EXAMEN.

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por la Ley 325.

Esta auditoría no alcanzará al programa orientado a la Prevención del Cáncer de Mamas y Cuello Uterino, aún cuando el mismo fue incorporado en el Presupuesto de Gastos y Cálculo de Recursos del GCBA para 2001, conjuntamente con la Línea de Violencia Familiar, como Servicio Público Final N°268 "Servicio de atención telefónica las 24 hs.". Ello es así por cuanto, la Planificación Anual de Auditorías se realizó en base al Presupuesto General del año anterior, en el que ambos programas fueron presupuestados en forma separada, de modo tal que la 'Línea Telefónica de las 24 hs. de recepción de denuncias y/o derivaciones' constituía el Programa N° 170 y el de 'Prevención del Cáncer de Cuello', el N° 182. Para la determinación del alcance se tuvo en cuenta también la diversa



naturaleza del Programa PAP respecto de atención telefónica de la violencia familiar.

Se analizaron las características del sistema informático administrado en la central de llamadas, el nivel de confiabilidad de la información generada y la contratación de la obra de construcción de un call center.

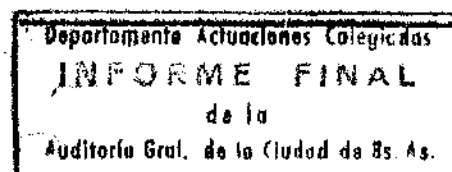
Para llevar a cabo esta auditoría se realizaron los siguientes procedimientos:

- 1) Recopilación y análisis de la normativa aplicable.
- 2) Relevamiento de la estructura informal de la Dirección General de la Mujer.
- 3) Análisis de la ejecución presupuestaria del año 2000.
- 4) Relevamiento del circuito de recepción y derivación de las consultas formuladas en el marco de los Programas de referencia.
- 5) Relevamiento de los legajos del personal afectado al programa.
- 6) Cotejo de las funciones efectivamente cumplidas por los agentes con aquellas asignadas por el Sistema Municipal de la Profesión Administrativa..
- 7) Análisis de la liquidación de haberes del personal de la planta permanente en lo concerniente a la percepción de los adicionales por tarea insalubre y por tarea nocturna. En este último caso se cotejó la percepción del suplemento con el horario en el que los agentes desempeñan sus tareas.
- 8) Realización de entrevistas a las personas que a continuación de detallan¹:
 - o Directora General de la Mujer.
 - o Coordinadora del Centro de Llamadas.
 - o Responsables de los Centros Integrales Elvira Rawson y María Gallego y Refugio de Mujeres Golpeadas, a efectos de evaluar la articulación existente entre las Líneas Telefónicas y los Centros Integrales de la Mujer a los cuales se efectúan las derivaciones.
 - o Responsable de la administración del servicio de red del Centro de Llamadas.
 - o Responsable del Área de Estadística de la Dirección General de la Mujer.
- 9) Recopilación y análisis de la documentación relativa a la contratación de la central telefónica, su sistema informático y servicio de red.

¹ Quienes se desempeñaban como responsables hasta el mes de diciembre de 2001.

- 10) Solicitud y análisis de información requerida a la Inspección General de Justicia sobre la empresa contratada para la construcción de la central telefónica.
- 11) Administración de una lista de chequeo de seguridad y características de los sistemas informáticos utilizados en la Central telefónica desde la que se administran los programas auditados.
- 12) Recopilación, análisis y evaluación de la información estadística de gestión producida por el Centro de Llamadas respecto de la institución de derivación de la consulta, correspondiente al período comprendido entre enero y octubre del 2001.
- 13) Recopilación, análisis y evaluación de la información estadística de gestión producida por el 'Área Estadística' de la Dirección General de la Mujer respecto del perfil de la víctima y el victimario que toma contacto con el Centro de llamadas, correspondientes al año 2000 y los meses de enero a octubre del 2001 .
- 14) Recopilación, análisis y evaluación de la información estadística de gestión producida por el 'Área Estadística' de la Dirección General de la Mujer respecto de la cantidad de casos, perfil de los mismos y origen de la derivación de los casos de Maltrato Infantil y Violencia Conyugal asistidos en los Centros Integrales de la Mujer, para los años 2000 y los meses de enero a octubre de 2001.
- 15) Solicitud de información a los Hospitales Elizalde, Gutiérrez, Penna, Santojanni y Vélez que cuentan servicios de maltrato infantil y/o violencia familiar respecto de la cantidad de casos atendidos originados en derivaciones efectuadas por las Líneas de Atención Telefónica de la Dirección General de la Mujer.
- 16) Solicitud, recopilación y análisis de la información suministrada por el Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes respecto de los casos de maltrato infantil atendidos en la Red de Defensorías que fueran derivados por la Línea Te Ayudo de la Dirección General de la Mujer.
- 17) Análisis del Informe de Auditoría de la Sindicatura de la Ciudad de Buenos Aires realizado en la Dirección General de la Mujer en el año 1999.
- 18) Análisis de los sistemas operativos, de la seguridad física y lógica de la red y de los servidores involucrados en la operación de las aplicaciones.

Para llevar a cabo esta tarea se realizaron los siguientes procedimientos:



- i) Realización de entrevistas con el personal jerárquico y operativo de las áreas cuyo funcionamiento involucrara compartir aplicaciones y/o redes de la DG de la Mujer
- ii) Solicitud de claves para el equipo de auditoría a efectos de verificar los mecanismos de otorgamiento y habilitación de usuarios.
- iii) Verificación in situ de las medidas de seguridad física generales con incidencia en el objeto de esta auditoría.
- iv) Verificación in situ de las medidas de seguridad de acceso a los servidores.
- v) Realización de pruebas sobre la red del call center donde se verifico integridad, control de acceso, perfiles de usuario, conectividad etc. Dicha prueba se realizó mediante software de pruebas de red y seguridad lógica. Para la realización de la prueba se conectó una pc movil a la red y desde la misma se realizaron dos pruebas, la primera consistente en un chequeo de red integral sin conectarse al dominio y la segunda se realizó mediante la conexión como usuario del dominio.
- vi) Relevamientos vericatorios de las instalaciones y la seguridad física de las mismas mediante una lista de verificación (check list)) de uso habitual en las auditorías de sistemas de información.
- vii) Relevamientos vericatorios de la red y la seguridad lógica de la misma mediante una lista de verificación (check list) de uso habitual en las auditorías de sistemas de información.

Esta auditoría de sistemas se efectuó sobre la situación vigente al momento de su realización, comprendida durante el período de Marzo a Julio de 2002.

Para su realización se utilizaron:

- Normas Básicas de Auditoría de Sistemas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA).
- Normas establecidas por la Dirección General de Sistemas de información (DGSi).
- Manual de Seguridad de Redes de la Subsecretaría de la Gestión Pública dependiente de Jefatura de Gabinete de Ministros, que son utilizados en el ámbito de la administración pública nacional.

- Manual de Auditoría Informática de la Sindicatura General de la Nación, (SIGEN).
- Guía de aproximación a la Seguridad de los Sistemas de Información (MAGERIT versión 1.0) del Ministerio de Administraciones Pública de España.

Para la elaboración del presente informe se utilizó el criterio de clasificación de riesgos de vulnerabilidad de los sistemas elaborado por la Sindicatura General de la Nación, que especifica los siguientes perfiles:

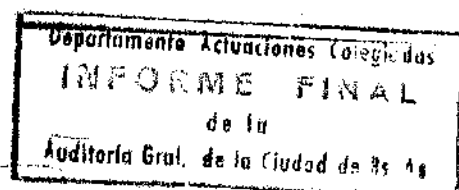
Alto: representa que el aspecto evaluado cuenta con debilidades fuertes en los procedimientos de control, que pueden permitir que la operatoria del organismo sufra un perjuicio grave.

Medio: se incluyen dentro de esta clasificación aquellas observaciones referidas a procedimientos de control que si bien existen y funcionan, no es posible asegurar que cubran la totalidad del objetivo de control que pretenden cubrir.

Bajo: el aspecto evaluado no cuenta con debilidades o las existentes no tienen importancia relativa. Igualmente es conveniente aclarar que los controles manuales y computadorizados están diseñados para proveer una seguridad razonable, pero no absoluta, de que no ocurrirán errores o irregularidades.

Limitaciones al alcance.

- 1) No se pudo obtener el listado de los cursos de capacitación impartidos durante el período auditado, como así tampoco la nómina de agentes participantes de los mismos, requeridos mediante notas DGSALUD N° 728/01 y 830/01.
- 2) No se pudo obtener el listado de agentes de planta permanente, transitoria y personal contratado que ha realizado el curso de 'Técnico Operador en violencia familiar', solicitado por nota DGSALUD N° 016/02.
- 3) No se pudo obtener el detalle de las llamadas recibidas por la central telefónica, indicando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas y su duración, para cada uno de los meses del año 2000 y de los meses de enero a octubre del 2001, conforme las notas DGSALUD 830/01, 983/01 y 016/02.



III. ACLARACIONES PREVIAS.

Descripción de los programas auditados.

El programa N° 170 "Línea Telefónica las 24 hs. de recepción de denuncias y/o consultas y derivaciones" tiene por objeto atender la problemática de la violencia familiar o conyugal, tomando las denuncias y efectuando derivaciones distintos centros de atención, en particular, los Centros Integrales de la Mujer especializados en la temática, cuales son el Centro Elvira Rawson, Isabel Calvo y María Gallego. Dicho programa fue incluido en el Presupuesto 2001 con el número 267.

El Programa N° 171 "Línea Te Ayudo Servicio Telefónico Permanente" tiene por finalidad brindar escucha especializada, contención, asesoramiento y derivación en casos relativos al maltrato y el abuso infantil, conforme reza el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos para el año 2000. Dicho Programa recibió en el 2001 el N° 268.

Ambos programas están destinados a asesorar, contener y efectuar derivaciones a diversas instituciones públicas u organizaciones no gubernamentales, en especial, los Centros Integrales de la Mujer dependientes de la Dirección General de la Mujer, en los que se les brinda asesoramiento jurídico y asistencia terapéutica, según corresponda, en los casos de violencia conyugal y maltrato y abuso infantil

No se pudieron obtener informes de gestión o evaluaciones cualicuantitativas de los programas realizados por la Dirección General de la Mujer, oportunamente solicitados por Notas AGCBA 2371/01, 2746/01 y DGSALUD 830/01, las cuales no fueron respondidas.

Estructura organizativa.

Al momento de finalización de la presente auditoría, los programas auditados se implementaban en la órbita de la Dirección General de la Mujer que, conforme el Decreto 654/01 depende directamente del Secretario de Promoción Social.

Por otra parte, de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 12/96, fueron derogadas las estructuras dispuestas para los niveles inferiores a General por el Decreto 9/95. Como resultado, la estructura existente por debajo del nivel de Dirección General reviste carácter informal.

De acuerdo al relevamiento efectuado, la Dirección General de Mujer se encuentra organizada en 6 áreas sustantivas y 7 de apoyo, tal como se puede observar en el organigrama informal que se adjunta como Anexo I. Una de tales áreas es el 'Centro de Llamadas', que tiene a su cargo la gestión de los programas auditados.

Antecedentes.

El primer programa relativo a la problemática de la violencia doméstica comenzó en el ámbito de la Subsecretaría de la Mujer de la entonces Municipalidad de Buenos Aires a principios de 1990, cuando fue implementada la "Línea Telefónica de Prevención y Asistencia a la Violencia Familiar" destinada a atender a las mujeres víctimas de maltrato conyugal.

En el año 1994, en el ámbito del Consejo de la Mujer se decide poner en marcha una nueva línea especializada en la atención y la escucha capacitada en la problemática del maltrato y el abuso infantil, dando lugar al nacimiento de la Línea Te Ayudo, que funcionó, inicialmente, durante 12 horas diarias, extendiéndose en 1998 a 24 hs. diarias.

A los dos servicios mencionados, se agregó en el año 1998, por iniciativa de la Dirección General de la Mujer, la línea 0800 MUJER PAP y MAMA para la asistencia y la prevención del cáncer génito mamario, consistente en acciones de orientación y otorgamiento de turnos para la atención en Hospitales. En la actualidad, dicha línea contribuye también a la difusión de los diferentes servicios ofrecidos en el ámbito de la Dirección General, tal como cursos de capacitación e información relativa a créditos hipotecarios. Asimismo, se brinda información en materia de salud reproductiva, inserción laboral y HIV – SIDA, cuya consideración en el presente informe se omite por las razones expuestas en el acápite de Alcance y Procedimientos.

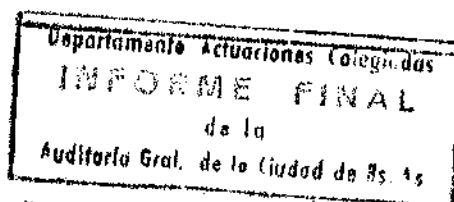
Los tres servicios antedichos fueron integrados en agosto del año 2000 en un Centro de llamadas para la Información, Contención y Derivación, que funciona las 24 hs. del día durante todo el año

Organización del Centro de Llamadas.

El Centro de llamadas funciona con una central telefónica analógica conectada a una red local, conformada por ocho puestos de trabajo con sus respectivos computadores personales donde los operadores registran las llamadas recibidas en fichas electrónicas.

Las llamadas son recibidas por dos números telefónicos comunes, a cargo de quien la efectúa, y la línea 0800, abonada por el Gobierno de la Ciudad.

De los puestos de trabajo, dos de ellos son ocupados por operadores afectados a la atención de la problemática de la violencia conyugal, mientras que los otros dos se abocan a responder los llamados relativos al maltrato y abuso infantil. Los restantes puestos de trabajo son ocupados por operadores que desempeñan en el Programa PAP.



A partir de la conformación de la central telefónica, los llamados de contención o denuncias se registran en fichas telefónicas de soporte informático, en la que cada persona que se comunica recibe un número de ficha.

