

INFORME DE AUDITORÍA

Código del Proyecto: **3.04.13**

Proyecto: Prevención y Asistencia de la Violencia
Familiar y Sexual.

Auditoría de gestión.

Periodo bajo examen: año 2003

Buenos Aires, 31 de agosto de 2004

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE

Lic. Matías Barroetaveña

AUDITORES GENERALES

Dra. Alicia Margarita Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Antonio Rubén Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa Arminda Prada

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.04.13

NOMBRE DEL PROYECTO: Programa de Prevención de Violencia Familiar y Sexual. Auditoría de gestión

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2003

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 27 de agosto de 2004

EQUIPO DESIGNADO:

Supervisor : Gámez, Mercedes

Auditores de campo: Logiudice, Ana
Díaz, Vanesa
Sussman, Raquel

Colaboración:

Sala, Alicia
Miaut Anabela
Radrizañi Goñi, José

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos operativos del programa.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, agosto de 2004
Destinatario	Colegio de Auditores de la A.G.C.B.A.
Código del Proyecto	3.04.13
Denominación del Proyecto	Gestión del Programa Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual
Período examinado	Año 2003
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento operativo del programa.
Presupuesto (expresado en pesos)	Presupuesto 2003 \$ 923.291,79 Devengado según Cuenta de Inversión 2003
Alcance	Se procedió a verificar el cumplimiento de aspectos normativos, administrativos, de funcionamiento, de registros y de planta física relacionados con la gestión del programa.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo se llevaron a cabo entre el 16 de enero y el 17 de julio de 2004.
Aclaraciones previas	En la descripción del servicio público del programa, se menciona que la Dirección de la Mujer abordó históricamente la problemática de la violencia como temática central con el fin de cumplir con los mandatos constitucionales y tratados internacionales y también incidir en los imprescindibles cambios socioculturales para erradicar la violencia familiar. El Programa brinda atención psicológica y asesoramiento legal a mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, a través de los Centros Integrales de la Mujer (CIM) de la Dirección General. El Servicio Público incluye además un Refugio para la Mujer Golpeada y sus hijos destinado a alojar temporariamente aquellas mujeres que experimentan altos grados de violencia física, psíquica y social. La Casa de Medio Camino tiene por objeto alojar a las mujeres golpeadas, facilitando su reinserción socioeconómica. El Servicio Público también incluye

	acciones destinadas a la atención de mujeres víctimas de violencia ejercida por sus hijos y actividades orientadas al tratamiento de hombres golpeadores. Asimismo, el Servicio Público comprende actividades de asistencia psicológica y asesoramiento legal a niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso y maltrato, especialmente, familiar.
Observaciones principales	1) La Dirección General y el Servicio Público auditado carecen de estructuras orgánico-funcionales de carácter formal por debajo del nivel de Dirección General. Esta situación se agrava si se tiene en cuenta que son diferentes las modalidades organizativas informales de cada Centro aunque atiendan la misma problemática. 2) Ausencia de una adecuada planificación e insuficiencia de los mecanismos de supervisión y ejecución de las metas físicas, habida cuenta las diferencias existentes entre las metas proyectadas por el ente auditado para el año 2003 y las informadas como cumplimentadas. 3) Falta de acciones de difusión del programa que favorezcan la realización de acciones de prevención. 4) La dependencia orgánico funcional de las actividades de Atención de la violencia sexual, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos Lazos, y Hombres Violentos no se encuentra claramente establecida. 5) Ausencia de Manuales y Procedimientos que unifiquen circuitos de admisión y tratamiento de las pacientes, pautas comunes de admisión (horarios, entrega de turnos, profesionales actuantes, personal a cargo de completar ficha individual de ingreso), abordaje de la problemática atendida, indicando en qué casos corresponde una aproximación individual o grupal, duración de los tratamientos, criterios para el otorgamiento de altas, determinación del tiempo de sesiones individuales y grupales, finalización del patrocinio jurídico gratuito, circuitos de admisión y modalidad de tratamiento de los casos admitidos.

	6) No se encontraron registros oportunos de acciones de articulación, supervisión, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas por las instancias de coordinación del programa. 7) El Área de Estadísticas, informalmente constituida, y la Coordinación del Servicio Público Primario auditado no están adecuadamente articuladas. Asimismo, no cuenta con bases de datos relativas a las mujeres que ingresaron en el año 2003 en la Casa de Medio Camino, ni de quienes recibieron algún tipo de asistencia en el centro Bocalich. 8) Ausencia de una adecuada modalidad de registros de las actividades y atenciones, evidenciada en carencia de registros específicos de admisión, de la atención diaria, de la totalidad de prestaciones recibidas, de registros específicos de Oficios Judiciales, En la Actividad Prevención y Asistencia Maltrato Infante Juvenil no se encuentra sistematizado el procedimiento de turnos a pacientes y los mismos son organizados por las profesionales y registrados en sus agendas particulares. 9) La información disponible no permite determinar en forma certera la duración promedio de los tratamientos tanto grupales como individuales porque en las historias clínicas se registran prestaciones psicológicas no registradas en los registros de personas atendidas y viceversa. El Área Estadística tampoco produce información sistemática sobre esta cuestión. 10) Ausencia de un adecuado registro en las Historias clínicas, en el libro de Ingresos y Egresos del Refugio y en las Carpetas Jurídicas.. 11) Falta de uniformidad de la Dirección General respecto al tipo de profesionales que deben registrar sus intervenciones en la historia clínica o legajo semejante, a la Documentación que debe ser anexada a la historia clínica, a Documentación inherente a las prestaciones de índole jurídica, a la definición de la población objetivo del servicio 12) Ausencia de encuadre formal de tareas y
--	--

	funciones del personal, evidenciado en: ✓ Falta de disposición o acto administrativo que formalice en algunos de los centros su designación como responsables. Tampoco está adecuadamente formalizada la labor de quienes funcionan como Coordinadores o responsables de las Actividades, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos, Lazos, y Hombres Violentos. Asimismo, el personal voluntario durante el período auditado se desempeñó sin contar con un encuadre normativo que formalice su tarea. ✓ De la evidencia analizada surge la inexistencia de criterios uniformes que definan la integración de los equipos técnicos, algunos de los cuales carecen, por ejemplo de trabajador social en forma permanente o de abogado que realice acciones de patrocinio. Tal inexistencia de criterios no favorece la aproximación interdisciplinaria requerida para el abordaje de los casos. ✓ El total de contratos de locación analizados no describe la cantidad de horas que el personal debe realizar. ✓ Existencia de personal de planta que teniendo la misma función desde el punto de vista presupuestario cumple una carga horaria diversa y de personal que cumpliendo iguales funciones se encuentra revistiendo en categorías diferentes. ✓ La Casa de Medio Camino carece de personal que cubra el turno noche y los fines de semana, así como tampoco cuenta con personal de seguridad y de trabajador social u otro profesional que se encargue de gestionar los recursos requeridos para promover el egreso de las mujeres. La institución tampoco cuenta con un profesional permanente o de consulta que realice el seguimiento de la salud de las mamás y sus hijos. Las operadoras de guardia no participan del espacio de supervisión ni cuentan con supervisión institucional específica.
--	--

	13) Del Relevamiento efectuado surgen falencias en el espacio físico e insumos evidenciado en carencia de ventilación adecuada y salidas de emergencia, de cañerías y cloacas, ausencia de teléfono y equipamiento informático, de recursos económicos destinados a solventar la movilidad de los abogados que deben realizar tramitaciones y concurrir asiduamente a los juzgados, como así también fondos destinados a financiar las fotocopia de autos producidos en los expedientes de patrocinio. 14) Respecto al Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino se verificó: ✓ Ausencia del Libro de Verificaciones y Habilitaciones, Libro de Inspecciones de la Secretaría de Desarrollo Social ni Libro de Supervisión de la Dirección General de la Mujer. Regulares condiciones de aseo en la Casa de Medio Camino, precario estado de revoques y pintura y en la escuela que funciona en el Refugio (donde se cayó la mampostería). Baños sin cerramientos (uno en Casa de Medio Camino y otro en el Refugio), un baño sin ventilación (Refugio) y dos duchas que se encuentran en mal estado (Refugio). El Refugio también carece de botiquín de primeros auxilios ✓ Dos de las 7 habitaciones del refugio y 2 de las tres de la Casa de Medio Camino tienen un cubaje por persona inferior a 15 m³ lo que resulta inadecuado. ✓ Una de las 3 habitaciones de la Casa de Medio Camino carece de ventilación adecuada y todas las habitaciones de la misma son calefaccionadas con estufas que carecen de salida al exterior. Por otra parte, tampoco hay áreas comunes descubiertas transitables. ✓ Del relevamiento surge ausencia parcial de artículos de limpieza y, en especial, de tocador, los que son provistos con relativa demora por la Dirección General de la Mujer al Refugio de Mujeres Golpeadas. ✓ El equipamiento de cocina del Refugio carece de
--	--

	campana sobre cocina o extractor ambiental, como así también de mosquiteros en las ventanas. La despensa no tiene de estanterías lavables y no está comunicada con la cocina. El equipamiento de la Casa de Medio Camino tampoco cuenta con extractor ni campana, y carece de mosquitero. Tampoco cuenta con despensa. ✓ El Presupuesto correspondiente al año 2003 no previó partidas destinadas a la adquisición de productos de indumentaria para las mamás y sus bebés, como así tampoco implementos relativos a la crianza de los niños, motivo por el cual los mismos debieron ser procurados mediante la gestión de donaciones. El Art. 72, inciso m) de la Ley 114¹ establece que los organismos estatales de atención de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.
Conclusiones	Del trabajo de auditoria efectuado surge que en la gestión del programa existieron debilidades referidas principalmente a la ausencia de estructuras formales por debajo de DG como de criterios que uniformen sus distintas modalidades organizativas y de atención. Asimismo la falta de manuales de circuitos y procedimientos, de informes cualitativos de gestión y registros integrados de información dificultan el monitoreo y el conocimiento del impacto real de las acciones desarrolladas. Del descargo efectuado por la DGMUJ surge información que da cuenta del aumento de niveles de formalidad del programa durante 2004. Esto se verifica en que la designación de los responsables, coordinadores y supervisores se realiza a través de disposiciones de la DGMUJ. Por otro lado, dispuso por acto administrativo (Disposición nº 43-DGMUJ-04) la aprobación de la "Descripción de los Programas y Centros Integrales de la

¹ Ley 114. Art. 72: Los Organismos de Atención deben cumplir con los derechos y garantías que emanan de esta ley, la Constitución de la Nación, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, los Tratados Internacionales en los que el Estado Argentino sea parte y la Constitución de la Ciudad y en especial: inciso m: ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.

	Mujer” dependientes del programa auditado (Anexo I), las “Normativas de Funcionamiento” (Anexo II) y la “Planilla de Evaluación del Tratamiento” (Anexo III). Si bien estos cambios se produjeron durante el año en curso, es dable mencionar la actitud receptiva por parte del ente auditado respecto de los comentarios efectuados por esta auditoria y su predisposición para implementar acciones en pos del mejoramiento de la gestión. Finalmente, la problemática abordada por el programa auditado resulta compleja en cuanto a las resistencias sociales de su reconocimiento, las modalidades que adquiere y los múltiples sujetos involucrados. Por esta misma razón es importante fortalecer los procesos de consolidación institucional tanto en los aspectos preventivos como asistenciales.
--	---

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
PROYECTO N° 3.04.13**

**Sr. Presidente
de la Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman**

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de la Mujer, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social, de acuerdo con el objeto que se detalla seguidamente.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Gestión del Programa Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual dependiente de la Dirección General de la Mujer, año 2003.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue efectuado según las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las normas básicas de Auditoría aprobadas por Resolución N° 161/00 de la AGCBA.

Para la realización de la auditoría se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

1. Recopilación y análisis de la normativa correspondiente a la creación, estructura y funcionamiento del Programa de Prevención Violencia Familiar y sexual. **(ANEXO I)**
2. Relevamiento de la estructura orgánico funcional de la Unidad Responsable
3. Entrevistas con funcionarios, profesionales y/o personal a cargo de los diversas actividades encuadradas en el programa auditado y en otras dependencias del Gobierno. **(ANEXO II)**
4. Relevamiento de los circuitos involucrados en los procesos administrativos y de gestión.
5. Verificación de registros disponibles: Ficha de ingreso; Psicológica, de asesoramiento Legal; de patrocinio letrado.

6. Análisis de la composición de las plantas permanente y del personal contratado.
7. Elaboración de cuestionarios y planillas de Relevamiento para determinación e identificación de circuitos de registro y atención.
8. Verificación de las características del servicio y cantidad de beneficiarios y prestaciones en los Centros de Atención.
9. Análisis comparativo de la programación y ejecución de las metas físicas. Identificación de las unidades de medida, criterios para su definición y verificación de programación de actividades.
10. Relevamiento, análisis del presupuesto y de la programación trimestral.
11. Relevamiento de Historias Clínicas y Carpetas Legales.
12. Análisis de Libro de Ingreso y Egreso del Refugio de Mujeres Golpeadas.
13. Relevamiento de Planta Física del Refugio de Mujeres y Casa de Medio Camino.

Las tareas de campo se llevaron a cabo en el período comprendido entre el 16 de enero y el 17 de julio de 2004.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

1. La carencia de registros homogéneos e integrados no permitieron conocer el total de casos atendidos durante el período auditado en:
 - Programa de Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual, Programa Lazos, el Programa de Hombres Violentos y el Centro Integral Bocalich, que forman parte de la Actividad 926 de Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual, correspondientes al Servicio Público Primario N° 4519.
 - Actividad Prevención y Asistencia Maltrato Infanto Juvenil, incluyendo el Programa de Noviazgos Violentos (Actividad N° 927)
 - Casa de Medio Camino *Camino "Julieta Lanteri"* perteneciente a la Actividad N° 928.
2. La ausencia de actuaciones no permitió registrar la evolución periódica de las pacientes en el CIM Moreau

IV. COMENTARIOS

IV.1. Organización y Normativa

En la descripción del servicio público del programa, se menciona que la Dirección de la Mujer abordó históricamente la problemática de la violencia como temática central con el fin de cumplir con los mandatos constitucionales y tratados internacionales y también incidir en los imprescindibles cambios socioculturales para erradicar la violencia familiar.

En la página web de la ciudad la Dirección General plantea la temática de la violencia familiar como prioritaria por ser este un problema acuciante: "Un caso particularmente dramático de la violencia social, lo constituye la violencia doméstica, en sus diferentes manifestaciones, por esto, aunque se sabe que existe y está presente en todas y cada una de sus formas, (violencia física, emocional, sexual, económica etc.), habitualmente no se la menciona, porque la sociedad no quiere, ni puede admitir, que el hogar no sea siempre, ese espacio idealizado de afecto y amparo."

Asimismo, menciona el maltrato infanto-juvenil como otra forma que adopta la violencia doméstica haciendo peligrar el desarrollo integral de los niños y adolescentes como sujeto. Es un grave problema, de raíces sociales, culturales y psicológicas, que atraviesa, sin distinción, todos los niveles económicos, culturales y educativos.

En forma específica a través de la sanción de la Ley 24.417 en diciembre de 1994 por el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación se establece que "Toda persona que sufriese lesiones o maltrato físico o psíquico por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar podrá denunciar estos hechos en forma verbal o escrita ante el juez con competencia en asuntos de familia y solicitar medidas cautelares conexas". A los efectos de esta ley se entiende por grupo familiar el originado en el matrimonio o en las uniones de hecho.

En su artículo 2º establece que cuando los damnificados fuesen menores o incapaces, ancianos o discapacitados, los hechos deberán ser denunciados por sus representantes legales y/o el ministerio público. También estarán obligados a efectuar la denuncia los servicios asistenciales sociales o educativos, públicos o privados, los profesionales de la salud y todo funcionario público en razón de su labor. El menor o incapaz puede directamente poner en conocimiento de los hechos al ministerio público.

La Ley 474 sancionada en el año 2000 establece el Plan de Igualdad Real de oportunidades y de trato entre mujeres y varones y en su Artículo 16º menciona que en relación a la Violencia y Abuso contra las mujeres deben desarrollarse, entre otras, políticas y acciones tendientes a:

- garantizar el acceso a las víctimas de violencia a los sistemas judiciales en condiciones de seguridad y confidencialidad.