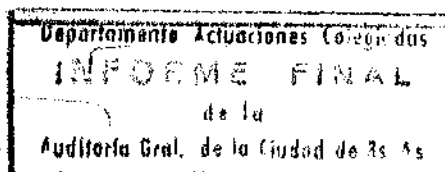
Cabe destacar que la mayor parte de los llamados recibidos tienen carácter anónimo, lo que facilita el establecimiento de un vínculo de confianza con la víctima.

Respecto de la temática de la Violencia conyugal existen 4 tipos de ficha, a saber:

- ficha 'caso' o 'contención': la misma se completa cuando el llamado constituye una denuncia, efectuada por la propia víctima o bien por un tercero allegado. En ella se relevan los datos relativos al denunciante, su vínculo con el golpeador, sus características, institución y tipo de derivación.
- Ficha de emergencia: es aquella que se completa en caso de producirse una urgencia, la cual puede ser denunciada por la víctima o por un tercero. En ella se registran pocos datos, dada la premura de la situación que motiva la llamada, la que, en general, se efectúa para solicitar el envío de un patrullero o de una ambulancia. Dicha ficha no se administra en la situación de crisis, sino con posterioridad al arribo del móvil.
- Ficha de información general: se completa cuando la persona que llama requiere información que, si bien está vinculada a la temática, no constituye una denuncia o bien cuando se solicita información que demanda un asesoramiento referido a otras problemáticas u otros servicios provistos por la Dirección General o el Gobierno de la Ciudad.
- Ficha 'no corresponde': se trata de una ficha que se completa cuando el llamado carece de veracidad.

En cuanto a la temática del maltrato y abuso sexual infantil, los llamados se registran en 6 tipos fichas, según corresponda.

- ficha caso: en ella se registra la denuncia, relevando los datos del denunciante, las características de la víctima y del victimario, el tipo del maltrato y la derivación final del caso.
- Ficha asesoramiento: posee similares características a aquella de 'información general' del servicio de Violencia Familiar.
- Ficha especial para menores violentos: tal como su nombre lo indica, la misma se completa cuando quien ejerce la violencia es un menor de edad. En ella se registran los datos del denunciante, el vínculo con el menor, las características del menor violento y la institución de derivación de la consulta.
- Ficha de noviazgos violentos.



- Ficha de emergencia: posee características semejantes a la ficha de emergencia confeccionada en el caso de la violencia familiar. Es de escasa utilización ya que la problemática no es socialmente visible y existen reticencias para su denuncia.

La información relevada en las comunicaciones recibidas es registrada por una aplicación (tarifador) que, a su vez, permite supervisar el estado y el rendimiento del centro de llamadas. Asimismo, dicho sistema puede mostrar los datos almacenados en forma de tabla, imprimirlos en formato de texto y realizar reportes históricos para su análisis, reporte y valoración.

Recursos Humanos.

La Central de Llamadas cuenta con una persona como coordinadora general, asistida por otras tres personas: una encargada de las tareas administrativas, otra de la organización de las actividades de capacitación y una tercera en la administración del servicio de red y los sistemas, la que revista como operadora. Ninguna de estos agentes se encuentran formalmente a cargo de la función.

La atención de las llamadas es realizada por 32 operadores telefónicos. De ellos, 7 están abocados a la atención de la Línea Mujer, otros 11 se desempeñan en la Línea Te Ayudo mientras que los 14 operadores restantes cumplen funciones en la Línea de consultas y derivaciones sobre casos de violencia familiar

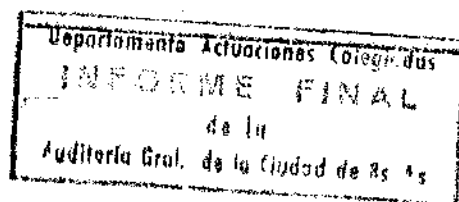
En el caso de la Línea Telefónica sobre consultas y derivaciones en Violencia Familiar, el 79 por ciento de los agentes son de planta permanente, mientras que el 21 por ciento restante está designado bajo la forma de contrato de locación de servicios.

En cuanto a la Línea Te Ayudo, las proporciones de personal contratado y permanente se invierten. El 57 por ciento de los agentes están contratado, mientras que aproximadamente el 35 por ciento es personal permanente

Los agentes que desempeñan sus funciones los días de semana, cumplen mayoritariamente una jornada laboral de 6 hs., sea que pertenezcan a la planta permanente, transitoria o sean personal contratado., siendo los turnos de 0 a 6, de 6 a 12, de 12 a 18 y de 18 a 24 hs

Quienes trabajan los días sábados, domingos y feriados, que constituyen un total de 10 operadores -lo hacen por un lapso de 8 horas diarias. Los turnos se desarrollan entre las 0 y las 8 hs., de 8 a 16 y de 16 a 24 hs.

Respecto de la distribución por turnos de los operadores, 6 agentes (55 por ciento) de la Línea Te Ayudo se desempeña en el turno mañana y tarde, 2 de ellos lo hacen en el turno vespertino y los 3 restantes se desempeñan en el turno noche.



En el caso de la línea de Violencia Familiar, 6 agentes (43 por ciento) se desempeñan en el turno mañana y tarde, 5 agentes lo hacen en turno vespertino y los 3 restantes lo hacen por la noche

Del total de operadores, el 48 por ciento presta servicios en los turnos mañana y tarde, el 32 por ciento lo hace en el turno vespertino y el 20 por ciento lo hace por la noche. Asimismo, el 60 por ciento de los operadores trabaja los días de semana, mientras que el 40 por ciento restante lo hace los fines de semana y días feriados

De este modo, se encuentran ocupados la totalidad de los puestos de trabajo, excepto en el horario de lunes a viernes de 0 a 6 y 18 a 24, y sábados, domingos y feriados de 0 a 8 en la Línea Te Ayudo. En el caso de la Línea de Violencia los puestos de trabajo están completos, salvo los fines de semana en el horario de 0 a 8, en el que también hay un solo operador.

En consecuencia, el índice de utilización de la capacidad instalada es del 100 por ciento en horario diurno y del 50 por ciento en horario nocturno, lo que resulta acorde con los horarios en los que se registra la mayor cantidad de llamadas, según manifestaciones de los responsables del programa

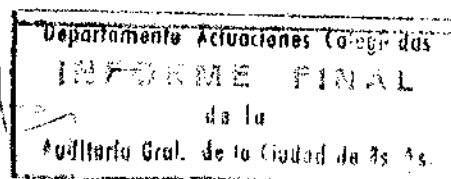
El 60 por ciento de los agentes de ambos servicios tienen nivel universitario o terciario completo o incompleto, el 16 por ciento tiene secundario completo y el 24 por ciento tiene primario completo, conforme surge del análisis de los legajos obrantes en el área de Personal de la Dirección General de la Mujer.

Si se considera el nivel de instrucción de los agentes según su tipo de designación, es posible observar que los universitarios representan el 40 por ciento del personal de planta permanente, mientras que alcanzan el 90 por ciento del personal contratado. De igual modo, el personal con nivel secundario completo representa el 20 por ciento del personal de planta permanente y el 8 por ciento del personal contratado. Por último, no hay ningún agente con nivel de instrucción primaria entre el personal contratado, mientras que los mismos representan el 40 por ciento de los agentes de planta permanente

En cuanto a la capacitación, del análisis de los legajos surge que el 6.3 por ciento del personal permanente y el 90.9 por ciento del personal contratado ha realizado cursos de capacitación afines a la temática abordada por los programas auditado.

Características de las llamadas.

Según información suministrada por la Dirección general de la Mujer, la cantidad de llamadas recibidas para cada uno de los programas auditados es la siguiente:



	Metas planificadas Año 2000	Llamados recibidos Año 2000	Metas planificadas Año 2001	Llamados recibidos Ene-Oct. 2001
Línea de Violencia Familiar	35000 llamados	25496	-	22000
Línea Te Ayudo	15000 llamados	13249	-	21500

Fuente: Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos Del GCBA, Año 2000 y 2001 e información suministrada por el Área de Estadística y el Centro de Llamadas de la DG de Mujer.

Según información provista por el Centro de Llamadas, del total de llamadas recibidas para el Programa de Violencia Familiar, cerca del 70 por ciento se refiere a solicitudes de información general y requerimientos en materia de asesoramiento en violencia. El 20 por ciento se refiere a denuncias de mujeres víctimas de maltrato conyugal, mientras que el 10 por ciento restante está conformado por llamados que no se vinculan directamente con la temática.

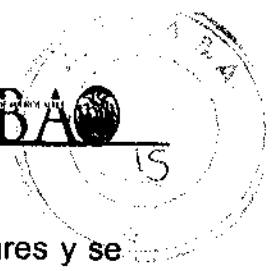
En el caso de las denuncias vinculadas a la violencia conyugal, el 90 por ciento de las llamadas efectuadas en el año 2001 fueron realizadas por la propia víctima, las que en el 94 por ciento de los casos son mujeres y en el 83 por ciento tienen entre 21 y 50 años. El 32 por ciento de ellas manifiesta no trabajar. Esta Información y la que se transcribe a continuación es estimativa en virtud de lo expuesto en la Observación N° 15 del presente informe.

El 80 por ciento de las víctimas fueron objeto de maltrato psíquico, el 61 por ciento de maltrato físico, el 37 por ciento fueron víctimas de violencia económica y el 18 por ciento de violencia sexual.

En cuanto al tiempo de duración del maltrato, el 0.3 por ciento declara que es la primera vez que sufre maltrato, el 12.6 manifiesta que ha sido víctima de maltrato por un período menor a un año y hasta dos años, mientras que el 43 por ciento señala haber sido víctima de maltrato por más de dos años.

Respecto del agresor, según la misma fuente de información, el mismo tiene en el 78 por ciento de los casos entre 21 y 50 años y en el 80 por ciento se trata del esposo o concubino de la víctima. El 67.2 por ciento de los agresores trabajan y el 36 por ciento de ellos consumen algún tipo de estimulante.

En el caso de las llamadas efectuadas a la Línea Te Ayudo, de acuerdo a la información suministrada por la Dirección General de la Mujer, entre el 65 y el 70 por ciento de las mismas están vinculadas a demandas de contención y en la mayor parte de los casos son efectuadas por la madre del menor o bien por un vecino.



El fenómeno afecta tanto varones como mujeres, en proporciones similares y se distribuye homogéneamente entre los distintos grupos de edad.

El tipo de maltrato más frecuente es el físico, que alcanza aproximadamente un 45 por ciento del total de casos denunciados, mientras que el maltrato emocional ocurre en aproximadamente el 20 por ciento de los casos. El abuso sexual ronda cifras cercanas al 7 por ciento. El victimario es, en el 45 por ciento de los casos, el padre, aunque en el 15 por ciento de los casos ambos progenitores practican la violencia contra el menor.

Atención de llamadas y derivaciones.

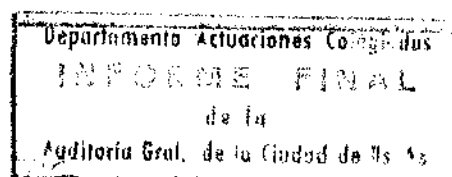
Las llamadas pueden ser efectuadas por las mujeres víctimas de violencia o bien por los niños, niñas y adolescentes que sufren maltrato o abuso. También puede ser realizada por un familiar, un vecino, una amistad o un docente que haya tomado conocimiento de los hechos.

La etapa inicial de la llamada debe discurrir de modo tal de permitir que tenga lugar el relato. Se trata de escuchar y crear un clima de confianza que permita a la persona expresarse. En la segunda etapa, en particular, si se trata de llamadas efectuadas por las propias víctimas, se busca tranquilizar a la persona y recuperar su autoestima. Transitada esta etapa, adviene aquella cuyo objeto es brindar orientación respecto de la solución de la problemática, proponiendo la concurrencia a un Centro Integral de la Mujer, otro servicio de violencia o maltrato del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o bien a una Organización No Gubernamental de derivación.

Mientras ocurre el llamado, es importante establecer el grado de riesgo que caracteriza la situación por la que la víctima está atravesando. Para ello se busca establecer si el victimario consume drogas o alcohol, si posee armas de fuego, si la conducta violenta se manifiesta fuera del ambiente familiar, si se registra algún tipo de arrepentimiento por parte del victimario. En caso de que la vida de la víctima corra peligro se envía un móvil policial.

Además de la contención, el programa busca facilitar a las víctimas estrategias que les permitan superar la situación de violencia. Para ello se efectúa una derivación a otra institución especializada, conforme las características particulares de la problemática.

En el caso de la Línea de Violencia doméstica, las derivaciones se producen especialmente a los Centros Integrales de la Mujer, las que alcanzan aproximadamente el 70 por ciento del total de casos. En menor medida se deriva a Hospitales, tribunales y comisarías



En casi un 40 por ciento de los casos la derivación tiene por objeto el asesoramiento jurídicos, en el 31 por ciento el asesoramiento Psicológico y en un 10 por ciento grupos de autoayuda.

En el caso en que la vida de la mujer corra peligro la misma es derivada al Refugio de Mujeres Golpeadas, dependiente de la Dirección General de la Mujer.

En cuanto a los llamados recibidos por la Línea Te Ayudo, según estadísticas del centro de Llamadas, los mismos son derivados a la Justicia, a Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes del GCBA, a Hospitales, Equipos de Orientación Escolar, otros servicios telefónicos y a los Centros Integrales de Atención a la Mujer.

Por otra parte, además de la atención de las llamadas, en el marco del Programa de Líneas Telefónicas se realizan otras actividades, fundamentalmente el otorgamiento de turnos de atención psicológica para adolescentes que sufren maltrato por sus novios. La atención propiamente dicha tiene lugar en un CIM, dependiente de la Coordinación General de Maltrato Infantil, donde atienden 2 de los operadores que, además, son psicólogos.

Contratación del sistema informático y central de llamadas

a. Introducción.

Con fecha 3/12/2001, se solicita información a la Dirección General Administrativa Técnica y Legal de la Secretaría de Desarrollo Social, respecto a la contratación del sistema informático y centro de llamadas de la Dirección General de la Mujer.

Dicho pedido de información fue reiterado con fecha 11/12/2001, 1/2/2002, 6/5/2002, 21/6/2002 y 15/7/2002, que nunca fueron respondidas de manera completa. Asimismo los requerimientos fueron reiterados en forma telefónica y personalmente a las dos Directoras Generales de la Dirección General de la Mujer que ocuparon ese cargo durante el período de la auditoría del programa.

Al respecto, con fecha 26/7/2002, la Secretaría de Desarrollo Social remite información referida a dicha contratación, manifestando que se envía la documentación que obra en poder de la Dirección. La documentación recepcionada en esta Auditoría General, dirigida a la Dirección General de Desarrollo Social y Salud, difiere a la recogida por la Dirección de Estructuras y Sistemas, en cantidad de folios, armado y foliatura. Asimismo, existe documentación en ambos expedientes, que coinciden en su contenido, pero tienen distintas fechas de confección, fecha oculta o fecha enmendada.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Con fecha 24 de septiembre de 2002, la Secretaría de Desarrollo Social, pone a disposición de la Auditoría, el Expediente 18.032/2000.

b. Proceso de Contratación.

Con fecha 22 de marzo de 2000, la Dirección General de la Mujer, mediante nota N° 107-DGMUJ-2000, dirigida al Señor Subsecretario de Promoción y Desarrollo Comunitario solicita que tramite ante la Secretaría la autorización a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal para que efectúe una Contratación Directa por Obra Menor, la "Construcción de un call center en la Dirección General de la Mujer".

Con fecha 24 de marzo de 2000, fueron aprobados los Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Particulares y de Especificaciones Técnicas, para la realización de las obras necesarias para la "Construcción de un call center en la Dirección General de la Mujer", mediante Disposición N° 58 DGTAYL-SPS-00.

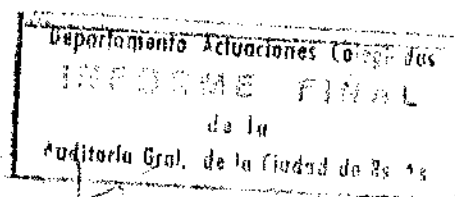
Con fecha 30 de marzo de 2000, se invitó a las firmas DEL RIO CONSTRUCCIONES S.R.L., GOROSTIAGA OBRAS Y PROYECTOS, ROMANIA S.A., UBALDO ROJAS CONSTRUCCIONES, MAJ CONSTRUCCIONES S.A., MACONS S.A., OBRYCOR CONSTRUCCIONES S.R.L., CONSARG S.A., TRICO S.A., a cotizar en la Contratación Directa N° 14/2000, y que la apertura de la Contratación Directa N° 14/2000 se llevará a cabo el 14 de abril de 2000.

Con fecha 31 de marzo de 2000, mediante Nota N° 535- DGTAYL-SPS-2000, la Dirección General Técnica Administrativa y Legal comunica a la Dirección General de Compras y Contrataciones de la Secretaría de Hacienda y Finanzas, que el día 14 de abril de 2000, se llevará a cabo la apertura de la Contratación Directa N° 14/2000.

Con fecha 31 de marzo de 2000, mediante Nota N° 536-DGTAYL-SPS-2000, la Dirección General Técnica Administrativa y Legal comunica a la Contaduría General de la Secretaría de Hacienda y Finanzas, que el día 14 de abril de 2000, se llevará a cabo la apertura de la Contratación Directa N° 14/2000.

La Secretaría de Promoción Social, mediante el formulario "Control Egresos de Pliegos", informa lo recaudado en concepto de venta de pliegos, cuyo valor era de \$ 100 (Pesos Cien) y que las firmas que adquirieron el Pliego fueron:

- ROMANIA S.A. (7/4/2000)
- MAJ CONSTRUCCIONES S.A. (7/4/2000)
- CONSARG S.A. (10/4/2000)
- UBALDO ROJAS CONSTRUCCIONES (10/4/2000)



En el Acta de Apertura, consta la oferta de 4 empresas, que son las que adquirieron el Pliego, habiendo firmado el Acta, sólo las empresas CONSARG S.A. y ROMANIA S.A, no verificándose el carácter de los firmantes.

La Contratación Directa N° 14-DGTAYL-SPS-2000 fue aprobada por la Disposición N° 173-DGTAYL-2000, por la suma de \$ 98.025, con fecha 6 de julio de 2000, posterior al período de ejecución de la obra, tal como surge de los certificados de obra N° 1 a 4 ejecutados desde 5/5/2000 al 30/6/2000.

Con fecha 22 de agosto de 2000, mediante Informe N° 3198-DGTAL-SPS-2000, la Directora de Coordinación y Gestión Administrativa de la Dirección General Técnica Administrativa, solicita a la Dirección General de la Mujer, realice la valorización correspondiente a fin de incorporarlo al patrimonio.

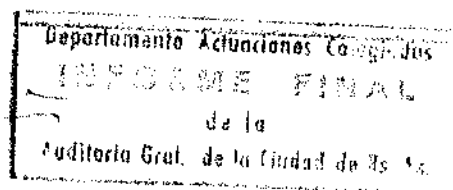
Con fecha 14 de septiembre de 2000, mediante Nota N° 108-DGMUJ/2000, la Directora General de la Dirección General de la Mujer, eleva a la Subsecretaría de Promoción Social, el formulario de "Alta de Bienes Muebles y Semovientes", de fecha 4/9/2000, por un valor de \$ 61.390, descripto como "central telefónica con hardware y software", no pudiendo observarse que se haya informado los conceptos que no son considerados bienes muebles o semovientes

Con fecha 14 de diciembre de 2000, se observa un registro de una imputación de compromiso definitivo, en la Dirección General de la Mujer, correspondiente al expediente 18032, con registro e imputación el 4/7/2000, por un importe de \$ 98.025

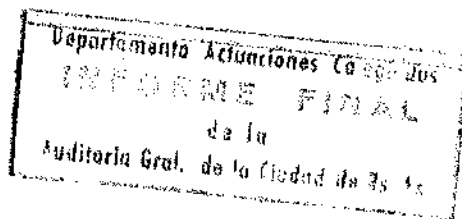
Con fecha 18 de diciembre de 2000, la Dirección General Técnica Administrativa y Legal gira al Departamento de Servicios y Mantenimiento, manifestando que se encuentra en esa área la representación técnica de las obras, para su intervención y análisis.

Con fecha 29/12/2000, mediante Disposición N° 420 DGTAYL/00, aprueba la ampliación adicional de la obra, por un importe de \$19.605 (20% del importe aprobado en el Contrato original)

c. Certificación y Pago.



ITEM DESCRIPCION DE TAREAS		CERTIFICADOS DE OBRA					
Nº		IMPORTE	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	TOTAL
		desde	5-May-00	15-May-00	1-Jun-00	1-Jun-00	
		hasta	31-May-00	31-May-00	30-Jun-00	30-Jun-00	
1	TAREAS PRELIMINARES						
1.1	Demolición y limpieza	1.985,00	95%		5%		100,00%
2	ALBAÑERIA						
2.1	Reparación carpeta y nivelación	2.352,00	80%		20%		100,00%
3	CIELORRASOS						
3.1	Acústico	5.460,00	95%		5%		100,00%
4	TABIQUES						
4.1	Durlock c/aislación y cantoneras	2.730,00	95%		5%		100,00%
4.3	Paneles de vidrio	1.820,00			100%		100,00%
5	PISOS						
5.1	Alfombra alto tránsito	5.460,00			100%		100,00%
5.2	Piso de goma en rollos	960,00			100%		100,00%
5	CARPINTERIA DE MADERA						
5.1	Puerta 0,80	850,00	90%		10%		100,00%
7	INSTALACION ELECTRICA						
7.1	Tablero seccional, bocas, llaves, etc. C/cableado	3.150,00	95%		5%		100,00%
7.2	Luz de emergencia	1.620,00	80%		20%		100,00%
7.3	Artefactos de iluminación	2.070,00	95%		5%		100,00%
8	INSTALACION C/ INCENDIO						
8.1	Provisión y colocación detectores de humo	4.200,00	95%		5%		100,00%
9	PINTURA						
9.1	Látex	1.408,00			100%		100,00%
9.2	Esmalte sintético	220,00			100%		100,00%
10	INSTALACION TELEFONICA						
10.1	Provisión y colocación central telefónica	29.470,00		46,83%		53,17%	100,00%
10.2	Provisión de hardware y software	31.920,00		53,38%		46,62%	100,00%
11	VARIOS						
11.1	Mesada de granito	270,00			100%		100,00%
11.2	Carteles	180,00			100%		100,00%
11.3	Seguros	1.100,00	100%				100,00%
12	LIMPIEZA DE OBRA						
12.1	Limpieza periódica y final obra	800,00	70%		30%		100,00%
	total	98.025,00	24,71%	31,46%	12,67%	31,16%	100,00%
	parciales		24217,85	30839,70	12417,15	30550,30	
	fecha de la factura del proveed.		6-Jul-00	6-Jul-00	24-Jul-00	27-Jul-00	
	fecha de presentación		6-Jul-00	6-Jul-00	31-Jul-00	31-Jul-00	
	fecha de pago		14-Jul-00	13-Jul-00	7-Ago-00	7-Ago-00	



adicionales		CERTIFICADOS DE OBRA ADICIONALES		
	desde hasta	Nº 1 1-Jul-00 12-Jul-00	Nº 2 1-Jul-00 12-Jul-00	TOTAL
13 AIRE ACONDICIONADO				
13.1 Provisión equipo	5.500,00	100%		100,00%
13.2 Instalación	2.800,00	100%		100,00%
Descarga de condensado y				
13.3 bomba de desagote	1.305,00	100%		100,00%
10 INSTALACION TELEFONICA				
10.1 UPS y cableado	7.000,00		100%	100,00%
Impresora láser y grabadora de				
10.2 conversaciones	3.000,00		100%	100,00%
	19.605,00			
fecha de la factura del proveedor		no visto		
Fecha de presentación		29-Dic-00	29-Dic-00	
Fecha de pago		2001	2001	
117.630,00				

IV. OBSERVACIONES.

Estructura organizativa:

- 1) La Dirección General de la Mujer carece de estructura orgánica formalmente reconocida por debajo del nivel de Dirección General, conforme lo dispuesto por el Decreto 12/96. En consecuencia, el área 'Centro de Llamadas', informalmente a cargo de los programas auditados, no tiene reconocimiento normativo y, por ende, carece de misiones y funciones formalmente asignadas, impidiendo una clara definición de las responsabilidades asignadas al personal de conducción y ejecución, dificultando asimismo la determinación de los ámbitos de competencia y la articulación entre la labor de las distintas áreas de la Dirección General.
- 2) Si bien existe un Área de Estadísticas informalmente constituida, no existe en el ámbito de la Dirección General un sector específico que sea responsable del de la evaluación de información estadística producida, que posibilite un seguimiento sistemático de las actividades y garantice el control permanente de la gestión.

ALC

Departamento Actuaciones Co. 2001
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gen. de la Ciudad de Bs. As.

Recursos Humanos.

- 3) El 57 por ciento de las operadoras telefónicas que integran la planta permanente de ambos programas están designadas en una función distinta a la que realmente desempeñan, como consecuencia de lo cual 6 de ellas revistan como 'ascensoristas u ordenanzas'. Asimismo, quien realiza el mantenimiento de la central revista como operadora telefónica.
- 4) De los legajos de personal analizados, como así también de las entrevistas realizadas, surge que el nivel de instrucción y la capacitación del personal contratado es relativamente superior al de los agentes de planta permanente. Adicionalmente, las particularidades del servicio, que se presta todos los días de la semana durante las 24 hs. y la imposibilidad de reemplazar a los operadores, determinan que las actividades de capacitación se realicen fuera del horario de trabajo. Esta situación desincentiva la asistencia a dichas actividades, las que, por su parte, tampoco son promovidas mediante el desarrollo de un régimen de carrera del personal de planta permanente, el que a la fecha de finalización del trabajo de campo no se ha implementado.
- 5) No existen evaluaciones sistemáticas y permanentes del desempeño del personal afectado a los programas objeto de esta auditoría.
- 6) De las entrevistas realizadas, como así también del análisis de la ocupación de la capacidad instalada en términos de puestos de trabajo, expuesta en el acápite de Aclaraciones Previas, surge que los programas auditados carecen de personal que permita evitar que la prestación del servicio, que se produce durante las 24 hs., se resienta cuando tiene lugar una licencia prolongada de alguno de los operadores. Esta situación es particularmente crítica cuando la inasistencia se produce en los horarios en los que solo se ocupa un puesto de trabajo.
- 7) De la evidencia analizada, es posible observar que el 33 por ciento de los operadores de planta permanente percibe adicional por insalubridad mientras que no lo percibe el 67 por ciento de los restantes agentes. En consecuencia, se pone en cuestión el principio que establece 'igual remuneración por igual tarea'.
- 8) A excepción de las reuniones de supervisión realizadas quincenalmente y a las cuales los agentes concurren en forma voluntaria, los programas auditados no desarrollan acciones tendientes a prevenir el Síndrome de

107

Departamento Actuaciones Co. de Jds
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Burn Out o Tomas, llamado también 'depresión por agotamiento', que son pasibles de experimentar los operadores telefónicos².

- 9) Del análisis efectuado respecto de los legajos del personal, administrados por el Área 'Personal' de la Dirección General de la Mujer se hallan parcialmente incompletos y desactualizados, evidenciándose ausencia de copia del acto administrativo que respalda la designación del agente, copia del título, currículum vitae, constancias relativas a la antigüedad laboral, a su situación impositiva etc... Esta información tampoco fue encontrada en los legajos de personal obrantes en la Dirección General de Recursos Humanos, dependiente de la Secretaría de Hacienda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- 10) Las planillas diarias de asistencia no están rubricadas por la Coordinación responsable del Centro de Llamadas, lo que denota debilidades en el sistema de control de presentismo, en especial en lo atinente a aquellos agentes que se desempeñan en horario nocturno o los fines de semana. Durante dicho lapso, el personal firma la planilla a través de una ventanilla en el área de personal, pero la oficina permanece cerrada. Asimismo, no se constituyen registros donde queden asentados los resultados de los controles de presentismo efectuados por la Responsable del Centro de Llamadas en horario nocturno o los fines de semana.