- implementar servicios de albergues, de asesoría social, psicológica, legal y patrocinio para las niñas, niños y mujeres víctimas de violencia y abuso.
- promover servicios de orientación y rehabilitación para los autores de actos de violencia.

IV.2. Estructura

El Decreto 654/01 modificó la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta el nivel de Dirección General y transfirió a la Secretaría de Desarrollo Social (en ese momento Secretaría de Promoción Social) la Dirección General de la Mujer.

El 23 de mayo de 2003, por Decreto 598/03, se designó a la actual Directora General de Mujer a partir del 9 de mayo del mismo año.

Por Disposición nº 25-DGMUJ-04 de fecha 16 de junio de 2004 se designó a partir de enero del mismo año a la responsable de la Coordinación del Servicio Público de Asistencia Integral a la Violencia Doméstica.

De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto 12/96, la estructura existente por debajo del nivel de Dirección General reviste carácter informal. Cuenta con las siguientes áreas centrales o de apoyo:

- ✓ Jurídica
- ✓ Personal
- ✓ Estadística
- ✓ Patrimonio

Asimismo, cada programa presupuestario presenta un coordinador responsable.

En la descripción del servicio público para el año 2003, se menciona que la Dirección de la Mujer propicia entre otros temas, la prevención y asistencia de las víctimas de violencia familiar, procurando mejorar la calidad de vida y el resguardo de la salud, como así también facilitar el acceso al servicio jurídico gratuito especializado.

La Dirección General de Mujer durante el año 2003 tuvo bajo su órbita la implementación de los siguientes servicios públicos:

- ✓ 4519: Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual
- ✓ 4520: Prevención y Asistencia de la Salud y la Calidad de Vida
- ✓ 4522: Promoción y Difusión de los derechos de las Mujeres
- ✓ 4540: Mujer y Economía Solidaria

Para el año 2004 los servicios públicos ofrecidos son los siguientes:

- ✓ Salud comunitaria y de género

- ✓ Áreas desconcentradas
- ✓ Asistencia integral a la violencia doméstica y sexual
- ✓ Desarrollo Comunitario y género
- ✓ Fortalecimiento de las políticas de Igualdad de Oportunidades.
- ✓ Inserción de la Mujer en la economía.

IV.3. Funcionamiento Operativo del Programa

El Programa brinda atención psicológica y asesoramiento legal a mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, a través de los Centros Integrales de la Mujer (CIM) de la Dirección General. El Servicio Público incluye además un Refugio para la Mujer Golpeada (Mariquita Sanchez) y sus hijos destinado a alojar temporariamente aquellas mujeres que experimentan altos grados de violencia física, psíquica y social. La Casa de Medio Camino (Julieta Lanten) tiene por objeto alojar a las mujeres golpeadas, facilitando su reinserción socioeconómica. El Servicio Público también incluye acciones destinadas a la atención de mujeres víctimas de violencia ejercida por sus hijos y actividades orientadas al tratamiento de hombres golpeadores.

Asimismo, el Servicio Público comprende actividades de asistencia psicológica y asesoramiento legal a niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso y maltrato, especialmente, familiar.

Presupuestariamente el programa auditado se ejecutó a través de las siguientes actividades:

- 926- Prevención y Asistencia Maltrato Infanto-Juvenil
- 927- Prevención Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual
- 928- Refugio para la Mujer golpeada y sus hijos

El crédito vigente del Servicio Público auditado ascendió en al año 2003 a la suma de \$ 953.341,98.

IV.3.1. Actividad Presupuestaria 926- Prevención y Asistencia Maltrato Infanto-Juvenil

La coordinación general está a cargo una profesional psiquiatra y el Centro Rawson cuenta con una coordinadora designada informalmente desarrollando su tarea a través de equipos interdisciplinarios.

Asimismo, hasta mediados del año 2003 se produjeron admisiones para casos de maltrato infantil en el Centro Gallego, realizadas por uno de los dos profesionales abocados a la atención de la problemática del Maltrato en dicho Centro. Con posterioridad a esa fecha, la psicóloga se incorporó al equipo de Violencia Conyugal del Centro, aunque continuó atendiendo los casos ya admitidos y produjo las altas necesarias en forma paulatina. En cuanto al

Centro Calvo, durante algunos meses del año 2003 una profesional del equipo del Centro Rawson realizó atenciones relativas al Maltrato en dicho Centro.

El programa brinda asistencia psicológica y asesoramiento legal en casos de maltrato y abuso infantil. Cabe indicar que el abuso es entendido en aquellos casos en los que no necesariamente hay utilización de fuerza, sino abuso de poder basado en una relación de confianza, además de cronicidad en la perpetuación del hecho.

En los casos de maltrato físico, emocional y negligencia se realizan entrevistas individuales con los familiares adultos, para realizar una evaluación de los factores de riesgo y protección, a efectos de determinar la gravedad del caso y su estrategia de abordaje. En estos casos se privilegia el trabajo grupal. Cuando se requieren terapias individuales a largo plazo, los pacientes son derivados a la red de salud mental de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. La terapia individual solo se realiza en el Centro cuando el niño o adolescente debe enfrentar un problema muy puntual.

En los casos de abuso sexual infantil, la admisión se realiza con el adulto que consulta y se trabaja en entrevistas individuales con el chico que fue víctima, durante 4 a 6 entrevistas. En los casos de abuso sexual con intervención judicial, hay que esperar la autorización judicial que permita y avale la realización de las entrevistas.

Los tratamientos son de carácter grupal y se realizan una vez por semana, en sesiones que duran entre 1 hora y media y dos. Su duración no se puede predeterminedar. De los grupos terapéuticos participan dos profesionales, de los cuales uno es siempre un psicólogo. En maltrato se han conformado grupos mixtos divididos por edades: de 4 a 8 años de 9 a 13.

Las derivaciones provienen de escuelas, equipos de Orientación Escolar, hospitales, los CGP, las Líneas de Violencia, otros Centros Integrales y Poder Judicial Nacional y Provincial.

El Poder Judicial produce derivaciones mediante oficio con dos objetivos

- ✓ para tratamiento
- ✓ para diagnóstico, algunos de los cuales permanecen en tratamiento.

El Servicio de Prevención y Atención al Maltrato y Abuso Infantil brindó, conforme la Estadística de Modalidad de Atención, 4896 atenciones durante el año 2003, prestando asistencia el CIM Isabel Calvo durante el mes de enero, el CIM María Gallego entre los meses de enero y junio y el CIM Rawson durante todo el año². En cuanto al número total de personas que recibieron dichas

² Los informes Anuales indican, por el contrario, que se brindaron 4377 prestaciones. Ello es así ya que esta última estadística no incluye las prestaciones de los Centros Calvo y Gallego.

prestaciones, la información disponible no permite determinar el número total de niños, niñas y adolescentes atendidos³.

Centro	Atenciones
Elvira Rawson	3278
Isabel Calvo	17
María Gallego	502
Total	3797

Total Maltrato y Abuso Infantil (exclusivamente)	3797
Noviazgos violentos	1099
total actividad	4896

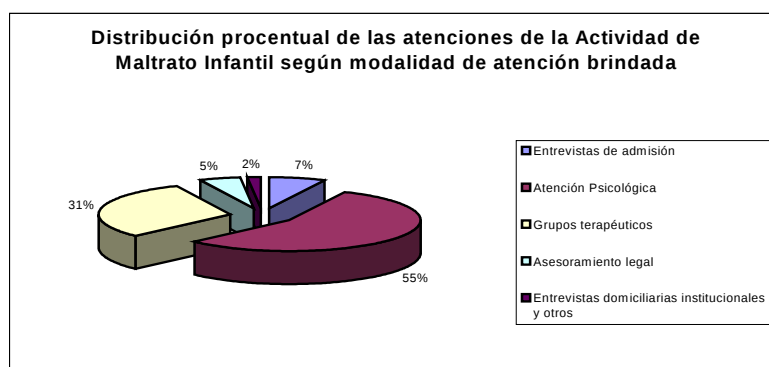
Fuente: elaboración propia de acuerdo a planillas de Modalidad de Atención de la DGMuj.

El gráfico siguiente describe la distribución de atención según modalidad de atención brindada

Modalidad de atención	% de Atenciones
Entrevistas de admisión	6.9
Atención Psicológica	55.9
Grupos terapéuticos	30.6
Asesoramiento legal	4.8
Entrevistas domiciliarias institucionales y otros	1.7
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados por DGMuj

³ Cabe aclarar que las estadísticas indican el número de personas atendidas mes a mes pero no se puede sumar debido a que una persona puede haber concurrido varios meses. No se pudo identificar el número total de personas distintas (no repetidas mes a mes) que se atendieron en el marco de la presente actividad.



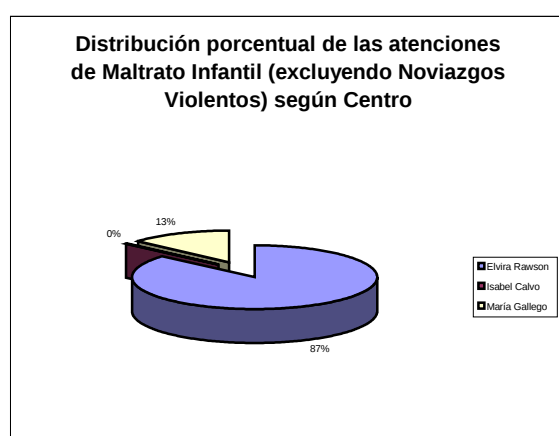
Fuente: elaboración propia en base a planillas de Modalidad de Atención de la DGMuj

De la información aportada por el Área de Estadísticas, surge que los pacientes son mujeres en un 58 por ciento de los casos.

El 18 por ciento de los casos corresponden a menores de 4 años, el 38.3 a niños/a de entre 5 y 9 años, el 32.1 a quienes tienen entre 10 y 15 años y el 11.6 a quienes tienen 16 o más años.

De los casos atendidos por el servicio, el 39.6 por ciento corresponde a casos de abuso sexual, el 29.8 por ciento a situaciones de maltrato físico, el 12.8 por ciento son casos de maltrato emocional y los restantes casos (17.8 por ciento) de violencia familiar se vinculan a situaciones en las que el niño presenció el ejercicio de la violencia doméstica o bien sufrió acciones de negligencia.

La distribución por centro de las atenciones relativas de la actividad de Prevención y Atención en caso de Maltrato y Abuso (excluyendo la sub-Actividad de Noviazgos Violentos) se observa en el gráfico siguiente:



Nota: En el gráfico se incluyen las prestaciones que se brindaron durante parte del año en otros centros.

La actividad de **Noviazgos Violentos**, dependiente del equipo de Maltrato y Abuso Infantil sin disposición que formalice la actividad de coordinación⁴, funciona en el centro Rawson y en la sede central de la mencionada Dirección General, sita en la calle Carlos Pellegrini 211, 7mo. piso.

La demanda atendida proviene de otros Centros Integrales, Líneas Telefónicas, escuelas y, consultas espontáneas de adolescentes, sus madres o amigas.

Las atenciones que se brindan son de carácter grupal y se registran en las crónicas que se realizan de los grupos. Asimismo se completa una planilla de asistencia de cada grupo donde se registra por parte de los profesionales la concurrencia de cada paciente.

Los grupos funcionan una vez por semana y son abiertos, es decir, que pueden ingresar pacientes en forma permanente. Al momento de realizarse este relevamiento y dada la fecha de inicio de la actividad, no se han producido altas. Durante el 2003 y actualmente funcionan dos grupos, uno para adolescentes mujeres en la sede central de la Dirección General y otro para padres y madres, en el Centro Rawson.

La Historia clínica, contiene la ficha de ingreso, relatos hechos por las pacientes, informes remitidos y hojas de derivación (si el caso lo requiere).

De la información estadística surge que la población atendida es mayoritariamente de nacionalidad argentina y residente en la Ciudad de Buenos Aires en un 73.8 por ciento de los casos. Se trata mayoritariamente de mujeres sin hijos, con una edad promedio de 18 años, que en el 90 por ciento de los casos ha alcanzado un nivel de instrucción equivalente al secundario completo o incompleto. El 73.8 por ciento de las mujeres está desocupada.

El 64.1 por ciento de las derivaciones a este servicio provino de las Líneas de Violencia de la Dirección General de la Mujer. En menor medida se destacan las derivaciones producidas por recomendaciones o bien por profesionales externos a la institución.

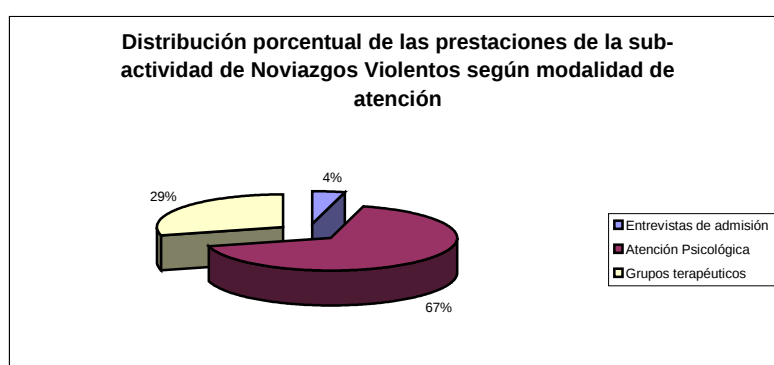
El 71.4 por ciento de los casos fue derivado a atención psicológica y el 19 por ciento fue remitido a los grupos de ayuda mutua. El 4.8 por ciento fue derivada a la asistente social y, en menor medida se produjeron derivaciones a la asesoría legal y a grupos de reflexión.

A continuación se expone la distribución porcentual de la sub-actividad de Noviazgos Violentos según modalidad de atención brindada:

⁴ En lo sucesivo, en los casos en los que hay designación formal del Coordinador de la Actividad y/o Centro se transcribe el número de disposición correspondiente. La ausencia de esta referencia indica que el Centro y/o actividad carece de formalización de la autoridad responsable.

Modalidad de atención	% de Atenciones
Entrevistas de admisión	4.3
Atención Psicológica	66.5
Grupos terapéuticos	29.2

Fuente: Informes Anuales suministrados por DGMuj



Fuente: elaboración propia en base a planillas de Modalidad de Atención de la DGMuj

IV.3.2. Actividad Presupuestaria 927- Prevención Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual

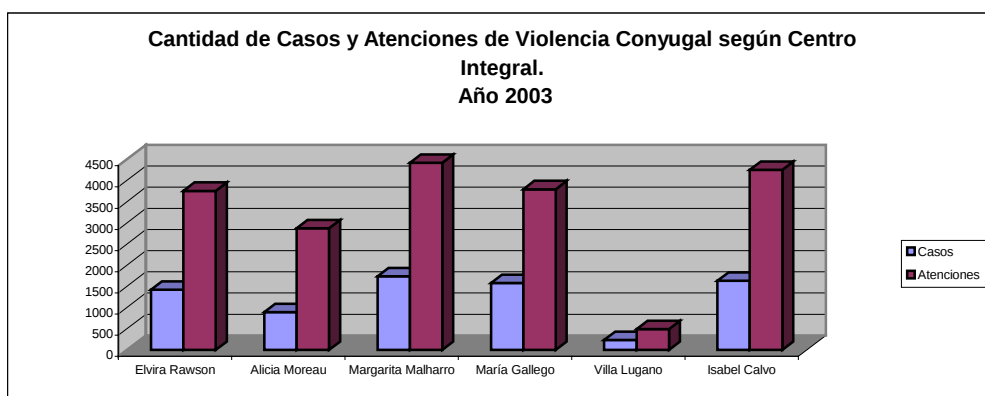
El programa se propone brindar asistencia, asesoramiento jurídico y patrocinio letrado, contención y tratamiento psicológico y social a mujeres víctimas de violencia familiar y sexual.

El Área Estadística de la Dirección General elabora información contenida en los archivos de Modalidad de atención e Informes Anuales⁵. Las categorías utilizadas para registrar los datos no son iguales en las dos bases de datos y los criterios empleados para llenarlas no son uniformes.

⁵ La estadística de 'Modalidad de Atención' registra mes a mes la cantidad de mujeres que concurren a cada servicio y la cantidad de prestaciones brindadas. Ello significa que si una persona pasó por más de un servicio (atención psicológica y asesoramiento legal, por caso) es registrada en forma doble. Lo mismo ocurre si concurreó más de un mes. Por ello dichos totales mensuales no se pueden sumar. Los 'Informes Anuales' también cuentan repetidamente a las mujeres que pasaron por varios servicios pero no se contabiliza el paso por cada servicio más que una vez. Esta situación no involucra la medición que ambas fuentes de información producen respecto del número de prestaciones. En este caso ambas estadísticas son coincidentes en cuanto a los totales aunque varía la distribución de dichos totales entre las cifras parciales de cada servicio o tipo de atención, toda vez que las modalidades de las prestaciones brindadas establecidas como categorías difieren en cada estadística.

Del análisis de la información estadística de las planillas de modalidad de atención mensual, surge que la Actividad de Violencia Conyugal atendió a 3569 mujeres distintas y brindó 19.604 atenciones en los Centros Integrales de la Mujer, Elvira Rawson, Alicia Moreau, Margarita Malharro, María Gallego, Isabel Calvo y Villa Lugano a lo largo del año 2003. No obstante, de los Informes Anuales surge una cantidad menor de prestaciones: 19535.

Las atenciones brindadas en el CIM Ana Cosmitz Boccacich, no se han podido cuantificar ya que el centro comenzó a atender a mediados del mes de noviembre de 2003 y no se han elaborado las planillas de modalidad de atención mensual.



A continuación se describirán las prestaciones y actividades que cada centro realiza, cabe aclarar que en el ítem “Otras actividades y servicios” se incluyen acciones desarrolladas por otros Servicios Públicos:

CENTRO MALHARRO

1. Atención Directa

➤ Atención jurídica:

Asesoramiento jurídico general
Patrocinio en violencia

➤ Atención psicológica:

Tratamiento individual en violencia familiar
Tratamiento grupal en violencia familiar

➤ Evaluación de redes y recursos familiares y sociales

2. Capacitación: las actividades de capacitación interna la realizan a través de ateneos y grupos de estudio.

3. Otras actividades y servicios: Brindan charlas de sensibilización y concientización abiertas a la comunidad.

Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, durante el 2003, se atendieron 777 personas y se realizaron 4420 prestaciones, siendo su distribución porcentual la siguiente:

Modalidad de atención	% de Atenciones
Grupos Terapéuticos	30.2
Asesoramiento legal	10.7
Asistencia psicológica	43.7
Admisiones	9.6
Consultas	5.9
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados
por DGMuj

De los registros obrantes durante el 2003 funcionaron 7 grupos terapéuticos de actividad semanal durante todo el año.

CENTRO ELVIRA RAWSON

1. Atención Directa:

➤ Atención jurídica:

Asesoramiento jurídico en violencia conyugal
Patrocinio jurídico en violencia.

➤ Atención psicológica:

Tratamiento grupal en violencia conyugal
Tratamiento individual en violencia conyugal

2. Capacitación: Realizan supervisión institucional, grupos de estudio y ateneos para capacitación interna y capacitación externa en maltrato infantil

3. Otras actividades y servicios: Ofrecen talleres de prevención en violencia y salud reproductiva⁶. Derivaciones a otros programas por intermedio de trabajadoras sociales.

Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, durante el 2003, se atendieron 1086 personas y se realizaron 3760 prestaciones, distribuido del siguiente modo:

⁶ Cabe señalar que las actividades de capacitación interna, al igual que aquellas contenidas en el ítem 'otras actividades y servicios' no siempre son realizadas por personal del Servicio Público auditado sino que se inscriben en el marco de los Servicios Públicos de Salud Comunitaria y de Género e Inserción de la Mujer en al Economía. Tal es el caso de la actividad 'Amigas' y las acciones de difusión en materia de salud reproductiva.

Modalidad de atención	% de Atenciones
Grupos	20.6
Asesoramiento legal	7.0
Patrocinio letrado	0.9
Asistencia psicológica	47.6
Admisiones	24.0
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados
por DGMuj

Modalidad de atención	% de Atenciones
Asesoramiento legal	8.5
Patrocinio letrado	14.7
Asistencia psicológica	49.7
Grupo de reflexión	15.1
Admisiones	9.4
Otras	2.6
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados
por DGMuj

De los registros obrantes durante el 2003 funcionaron 6 grupos terapéuticos con una duración variable de 3 a 10 meses.

CENTRO ISABEL CALVO

1. Atención Directa:

➤ Atención jurídica:

Asesoramiento jurídico general
Patrocinio jurídico en violencia.

➤ Atención psicológica:

Tratamiento individual en violencia familiar
Atención de niños/as en maltrato infantil

2. Capacitación: Realizan supervisión externa institucional y están planificando la futura capacitación. Equipo en formación para servicios sociales

3. Otras actividades y servicios: Se atienden demandas sociales en general (vivienda, subsidios, etc) Se realizan inscripciones de pedidos para planes de jefas de hogar.

Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, durante el 2003, se atendieron 522 personas y se realizaron 4257 prestaciones.

De los registros obrantes durante el 2003 funcionaron 6 grupos terapéuticos con una duración variable de 3 a 5 meses y frecuencia semanal y quincenal.

CENTRO MARIA GALLEGO

1. Atención Directa:

➤ Atención jurídica:

Asesoramiento jurídico en derecho de familia
Patrocinio jurídico en violencia.

➤ Atención psicológica:

Tratamiento individual en violencia conyugal
Tratamiento grupal en violencia conyugal
Atención individual en maltrato infantil

2. Capacitación: actividades de capacitación interna

3. Otras actividades y servicios: Talleres para la comunidad en prevención sobre salud y género y salud mental

Talleres de artesanías/ teatro del “ programa Amigas”

Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, durante el 2003, se atendieron 726 personas y se realizaron 3798 prestaciones, cuya distribución porcentual es la siguiente.

Modalidad de atención	% de Atenciones
Grupos	16.9
Asesoramiento Legal	14.5
Patrocinio Letrado	7.8
Asistencia psicológica	30.5
Talleres	14.4
Admisiones	15.9
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados por DGMuj

De los registros obrantes durante el 2003 funcionaron 4 grupos terapéuticos en su mayoría anuales con horarios variables desde las 9 de la mañana hasta las 16 hs.

CENTRO ALICIA MOREAU

1. Atención Directa:

➤ Atención jurídica:

Asesoramiento jurídico general.

➤ Atención psicológica:

Tratamiento individual en violencia
Tratamiento grupal en violencia
Atención de situaciones de crisis y problemáticas generales

2. Capacitación: Realizan supervisiones individuales.
3. Otras actividades y servicios: Charlas y talleres dirigidos a la comunidad

Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, durante el 2003 se asistió a 447 mujeres y se brindó 2877 prestaciones.

Modalidad de atención	% de Atenciones
Asesoramiento legal	12.3
Asistencia psicológica	74.6
Admisiones	13.1
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados
por DGMuj

Por Disposición N ° 14-DGMUJ/04 de fecha 10 de mayo de 2004 fue designada la actual Coordinadora del CIM. Con anterioridad a la fecha mencionada el Centro carecía de Coordinador/a formalmente designada.

CENTRO INTEGRAL LUGANO

1. Atención Directa:

- Atención jurídica:
Asesoramiento jurídico general.
Patrocinio jurídico en violencia
- Atención psicológica:
Tratamiento individual en violencia familiar

2. Capacitación: A cargo de la Dirección General de la Mujer que realiza periódicamente cursos obligatorios sobre temáticas de genero, violencia etc.

3. Otras actividades y servicios: Charlas y talleres dirigidos a la comunidad. Talleres reciclado de telas, armado de juguetes, estampado en tela, etc.

El CIM Villa Lugano se inauguró a mediados del mes de septiembre de 2003, en el período comprendido entre Octubre a Diciembre, Según las Planillas de Modalidad de Atención de Área Estadísticas, atendió 122 mujeres distintas y brindó 492 atenciones. Sin embargo, el número de atenciones indicadas en el Informe Anual es de 423.

Modalidad de atención	% de Atenciones
Asesoramiento Legal	26.7
Patrocinio letrado	7.3
Asistencia Psicológica	37.1
Admisiones	28.8
Total	100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados
por DGMuj

Por Disposición N ° 28-DGMUJ/03 de fecha 12 de noviembre de 2003 fue designada la actual Coordinadora del CIM.

CENTRO ANA COSMITZ BOCCALICH

Inaugurado en noviembre de 2003

1. Atención Directa:

- Atención jurídica:
Asesoramiento jurídico general.
- Atención psicológica:
Tratamiento individual en violencia familiar

2. **Capacitación:** A cargo de la Dirección General de la Mujer que realiza periódicamente cursos obligatorios sobre temáticas de genero, violencia etc.

Información estadística de los CIM

El Área de Estadísticas (con la excepción del Centro Ana Boccalich inaugurado en noviembre de 2003) elabora los perfiles demográficos de la población atendida a través de las fichas de ingreso. A continuación se detallan los resultados del período auditado:

Violencia Conyugal:

Más del 83.1 por ciento de las mujeres que reciben la prestación es de nacionalidad argentina, el 91.7 por ciento reside en la ciudad de Buenos Aires y en el 85.1 % de los casos se trata de mujeres con hijos.

La distribución por edades es la siguiente:

Grupos de edad	Cantidad	%
Entre 15 y 24 años	308	11,1
Entre 25 y 34 años	883	31,7
Entre 35 y 44 años	819	29,4
Entre 45 y 54 años	527	18,9
55 años y más	246	8,8
Total	2783	100

La distribución por cantidad de hijos es la siguiente

Hijos	Distribución	%
Un hijo	792	33,1
Dos hijos	837	35
Tres hijos	429	17,9
Cuatro hijos	184	7,7
Más de cuatro hijos	148	6,2
Total	2390	100

La distribución por Nivel Educativo es la siguiente

Nivel Educativo	Distribución	%
Primario incompleto	101	3,7
Primario completo	501	18,4
Secundario incompleto	590,0	21,7
Secundario completo	684	25,1
Terciario incompleto	167	6,1
Terciario completo	291	10,7
Universitario incompleto	200	7,3
Universitario completo	180	6,6
No lee ni escribe	9	0,3
Total	2723	100

La distribución por Actividad Laboral es la siguiente

Actividad Laboral	Distribución	%
Realizan actividad rentada	1391	50,6
Desocupadas	1170	42,5
No realizan actividad rentada	189	6,9
Total	2750	100

Del 50.6 por ciento que se encuentran ocupadas, el 29.1 se desempeña como empleada, el 21.5 lo hace como empleada doméstica, el 4.4 como obrera, el 15.8 como profesional, el 5.3 como comerciante, el 2.9 como vendedora ambulante y el 21 por ciento restante realiza otras ocupaciones. Por último, 27.9 por ciento de las mujeres fue derivada por el servicio telefónico de la Dirección General de la Mujer.

IV.3.a. Otras actividades y prestaciones desarrolladas

En el marco de la Actividad Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual, se prestan además los siguientes servicios:

Programa de Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual

Por Resolución 334/02 conjunta entre las Secretarías de Salud y de Desarrollo Social se implementa medidas relacionadas con la violencia sexual, expresando que ésta requiere medidas relacionadas con la violencia sexual y un abordaje institucional diversificado y coordinado que posibilite encarar en profundidad esta problemática. En este sentido se creó por Disposición nº 15-DGMUJ-03 un Consejo Consultivo – interdisciplinario e interinstitucional- en el ámbito de la DGMUJ a fin de coordinar las acciones del programa. Este Consejo está conformado por las Secretarías de Desarrollo Social y Salud del GCABA, de la Procuración General de la Nación, del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, de la DGMUJ y de ONGs dedicadas al tratamiento de la temática de victimología sexual.

El programa de Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual, se desarrolla en el Centro Malharro a cargo de una psicóloga y sin estructura formal. Responde directamente a la Dirección de la Mujer. Su responsable fue designada por Disposición N ° 10 –DGMUJ-03 de fecha 22 de abril de 2003.

Brindan asistencia psicológica a las victimas y familiares, tanto de episodios recientes como pasados. Los tratamientos son de terapias grupales y/o individuales y no brindan servicio jurídico por tratarse de delitos penales.

Para su asesoramiento son derivadas al Ministerio Publico - Procuración General de la Nación - Oficina de Asistencia a la víctima (OFADI). Las derivaciones provienen del 0800 MUJER, Hospital T. Alvarez, Hospital F. Muñiz, Colegio Público de Abogados y otros CIM.

De acuerdo a información estadística las mujeres que reciben esta prestación son mayoritariamente argentinas (88.6 por ciento) y el 64.4 por ciento reside en la Ciudad de Buenos Aires. El 44.4 por ciento de las mujeres está unida de hecho y el 24.4 por ciento está casada. El 11.1 por ciento está separada y el 13.3 por ciento es soltera. El 2.2 por ciento restante es divorciada. El 53.3 por ciento de las mujeres tiene entre 25 y 45 años y el 78.3 tiene más de 2 hijos.

El 23.3 por ciento de las mujeres tiene primario incompleto o completo, el 32.6 por ciento tiene secundario completo o incompleto, el 20.9 tiene terciario incompleto o completo y el 23.3 tiene universitario completo o incompleto.

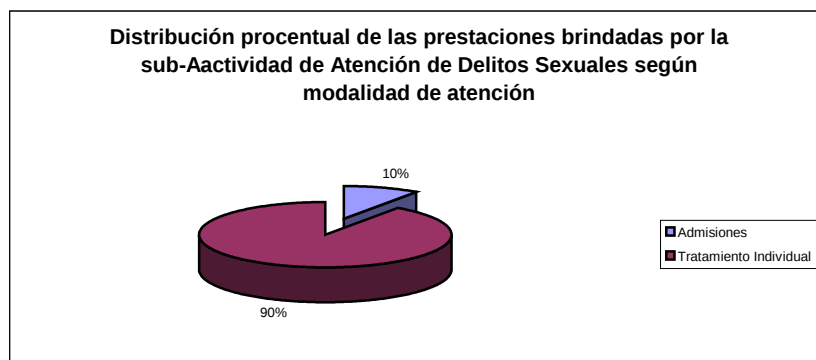
El 51.2 por ciento trabajan, el 41.9 por ciento se encuentra desocupada y el 7 por ciento no realiza actividad rentada. Las mujeres que trabajan son mayoritariamente profesionales, empleadas o empleadas domésticas. El 46.2 posee una vivienda propia.

El 28.2 por ciento de los casos han sido derivados por el servicio telefónico de la propia Dirección General de la Mujer y cerca del 20.5 por ciento lo fue por un profesional externo. El 5.1 por ciento fue derivada por amigos y el 2.6 por ciento fue derivada por algún efector de la red de salud. El 43.6 por ciento restante no cuenta con especificación respecto del origen de la derivación.

De acuerdo al Departamento Estadísticas se brindaron 468 atenciones en el año 2003, correspondiendo el 64% a tratamiento psicológico individual de casos iniciados en meses anteriores, el 26% a tratamiento psicológico individual de casos nuevos y el 10% a admisiones.

Modalidad de atención		% de atenciones
Admisiones		9.6
Tratamiento individual	Nuevos	25.9
	Arrastre	64.5
TOTAL		100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados por DGMuj



Fuente: elaboración propia en base a planillas de Modalidad de Atención de la DGMuj

Atención a hombres violentos:

Presupuestariamente depende del Servicio Público 4519 pero funcionalmente se desarrolla en el Centro Aberastury y consiste en actividades de atención de índole grupal a hombres adultos, con esposa e hijos, que sean violentos, pero no necesariamente golpeadores.

La actividad se desarrolla 2 veces por semana de 18 y a 23 horas. Los pacientes pueden presentarse espontáneamente o ser derivados por el Poder Judicial, que les ordena tratamiento, por las líneas telefónicas, los CGPs, los hospitales, en especial, el Durán y el Alvear.

Durante el 2003 el número de oficios judiciales recibidos fue de 75 y el total de pacientes atendidos fue de 165 más 5 que reingresaron al tratamiento reingresos. El coordinador, sin designación formal, es a la vez el terapeuta de los hombres que se incorporan a tratamiento, que en todos los casos es a través de grupos terapéuticos

En la actualidad funcionan 6 grupos distribuidos en 3 por cada día de la semana. Los grupos no finalizan sino que los pacientes son progresivamente dados de alta, a la vez que ingresan nuevos hombres a medida que se van produciendo las admisiones.