Gestión de la atención.

Manuales de normas y procedimientos.

- 11) El Programa carece de Manuales de normas y procedimientos relativos a la atención de las consultas telefónicas, excepción hecha del 'Manual de derivaciones', consistente en un listado descriptivo de los servicios a los cuales se pueden efectuar derivaciones. Cabe destacar, sin embargo, que cada uno de los operadores que se incorpora recibe un entrenamiento por período de aproximadamente un mes, en el que se imparten las pautas y lineamientos básicos relativos a la tarea de operador telefónico. En virtud del desempeño de la persona durante ese lapso se decide su ingreso definitivo a los programas de referencia.

Información y control de gestión.

² Debe tenerse presente que dicho Síndrome, caracterizado por la aparición de síntomas tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de la autoestima laboral - que resiente la productividad -, es un tipo de estrés laboral susceptible de ser desarrollado por colectivos de riesgo tales como profesionales de la salud, docentes y personal expuesto al trabajo con personas que han atravesado por situaciones traumáticas, como las víctimas de violencia familiar.

1007

Departamento Actuaciones Co. 85.000
 LABORAL P. 1000
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

- 12) Las actividades de procesamiento de la información registrada relativa a los programas auditados, que son realizadas por el Área 'Central de Llamadas' y el Área de Estadística, no están integradas. En este sentido, el Área Centro de Llamadas, además de registrar los llamados en las fichas electrónicas, produce información relativa a la cantidad de llamados recibidos y atendidos y el tipo de derivación efectuada, mientras que el Área de Estadística de la Dirección General hace lo propio respecto de la información referida a las características de la víctima y el victimario. La ausencia de centralización e integración de los datos dificulta las acciones de análisis e interpretación de la información de gestión de los programas auditados.
- 13) De la documentación analizada no surge evidencia de que el Área de Estadística y el Área Central de Llamadas dependientes de la Dirección General auditada procesen los datos registrados de las llamadas que se vuelcan en las siguientes fichas:
- a. fichas de asesoramiento e información general
 - b. fichas de emergencia
 - c. fichas de noviazgos violentos
 - d. fichas de menor violento
- Esta carencia impide calcular indicadores de gestión respecto de la atención de este tipo de llamadas, que representan aproximadamente el 80 por ciento del total de la demanda del Centro de Llamadas.
- 14) Tanto el Área Estadística de la Dirección General como el Centro de Llamadas carecen del software necesario que permita no solo almacenar la información relativa a cada llamada, sino también operar los cruces de datos requeridos para efectuar un adecuado procesamiento de dicha información.
- 15) La información que es efectivamente registrada y procesada por las áreas antedichas denota inconsistencias tales como las dificultades para determinar el universo sobre el que se extrajo la muestra, confusión en torno a la unidad de análisis seleccionada, imprecisión en el sistema de categorías de los indicadores, etc...
- 16) Las deficiencias detectadas en materia de procesamiento y análisis de la información de gestión obstaculizan el desarrollo de acciones de control sistemáticas relativas a la gestión de los programas auditados, por cuanto impiden la producción de informes periódicos permanentes respecto de la evolución del servicio prestado.

100

Departamento Asesorías Contables
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bogotá

- 17) El Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos no previó metas a cumplir para el año 2001 por parte de ninguno de los dos programas auditados.

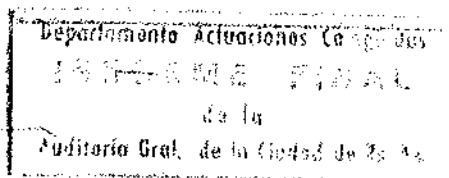
Acciones de seguimiento y articulación interprogramática.

- 18) Las fichas electrónicas no identifican con precisión la institución a la cual es derivada la consulta. La misma es registrada en forma genérica como "Defensoría" u "Hospital", lo que obstaculiza las acciones de verificación de las derivaciones efectuadas.
- 19) Los programas auditados no producen en forma sistemática estadísticas que den cuenta de las derivaciones realizadas a cada tipo de institución, sean éstas públicas o no gubernamentales, lo que dificulta las posteriores acciones de seguimiento. Asimismo, cabe indicar que las estadísticas elaboradas por el Área Estadísticas carecen de lectura cualicuantitativa respecto del perfil de la víctima y el victimario y son inexistentes en cuanto a las acciones desarrolladas en el marco del programa.
- 20) Los programas no implementan acciones permanentes de recolección de información relativa a los casos que efectivamente concurren a los centros de atención y que tienen su origen en las derivaciones efectuadas por las Líneas de Violencia.

Respecto de Centros Integrales de la Mujer dependientes de la Dirección General de Mujer, el único seguimiento detectado consiste en comunicaciones ocasionales informales que tienen por objeto determinar si llegó algún caso con características especiales o críticas. La identificación del caso se opera sin precisar nombre y apellido, por cuanto la llamada realizada en forma anónima, lo que favorece la generación de un vínculo de confianza entre la víctima y el operador, aunque dificulta la filiación del caso y su monitoreo posterior.

Cabe destacar que los CIM que abordan la problemática del maltrato infantil si llevan registro de la fuente que originó la derivación, información que, por su parte, es procesada por el Área de Estadísticas de la Dirección auditada. Similar situación se presenta en el caso de la red de Defensorías dependiente del Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes que también produce información respecto de los casos atendidos que provienen de la Línea Te Ayudo, información que, sin embargo, tampoco es recabada e forma periódica por la Dirección General de la Mujer.

Así tampoco se obtenido evidencia que denote acciones del programa respecto de actividades de seguimiento de los casos derivados a la red de



25
salud, en particular, las Unidades de Violencia y/o Maltrato Infantil que funcionan en los Hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Respecto de las Organizaciones No Gubernamentales de derivación, al carecer éstas de registros de las personas atendidas que han sido derivadas desde las Líneas de Violencia, tampoco se desarrollan acciones periódicas de seguimiento de las derivaciones efectuadas.

- 21) Como consecuencia de lo expuesto en la observación precedente, la Dirección General de la Mujer no produce información que permita cotejar la cantidad de derivaciones efectuadas a los Centros Integrales de la Mujer y las personas que efectivamente concurren a los mismos, limitando la posibilidad de evaluar la eficacia de ambos programas, cuyo funcionamiento se prevé en forma integrada y articulada.

Igual observación debe formularse respecto de los restantes centros de atención dependientes del Gobierno de la Ciudad, orientados atender la problemática de la violencia conyugal y el maltrato infantil, con los cuales se registra una débil articulación interprogramática.

Otras observaciones.

- 22) Del análisis de la información relativa a la ejecución presupuestaria correspondiente al año 2000 surge que fueron imputados al Programa 170 "Línea Telefónica de las 24 hs. de recepción de denuncias y/o derivaciones" gastos correspondientes al personal contratado para cumplir servicios en el marco del Programa 401 "Hogar de Madres Adolescentes".

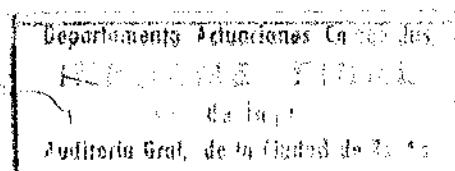
Observaciones relativas a la contratación de la Central Telefónica.

Contenido del Pliego.

- 23) La contratación de la obra de la Central Telefónica no previó el mantenimiento del software y del hardware adquirido.
- 24) No se ha constatado la existencia de un presupuesto valorizado con apertura de cada tarea realizada ni la existencia de un registro fotográfico al inicio de la obra. Esta situación no permite cuantificar financieramente aquellos trabajos certificados, pagados y no concretados.

Contenido Del Expediente

- 25) De la documentación obrante en el expediente sobre la empresa adjudicataria de la obra, no se verificó la existencia de la información que debería integrar la oferta de acuerdo al punto 2.1.4.1 del Pliego de Condiciones Particulares:



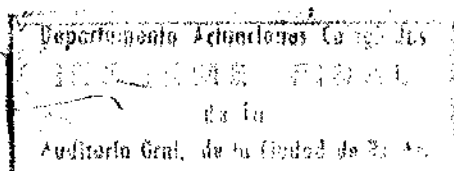
- Carta de Presentación.
- Domicilio constituido.
- Constancia de inscripción y pago del Impuesto sobre los Ingresos Brutos.
- Constancia de inscripción en la DGI y detalle de pago de impuestos.
- Constancia de inscripción en el Registro de Empresas de la Secretaría de Promoción Social.
- Obras similares realizadas en los últimos 5 años. Este punto es de imposible cumplimiento debido a que la empresa obtiene la inscripción ante la Inspección General de Justicia el día 26 de enero de 2000.
- Constancia de visita en el lugar donde se ejecutará la obra.
- Declaración jurada de juicios pendientes.
- No se acompaña constancia del Certificado Fiscal para Contratar, expedido por la AFIP (punto 2.15 del Pliego de Condiciones Particulares).

26) No se verificó en el expediente documentación fehaciente que demuestre la facultad de representar legalmente a la sociedad contratista, del representante de la empresa según contrato, habiendo firmado documentación presentada por la empresa en el expediente.

27) De la documentación verificada, se observan dos copias de la Disposición N° 173-DGTAYL-2000, por la cual se aprueba la Contratación Directa N° 14-DGTAYL-SPS-2000:

- a. La copia que responde a la que obra en el expediente respectivo, tiene fecha 6 de julio de 2000, en cambio en la otra la fecha está enmendada siendo la misma el 6 de junio de 2000.
- b. La primer copia mencionada en el punto a), contiene certificación de autenticidad de fecha 6 de julio de 2000 por la Jefa de Departamento Mesa de Entradas de la Dirección General Técnica Administrativa de la Secretaría de Promoción Social. En la otra copia, no existe tal certificación.
- c. La segunda copia mencionada en el punto a), se encuentra suscripta como que "es copia fiel del original" por parte de la Jefa de División Contrataciones y Compras de la Subsecretaría de Acción Social de la Secretaría de Promoción Social, pero se observa que las copias difieren entre sí por los motivos expuestos en los puntos a) y b) y porque las firmas y sellos del Director General Técnico Administrativo y Legal no son coincidentes.

28) Con respecto al contrato original por la obra correspondiente a la construcción de un Call Center en la Dirección General de la Mujer, entre la empresa Romania S.A. y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se



verificó en el expediente que no se encontraba firmado. Solamente obraba fotocopia aportada por la empresa a través de su nota de fecha 13/12/2000 a pedido de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal de la Secretaría de Promoción Social, en la cual constaban las firmas correspondientes.

Ejecución De La Obra

Respecto al desarrollo de la obra, se observa:

29) Con respecto al inicio de obra, se verificó en el expediente que no se acompaña lo requerido en el Pliego de condiciones particulares:

- Plano mencionado en el punto 4.1 "Descripción de los trabajos", del pliego de especificaciones técnicas particulares.
- Orden de comienzo.
- Registro de eventuales modificaciones al llamado original.
- Designación de la "Inspección de Obra".
- Constancia de la contratación de los seguros.
- Libro de Ordenes de Servicio.
- Registro fotográfico.
- Planos eléctricos aprobados ante la División Instalaciones Eléctricas de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro de la Ciudad de Buenos Aires.

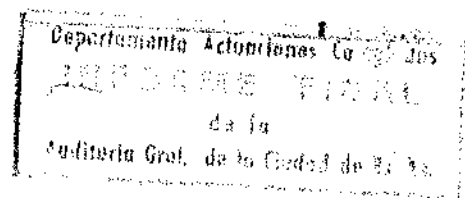
Certificaciones Parciales

30) De la documentación verificada respecto de certificación y pago de las tareas realizadas, surgen las siguientes observaciones:

- a. Por el ítem 5, "pisos", incluido en el Certificado de Obra N° 3, se certificó y pagó, la provisión y colocación de un piso de alfombra en la zona de trabajo de los operadores, supervisores y coordinador y de un piso de goma en la zona de guardarropa y kitchinette. De la visita efectuada, se comprobó la inexistencia del piso de alfombra y del piso de goma.
- b. Por el ítem 8.1, "provisión y colocación detectores de humo", incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la instalación de detectores de humo. De acuerdo al pliego se requiere un detector cada 10 m² (según la superficie indicada en el mismo para colocación de alfombras, 84 m² correspondiendo de esta forma 8 detectores). La superficie verificada es de aproximadamente 60 m², determinando que los detectores a instalar sería de una cantidad de



Handwritten signature.

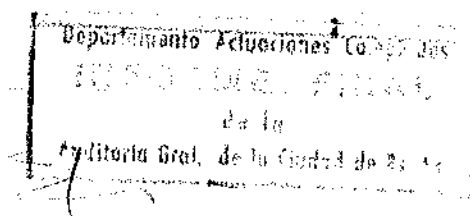


- 28
6. De la verificación efectuada se comprobó que hay instalados 5 detectores.
 - c. En el punto 4.10 del pliego de especificaciones técnicas particulares, se prevé la instalación de un servicio contra incendio compuesto por 3 matafuegos. Este ítem no ha sido presupuestado por la empresa contratista y en el expediente no hay constancia de modificaciones al pliego. De la verificación efectuada en el lugar se constató la existencia de un (1) matafuego. Asimismo, se comprobó en base a la lectura de su manómetro que el mismo se encontraba descargado.
 - d. Por el ítem 7.1, "Tablero seccional, bocas, llaves, etc. c/cableado", incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la provisión de un tablero seccional provisto de 9 dispositivos entre llaves, interruptores y protectores diferenciales. De la verificación efectuada se comprobó que el tablero eléctrico tiene instalados 5 dispositivos.
 - e. Por el ítem 7.2, "Luz de emergencia", incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la colocación de carteles de señalización de la salida de emergencia, prevista en el punto 4.13 del pliego de especificaciones técnicas particulares. Se ha verificado la inexistencia de una salida de emergencia.