De la información estadística surge que el 82.5 por ciento de quienes concurren al servicio "Hombres violentos" son de nacionalidad argentina y residen en un 72.5 por ciento en la Ciudad de Buenos Aires. El 60.6 por ciento está casado o bien unido de hecho y el 66.2 por ciento tiene entre 25 y 45 años de edad. Proviene de una familia violenta en el 61.8 por ciento de los casos y todos ellos tienen al menos un hijo.

El 52.9 por ciento posee nivel secundario completo o incompleto, el 25.6 por ciento tiene primaria completa o incompleta y el 20.6 por ciento posee un nivel de instrucción superior completo o incompleto. El 79.4 por ciento se encuentra ocupado.

El 40.1 por ciento de los casos corresponde a situaciones de maltrato físico y el 39.4 corresponde a casos de violencia emocional. Aproximadamente el 12.9 por ciento de los casos se vincula con situaciones de violencia económica y un 6.5 a casos de violencia sexual. También hay casos de violencia de parte de ambos integrantes de la pareja que alcanzan el 3.6 del total. En el 60.2 por ciento de los casos la violencia es extendida al grupo familiar.

El Área Estadística no cuenta con información respecto de la cantidad de atenciones recibidas por cada uno de los participantes, solo cuenta con listados mensuales de hombres atendidos. Conforme el listado proporcionado por la Dirección General la cantidad total de hombres atendidos a lo largo del año 2003 es de aproximadamente 137. Sin embargo, el Listado de Seguimiento proporcionado por el responsable de la Actividad indica que se atendieron 155 personas. Esta información tampoco resulta coincidente con la emergente de la Base de Personas suministrada por la Dirección General auditada.

Programa Lazos:

Presupuestariamente depende del Servicio Público 4519 y funciona en el Centro Aberastury con el fin de brindar atención psicológica a madres víctimas de violencia ejercida por sus hijos, a través de entrevistas de admisión y atención psicológica grupal.

Esta prestación depende directamente de la Coordinadora del Programa auditado y cuenta con una coordinadora sin designación formal. Tiene como objetivo brindar asistencia a través de grupos de reflexión y ayuda mutua coordinados por profesionales y excepcionalmente terapias individuales. Durante el 2003 funcionaron dos grupos de actividad semanal y uno mensual.

La admisión se realiza los días Lunes y Miércoles y está organizada en seis turnos semanales. Dos operadoras de violencia reciben a la mujer y realizan una entrevista de aproximadamente una hora y media. Durante su transcurso completan una ficha preimpresa elaborada por las psicólogas de la actividad.

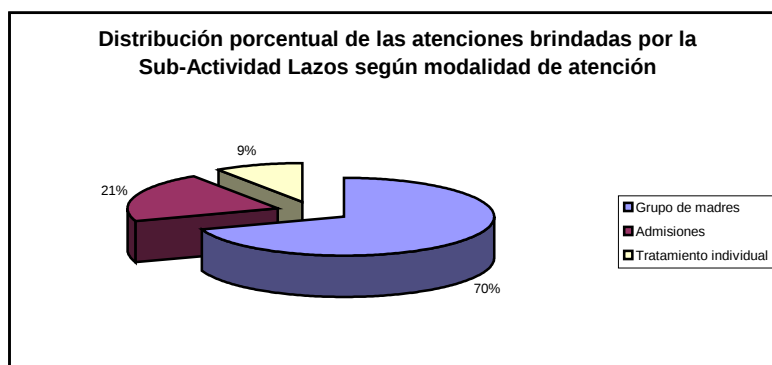
Asimismo, la mujer atendida o las operadoras, según el caso, completan el Formulario de Ficha Individual de Ingreso.

El tiempo promedio de participación de grupo es dos años. En una primera etapa la mujer participa de un grupo abierto que posteriormente trabaja con la modalidad de grupo cerrado.

De acuerdo al Departamento Estadísticas se brindaron 770 atenciones durante el año 2003, distribuidas del siguiente modo:

Modalidad de atención		% de atenciones
Grupo de madres		69.6
Admisiones		20.9
Tratamiento individual	Nuevos	7.9
	Arrastre	1.6
TOTAL		100.0

Fuente: Informes Anuales suministrados por DGMuj



Fuente: elaboración propia en base a planillas de Modalidad de Atención de la DGMuj

Asimismo, bajo la órbita del programa auditado se desarrollan dos actividades:

IV.3.3. Actividad Presupuestaria N ° 928 Refugio para la mujer golpeada MARIQUITA SÁNCHEZ

Por Disposición N ° 28-DGMUJ/04 de fecha 28 de julio de 2004 fue designada la responsable de la Casa Refugio a partir del 1 de agosto de 2004.

El Refugio tiene como objetivo brindar una atención integral a mujeres y niños/as en situación de alto riesgo psicofísico y sexual que padezcan situaciones de violencia familiar. Ofrece albergue y prestación alimentaria, a mujeres y sus hijos víctimas de violencia familiar, en situación de riesgo, por un período de 15 días a 3 meses. Tiene capacidad para 57 personas en 7 dormitorios de 10 camas cada uno y ofrecen las siguientes prestaciones:

1. Atención Directa:

- Atención jurídica:
Patrocinio jurídico
- Atención psicológica:
Tratamiento individual
Reuniones de convivencia (no regular)

Grupos de crianza (no regular)

2. Otras actividades y servicios: Articulación interinstitucional con Recreación y Educación no formal. Derivación a los CIM para tratamiento psicológico individual y patrocinio una vez producido el egreso.

En base a la información aportada, el 71.7 por ciento de las mujeres atendidas por este servicio es de nacionalidad argentina, el 48.9 posee entre 25 y 34 años de edad y el 98.8 por ciento tiene hijos. El 76.4 por ciento posee nivel de instrucción primario completo o incompleto y el 59.3 por ciento no trabaja. El 87.2 por ciento padece la violencia desde hace la menos un año.

Los agresores comparten características similares en materia de nacionalidad y edad, aunque el porcentaje de quienes trabajan es mayor entre los hombres agresores (62.7 por ciento). El 98.8 por ciento de los agresores representa un nivel de riesgo medio y alto y el 80.2 por ciento padece alguna adicción, especialmente al alcohol o a las drogas. La totalidad de sus hijos de la pareja ha sido víctima o testigo del ejercicio de la violencia por parte del agresor.

En el marco de la presente actividad se atendieron 92 personas y 168 niños, conforme la información suministrada por la Dirección General de la Mujer. El relevamiento efectuado por esta auditoría, no obstante, determinó que se atendieron 93 mujeres y 178 niños.

De la información estadística suministrada por la Dirección General de la Mujer, se registran como 'prestaciones' una serie de actividades que son realizadas por diferentes agentes: integrantes del equipo profesional y operadoras técnicas del Refugio, personal de otros organismos y personal voluntario, discriminadas entre mujeres, niños y actividades de coordinación. Dichas actividades son de distinta naturaleza (entrevistas, gestiones y trámites, clases, asistencias en llamadas telefónicas, actividades de acompañamiento) e involucran tiempos diferentes, motivo por el cual resultan de difícil sumatoria. Asimismo, hay actividades o tareas que no constituyen en si mismo prestaciones para con la población asistida, y otras que se contabilizan en forma doble.

A título ilustrativo se transcribe la contabilización efectuada por el ente auditado - que registra los problemas antes mencionados-. La distribución porcentual de las actividades referidas a las mujeres alojadas a lo largo del año 2003 muestra que aproximadamente el 29 por ciento de las mismas se vincula con actividades relativas a la atención psicológica, el 22.5 a actividades de asistencia social y poco más del 17.5 a asistencia jurídica. Las actividades relativas al cuidado de la salud alcanzan algo más del 23 por ciento, mientras que el 7 por ciento restante se refiere, en orden de importancia, a actividades educativas, recreativas y de capacitación laboral.

Con respecto a los niños, 41% de las actividades se concentra en atención psicológica. Las actividades de salud alcanzan el 38 por ciento y las recreativas

poco más del 13 por ciento. No se registran durante el período actividades de índole jurídica referidas a niños.

Casa de Medio Camino “Julieta Lanteri”

Por Disposición nº 20-DGMUJ-03 de fecha 24 de julio de 2003 fue designada una Coordinadora a partir del 15 de julio de 2003.

Se inauguró en el mes de abril de 2003 con el objeto de brindar albergue y prestación alimentaria a mujeres y sus hijos víctimas de violencia familiar a fin de facilitar la transición con el afuera. El tiempo de permanencia es de seis meses, sin embargo, debido dificultades para resolver cuestiones laborales y habitacionales inherentes al egreso de las mujeres, su duración se prolonga, según autoridades del programa.

Tiene capacidad para 15 plazas y 3 cunas distribuidas en 3 habitaciones. No cuentan con profesionales y las residentes son derivadas para la atención psicológica y legal al Centro Integral Isabel Calvo.

El Área Estadística de la Dirección General no recibe estadísticas mensuales respecto de las mujeres atendidas de la Casa de Medio Camino, como así tampoco elabora, al momento de realización del presente trabajo de campo, listados de mujeres alojadas.

V. Modalidades de registro de la información

V.1. Análisis de Historias Clínicas de los CIM

Para el análisis de las Historias Clínicas se seleccionó una muestra de 138 casos eligiendo aquellos centros que funcionaron durante la totalidad del año 2003. Asimismo, se excluyó el Centro Alicia Moreau por tratarse de un centro que no registra la evolución periódica de las pacientes administrando solo la ficha individual de ingreso y ficha del agresor.

Para poder realizar el procedimiento se eliminaron los nombres repetidos de las bases de datos llegando a establecer el total de mujeres que recibieron atención psicológica en cada Centro, a los efectos de determinar el porcentaje en que cada Centro contribuye a atender la demanda total de pacientes.

Tomando como base dicho porcentaje se calculó una muestra estratificada ponderada y se seleccionaron aleatoriamente las historias incluidas en la muestra.

La cantidad de historias clínicas seleccionadas fue la siguiente:

Centro Rawson. 21 casos
Centro Malharro: 41 casos

María Gallego: 27 casos (una historia correspondía a un caso de maltrato erróneamente cargado en la base de personas atendidas de violencia conyugal por parte del ente auditado.)

Isabel Calvo: 48 casos (no se encontró una historia)

El procedimiento sobre las historias clínicas se realizó con los siguientes objetivos:

- ✓ Verificar el llenado de las fichas Individual de Ingreso, la ficha llamada 'Datos del Agresor' y Ficha Individual de asistencia Psicológica., conforme reza el instructivo elaborado por la propia Dirección General.
- ✓ Certificar el grado de confiabilidad e integridad de la información contenida en fichas de registro y base de datos.
- ✓ Verificar las condiciones de archivo y guarda de la Historia Clínica.
- ✓ Certificar la existencia de registraciones atinentes a motivo de consulta y diagnóstico, evolución periódica de la paciente y condiciones en las que se produce la finalización del tratamiento.

Descripción de los registros

Cada centro registra como mínimo tres fichas por paciente atendido que unifica bajo la modalidad de Historia Clínica o Carpeta.

Su estado por centro de la muestra, es el siguiente:

	Rawson			Malharro			Gallego			Calvo		
	% Existencia	% Completo	% con Firma	% Existencia	% Completo	% con Firma	% Existencia	% Completo	% con Firma	% Existencia	% Completo	% con Firma
Ficha de Ingreso	100	14,3	0	100	53,7	0	100	74,1	0	100	40,4	4,26
Ficha del agresor	100	38,1	4,76	95,1	46,2	0	74,1*	65	0	72,3	8,8	0
Ficha Psi Individual	28,6	*	*	2,4	*	*	0	0	0	0	0	0

* En este caso, en un 7 % del total no consta y en un 18, 5 % no correspondía su existencia por no tratarse de consultas por violencia.

** Por tratarse de índices bajos de existencia no se contabilizaron los items de referencia.

Del cruce efectuado entre registraciones de atenciones psicológicas recibidas en Historias Clínicas y en Base de Datos de Personas Atendidas del Área Estadística de la Dirección General, durante los meses en los que fueron atendidas las pacientes de la muestra, surge la siguiente información:

centro	Rawson	Malharro	Gallego	Calvo	total
cantidad de casos sin coincidencia	76,2	78,0	29,6	48,9	58,1
cantidad de casos con coincidencia	9,5	12,2	66,7	51,1	36,0
No se puede determinar coincidencia por falta de información en H. Clínicas	14,3	9,8	3,7	0,0	5,9

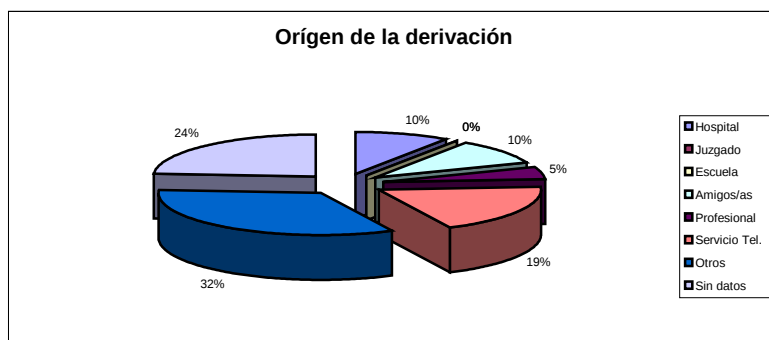
El cuadro siguiente describe la confección de registros en las historias clínicas de la muestra:

Centro	Con cierre				Sin cierre					Total pacientes en los que figura motivo finalización	No corresponde **	Total General
	alta	Derivación	deserción	total	alta	derivación	deserción	no consta	Total			
Rawson	3*	0	1*	4	0	0	0	11	11	4	6	21
Calvo	2	0	1	3	0	2	0	39	41	5	3	47
Gallego	5	0	2	7	0	1	15	0	16	23	4	27
Malharro	3	1	21	25	1	0	8	1	10	34	6	41
Total	13	1	25	39	1	3	23	51	78	66	19	136

* Una paciente dada de alta y otra que desertó fueron informados como pacientes en tratamiento

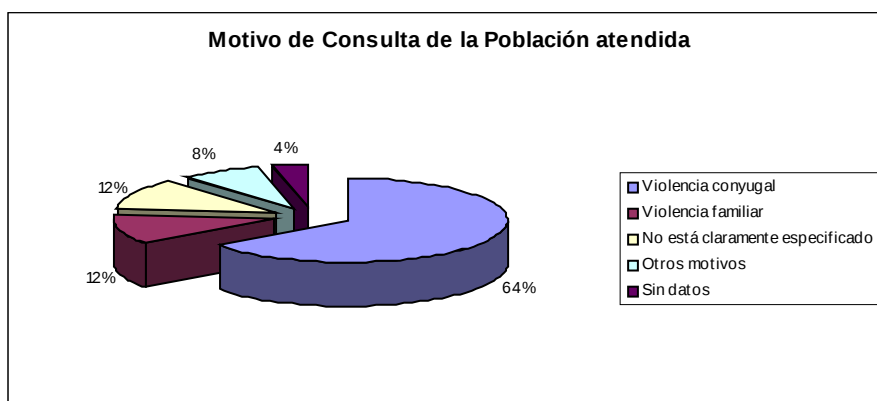
** "No corresponde" incluye pacientes en tratamiento y por ende no figura motivo de finalización

El cuadro siguiente muestra el origen de la derivación según los registros de las Fichas Individuales de Ingreso.



De los 61 casos encuadrados en “otros”, el 16,4 % fue derivado de algún Centro de Gestión y Participación, el 6,6 % de otro CIM y en el 47.5% no consta.

En cuanto al motivo de consulta, el gráfico siguiente muestra su distribución incluyendo en el ítem “otros motivos” problemáticas relacionadas con situaciones de violencia con ex pareja, maltrato infantil, separación etc,



V.2. Análisis del Libro de Ingresos y Egresos y de Historias Clínicas de Refugio para la mujer golpeada Mariquita Sanchez

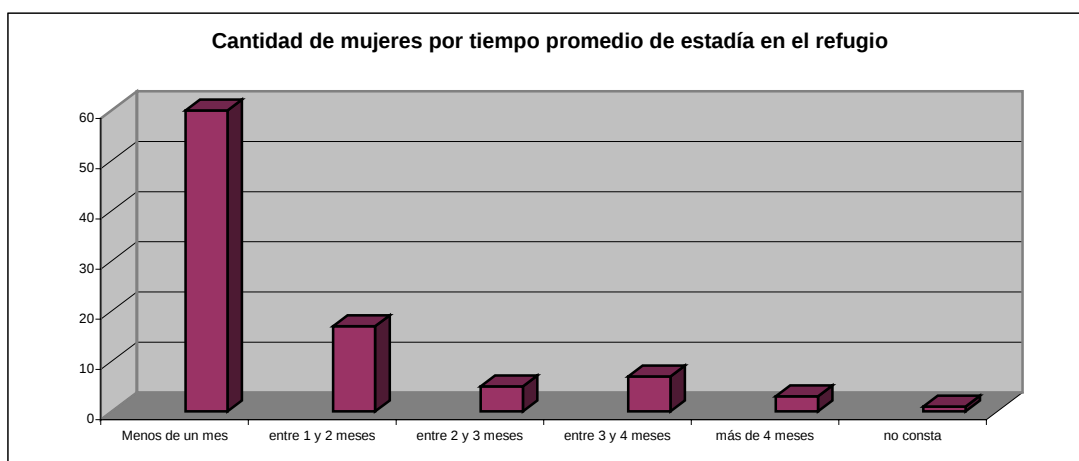
Libro de Ingreso y Egresos

Como procedimiento de auditoria se observaron las registraciones correspondientes a la totalidad de las mujeres que estuvieron alojadas en el año 2003, aún aquellas que ingresaron en años anteriores.

Los objetivos de dichos procedimientos fueron:

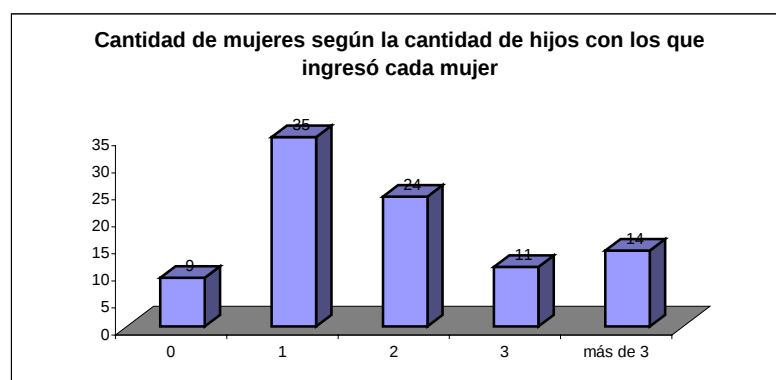
- ✓ Describir la información registrada en dicho libro
- ✓ Determinar el adecuado llenado, la confiabilidad y la integridad de dichas registraciones.
- ✓ Describir las características de la población ingresante en materia de cantidad de hijos, características del ingreso (formulación de denuncia, origen de la derivación, existencia de reingresos) y del egreso (estimación del tiempo de permanencia, lugar de egreso)

Como resultado del mismo surge que durante el 2003 se alojaron 93 mujeres y 178 niños. El tiempo promedio de estadía de las mujeres y sus hijos fue de 33 días. El 92 por ciento de los casos fueron ingresos de primera vez y el 8 por ciento restante fue un reingreso.



Fuente: Libro de Ingresos y Egresos del refugio de Mujeres Golpeadas

El 37 % de las mujeres ingresó al refugio con un hijo, el 26% con dos, el 12% con tres, el 15% con más de tres y el 10% restante sin hijos. El promedio de hijos por mujer es 4.6.

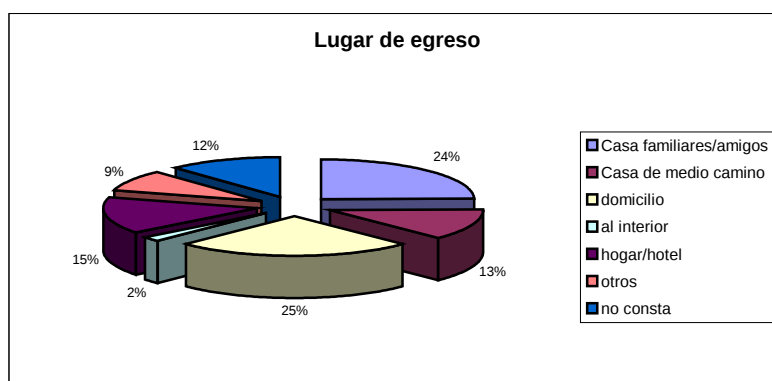


Fuente: Libro de Ingresos y Egresos del Refugio de Mujeres Golpeadas

En relación con el origen de la derivación surge que un 43 por ciento provino de los Centros Integrales de la Mujer (Rawson, Gallego, Calvo, Malharro, Lugano, Moreau y Boccalich), algo más del 18 por ciento se originó en los juzgados, aproximadamente el 11 por ciento de las líneas telefónicas, el 4 por ciento de los CGP, el 3 por ciento al Consejo de Niñas Niños y Adolescentes y al Consejo del Menor, el 10 por ciento de otros efectores tales como hospitales, guarderías, profesionales, Casa de Medio Camino, etc y del 11 por ciento restantes no consta información.

Al momento de ingreso el 53% de las mujeres no había efectuado denuncia, el 41% ingresó con denuncia, en el 1% de los casos su denuncia fue desestimada y del 5% restante no consta información.

En cuanto al egreso, el 74 por ciento de las mujeres lo hizo con consentimiento institucional y el 26 por ciento voluntariamente. De lo expuesto se infiere que alrededor de un cuarto de la población alojada egresa a alguna institución gestionada o subvencionada por un organismo público. En el 97% de los casos no se indica el Centros integral al que fue derivada la mujer con posterioridad a su egreso.



Fuente: Libro de Ingresos y Egresos del Refugio de Mujeres Golpeadas

Historias Clínicas

Del total de 93 mujeres que durante el 2003 ingresaron al refugio se seleccionó aleatoriamente una muestra de 20 historias clínicas de las cuales 2 no fueron encontradas. Una de ellas se debió al escaso tiempo transcurrido entre el ingreso y el egreso (un fin de semana) que no permitió realizar la entrevista de admisión.

El procedimiento tuvo los siguientes objetivos:

- ✓ Determinar la información contenida en la Historia Clínica y el tipo de documentación en ella archivada
- ✓ Verificar el llenado de las fichas de admisión, relevando la información allí volcada respecto del perfil sociodemográfico y las características generales de la población atendida
- ✓ Certificar el grado de confiabilidad e integridad de la información contenida en dichas fichas.
- ✓ Certificar la existencia de acciones periódicas, regulares y sistemáticas en materia de apoyo psicológico y asistencia social por parte de la institución auditada.
- ✓ Releva la información referida a las condiciones de egreso de las mujeres y verificar la existencia de cierre de historia o informe de egreso.
- ✓ Cálculo de indicadores de atención: demora en realización de entrevista de admisión, promedio de atenciones psicológicas por mujer alojada, cantidad de intervenciones sin firma, tiempo promedio de permanencia.

- ✓ Cruzar la información relativa a las prestaciones psicológicas que surgen de la historia con aquella emanada de la base de personas suministrada por el área estadísticas de la Dirección General.

Como resultado del mismo se describen las siguientes características generales de las mujeres ingresantes:

De las mujeres incluidas en la muestra, solo una es de nacionalidad extranjera. Dos de ellas son reingresantes. La edad promedio es de 25. años. Más de la mitad es de estado civil soltera y se encuentra unida de hecho con su agresor. Poco más del 77 por ciento de ellas no alcanzó a terminar el colegio secundario y más del 66 por ciento no tiene trabajo, cobra un Plan Jefes de Hogar o realiza otras tareas rentadas como ser cartonera. Poco más del 60 por ciento ingresa al refugio con dos o más hijos.

Aproximadamente el 83 por ciento vive en los barrios del sur de la Ciudad de Buenos Aires y aproximadamente el 39 por ciento tiene alguna vivienda de su propiedad. El 22 por ciento alquila, el 11 por ciento vive en una vivienda cedida o prestada y el 5.6 por ciento lo hace en una usurpada. El resto vive en otro tipo de vivienda o no se cuenta con información al respecto. Solo en el 27 por ciento de los casos, la misma pertenece a la mujer. De todos modos, solo 4 mujeres (el 22 por ciento de los casos) indicó que podría recuperar su vivienda.

Por otra parte, solo una de las mujeres indicó que puede esperar ayuda de algún miembro del grupo conviviente y 4, ayuda proveniente de fuera del grupo.

Aproximadamente el 89 por ciento de las mujeres ha experimentado más de un tipo de maltrato, mientras que el 11 por ciento (dos casos) carece de información. El 83 por ciento de las mismas ha sufrido formas graves de violencia, tales como intentos de ahorcamiento, utilización de arma de fuego o arma blanca y/o golpear con objetos de riesgo. Por último, en la mitad de los casos analizados se registran maltrato a menores. Algo más del 55 por ciento ha realizado la denuncia por violencia con anterioridad a su ingreso en el refugio.

Dos de las 18 mujeres incluidas en la muestra estaban embarazadas al momento de su ingreso, 2 de ellas padecían enfermedades crónicas y una había experimentado un accidente. No se han registrado evidencias de adicciones a las drogas, el alcohol como así tampoco antecedentes psiquiátricos de las mujeres integrantes de la muestra.

Fichas de Admisión

Poco más del 55 por ciento de las fichas de admisión no está completa y el 39 por ciento solo lo está parcialmente. El tiempo promedio de espera entre el ingreso y la realización de la entrevista de admisión asciende a un día.

En la totalidad de las historias se han encontrado evidencias de una labor periódica de las profesionales psicólogas, aunque en el 23.2 por ciento de los

casos los registros carecen de firma. El promedio de sesiones registradas por paciente asciende a 14.4. Si se tiene en cuenta que el tiempo promedio de estadía asciende a 44.4 días, se concluye que en promedio cada paciente recibe al menos una atención psicológica cada 3 días.

En cuanto a la labor de la trabajadora social, alrededor del 72 por ciento de los casos registra intervenciones de este tipo de profesional. Asimismo, la mitad de los casos evidencias la labor de al psicóloga de niños y/o la psicopedagoga.

Cantidad de mujeres por tiempo promedio de estadía en el Refugio

Tiempo de estadía	Cantidad	Porcentaje
Menos de un mes	11	61,1
entre 1 y 2 meses	2	11,1
entre 2 y 3 meses	1	5,6
entre 3 y 4 meses	3	16,7
más de 4 meses	1	5,6
total de casos	18	100,0

Egreso:

Poco más del 66 por ciento ha egresado con el consentimiento institucional, el 16.7 ha egresado voluntariamente (3 casos) y otro tanto carece de información. En ningún caso obra en la historia cierre de la misma o informe exhaustivo sobre las condiciones de egreso.

Aproximadamente el 39 por ciento ha egresado hacia casa de familiares o amigos, el 11.1 hacia su propio domicilio (en algunos casos como consecuencia de la obtención de la medida precautoria de exclusión), el 22.2 por ciento hacia hoteles (algunos de ellos subsidiados por la secretaría de Desarrollo Social del GCBA). Asimismo, en un caso el egreso se produjo a un hogar y en otro caso el egreso consistió en el retorno al interior. En 3 casos no se cuenta con información relativa al egreso.

V.3. Análisis de Carpetas Jurídicas

Del instructivo aportado por el ente auditado los centros de atención deben cumplimentar dos registros: Ficha Individual de Asesoramiento Legal y Ficha Individual de Patrocinio Letrado, según el caso.

Del total de 7 centros que realizan actividades en el marco del Servicio público, se seleccionaron 4 (los Centros de La Boca y Lugano no fueron incluidos al inaugurarse a fines del período auditado y el Centro Alicia Moreau no realiza actividad de patrocinio jurídico gratuito) a fin de analizar la documentación

legal obrante de mujeres que recibieron asesoramiento legal y/o patrocinio jurídico gratuito durante el año 2003.

El procedimiento tuvo los siguientes objetivos:

- ✓ Certificar el grado de confiabilidad e integridad de la información contenida en las fichas mencionadas.
- ✓ Verificar las condiciones de archivo y guarda de la documentación referida a las acciones legales brindadas por los Centros Integrales, incluidas las fichas mencionadas y los escritos emanados del servicio prestado.
- ✓ Cruzar la información relativa a las prestaciones legales que surgen de la carpeta con aquella emanada de la base de personas suministrada por el área estadísticas de la Dirección General.
- ✓ Certificar la existencia de información relativa a las condiciones en que fue suministrado el servicio de patrocinio jurídico (motivo de patrocinio, situación patrimonial, declaración jurada de patrocinio, compromiso de patrocinio).
- ✓ Verificar la existencia de información relativa a los datos del consultante.

El procedimiento fue realizado sobre una muestra de fichas o carpetas con documentación legal correspondiente a 57 mujeres. Las carpetas compulsadas correspondieron a la totalidad de las mujeres cuyas historias clínicas fueron analizadas el procedimiento descrito en los párrafos precedentes y que, conforme la información emergente de las bases de personas atendidas en los CIM proporcionadas por la Dirección General auditada, recibieron asesoramiento legal y/o patrocinio jurídico en los mencionados Centros Integrales.

Descripción de los resultados del procedimiento.

Centro	Total de casos	tipo de servicio brindado conforme base de personas		Tipo de derivación conforme documentación centros			Cantidad de fichas confeccionadas	
		Asesoramiento	Patrocinio	Asesoramiento	Patrocinio	imposible de determinar	Asesoramiento	Patrocinio
Isabel Calvo	20	19	1	10	8	1	10	8
Margarita Malharro	18	18	0	9	2	7	0	0

Elvira Rawson	4	3	1	3	0	0	0	0
María Gallego	15	13	2	13		1	7	0

Nota: Dos casos fueron derivados, según documentación de centros, a ambas prestaciones (asesoramiento y patrocinio)

En el Centro Calvo 9 de las 10 fichas de asesoramiento legal y 7 de las 8 fichas de patrocinio jurídico se encuentran total o parcialmente incompleta y en el Centro Gallego 1 ficha no se encuentra completa en su totalidad.

De los 57 casos que recibieron prestaciones de índole legal, 9 fueron patrocinados, es decir, el 15.8 por ciento.

El cuadro siguiente describe la cantidad de casos por centro según documentación de patrocinio completada del total de 9 casos.

Centro	Cantidad de mujeres con patrocinio certificado por auditoría	Hoja de presentación expediente Judicial	Hoja con datos de consultante	DJ de patrocinio	Hoja de compromiso de patrocinio
Isabel Calvo	4	0	0	0	0
Margarita Malharro	2	0	0	0	0
Elvira Rawson	1	0	0	0	0
María Gallego	2	1	1	1	1

Cantidad de casos asistidos, cantidad de registraciones y registraciones sin firma

Centro	Cantidad de casos de asesoramiento y patrocinio	Cantidad de registraciones de profesionales	Cantidad de registraciones sin firmar	Porcentaje de registraciones sin firmar	Cantidad de registraciones de los profesionales
Isabel Calvo	20	67	21	31,3	3,4
Margarita Malharro	18	27	5	18,5	1,5
Elvira Rawson	4	7	7	100,0	1,8
María Gallego	15	28	27	96,4	1,9

Carpetas legales Refugio

En procedimiento consistió en la verificación de la documentación legal existente en el Refugio correspondiente a 20 mujeres alojadas durante el año 2003. El procedimiento se realizó por muestreo, utilizándose la misma muestra seleccionada para el procedimiento de revisión de historias clínicas.

De las 20 carpetas, 3 no fueron encontradas, ambas correspondientes a mujeres que permanecieron aproximadamente entre 2 y 3 días en el Refugio (N° de orden de la muestra 5 y 55).

A los efectos de llevar a cabo el procedimiento se confeccionó una Ficha de relevamiento de carpetas legales con el objeto de corroborar la existencia en la carpeta de la siguiente documentación: ficha de ingreso, ficha del agresor, ficha de admisión al refugio, hoja de presentación de Expediente, declaración jurada de patrocinio, compromiso de patrocinio. Asimismo, se tomó nota de las registraciones realizadas por los letrados y de la documentación legal elaborada por los mismos, así como también de las resoluciones, disposiciones y demás comunicaciones emanadas del Poder Judicial en referencia a las mujeres incluidas en la muestra. La información resultante fue relacionada con el origen de la derivación, la cantidad de días de permanencia y el tipo de egreso ocurrido. Esto último fue constatado con la información emergente del Libro de Ingreso.