Adicional

31) De la documentación verificada se observó:

- a) Un informe emitido por la Directora General de la Mujer, donde presenta la necesidad de la aprobación del adicional de la construcción del Call Center. En el expediente consta este informe con fecha 9 de enero de 2001, pero de la documentación recibida por esta AGCBA surgen otras dos copias del mismo informe, uno con fecha 1° de junio de 2000 y otro con fecha oculta.
- b) Respecto de la copia del informe fechado el 1° de junio de 2000 se observa que la misma no es copia fiel del original, tal como suscribe la Jefa de la División Contrataciones y Compras de la Subsecretaría de Acción Social de la Secretaría de Promoción Social, por los motivos expuestos en el punto a), por indicar diferente destinatario y porque las firmas de la Directora General de la Mujer no se encuentran en la misma ubicación, siendo además visiblemente distinta la firma de la copia con respecto al original.
- c) Con referencia a la copia del informe que contiene la fecha oculta, tampoco contiene folio correspondiente, sin embargo está certificada como "es copia fiel del original".



32) La nota de la contratista Romania S.A., presupuestando la ampliación de la contratación original, no tiene fecha de emisión ni de recepción. Tampoco se encuentra firmada por la misma. No consta en el expediente de la contratación, nota dirigida a la empresa contratista solicitando que presente presupuesto por la ampliación de la obra.

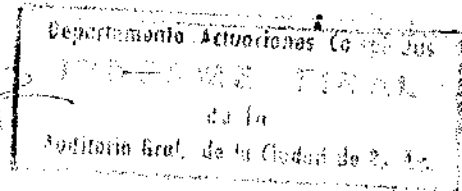
33) Con fecha 6 de octubre de 2000, mediante Nota N° 432-DGMUJ-00, la Dirección General de la Mujer eleva al Sr. Subsecretario de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario, informe del Área Arquitectura informando que de la aprobación de los trabajos adicionales depende el buen funcionamiento del Call Center. Este informe no consta en el expediente. Es de observar, que la fecha de elevación del pedido de aprobación de la ampliación, es posterior a la de certificación de los mismos, ya que los certificados adicionales N° 1 y 2, informan como período de ejecución, entre el 1° al 12 de julio de 2000.

34) Respecto a la ampliación de la obra, se observa:

- a) No se verificó en el expediente la existencia de contrato por la ampliación de la obra.
- b) Por el ítem 10.2, "Impresora Laser Set 2100 c/placa red Jet Direct. Grabadora conversaciones de 1 canal", incluido en el Certificado Adicional N° 2, se certificó y pagó la instalación de un mecanismo de grabación de llamadas. Se verificó la inexistencia de tal mecanismo.

35) Aprobación de ampliación de la obra:

- a) En el expediente consta un informe sin n°, con fecha 10/1/2001, dirigido al Jefe del Departamento Servicios y Conservación, informando sobre los antecedentes de documentación obrante a efectos de considerar la correspondencia de la continuación del trámite administrativo a fin de hacer efectivo el pago de los Certificados. En este informe se hace mención al informe emitido por la Directora General de la Mujer, donde presenta la necesidad de la aprobación del adicional de la construcción del Call Center, refiriéndose a la copia que está fechada el 1/6/2000 que como ya se observó no corresponde al original que obra en el expediente.
- b) La Dirección General Técnica Administrativa y Legal dispone aprobar la ampliación adicional de la obra, con fecha 29/12/2000 mediante Disposición N° 420 DGTAYL/00, cuya copia que obra en el expediente no contiene firma. El informe que presenta la necesidad de la aprobación del adicional es de fecha 9/1/2001, posterior a la Disposición mencionada. El período de ejecución según los Certificados aprobados, 1/7/2000 hasta 12/7/2000, indica que las



tareas desarrolladas fueron anteriores a la aprobación de las mismas.

Recepción de la obra.

36) No obra en el expediente las constancias de recepción provisoria y definitiva de la obra.

Sistemas de Información y comunicaciones

El examen del sistema computarizado que soporta la gestión demostró las debilidades que se sintetizan a continuación, y que se expresan con más detalle en el ANEXO V:

37) Limitaciones en la funcionalidad del aplicativo que soporta la gestión, tales como:

- ausencia de un mecanismo de identificación de llamadas
- inexistencia de un mecanismo de grabación de llamadas incorporado
- limitaciones en las capacidades de captura de datos y registros manuales innecesarios
- limitaciones en la configuración y las características de la central telefónica

38) Debilidades del entorno operativo, caracterizadas principalmente por:

- debilidades en la función de resguardo de los datos, que podrían conducir a importantes pérdidas de información.
- ausencia de un plan de contingencia que asegure la continuidad del servicio en un lapso de tiempo razonable ante fallas importantes o situaciones de desastre
- falta de personal, inadecuada segregación de funciones e insuficiente capacitación técnica
- falta de documentación.

39) Falencias de la seguridad lógica, que permitirían la alteración de la información por parte de personas no autorizadas.

40) Debilidades en la seguridad física, que podrían derivar en pérdidas de equipos o de información, interrupciones evitables del servicio, y aún riesgo de lesiones al personal

V. RECOMENDACIONES.

[Handwritten signature]

Departamento Actuaciones Co. de los
 REPÚBLICA FRENTE
 de la
 Auditoría Grad. de la Ciudad de Bogotá

Estructura organizativa.

- 1) Propiciar la determinación o el establecimiento de las estructuras organizativas en todos sus niveles.
- 2) Conformar un Área que tenga a su cargo el análisis de la información relativa a la gestión y que lleve adelante acciones permanentes de control y evaluación de los programas implementados en el ámbito de la Dirección General de la Mujer.

Recursos Humanos.

- 3) Adecuar la Función de revista de las operadoras telefónicas con aquella que efectivamente desarrollan.
- 4) Promover los mecanismos institucionales necesarios para favorecer la asistencia de los agentes de la planta permanente a las actividades de capacitación desarrolladas en el marco de los programas auditados.
- 5) Poner en marcha evaluaciones periódicas y sistemáticas del personal que se desempeña en atención de los programas mencionados.
- 6) Evaluar la posibilidad de incorporar personal de reemplazo que evite resentimientos en el servicio en los casos de licencias justificadas o injustificadas del personal.
- 7) Si las características de la función desempeñada lo requiere, remunerar adecuada y equitativamente la tarea insalubre desempeñada por los operadores telefónicos.
- 8) Implementar acciones que posibiliten prevenir y contrarrestar el Síndrome de Burn Out, pudiéndose optar por: favorecer la rotación por áreas, implementar grupos de reflexión, alternar horas asistenciales con tareas de elaboración y enriquecimiento profesional, promover las horas de descanso.
- 9) Completar y actualizar en forma permanente los legajos del personal.
- 10) Implementar acciones tendientes a mejorar los circuitos de control de presentismo del personal que se desempeña en el marco del programa.

Handwritten signature and initials in a box.

Departamento de Operaciones C. 3. 2012
 INTERVISTA FINAL
 da la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de 30. 12

Gestión de la atención.

Manuales de normas y procedimientos.

- 11) Promover el desarrollo de Manuales de Normas y Procedimientos que sistematicen y formalicen los procedimientos básicos relativos a la atención, contención y derivación de la demanda.

Sistemas de información y control de gestión.

- 12) Integrar la información estadística producida por las distintas áreas de la Dirección General relativa a los programas auditados.

- 13) Producir información estadística que de cuenta de las restantes actividades que se realizan desde el Centro de Llamadas, relativas a los programas objeto de esta auditoría.

- 14 a 17) Procurar las herramientas informáticas básicas requeridas para operar un apropiado registro y procesamiento de la información relativa a la gestión de los programas auditados, eliminando las inconsistencias y promoviendo la confección de informes periódicos de gestión que permitan controlar y evaluar cualitativa y cuantitativamente la misma en forma regular, merced al establecimiento de desvíos respecto de la planificación y evaluando su ajuste con los recursos humanos afectados al programa.

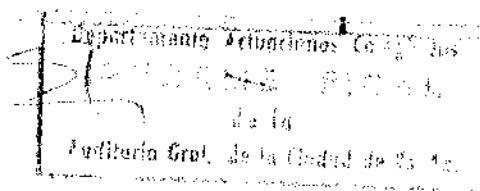
Acciones de seguimiento y articulación interprogramática.

- 18) Identificar, en los casos en que sea posible, la o las instituciones de derivación a efectos de favorecer un seguimiento de las derivaciones efectuadas por la Central de Llamadas.

- 19) Desarrollar en forma sistemática estadísticas que permitan dar cuenta en forma periódica de las derivaciones efectuadas a las diversas instituciones.

- 20 y 21) Producir información que contribuya a un seguimiento de las derivaciones efectuadas, como así también a una mejor articulación entre los distintos programas de la Dirección General y los restantes servicios dependientes de la Dirección General de la Mujer y del Gobierno de la Ciudad, a efectos de desarrollar sistemas de control que permitan evaluar e incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en lo atinente a la atención de la problemática de la violencia familiar y el maltrato infantil.

Otras observaciones.



22) Desarrollar acciones requeridas para contar con ejecuciones presupuestarias que reflejen adecuadamente los recursos humanos asignados al programa, evitando la realización de imputaciones presupuestarias incorrectas, y que, en lo posible, permitan realizar estimaciones de costos, eficiencia y economía en la prestación de los servicios.

Observaciones relativas a la contratación de la Central Telefónica.

23 a 36) Con relación a las deficiencias expuestas en las observaciones se recomienda deslindar responsabilidades y determinar si existen conductas dolosas en las actuaciones que obran en poder de esta Auditoría

Sistemas de Información y comunicaciones.

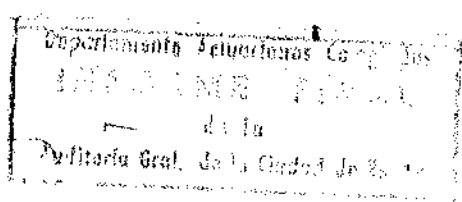
37) a 40) Con relación a las debilidades en el sistema computarizado que soporta la gestión, implementar los mecanismos de control que fortalezcan la seguridad del mismo.

VI.- CONCLUSIONES

Las observaciones formuladas permiten concluir que, desde la perspectiva de la atención de la problemática de la violencia familiar y el maltrato infantil, el programa funciona en forma razonable, considerando los recursos humanos afectados al mismo y teniendo en cuenta que los operadores evacúan demandas que exceden aquellas de la contención y derivación en materia de violencia doméstica y maltrato y abuso infantil.

Sin embargo, la ausencia de información que de cuenta del funcionamiento integrado de los distintos programas de la Dirección que abordan una misma temática, denota una débil articulación entre los mismos, los cuales están destinados a intervenir en las distintas fases que componen al ciclo de la violencia conyugal e infantil. Iguales debilidades de articulación se observan en relación a los programas de atención directa de la problemática, que si bien son instrumentados desde otras jurisdicciones del Gobierno de la Ciudad, reciben derivaciones provenientes de las Líneas de Violencia de la Dirección General de la Mujer, por lo que deberá procurarse dotar a los programas auditados de una mayor articulación institucional.

Asimismo, debe tenerse presente que, de acuerdo a los niveles de vulnerabilidad establecidos en el Alcance, se evaluó que la red local del Call Center debe calificarse como nivel bajo, aunque su entorno de seguridad no está totalmente aprovechado. En cuanto a la información generada por el registro de llamadas, el nivel de vulnerabilidad es alto según se desprende de las observaciones efectuadas.



La Dirección General debería reforzar su esquema de seguridad y evaluar la conveniencia de normalizar y perfeccionar sus prácticas administrativas, creando conciencia entre los usuarios acerca de su importancia. Asimismo debe procurarse el aprovechamiento pleno de estos recursos de los sistemas de información y comunicaciones.

La información que se genera con los sistemas de información no responde a criterios de auditoría establecidos como básicos en las Normas de Auditoría de Sistemas de la AGCBA. En efecto, criterios como integridad de la información, confiabilidad, disponibilidad no están dados en esta red.

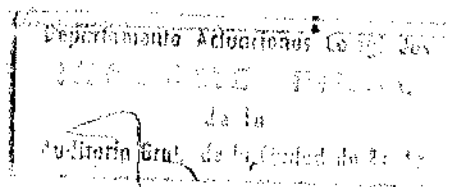
Es importante tener presente que las debilidades detectadas en relación a la captura y registro de la información, como así también en materia de procesamiento, análisis e interpretación la misma, dificulta las acciones tendientes a la implementación de sistemas de control y evaluación de gestión.