VI. Estructura presupuestaria y administración de recursos humanos y materiales

VI.1. Presupuesto

La fuente de financiamiento del Programa auditado corresponde a fondos de la Administración Central cuyo monto correspondiente al Crédito Vigente fue de \$ 953.341 y el Devengado durante el período auditado fue de \$ 923.291, según Cuenta de Inversión 2003.

La distribución del Crédito Vigente total del Programa por Actividades es la siguiente:

Crédito Vigente total del Programa y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual (A)	Total por Actividad		% (B/A)
	Actividad	Crédito Vigente (B)	
953.341	926-Prevención y Asistencia Maltrato Infantil Juvenil	145.126	15, 2
	927-Prevención y Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual.	493.794	51,7
	928-Refugio p/la mujer golpeada y sus hijos.	314.420	32,9

Fuente: Resumen de Ejecución de Servicio Público Ejercicio 2003

En cuanto a la distribución presupuestaria según el gasto por incisos se puede expresar lo siguiente:

Inciso	Crédito Vigente	Definitivo	Devengado
Inc. 1	459.230,59	458.004,98	458.004,98
Inc. 2	14.367,00	13.295,06	7.795,10
Inc. 3	472.244,49	472.094,19	452.491,71
Inc. 4	7.500,00	7.500,00	5000,00
Total	953.341,98	950.894,23	923.291,79

Fuente: Cuenta de Inversión 2003

VI.2. Programación y Ejecución de Metas Físicas

Según los Informes Trimestrales correspondientes al año 2003, la producción física se expresa en el próximo cuadro, según consta en los Informes trimestrales:

Producción Física 2003												
Actividad			Programación					Ejecución				
Cod.	Denominación	U.M.	1er.T	2do.T	3er.T	4to.T	Total	1er.T	2do.T	3er.T	4to.T	Total
926	Prevención y Asistencia Maltrato Infantil Juvenil	Niño y Adol. asistido	50	150	150	50	400	357	476	553	574	1960
927	Prev y Asist de la Violencia Fliar ya Sex.	Person Asistida	500	800	800	500	2600	1640	2115	2301	2253	8309
928	Refugio p/la mujer golpeada y sus hijos.	Person Alojada	100	150	150	100	500	87	109	133	171	500

Fuente: Informes Trimestrales de Gestión año 2003

En cuanto a las metas ejecutadas, la información proporcionada por la Dirección General de la mujer varía según los diferentes instrumentos de recolección y unidades de medición que se tomen. A los fines de expresar estas diferencias se realizó el siguiente cuadro:

N° de Actividad	EJECUCIÓN SEGÚN OTRAS FUENTES						
	Planillas de Modalidad de atención					Informe anual	
	Personas repetidas					personas distintas	
	trimestre				total	Observaciones	Total Anual
	1	2	3	4			
926	282	266	438	587	1573		789
							No incluye casos de Noviazgos Violentos

927	1713	1861	2149	2309	8032	no se incluye hombres violentos ya que no hay planilla de atención mensual	3558	no se incluye Delitos Sexuales ni Lazos ya que no hay total anual de personas distintas
928	-	-	-	-	-	la planilla de modalidad contabiliza 'prestaciones' no mujeres	260	Del relevamiento hecho por AGCBA surgen 271

Fuente: Elaboración propia en base a Planillas de Modalidad de Atención e Informe Anual

VI.3. Recursos Humanos y Espacio Físico

VI.3.1. Análisis de Recursos Humanos

Según la nómina de personal, cumplen funciones en la Dirección General un total de 285 personas (en condición de contratado el 51 % y de planta permanente el 48 %).

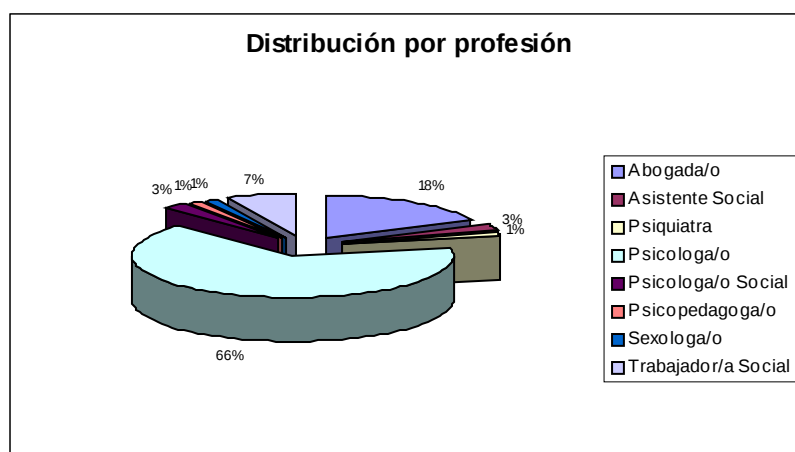
El cuadro siguiente muestra la distribución del personal según el nivel de instrucción:

Nivel de Instrucción	Dirección General
Primario	26
Secundario	85
Terciario	19
Est. Universitario	17
Universitario	137
Sin datos	1
Total	285

En el Servicio Público auditado se desempeñan 96 de los 285 agentes, lo que representa el 33.7 por ciento del total del personal de la Dirección. De los 96 agentes el 55 por ciento se desempeña en condición de contratado y el 44 por ciento restante pertenece a la planta permanente. Su nivel de instrucción es el siguiente:

Nivel de Instrucción	Servicio Público 4519
Primario	5
Secundario	16
Terciario	2
Est. Universitario	2
Universitario	71
Total	96

El gráfico siguiente muestra la distribución de los profesionales del servicio público auditado:



Del total de agentes, 11 son compartidos con otros programas del servicio Público auditado y los restantes Servicios Públicos de la Dirección General.

Según la información relativa a recursos humanos suministrada por el ente auditado, en la Coordinación del Servicio se desempeñan dos personas de planta permanente: la Coordinadora y un psicólogo. Esta información no es coincidente con lo manifestado en la entrevista por cuanto en su transcurso se indicó que además se desempeña una profesional psicóloga.

El cuadro siguiente muestra la distribución del personal según cada CIM:

C.I.Mujer	Administrativo		Psicólogos		Psi Soc		Abogados		Trab Soc		Total
	PP	Con	PP	Con	PP	Con	PP	Con	PP	Con	
Calvo		2*	1	6			1	2****			12
Gallego		1	2	4**	1		1	1			10
Malharro		1		5			1		1		8
Moreau			1***	3			1				5
Rawson	1		3	3			1			1	9
Lugano	1	1	1	1**			2			1	7
Boccalich				1			1			1	3

*Compartido con la actividad hombres violentos

** una compartida con centro Lugano y Gallego

***c/licencia prolongada

****un abogado cumple funciones de asesor en la Dirección General

El cuadro siguiente muestra la distribución del personal según otras actividades desarrolladas:

Otras Actividades	Administrativo		Psicólogo		Abogado		Trab. Social		Psiquiatra	
	PP	Con	PP	Con	PP	Con	PP	Con	PP	Con
Noviazgos Violentos				5*		1*	1*			

Hombres Violentos		1		2*						
Maltrato y Abuso infantil		1	3	4		1	2		2	
Delitos sexuales				2						
Lazos			1	1*						
Refugio de Mujeres golpeadas	10	2								
Casa de Medio camino	1	1								

* Compartido con otras actividades

El cuadro siguiente detalla la relación de los coordinadores respecto a su situación de revista, profesión y designación formal:

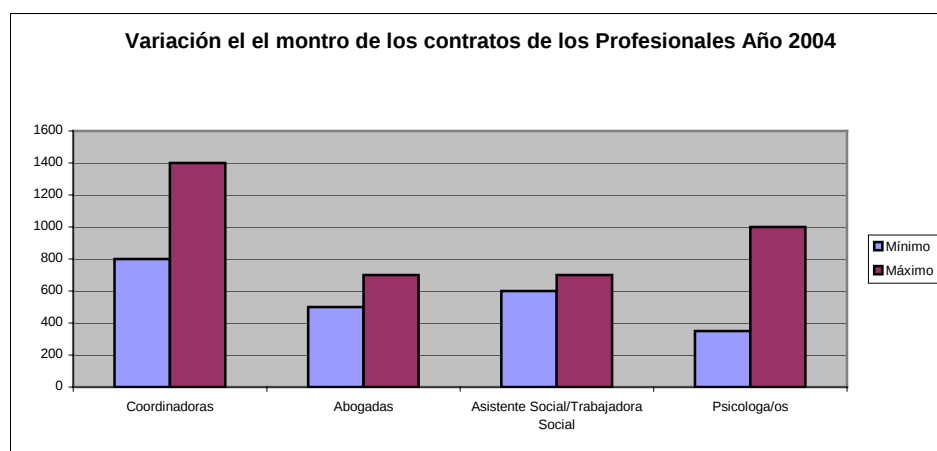
Coordinadores	Situación de Revista	Profesión	Designación Formal
SP Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual	Pta Permanente	Asistente Social	Si
Prevención y Asistencia Maltrato Infantil	Pta Permanente	Psiquiatra	No
Noviazgos Violentos	Idem anterior		
Lazos	Pta Permanente	Psicóloga	No
Hombres Violentos	Contrato	Psicólogo	No
Calvo	Contrato	Psicóloga	No
	Pta Permanente	Psicóloga	No
Gallego			
Malharro	Contrato	Psicóloga	No
	Pta Permanente	Psicóloga	Si
Moreau			
Rawson	Contrato	Psicóloga	No
	Pta Permanente	Abogada	Si
Lugano			
	Coordinación del centro en forma conjunta		No
Boccalich			
Asistencia p/Mujeres víctimas de delitos sexuales	Contrato	Psicóloga	Si
	Pta Permanente	No tiene	Si
Casa de Medio Camino "Julieta Lanteri"			

Casa Refugio Mariquita Sanchez	Pta Permanente	Abogada	Si
--------------------------------	----------------	---------	----

Asimismo, de las entrevistas realizadas surge la existencia de un importante número de personal voluntario: una abogada en el Centro Isabel Calvo, dos psicólogas en el Centro María Gallego, una psicóloga en el Centro Alicia Moreau, dos profesionales en el área de Maltrato, y 4 operadoras en violencia en la Actividad Lazos. La Directora General informó que se está gestionando ante la Secretaria de Desarrollo Social el dictado de un acto administrativo que encuadre normativamente las actividades que realizan.

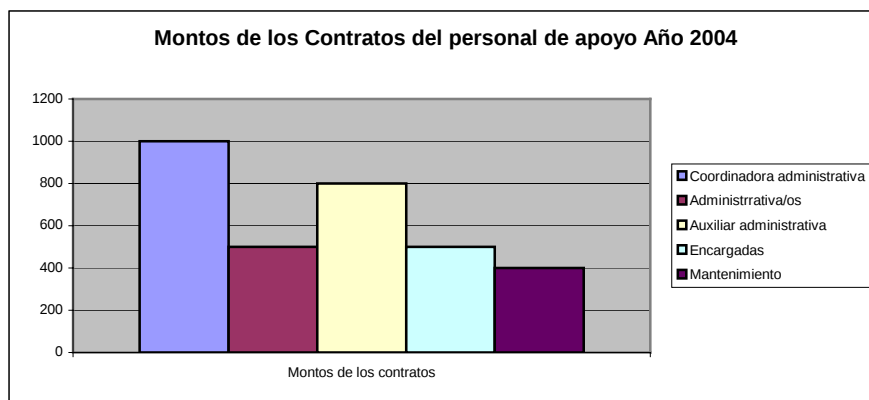
Descripción de situación de contratados

Del análisis de 50 contratos de Locación de Servicios 2004 remitidos por la Dirección General de la Mujer, surge en el caso de los profesionales, una variación en los montos por el desarrollo de la misma función, observándose en todos los casos que no se especifica la carga horaria correspondiente a la prestación profesional, de modo tal que no puede determinarse si dicha variación obedece al cumplimiento de una diversa carga horaria.



Fuente: elaboración propia en base a contratos suministrados por la DGMuj.

Los contratos del personal de apoyo – no profesional – no registran variaciones en sus montos según tipo de tareas, salvo en un caso. Los montos de cada tipo de servicio contratado se exponen a continuación:



Fuente: elaboración propia en base a contratos suministrados por la DGMuj.

VI.3.2. Análisis del Recurso Humano de acuerdo función presupuestaria y real

Del análisis de la carga horaria de los agentes que se desempeñan en las 3 actividades que forman parte del servicio Público auditado surge la existencia de personal de planta que teniendo la misma función desde el punto de vista presupuestario cumple una carga horaria diferente. Ello se observa en los cuadros que se transcriben - elaborados en base a la información provista por la Dirección General -, en especial, en las funciones 201 (abogado/a), 218 (psicólogo/a), 640 (ascensorista, correo u ordenanza), y 000 (personal transitorio).

Personal de planta permanente del Servicio Público según carga horaria por función												
Carga Horaria semanal	101	102	201	218	220	232	347	426	469	640	0	sin datos
20										1	2	
24		1					1	1				
27											1	
29											1	
30				1						2	5	1
35	1		3	7	2	3			2	1		4
40			1	1						1		

Del procedimiento realizado también surge la existencia de personal que cumpliendo iguales funciones se encuentra revistiendo en categorías diferentes. Tal es el caso de las 'operadoras técnicas' o 'encargadas' del Refugio de Mujeres Golpeadas. De ellas, una se encuentra designada como perito mercantil, otra como telefonista, otra como ecónoma, otra como técnica administrativa, 4 como ascensorista/ correo/ ordenanza y las restantes revisten en el nivel grado y función F .04 . 000, todas las cuales cumplen en la

Personal de planta permanente de los centros que atienden Violencia Conyugal según carga horaria por función

Carga horaria	Funcion						
	101 (auxiliar Adminsitrativo)	201 (abogado)	218 (Psicólogo)	232 (asistente social)	469 (telefonista)	Código F 000	sin datos
30			1			4	1
35	1	3	4	1	1		1
40		1	1				

Personal de Planta permanente del Refugio según carga horaria por función

Carga horaria	Funcion						
	102	347	426	469	640	F 04 000	Sin datos
20					1	2	
24	1	1	1				
30					2		
35				1			2
40					1		

actualidad funciones de encargadas, lo que significa, por lo demás, que la función real no coincide con la función de revista. Igual situación ocurre con una persona informada como psicóloga del centro Moreau que se encuentra designada como trabajadora social y una asistente social del Centro Malharro que revista formalmente como auxiliar administrativa.

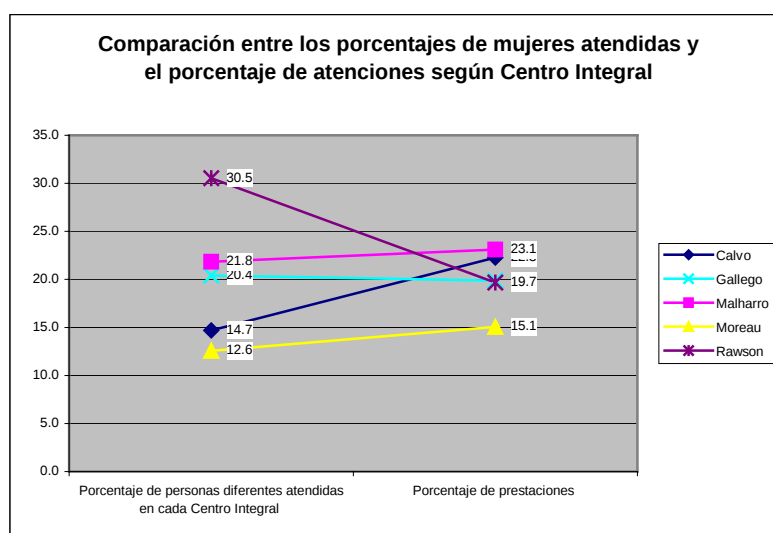
Personal de planta permanente de los centros que atienden Maltrato y Abuso Infantil según carga horaria por función

Carga horaria	Funcion			
	218	220	232	0
27				1
29				1
30				1
35	1	2	1	

VI.3.3. Análisis del Recurso Humano con relación a prestaciones de los centros

De acuerdo a los datos contenidos (excluyendo los Centros Lugano y Boccalich) en los Informes Anuales⁷ proporcionados por el Área Estadística de la Dirección General de la Mujer y confeccionados para cada Centro Integral, en el transcurso del año 2003 la proporción de mujeres atendidas por cada Centro Integral es la siguiente: 30.5 por ciento en el centro Rawson, 21.8 en el centro Malharro, 20.4 en el Centro María Gallego⁸, 14.7 en el centro Isabel Calvo⁹ y 12.6 en el centro Alicia Moreau.

Si en lugar de tomar el número de mujeres atendidas se toma el número de prestaciones, se observa que el centro que más prestaciones brindó en el período fue el centro Malharro (23.1 por ciento). Le siguen el centro Calvo (22.3), el centro Gallego (19.9), el centro Rawson (19.7) y el Centro Moreau (15.1). El cuadro que siguiente compara ambas distribuciones porcentuales.



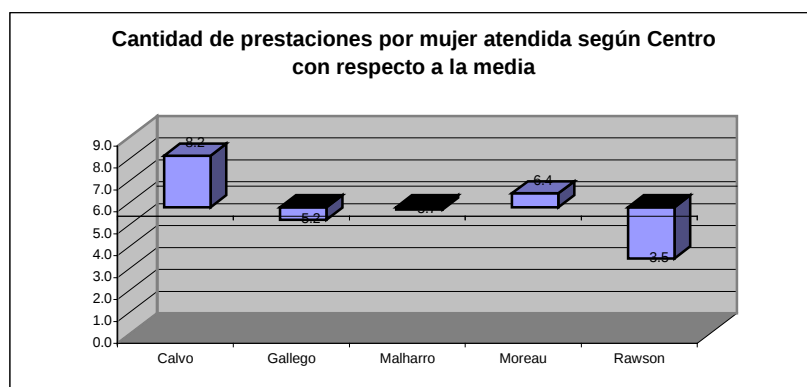
Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales de la DGMuj

⁷ La información provista por estos informes es coincidente con aquella emanada de los archivos de 'Modalidad de atención' de cada uno de los Centros, elaborados por el Área de Estadística de la Dirección General de la Mujer, excepto en el caso del Centro de Lugano, ya que la cantidad de atenciones brindadas que figuran en el Informe Anual es de 423 y aquella que figura en el archivo de 'Modalidad de atención' es de 492.

⁸ El total anual de mujeres atendidas en el Centro Gallego según el Informe Anual (726) es diferente al total que surge de la base de personas atendidas en dicho Centro, suministrado por el área estadística de la dirección General (878).

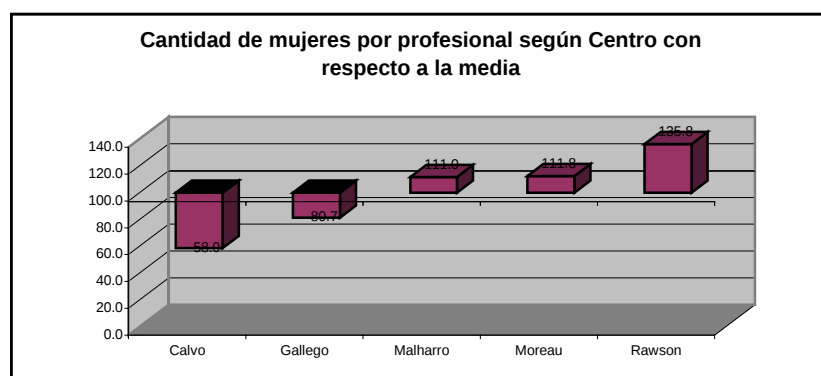
⁹ El total anual de mujeres atendidas en el Centro Clavo según el Informe Anual es de 522, mientras que de la base de personas surge un total de 527 mujeres atendidas en el año 2003.

Dividiendo la cantidad de mujeres atendidas por la cantidad de prestaciones se observa que brinda un promedio de 8.2 prestaciones por mujer (diferente) atendida, seguido por el Centro Moreau que otorga 6.4 prestaciones promedio por mujer atendida. Le siguen en importancia el centro Malharro (5.7), Gallego (5.2) y Rawson (3.5). La media de atenciones por mujer es 5.3.



Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales de la DGMuj

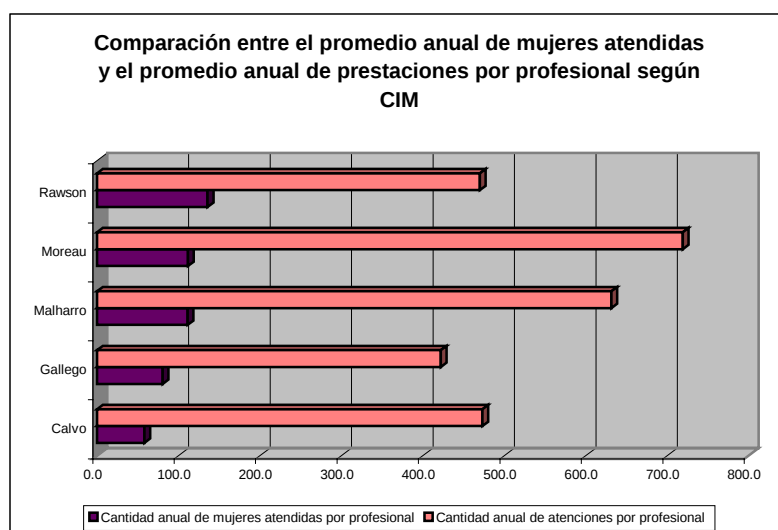
Ahora bien, si se tienen en cuenta los recursos humanos, el Centro Rawson es aquel que tiene mayor cantidad anual de pacientes por profesional (135.8). Le siguen en importancia el Moreau (111.8), Centro Malharro (111.0), Gallego (80.7, y Calvo (58.0). En el gráfico que sigue se observa la distancia respecto de la media.



Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales de la DGMuj

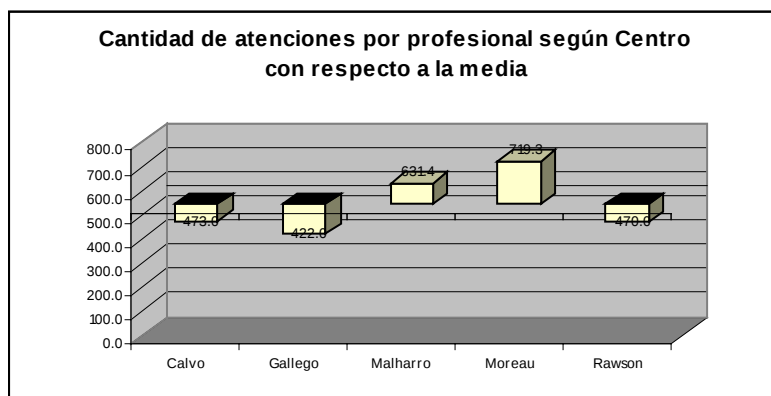
Por el contrario, si se tiene en cuenta el número anual de prestaciones por profesional, el Centro Moreau es aquel que tiene mayor número de

prestaciones anuales. Le siguen en importancia el centro Malharro, Calvo, Rawson, y Gallego.



Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales de la DGMuj

Conforme lo expuesto, el promedio de la cantidad de atenciones anuales por profesional de la totalidad de los CIM que integran el servicio público es de 543. En el gráfico que sigue se observan las variaciones de este indicador respecto de la media.



El promedio diario de atenciones por profesional es de 1.97, 1.76, 2.63, 3.00 y 1.96 para los Centros Moreau, Malharro, Rawson, Calvo y Gallego, respectivamente.

VI.3.4. Análisis de prestaciones de acuerdo a recursos humanos y asignación horaria.

Conforme la documentación remitida por la Dirección General auditada en materia de carga horaria de los profesionales, la Actividad de Prevención y

Asistencia a la Violencia Conyugal tiene asignada una cantidad de 1170 horas semanales, distribuidas de la siguiente manera: 26.1 por ciento corresponde al Centro Gallego, 23.1 al centro Calvo, 21.4 al Centro Rawson, 18.4 al Centro Malharro y 11.1 al Centro Moreau.

La carga horaria semanal promedio por profesional¹⁰ según Centro se expone en la tabla que sigue en la que se indica además la cantidad de atenciones por profesional por hora y la cantidad de horas por atención.

centro	Carga horaria semanal promedio por profesional	Cantidad semanal de atenciones por profesional	cantidad de atenciones por hora	cantidad de horas por atención
Calvo	30,0	9,9	0,3	3,0
Gallego	33,9	8,8	0,3	3,9
Malharro	30,7	13,2	0,4	2,3
Moreau	32,5	15,0	0,5	2,2
Rawson	31,3	9,8	0,3	3,2

Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales y la nómina de personal de la DGMuj

Del análisis surge que el Centro Moreau atiende menos mujeres y menos prestaciones pero hace una utilización más intensiva de los recursos humanos¹¹ y del tiempo disponible de los profesionales. La situación inversa ocurre en el centro Rawson que atiende un número importante de mujeres pero brinda menos atenciones y evidencia menos prestaciones por profesional¹².

El Centro Malharro, por su parte, tiene un rendimiento parejo sea cual sea el indicador que se tome, incluyendo los recursos humanos y la carga horaria de los mismos. El Centro Gallego, tiene mejor desempeño en lo concerniente a los porcentajes de mujeres atendidas y de prestaciones brindadas pero baja su rendimiento si se consideran las atenciones por mujer, las mujeres atendidas por profesional y las prestaciones por profesional¹³.

Por último, el Centro Calvo es el que más prestaciones por mujer atendida brinda. No obstante, otorga menos prestaciones totales y atiende un número

¹⁰ El indicador se obtiene la división de las horas semanales de cada Centro por el número de profesionales de cada Centro.

¹¹ Cabe aclarar que el Centro no realiza actividades de patrocinio que son llevadas a cabo por otros Centros y que incluyen acciones (como las visitas a Tribunales) que no son adecuadamente contabilizadas en las estadísticas y que cuenta con un profesional voluntario no incluido en el cálculo de los presentes indicadores

¹² No obstante, uno de los profesionales es compartido con la Actividad de Noviazgos Violentos.

¹³ . Debe tenerse en cuenta, además que si bien este Centro comparte una profesional con el Centro Lugano y dos profesionales brindaron atenciones relativas al Maltrato Infantil durante parte del año – que igualmente fueron incluidas en el cálculo - , cuenta con dos profesionales voluntarias.

aún menor de mujeres. El desempeño cuantitativo del Centro conforme los recursos humanos disponibles es menor que la media, aún cuando tiene un profesional voluntario. A continuación se sintetizan los indicadores y se expone en orden decreciente, el desempeño de cada Centro respecto de las cuestiones relevadas.

centro	Indicador								
	cantidad anual de mujeres atendidas	% anual de mujeres atendidas	cantidad anual de prestaciones brindadas	% anual de prestaciones brindadas	Cantidad de prestaciones por mujer atendida	Cantidad de mujeres por profesional	Cantidad de atenciones por profesional	cantidad de atenciones por hora	cantidad de horas por atención
Calvo	522	14.7	4257	22.3	8.2	58.0	473.0	0.3	3.0
Gallego	726	20.4	3798	19.9	5.2	80.7	422.0	0.3	3.9
Malharro	777	21.8	4420	23.1	5.7	111.0	631.4	0.4	2.3
Moreau	447	12.6	2877	15.1	6.4	111.8	719.3	0.5	2.2
Rawson	1086	30.5	3760	19.7	3.5	135.8	470.0	0.3	3.2

cantidad anual de mujeres atendidas	cantidad anual de prestaciones brindadas	Cantidad de prestaciones por mujer atendida	Cantidad de mujeres por profesional	Cantidad de atenciones por profesional	cantidad de atenciones por hora
Rawson	Malharro	Calvo	Rawson	Moreau	Moreau
Malharro	Calvo	Moreau	Moreau	Malharro	Malharro
Gallego	Gallego	Malharro	Malharro	Calvo	Calvo
Calvo	Rawson	Gallego	Gallego	Rawson	Rawson
Moreau	Moreau	Rawson	Calvo	Gallego	Gallego

Fuente: elaboración propia en base a los Informes Anuales de la DGMuj

Las dificultades observadas en los diversos registros de atención (Historias Clínicas y Bases de personas) impiden determinar la duración de los tratamientos y evaluar el desempeño de cada Centro con relación a dicha cuestión que también constituye un indicador relevante de la gestión de esta actividad del Programa.

Sub-actividades de la Actividad Presupuestaria 927- Prevención Asistencia de la Violencia Familiar y Sexual

La Sub-actividad Lazos brindó un promedio de 1.60 atenciones diarias por profesional y alcanzó un promedio de 3.1 horas por prestación brindada.

La Sub-actividad de Delitos Sexuales, la misma suministró promedio de 0.98 atenciones diarias por profesional y el promedio de horas por prestación brindada asciende a 6.2.

En la Sub-actividad de hombres violentos no se puede calcular los mencionados indicadores por no contar con el número de prestaciones anuales

realizadas. Tampoco se han podido calcular estos indicadores para el Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino¹⁴.

Actividad Presupuestaria 926- Prevención y Asistencia Maltrato Infanto-Juvenil

En esta actividad se evidencia un número de 376.6 atenciones anuales por profesional, de modo tal que si se divide la carga horaria semanal promedio por profesional de la Actividad por la cantidad de atenciones semanales por profesional, se observa que cada prestación de la actividad equivale a 4.0 horas.

Comparación general de actividades.

De la lectura comparativa de las diferentes actividades y sub-actividades que se realizan en el marco del Servicio Público auditado se observa que la actividad de prevención y asistencia a la Violencia Conyugal es la que más atenciones promedio por profesional alcanza (543.1). Le siguen la sub-Actividad Lazos con 385.0 (también de Violencia), la actividad de atención al Maltrato y Abuso Infantil (376.6) y Atención a Víctimas de Violencia Sexual con 234.0 atenciones.

En cuanto a la carga horaria, se observa que la Actividad relacionada con la Violencia Conyugal, brinda una prestación promedio de 2.92 horas de duración. En el caso de Maltrato este último indicador alcanza 3.98, 3.05 en el caso de Lazos y en Atención a Víctimas de delitos sexuales 6.15.

Por lo expuesto se concluye que más allá del rendimiento desigual de los Centros Integrales que atienden la problemática de la violencia familiar, esta actividad brinda la mayor cantidad de prestaciones, haciendo una utilización más intensiva de los recursos humanos y de la carga horaria con que cuenta la actividad, a excepción de la Actividad de Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual.

VI.3.5. Análisis del Espacio Físico

La Actividad de Prevención y Asistencia al Maltrato Infantil se lleva a cabo en el Centro Integral Elvira Rawson (por la mañana) pero la sub-actividad de Noviazgos Violentos funciona en forma parcial en la sede Central de la Dirección general Auditada. Cabe tener presente asimismo, que la mencionada actividad funcionó durante parte del año 2003 en los centros Gallego y Calvo.

¹⁴ En el Primer caso, se debe a las dificultades ya expresadas en torno a la confusa categorización de las actividades contenidas en las estadísticas elaboradas por la institución y, por otra parte, por la existencia de un número importante de personal voluntario con dedicación horaria variable. En cuanto a la Casa de Medio Camino, no se pueden calcular indicadores en función de la ausencia de estadísticas de prestaciones y, por otra parte, atenciones psicológicas y asistencia letrada que son brindadas en los Centros Integrales de la Mujer.

La Actividad de Prevención y Asistencia a la Violencia Conyugal funciona en los Centros Rawson (por la tarde), Gallego, Malharro, Moreau, Calvo, Lugano y La Boca. Estos últimos funcionan en una Defensoría de Niños y un Centro Comunitario, respectivamente y carecen de espacio suficiente como para mantener más de dos entrevistas en forma simultánea y con intimidad suficiente. De la inspección ocular realizada y las entrevistas mantenidas surge que el Centro Isabel Calvo carece de ventilación adecuada y salidas de emergencia, además de registrar constantes problemas de cañerías y cloacas. Según informe de descargo recibido, se procedió a reparar el aire acondicionado y ventana y se decidió el traslado del centro por no estar en buenas condiciones a la sede de Piedras 1277. Asimismo, 2 de los Centros (Calvo y Gallego) carecen de teléfono de línea y en el Centro de La Boca el mismo es compartido. De los Centros, 5 no cuentan con computadora, 1 la tiene descompuesta y otro Centro carece de impresora.

La subactividad de Atención de Asistencia a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual se desarrolla en el Centro Malharro, mientras que la subactividad Lazos lo hace en el centro Arminda Aberastury, que corresponde a otro servicio público.