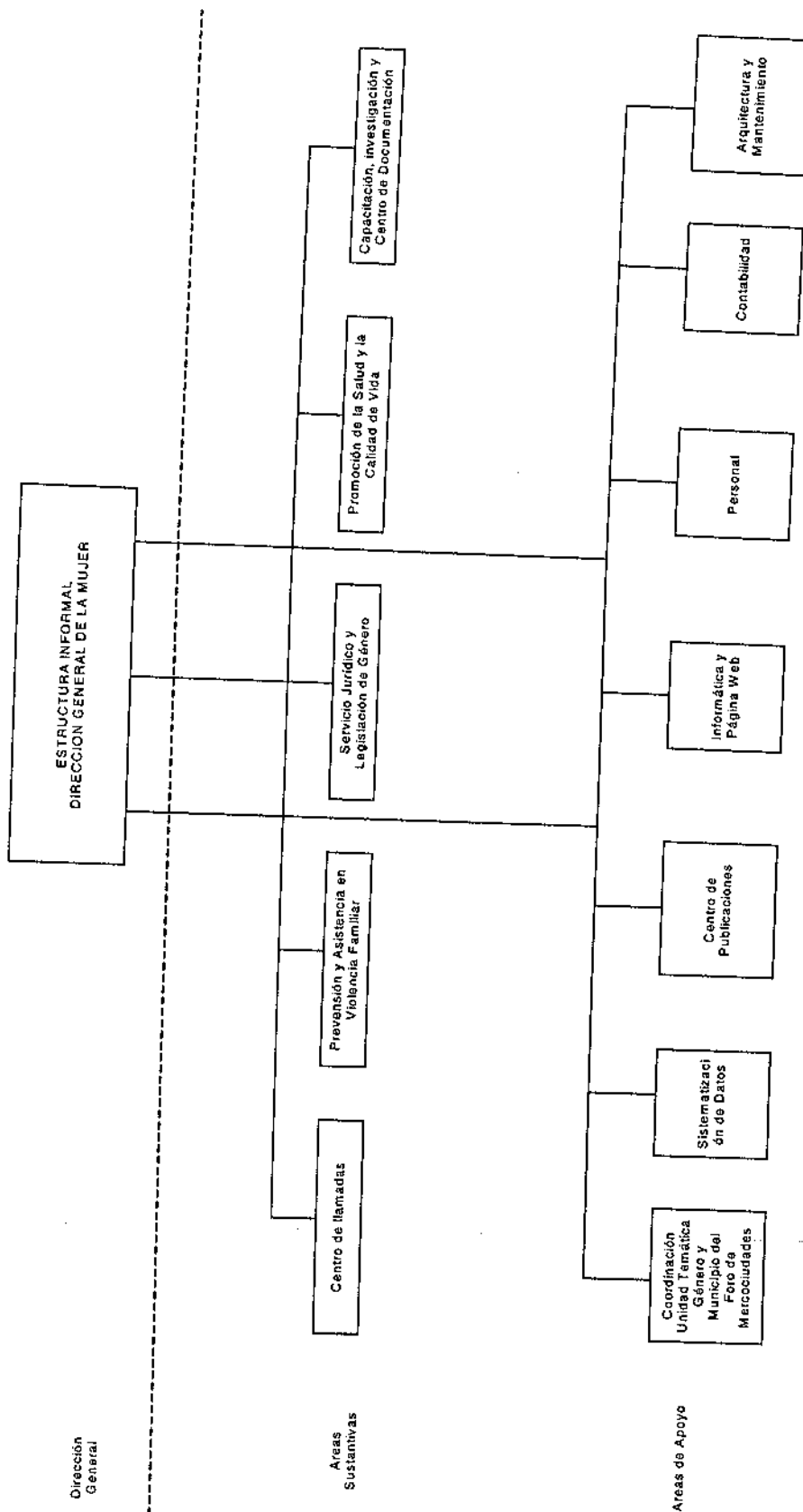
VII. ANEXOS.

Dr. Vicente M. Brusca
Presidente
Auditoría General de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Se adjuntan a este informe, los siguientes anexos:

- I. Estructura informal de la Dirección General de la Mujer
- II. Análisis de los Recursos Humanos afectados a los Programas auditados.
- III. Análisis de la capacidad instalada de puestos de trabajo.
- IV. Marco normativo
- V. Sistemas de Información y comunicaciones





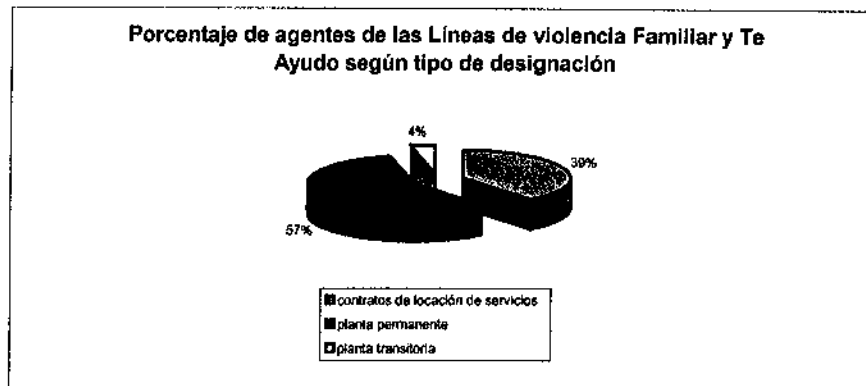
PROYECTO 3.10.02.00 - ANEXO II

36

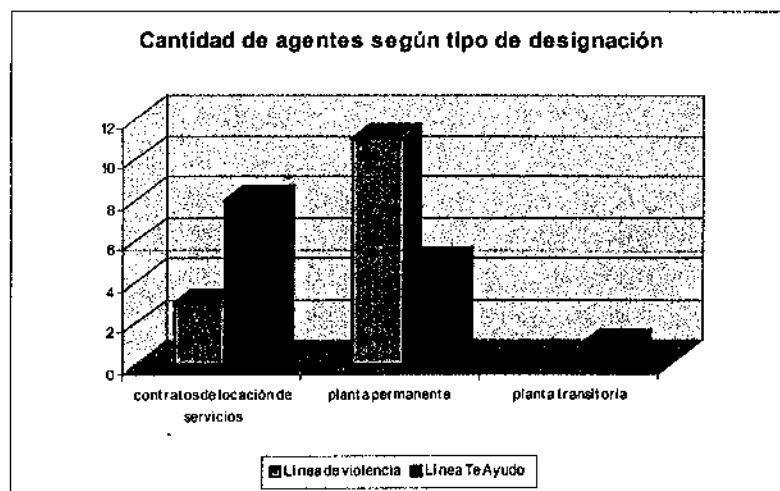
Recursos Humanos

Fuente: Nómina de Personal y Legajos del Área Personal de la DG de Mujer.

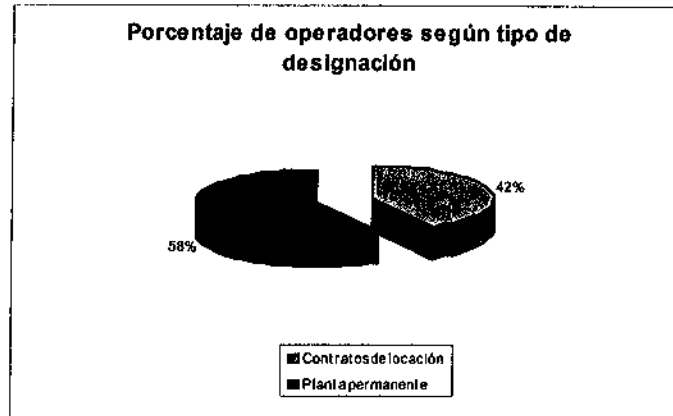
I. Tipo de designación.



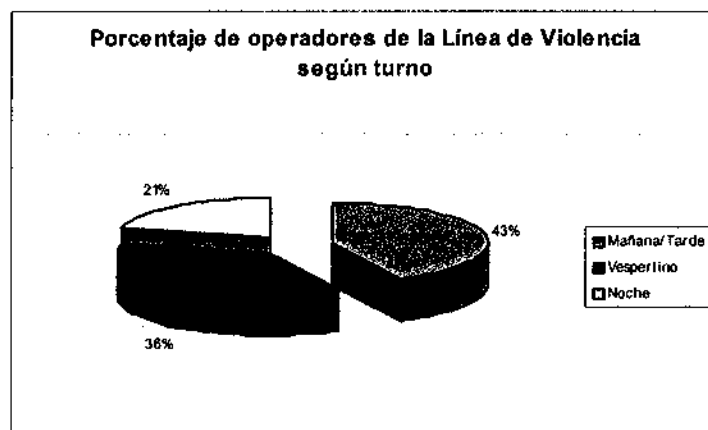
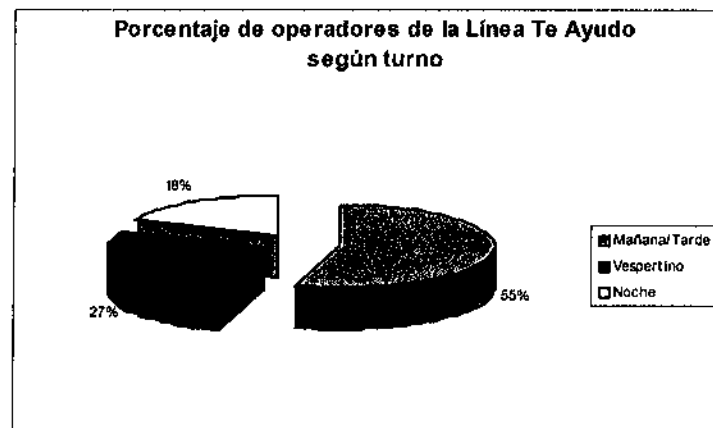
	Línea de violencia	Porcentajes	Línea Te Ayudo	Porcentajes	Totales	Porcentajes
contratos de locación de servicios	3	21.4	8	57.1	11	39.3
planta permanente	11	78.6	5	35.7	16	57.1
planta transitoria	0	0.0	1	7.1	1	3.6
TOTALES	14	100.0	14	100.0	28	100.0



Departamento Asesorías y Asesorías
10/02/2012
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bogotá



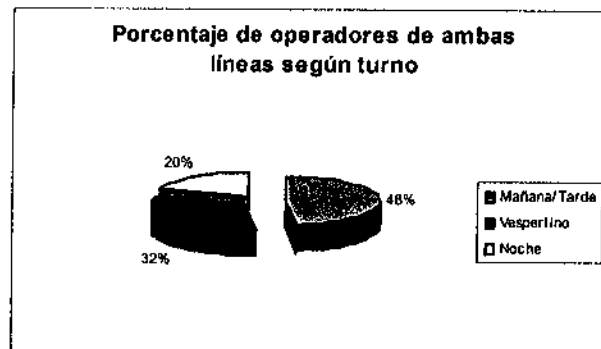
II. Horarios de los operadores telefónicos y ocupación de puestos de trabajo.



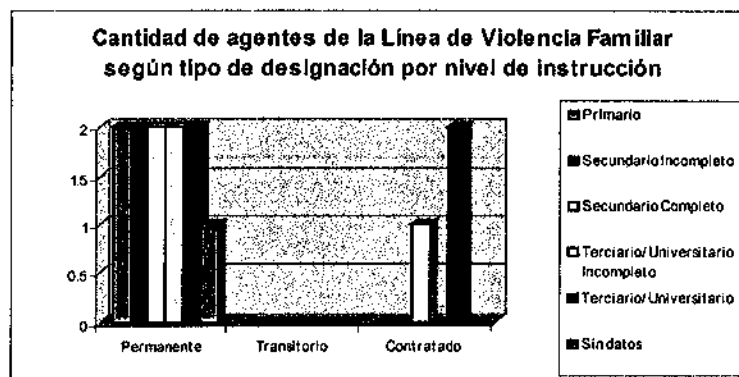
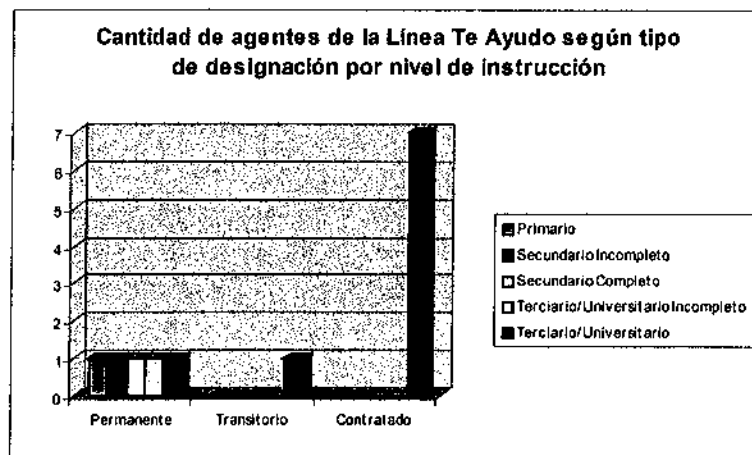
Departamento Asistencia Social
 ASESORIA SOCIAL
 de la
 Gobierno Gral. de la Ciudad de Bogotá



Departamento de Hacienda y Crédito Público
de la
Auditoría General de la Ciudad de México

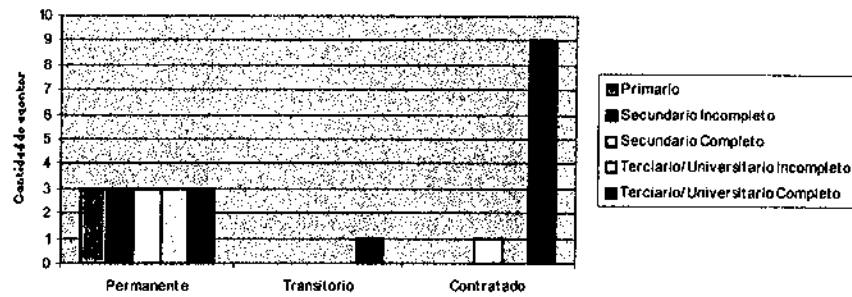


III. Nivel de Instrucción.

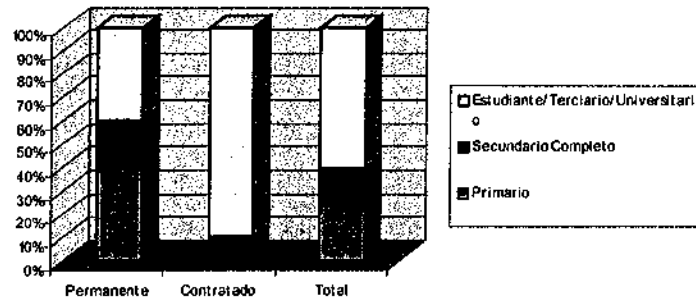


Departamento de Relaciones Exteriores
de la
Auditoría Genl. de la Ciudad de México

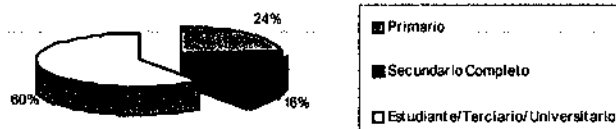
Cantidad de agentes por tipo de designación según nivel de instrucción



Porcentaje de agentes según nivel de instrucción por tipo de designación



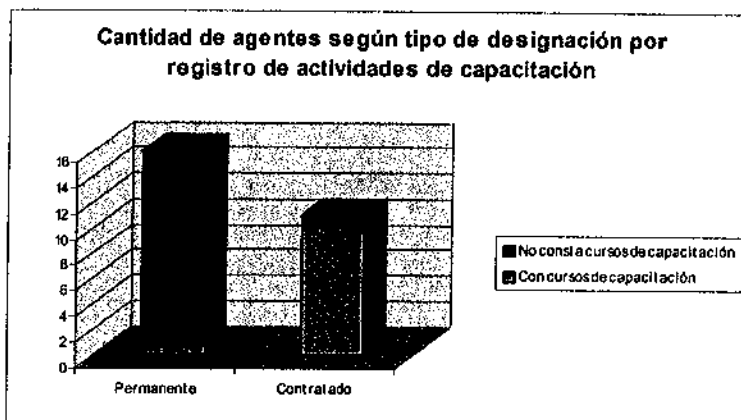
Porcentaje de agentes según nivel de instrucción



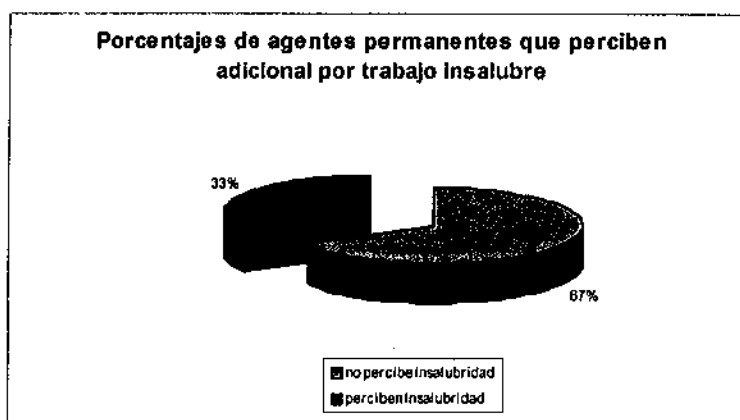
Departamento Asesorías Legales
 2014-01-01
 22-14
 Auditoría Gral. de la Cont. y de la Adm. Fin.

IV. Capacitación.

41



v. Adicionales.



Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por la Dirección de Liquidación de Haberes de la secretaría de Hacienda del GCBA.

AGCBA
41

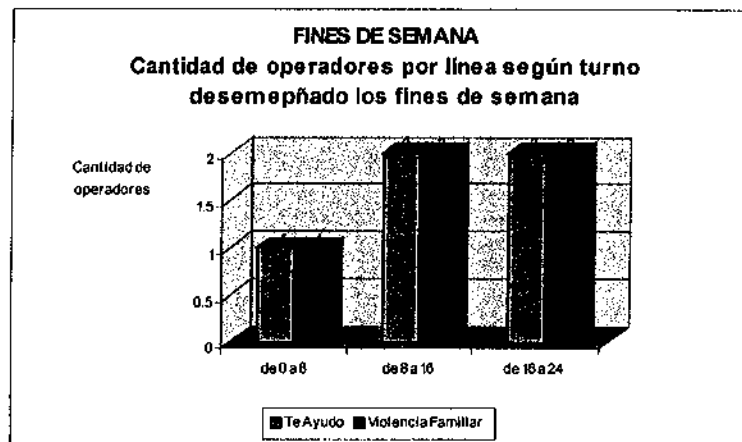
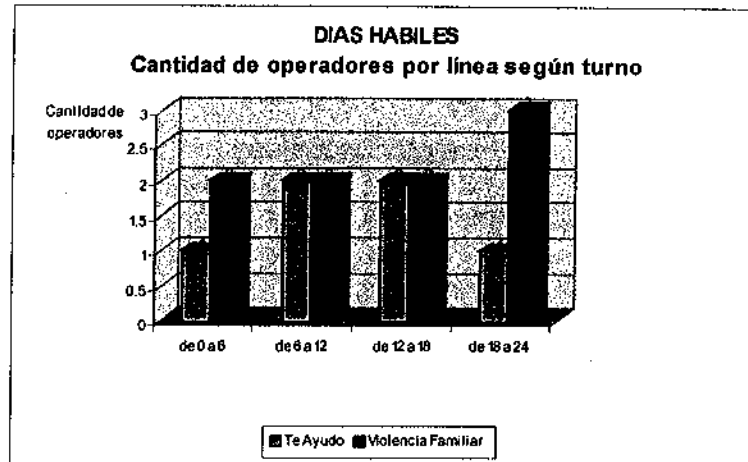
Departamento Admisiones Unif. de
L.P. - C.B. - S.C. - S.C.
de la
Auditoría Gen. de la Ciudad de Bs. As.

PROYECTO 3.10.02.00 - ANEXO III

Utilización de la capacidad instalada de puestos de trabajo

Fuente: Nómina de personal e información provista por el Centro de Llamados

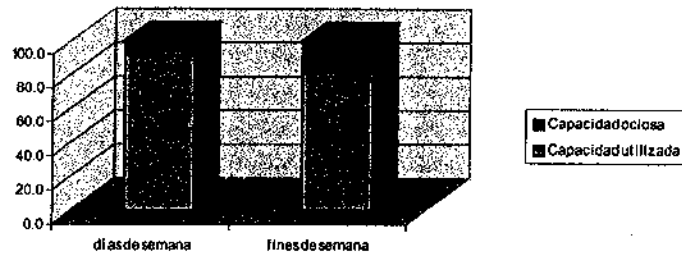
42



AGCBAO

Departamento Administrativos (G.A.)
Calle 100 No. 100-100
C.A. In
P.O. Box 100, de la Ciudad de Panamá

Porcentaje de utilización de la capacidad instalada de los puestos de trabajo según día en el que se presta servicios



12/12/12

[Handwritten signature]

Departamento de Planeación y Control
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Te. An.

PROYECTO 3.10.02.00 - ANEXO IV
Marco Normativo

44

Respecto del marco normativo, deben tenerse presente, en primer término, la **Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre** de 1948, aprobada por los Estados Miembros de la OEA y la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** sancionada en el mismo año por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Como culminación del proceso iniciado con la Declaración Americana precitada debe considerarse el dictado de la **Convención Americana sobre Derechos Humanos – Pacto de San José de Costa Rica**, al que data de 1969 y entró definitivamente en vigor en el año 1978.

Dicha norma procedió a crear una serie de órganos competentes, entre los que se cuentan la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, creados con el objeto de salvaguardar los derechos esenciales de las personas dentro del continente americano.

Es dable mencionar también el aporte realizado por la **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer**, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1979 y suscripta en 1980 por la República Argentina. Dicha norma entró en vigencia en nuestro país mediante el dictado de la Ley N° 23179 en 1985.

Las normas mencionadas fueron incorporadas a la **Constitución Nacional** en oportunidad de su última reforma en el año 1994 y se hallan plasmadas en el Art. 75 inc. 22 de la misma.

Asimismo, la Asamblea General de naciones Unidas aprobó en 1993 la **Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la Mujer**. En el marco de la misma se entiende por violencia contra la mujer como todo acto de violencia basado en la pertinencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, producidos en la vida privada o pública.

Por su parte, en el ámbito interamericano también rige la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer **Convención de Belem do Para**, adoptada en 1994 y ratificada por la República Argentina en 1996. La misma impone a los estados partes el desarrollo de acciones gubernamentales orientadas a eliminar la violencia contra la mujer.

En el orden nacional, además de la inclusión de los tratados internacionales precitados en el inciso 22 del Art. 75, el inciso 23 indica que corresponde al

Handwritten signature and initials in a box.

Handwritten signature and stamp: "Departamento de Justicia y Gobierno Civil", "Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires".

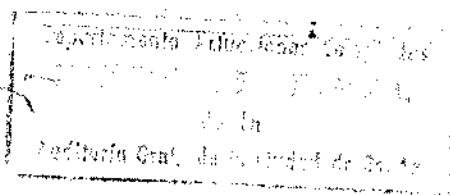
Congreso legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real y de trato y el pleno goce de los derechos, en especial, aquellos de los niños y las mujeres. Así también, es facultad del Congreso dictar un régimen de seguridad social especial e integral para la protección del niño en situación de desamparo, del embarazo hasta la finalización del período de enseñanza elemental, y de las madres durante el embarazo y el tiempo de lactancia. 45

Asimismo, la **Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar**, sancionada en 1994, establece que toda persona que sufriese lesiones o maltrato físico o psíquico por parte de algunos integrantes del grupo familiar podrá denunciar los hechos verbalmente o por escrito ante el juez con competencia en asuntos de familia y solicitar las medidas cautelares conexas, entre las que se destaca la exclusión del autor de la vivienda donde habita el grupo familiar y decretar provisoriamente alimentos, tenencia y derecho de comunicación con los hijos. Así también, la norma establece la obligación de los profesionales de la salud y servicios asistenciales sociales y educativos de denunciar los hechos de violencia que conocieran en razón de su labor.

La Ciudad de Buenos Aires ha receptado las nuevas orientaciones y principios normativos internacionales y nacionales. Así, el **Capítulo IX de la Carta Magna local** está dedicado a la igualdad entre varones y mujeres y el pleno goce de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Entre otras cuestiones, se reconocen los derechos reproductivos y sexuales como derechos humanos básicos. Por otra parte, la Ley Fundamental incorpora la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de políticas públicas. Agrega que se garantizan a las mujeres que son único sostén de su hogar, el acceso a la vivienda el empleo, el crédito y a los sistemas de cobertura social. Respecto de las adolescentes embarazadas, las ampara y garantiza su permanencia en el sistema educativo y en cuanto a la violencia física, sexual y psicológica se prevé el desarrollo de acciones de prevención y atención.

La **Ley 103**, por su parte, procedió a crear el **Programa de Acciones Positivas a favor de las jefas de hogar y las mujeres embarazadas** con el objeto de garantizar a dicha población el ejercicio de los derechos relativos a la maternidad digna, responsable y libremente elegida, condiciones de salud, no discriminación y equidad social. Las acciones previstas en el marco del programa son, entre otros, las siguientes:

- ❑ Gestionar ante el Banco Ciudad de Buenos Aires la apertura de un plan de créditos personales para jefas de hogar y mujeres embarazadas de bajos recursos económicos.
- ❑ Gestionar ante las autoridades responsables de vivienda del GCBA, la instrumentación de planes para dichas mujeres en condiciones socioeconómicas desfavorables.



- Destinar del catastro de inmuebles ociosos de propiedad de la Ciudad, aquellos que puedan ser utilizados como hogares de tránsito y talleres de capacitación laboral.

Por su parte, el poder Ejecutivo, conforme lo estipula dicha norma, debe destinar a las jefas de hogar y mujeres embarazadas, desocupadas o con NBI; el 15 por ciento del monto total de los subsidios que otorga la Secretaría de Promoción Social. Asimismo, debe incluir en el Plan Anual de Inversiones, recursos para la construcción de hogares de tránsito para mujeres embarazadas y madres de niños menores de edad.

La **Ley 474** aprobó el **Plan de Igualdad de oportunidades y trato entre varones y mujeres**, con el objeto de garantizar a las mujeres el pleno reconocimiento, goce y ejercicios de sus derechos y garantías, y promover la igualdad de trato y oportunidades entre varones y mujeres tanto en materia de economía, trabajo, ciudadanía, educación, ciencia y tecnología, cultura y medios de comunicación, salud, etc...

Entre otras acciones, se propone la promoción de programas de formación profesional dirigidos a mujeres desocupadas y empleadas en sectores no calificados. A la vez, procura incrementar la oferta de jardines maternales, escuelas infantiles y comedores escolares, con el objeto de remover obstáculos que impidan conciliar la vida familiar y laboral.

En materia de salud, el plan garantiza la atención del embarazo, del parto y el puerperio y respecto de la violencia y el abuso, la norma dispone implementar servicios de albergues, asesoría social, psicológica, legal y patrocinio para niñas, niños y mujeres víctimas de maltrato y abuso. Luego, respecto de los grupos vulnerables, entre otras acciones dirigidas a atender problemáticas específicas, se destacan aquellas destinadas a las mujeres de bajos recursos y aquellas que son madres adolescentes.

En materia de infancia, la **Ley 23849** ratificó en 1990 la **Convención sobre los derechos del Niño** oportunamente suscripta por la Argentina. Dicha convención fue a su vez reconocida por la **Constitución Nacional**, en ocasión de su última reforma, de modo tal que el art. 75 inciso 22 menciona, entre las atribuciones del Congreso, la de dictar un régimen de seguridad social especial e integral en protección del niño en situación de desamparo, desde el embarazo hasta la finalización del período de enseñanza elemental.

En el orden nacional, debe citarse también la **Ley nacional 10.903** de 1919 de Patronato de Menores, llamada también Ley Agote, que otorga al juez discrecionalidad absoluta para disponer de los menores.

La **Ley nacional 24.270 Derechos Humanos – Violencia**, vigente desde 3/11/93, reprime al padre o tercero que, ilegalmente, impidiere u obstruyere el contacto de

Handwritten signature and initials in a box.

Handwritten signature.

Departamento de Educación
Secretaría de Promoción Social
Calle
Provincia de Buenos Aires

menores de edad con sus padres o convivientes, o mude al menor de domicilio sin autorización judicial. 47

La **Ley nacional 25.087** (promulgada 7/5/99) modifica y sustituye artículos del Código Penal referidos a delitos contra la integridad sexual.

En el ámbito de la Ciudad, la **Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, en su artículo 10, reconoce la vigencia de "los derechos, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional, las leyes de la Nación y los tratados internacionales ratificados y que se ratifiquen".

En virtud del Art. 39, la "Ciudad reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de sus derechos, les garantiza su protección integral y deben ser informados, consultados y escuchados. Se respeta su intimidad y privacidad. Cuando se hallen afectados o amenazados pueden por sí requerir intervención de los organismos competentes.

Se otorga prioridad dentro de las políticas públicas, a las destinadas a las niñas, niños y adolescentes, las que deben promover la contención en el núcleo familiar y asegurar:

- ☐ La responsabilidad de la Ciudad respecto de los privados de su medio familiar, con cuidados alternativos a la institucionalización.
- ☐ El amparo a las víctimas de violencia y explotación sexual.
- ☐ Las medidas para prevenir y eliminar su tráfico.

Una ley prevé la creación de un organismo especializado que promueva y articule las políticas para el sector, que cuente con unidades descentralizadas que ejecuten acciones con criterios interdisciplinarios y participación de los involucrados. Interviene necesariamente en las causas asistenciales".

El marco normativo está integrado también por la **Ley 12** de Procedimiento contravencional, sancionada el 12/03/98; promulgada por Decreto N° 267 del 13/03/98.

La **Ley 114 de Protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires**, sancionada el 03/12/98; promulgada de hecho el 04/01/99, establece los principios, derechos y garantías, a la vez que fija pautas básicas de las políticas públicas de protección integral y medidas de protección especial de derechos de los niños, niñas y adolescentes de la Ciudad. Determina las autoridades de aplicación (Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Defensorías Zonales como organismos descentralizados de dicho Consejo y los Organismos de Atención; en particular, define a los citados en último término como los organismos estatales y las organizaciones no gubernamentales que desarrollen programas o servicios de atención a niños, niñas y adolescentes).

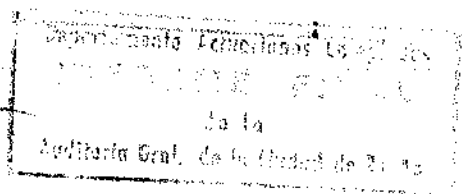
Handwritten signature and stamp in the bottom left corner.

Stamp: "Departamento Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires" and "Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires".

Entre los derechos respecto de los cuales se legisla, se encuentran el derecho a la vida, la libertad, la identidad, el derecho a ser oído, a la igualdad, a la salud, a la convivencia familiar y comunitaria, a la educación y a la libre expresión.

El Art. 43 de dicha norma promueve la desjudicialización de la pobreza, indicando que cuando la amenaza o violación de derechos sea consecuencia de necesidades básicas insatisfechas, carencias o dificultades materiales, laborales o de vivienda, las medidas de protección a aplicar son los programas sociales destinados a fortalecer y sustentar el vínculo familiar. De este modo, la internación constituye, para esta Ley, una medida de carácter excepcional y subsidiaria por lo que se debe propiciar el regreso de los niños al medio familiar y comunitario y su reintegración social.

Por último, la cláusula transitoria segunda de la mencionada Ley indica que la Ley 10903 no es aplicable en el ámbito de la ciudad autónoma en todo cuanto se oponga a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.



PROYECTO 3.10.02.00 – ANEXO V.

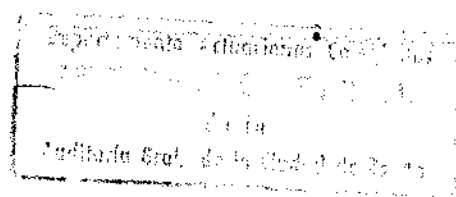
49

Sistemas de Información y comunicaciones.**Aspectos Generales**

- 1) Existen deficiencias en aspectos relacionados con la continuidad del servicio que pueden implicar el cese de la operación en caso de que una contingencia grave la afecte.
 - No existen contratos de seguros técnicos para cubrir los riesgos de eventuales siniestros o accidentes en el servidor principal que administra las aplicaciones y la red local.
 - Se comprobó la inexistencia de un Plan de Contingencia que indique las acciones y procedimientos que garanticen la continuidad de los servicios de procesamiento frente a situaciones imprevistas y de desastre. Asimismo se carece de un plan de evacuación y sus prácticas periódicas que permita preservar vidas humanas, la información y la continuidad de los procesos.
 - Se carece de medios básicos y elementales para realizar funciones inherentes a la adecuada administración de los sistemas (por ejemplo: disquetes, zip drives, renovación de baterías de la UPS del servidor). Estas carencias atentan contra la calidad del trabajo y obligan a buscar soluciones inadecuadas para el trabajo habitual.
- 2) No se efectúan adecuadamente copias de respaldo de la información, de los programas ni de los sistemas operativos. Esto impediría la prestación del servicio si se produjera la rotura o la falla de los dispositivos de almacenamiento.
 - No hay procedimientos ni política de back up. No se hace un back up diario de la información, ya que se carece de los elementos adecuados para ese fin (por ejemplo: un Tape Back up, un zip drive lomega, etc). Además, no existe un doble juego de respaldo de los servidores de la red local, por consiguiente, tampoco existe guarda en sede externa de un respaldo de datos alternativo al de uso habitual, condición que se establece para una mayor protección de la información en caso de desastre. Como consecuencia de lo expuesto, a lo largo del período auditado se registraron pérdidas de información respecto de los llamados atendidos y sus características.
 - En el servidor NT CALLCENTER no se realizan backup de toda la información generada por las operadoras en la base de datos de registro de llamadas. La pérdida de esta información haría imposible su recuperación.



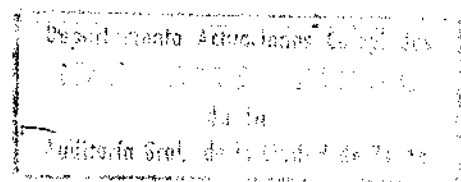
7



- En el servidor NT CALLCENTER no se realizan backup de el sistema operativo en si, (por ejemplo: configuración del servidor, lista de usuarios, etc.) La pérdida de esta información haría que para su recuperación haya que volver a configurar manualmente el sistema con su consiguiente pérdida de tiempo.
- 3) No se dispone de dispositivos que permitirían una mejora importante en la prestación. La inversión necesaria para su incorporación es baja.
- Se verificó la inexistencia de un mecanismo de grabación de llamadas incorporado a la central y/o a la red. Dadas las funciones que se realizan en ese centro es importante contar con un mecanismo de grabación incorporado a la central y/o a la red y con funciones que puedan ser activadas desde los puestos de trabajo. Esta carencia atenta contra la eficiencia y eficacia de las registraciones.
 - La central telefónica no posee un identificador del origen de las llamadas (caller ID). Según declaraciones, no se había instalado el identificador de llamadas porque la central no es digital. La posibilidad de contar con este servicio permitiría un adecuado seguimiento de las llamadas frente a la posibilidad de un corte en la comunicación, mejorar el seguimiento histórico de las mismas frente a llamados sucesivos, mejorar la eficiencia frente a situaciones de riesgo de la persona que llama. Además permitiría hacer un mapa estadístico de las llamadas por zonas de mayor demanda..
- 4) Existen deficiencias en la organización y administración del recurso humano que afectan la responsabilidad, la continuidad y la idoneidad del personal para realizar las tareas.
- No están separadas formalmente y funcionalmente las tareas del área de sistemas que tienen a su cargo la red, los servidores y su mantenimiento. Esta superposición de funciones es inadecuada para las responsabilidades propias de la administración de una red con tareas críticas afectándose la eficiencia del área y los sistemas.
 - El personal responsable de los sistemas y la seguridad es insuficiente para el normal desarrollo de las tareas. Frente a situaciones como vacaciones y/o enfermedad las tareas antes mencionadas quedan sin responsable. Esto pone en riesgo la continuidad del servicio por falta de personal.
 - Hay falta de capacitación adecuada de quien tiene a su cargo la administración de la red y las aplicaciones. Los sistemas y las redes van creciendo en niveles de complejidad sin el adecuado nivel de entrenamiento de sus responsables. Esto se refleja en la ausencia de implementación de mejoras y actualizaciones en las redes y los sistemas lo que reduce el

aprovechamiento de las tecnologías de sistemas de información y comunicaciones. 51

- 5) Se carece de la documentación habitual en este tipo de instalaciones informáticas referidas a procesos, mapas, procedimientos, lo que encarece y dificulta el mantenimiento de la misma, y hace menos definida la responsabilidad de los operadores y administradores.
- Los procesos rutinarios de administración de la red no están documentados o la documentación es inadecuada. La inexistencia de esta documentación dificulta las tareas de mantenimiento y atenta contra la continuidad de los procesos y la preservación de la red y su información.
 - No hay mapa físico y lógico de la red.
 - Hay rutinas que si bien se realizan correctamente, tal como el otorgamiento de claves y su extensión, no se encuentran documentadas formalmente.
 - No se toman recaudos en materia de seguridad de la información destinados a preservar las tecnologías de la información en uso. Por ejemplo: los usuarios no firman un compromiso sobre la seguridad y el uso responsable de la información.
 - No se dispone de instrucciones escritas acerca de como proceder en caso de paradas de emergencia en el servidor. Si se producen estas paradas en horarios y/o días en que la persona que atiende el servidor y la red no se encuentra disponible, el personal de guardia no tiene instrucciones escritas de los pasos a seguir para levantar nuevamente el servidor y sus servicios. Esto ocasiona pérdidas de tiempo y atenta contra la continuidad de los servicios.
 - No se encontraron las especificaciones técnicas de la base de datos en uso para el seguimiento de las historias de las llamadas. Tampoco se pudo verificar la existencia de las licencias y los manuales de la misma.
- 6) Existen funciones que estando disponibles no se utilizan, se utilizan parcialmente o adolecen de limitaciones que podrían subsanarse con mínimas adecuaciones mejorando la eficiencia y obteniendo subproductos valiosos.
- No se relaciona la información del tarifador de la central telefónica con la base de datos de información de llamadas. Esto obliga a cargas dobles y pérdida de información valiosa para las estadísticas operativas.



- La base tiene limitaciones de extensión en algunos campos. Esto obliga a abrir otro registro para un mismo llamado, bajando la confiabilidad de la información y su seguimiento.
 - Hay doble registro de la información por cuanto la misma se carga en la base de datos a la vez que se llevan copias de la información en papel. Los operadores aducen que es por la baja confiabilidad y la inestabilidad de la base de datos.
 - La central no está configurada para derivar en forma automática según cada plan en operación.
 - La base de datos no tiene normada las palabras de uso frecuente de los operadores en la atención de llamadas. Esta falta de normalización de la base dificulta el posterior análisis y seguimiento de la información.
- 7) Hay dependencia exclusiva del proveedor. No se poseen las claves de acceso a la programación de la Central, esto obliga a recurrir siempre al mismo proveedor lo que puede provocar mayores costos innecesarios.

Seguridad lógica:

- 8) Se verificaron deficiencias en la seguridad lógica, estas fallas atentan contra la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información.
- Los niveles de seguridad son deficientes. El desarrollo no tiene seguridad lógica a nivel de la base de datos. Sólo se utiliza la seguridad del sistema operativo (Windows NT) para proteger la información, este factor incrementa la vulnerabilidad y el riesgo de la misma.
 - No existe un procedimiento rutinario y formal para dar de baja a los usuarios de la red. En consecuencia, los agentes que dejan de pertenecer a la Dirección y/o cambian de área, podrían continuar accediendo a la misma. Teniendo una carga innecesaria de usuarios se aumenta la exposición al riesgo y la vulnerabilidad de los sistemas. El servidor NT CALL CENTER tiene varios usuarios registrados los cuales no pertenecen mas al organismos. Aumentando la posibilidad de riesgo sobre la información por accesos indebidos.
 - No hay monitoreo del servidor ni análisis sistemático de los reportes que genera el servidor (log file) en el sistema. Además, no hay parte diario o semanal o periódico de novedades del servidor y/o la aplicación y su correspondiente análisis. La persona que administra el sistema operativo y la aplicación no analizan esta fuente de información para generar partes rutinarios que permitan tener estadísticas de uso del servidor y/o de la aplicación, estabilidad, paradas, etc. Estos análisis permiten tomar

medidas correctivas, prever situaciones de riesgo, mejorar la performance del equipo y los sistemas, detectar cuellos de botella como por ejemplo, por concurrencia simultanea de usuarios y realizar controles de seguridad entre otras mejoras que se derivarían de la información que se podrían obtener de observarse estas rutinas.

- El sistema operativo que utilizan las estaciones de trabajo (boxes) es windows9x no proveyendo seguridad adecuada en la información.
- El servidor NT CALLCENTER tiene debilidades en su configuración, se han dejado algunos puertos abiertos ampliando el riesgo de perdida de la información o accesos indebidos.
- Algunas de las PC de las operadoras comparten sus discos rígidos.

Seguridad Física:

- 9) Se verificaron deficiencias en la seguridad física de las instalaciones del call center, estas fallas atentan contra la integridad, la disponibilidad y la preservación de la información.
- No existe tecnología de protección de servidores del sistema. Esta tecnología de protección de servidores en las redes consiste en establecer filtros para ingreso y egreso de información, direcciones IP, servicios, protocolos y otros. La carencia de estas tecnologías aumenta el riesgo y la vulnerabilidad del servidor y la información. También, para compensar esta carencia se debe recurrir a formas de protección que significan restricción de servicios (ejemplo: servicio de correo electrónico).
 - La Dirección General carece de vínculo alternativo y/o de vínculo de respaldo para su conexión con Internet y el correo electrónico. Si el vínculo existente (red MAN) tuviera complicaciones no se podrían operar estas aplicaciones.
 - La UPS no tiene instalado el software que permite el servicio de corte automático bajo servidor, esto obliga a dar un cierre manual del mismo. La UPS Matrix 5000 no tiene comunicación con el servidor imposibilitando el cierre automático del servidor cuando la carga de la batería esta en los limites de autonomía.
 - El servidor se encuentra en una oficina que se cierra con llave cuando la persona responsable de ella no se encuentra. No hay doble juego de llaves en custodia que permitan tener acceso al servidor en caso de ausencia de esa persona.

Handwritten signature and initials in a box.

Handwritten signature and stamp.

- En la verificación realizada se comprobó que no funcionaron en su totalidad las luces de emergencia y las mismas carecen de mantenimiento.
- Se pudo observar un cable cortado y suelto por una falla eléctrica. Se presume que ese cable corresponde al equipo de aire acondicionado además, ese cable no pudo ser incorporado por falta de lugar en el tablero. Cabe consignar que el estado precario de esta instalación constituye un riesgo latente.
- Se constató la existencia de un solo matafuego que además estaba fuera de funcionamiento por encontrarse descargado. En efecto, se verificó el estado del matafuego constatando que si bien la etiqueta marca vencimiento 12/02 el medidor de presión indica descargado.
- Se verificó que el lugar no posee señales que indiquen la salida de emergencia
- Se comprobó que el sistema de detección de humo e incendio no se encuentra operativo. En efecto, se verificó que los detectores de humo y/o incendio no funcionan, constituyendo un riesgo para el personal, la información y el equipamiento

54