La Actividad de Casa Refugio para la Mujer Golpeada funciona en una instalación compuesta por 8 habitaciones, de las cuales 7 están en uso. El promedio de camas por habitación cuando la capacidad instalada está completa es de 8.2 camas por habitación y un promedio actual de camas ocupadas (incluyendo cunas) es de 7.3. Las instalaciones incluyen, además, dos baños generales por piso (cada uno de los cuales tiene barrios compartimentos), una cocina, un Salón de Usos Múltiples (SUM) utilizado para las reuniones de los profesionales, un antesum en el que se realizan las reuniones, y una escuela domiciliaria con varias aulas. La atención profesional cuenta con un consultorio para los psicólogos infantiles y otro para la atención de los adultos. Además hay un espacio físico para la Secretaria Administrativa. El lugar destinado a las asistentes sociales es compartido por éstas y la directora. Hay también un espacio para la abogada, un economato, un depósito, un patio y un jardín maternal..

La Casa de Medio Camino, también integrante de la mencionada actividad, cuenta con un salón que es utilizado como área administrativa y para las reuniones de convivencia, 3 dormitorios, un baño general con dos duchas, una cocina pequeña una terraza que tiene acceso desde el salón y dos cuartitos en un piso superior que se utilizan como depósito y archivo. Cada dormitorio puede alojar en promedio 5 personas pero el promedio actual de persona alojada por habitación es de 5.3.

Cabe señalar que la limpieza de ambas instituciones es realizada por las mujeres alojadas quienes además colaborar en servir la comida (con algún personal del Refugio y la Casa) que es provista por una empresa contratista.

A continuación se exponen los metrajes aproximados de cada habitación y los metros cúbicos por persona del Refugio y de la Casa de Medio Camino

Refugio para la Mujer Golpeada

Habitación	M3 totales en base a altura de 3 m	Cubaje por persona en base a altura de 3m
Habitación 1	93.60	13.37
Habitación 2	117.00	23.40
Habitación 3	117.00	16.71
Habitación 4	114.66	22.93
Habitación 5	108.00	15.43
Habitación 6	108.00	27.00
Habitación 7	110.16	11.02

Fuente: elaboración propia en base a Guía de Relevamiento de Planta Física y alimentación

Del informe de descargo realizado por la DGMUJ surge que durante el año 2003 y 2004 se han efectuado una serie de reparaciones en los inmuebles sede de los programas dependientes del Servicio Público auditado: CIM Elvira Rawson, María Gallego, Margarita Malharro, Isabel Calvo, Casa de Medio Camino Julieta Lanteri y Refugio para la Mujer Golpeada. Asimismo se agrega un listado de Prevención Presupuestaria Plurianual de Obras para los años 2004 y 2005.

VII. OBSERVACIONES

Estructura orgánico-funcional.

- 15) La Dirección General y el Servicio Público auditado carecen de estructuras orgánico-funcionales de carácter formal por debajo del nivel de Dirección General. Esta situación se agrava si se tiene en cuenta que son diferentes las modalidades organizativas informales de cada Centro aunque atiendan la misma problemática. Así, por ejemplo, 5 Centros (Malharro, Isabel Calvo, Lugano, Alicia Moreau y Rawson – Violencia Familiar) tienen Coordinador General, quien supervisa y distribuye las actividades del equipo técnico y las tareas organizacionales y administrativas. El Centro María Gallego, cuenta con una responsable administrativa y una Coordinadora que se aboca exclusivamente al Área Psicológica, careciendo, pues, de acciones de coordinación y supervisión del área legal. El Centro Ana Boccalich carece de esta figura.
- 16) Ausencia de una adecuada planificación e insuficiencia de los mecanismos de supervisión y ejecución de las metas físicas, habida cuenta las diferencias existentes entre las metas proyectadas por el ente auditado para el año 2003 y las informadas como cumplimentadas por dicha dependencia las que, por su parte, difieren de la información que al respecto se ha recabado en el marco de la presente auditoría.

- 17) Falta de acciones de difusión del programa que favorezcan la realización de acciones de prevención, tal como la definición del Servicio Público Primario auditado así lo expresa
- 18) La dependencia orgánico funcional de las actividades de Atención de la violencia sexual, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos Lazos, y Hombres Violentos no se encuentra claramente establecida, ya que las mismas funcionan en determinados Centros (Malharro, Rawson y Aberastury) pero no reportan a los Coordinadores de los mismos sino a la Coordinadora del Servicio Público auditado o bien a la Dirección General, misma sin que se haya constatado la realización de reuniones periódicas y la elaboración de informes de gestión que avalen tal dependencia.
- 19) Ausencia de Manuales y Procedimientos que unifiquen circuitos de admisión y tratamiento de las pacientes, pautas comunes de admisión (horarios, entrega de turnos, profesionales actuantes, personal a cargo de completar ficha individual de ingreso), abordaje de la problemática atendida, indicando en qué casos corresponde una aproximación individual o grupal, duración de los tratamientos, criterios para el otorgamiento de altas, determinación del tiempo de sesiones individuales y grupales, finalización del patrocinio jurídico gratuito, circuitos de admisión y modalidad de tratamiento de los casos admitidos
- 20) No se encontraron registros oportunos de acciones de articulación, supervisión, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas por las instancias de coordinación del programa, evidenciado en:
 - Las acciones de coordinación, supervisión y seguimiento no incluye a los responsables de la Casa de Medio Camino, el Centro Integral de Lugano, el Centro Bocalich, la Actividad de Atención del Maltrato y el Abuso Infantil y las actividades de Noviazgos Violentos y Hombres Violentos.
 - Ausencia de informes periódicos de gestión producidos por los CIM que atienden la problemática de la violencia conyugal, las actividades Lazos, Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual y Hombres Violentos, el servicio de Atención al Maltrato y Abuso Infantil y el refugio de mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino, que coadyuven a la actividad de supervisión y seguimiento del funcionamiento de los Centros por parte de la Coordinación y que excedan la presentación de casos puntuales y situaciones problemáticas por las que atraviesa cada actividad y/o Centro.
 - Ausencia de acciones periódicas de supervisión y seguimiento de las actividades de patrocinio jurídico por parte del Área Jurídica y la totalidad de las Coordinaciones de los Centros con relación a la problemática de la violencia conyugal.

- Ausencia de actividades de articulación entre el refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino¹⁵ no cumplimentado lo estipulado en la descripción del Presupuesto del presente Servicio Público.
- Ausencia de articulación entre el refugio de Mujeres golpeadas y los Centros Integrales a los que las mujeres son derivadas con posterioridad al egreso de dicha institución ya que del total de 93 mujeres que permanecieron en el año 2003 en el Refugio solo 19 registran evidencias claras de concurrencia a los CIM con anterioridad a su ingreso o posterioridad al egreso.
- Falta de supervisión de casos e institucional de la actividad de atención del Maltrato y el Abuso Infantil desarrollada en el Centro María Gallego durante el año 2003.
- La Actividad de Atención a Hombres Violentos no evidencia adecuada articulación institucional en la Dirección auditada puesto que, aunque funciona en el centro Aberastury no depende directamente de ningún Centro ni reporta periódicamente a la coordinación del servicio ni a la Dirección General. Así tampoco, hay acciones de vinculación permanentes y sistemáticas con las terapeutas de las mujeres que se encuentran en tratamiento en el marco del Servicio Público auditado, ni se han recogido evidencias de una amplia y adecuada difusión de la labor de la actividad.
- El Área de Estadísticas, informalmente constituida, y la Coordinación del Servicio Público Primario auditado no están adecuadamente articuladas. No se han encontrado evidencias de que la Coordinación del Servicio u otra dependencia de la mencionada Dirección General proceda a evaluar sistemáticamente la información estadística producida, de modo tal de posibilitar un seguimiento constante de las actividades del servicio Público auditado y garantizar el control permanente de la gestión.
- Falta de acciones sistemáticas de seguimiento de las pacientes que, habiendo sido dadas de alta o derivadas, ya no se encuentran en tratamiento
- Ausencia de vinculaciones sistemáticas entre el Servicio Público auditado y la red de Violencia Familiar que funciona en el ámbito de la Secretaría de Salud del GCBA. Dicha ausencia no favorece la adecuada articulación interinstitucional entre los diferentes servicios que atienden la misma problemática en el ámbito de la jurisdicción.

¹⁵ Es dable tener en cuenta que la descripción del servicio público reza: "Otro elemento de incremento de capacidad de producción de este servicio público lo constituye la puesta en funcionamiento de la Casa de Medio Camino, accesoria al Refugio, para facilitar la reinserción de las mujeres golpeadas a la vida social y económica, de acuerdo a todas las recomendaciones internacionales.

Con esta acción se lograría una mayor cantidad de mujeres asistidas en el refugio, ya que facilita el egreso mas rápidamente del mismo, se completaría el ciclo de reinserción de las mujeres golpeadas y facilitaría la permanencia de las mujeres y sus hijos"

7) Ausencia de una adecuada modalidad de registros de las actividades y atenciones, evidenciada en:

- ❑ En 3 de los 7 CIM carecen de registros específicos de admisión y uno de ellos no cuenta con ningún tipo de registro diario de los pacientes atendidos, más allá de las planillas de atención que son remitidas periódicamente al Área de estadística de la Dirección General. A excepción de un Centro, tampoco existen registros específicos destinados a la consignación de la documentación entrante y saliente de cada Centro.
- ❑ De los Centros que llevan registro de la atención diaria, no todos consignan la totalidad de las prestaciones recibidas ya que en 2 de ellos no se asientan las prestaciones de Patrocinio Jurídico y Asesoramiento legal ni las entrevistas con la Trabajadora social.
- ❑ A excepción de dos efectores, los centros restantes carecen de registros específicos de Oficios Judiciales y en solo 3 centros hay algún tipo de registro, al menos de carácter general. En solo 2 de los 7 Centros que atienden la problemática de la violencia conyugal los Oficios Judiciales son archivados en las carpetas individuales en las que se registra la evolución de la paciente atendida.
- ❑ La información disponible no permite determinar en forma certera la duración promedio de los tratamientos tanto grupales como individuales porque en las historias clínicas se registran prestaciones psicológicas no registradas en los registros de personas atendidas y viceversa. El Área Estadística tampoco produce información sistemática sobre esta cuestión
- ❑ El Área Estadística de la Dirección General de la Mujer no cuenta con bases de datos relativas a las mujeres que ingresaron en el año 2003 en la Casa de Medio Camino, ni de quienes recibieron algún tipo de asistencia en el centro Bocalich.
- ❑ Del total de 93 mujeres que permanecieron en el año 2003 en el Refugio solo 19 registran evidencias claras de concurrencia a los CIM con anterioridad a su ingreso o posterioridad al egreso
- ❑ El Refugio no lleva registro de aquellas mujeres que habiendo sido ingresadas no pueden permanecer en él dado que presentan patologías no acordes con el perfil de la institución y de las derivaciones producidas en consecuencia.
- ❑ En la Actividad Prevención y Asistencia Maltrato Infanto Juvenil no se encuentra sistematizado el procedimiento de turnos a pacientes y los mismos son organizados por las profesionales y registrados en sus agendas particulares.

- ❑ En la Actividad Lazos se vuelcan en la Planilla Resumen Mensual de Atención Psicológica solo las admisiones. El Instructivo establecido por la Dirección General concibe que la ficha Individual de ingreso como un elemento de la instancia diagnóstica, sin embargo, es llenada o bien por la operadora en violencia que es voluntaria o bien por la propia paciente.
- ❑ La información no resulta completa, confiable y oportuna, carece de actuaciones unificadas, de un adecuado procesamiento y registro cronológico que impide determinar con precisión la población atendida y por ende, el grado de cumplimiento de las metas físicas propuestas.
- ❑ Ausencia de sistemas de registro y contabilización de las actividades de los equipos técnicos que, si bien no conforman prestaciones en sí mismas, constituyen insumos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones y cuya ausencia impide el establecimiento de indicadores adecuados que permitan al ente evaluar la eficiencia del servicio público.

8) Ausencia de un adecuado registro en las Historias clínicas, evidenciado en:

- ✓ La Ficha Psicológica individual no es completada en 3 de los 4 centros incluidos en la muestra, mientras que en el restante tampoco es completada en todos los casos. Esta situación, aunada a la falta de registro del Motivo de consulta en la ficha Individual de Ingreso, dificulta el establecimiento de la motivación de la consulta.
- ✓ La ficha Individual de ingreso está incompleta en más de la mitad de los casos relevados y carece de firma en aproximadamente el 99 por ciento de los casos; en cerca del 83 por ciento de los casos no se ha completado la ficha del agresor, en especial en los Centros Gallego y Calvo. De las fichas existentes, el 63 por ciento se encuentra incompleta y en el 99 por ciento de los casos se halla sin firma. Tampoco cuentan con firma más de la mitad de los registros realizados por las profesionales en cada una de las entrevistas y sesiones mantenidas con las pacientes.
- ✓ En el 24 por ciento de los casos incluidos en la muestra no está especificada la derivación interna ni en la ficha individual de ingreso ni en las anotaciones de la entrevista de admisión lo que impide determinar el circuito interno de atención de las pacientes.
- ✓ Ausencias de registro y/o inconsistencias en materia registros de evolución final de los tratamientos ya que más del 57 por ciento de las historias clínicas que corresponden a pacientes que ya no están siendo atendidas en el Centro, carecen de anotaciones que den cuenta de la evolución del tratamiento al momento de producirse el alta, la derivación o la deserción de la paciente. Por el contrario, en uno de los centros se han detectado 2 historias correspondientes a pacientes informadas como activas, es decir, que continúan en tratamiento pero cuyas

historias clínicas reflejan que han desertado y consecuentemente, han sido cerradas.

- ✓ La información relativa a la continuación del tratamiento solo puede ser conocida mediante compulsa verbal al personal del CIM. El acápite correspondiente a finalización del tratamiento de la ficha psicológica individual no está completo y esta ficha no se llena en la totalidad de los Centros. De este modo, solo en el 49 por ciento de los casos puede inferirse el motivo de finalización a partir de las anotaciones registradas en la historia clínica. Por otra parte, de estos casos más del 70 por ciento corresponde a casos de pacientes que han desertado.
- ✓ Por último, del cruce efectuado entre la información contenida en la Historia Clínica y en la Base de personas que administra el Área Estadística de la Dirección General, se ha verificado diferencias e inconsistencia en materia de información relativa a la atención en el 58.1 de los casos analizados.

Refugio de Mujeres Golpeadas

- ✓ No se han encontrado evidencias de registro de atención de índole social en el caso de 5 mujeres quienes en promedio permanecieron 28 días en el Refugio.
- ✓ Las fichas de admisión se encuentran en su totalidad parcialmente incompletas. De igual modo se ha observado ausencia de informes relativos a las condiciones psicosociales en las que egresan las pacientes y en 3 casos se carece de información relativa al lugar de egreso de las mismas. Por último tampoco se ha observado seguimiento alguno de las pacientes egresadas, a la vez que se ha evidenciado una ausencia de información en la Historia Clínica y en el Libro de ingresos y Egresos de información relativa al Centro Integral al que es derivada la mujer para su atención, de modo tal de que la institución no se encuentra en condiciones de verificar que la derivación efectuada se haya concretado.
- ✓ Una de las historias clínicas seleccionadas no pudo ser localizada y otra no se confeccionó porque la mujer ingresó un fin de semana (cuando casi no hay personal profesional que realice admisión) y egresó prontamente.

9) Ausencia de un adecuado registro en las Carpetas jurídicas, evidenciado en:

- ✓ De los 57 casos que recibieron prestaciones de índole legal, 9 fueron patrocinados, es decir, el 15.8 por ciento. De los 9 casos, solo uno de ellos cuenta con hoja en la que se presentan los datos del expediente judicial, hoja con los datos del consultante y la Declaración Jurada de Patrocinio Jurídico.
- ✓ La documentación no está encarpetada y las modalidades de archivo y guarda varían conforme cada centro, observándose, en general, una gran dispersión y fragmentación de la documentación legal, la que permanece mayoritariamente en poder de las abogadas y no en un archivo organizado y centralizado en cada Centro.
- ✓ Las fichas de Asesoramiento Legal y Patrocinio Jurídico, estipuladas por el Instructivo Interno de la Dirección General, no son utilizadas en la totalidad de los Centros incluidos en la muestra y cuando son empleadas, no lo son en forma sistemática. Tampoco se emplea formulario alternativo que contenga la información registrada por las mencionadas fichas.
- ✓ El Centro Calvo es aquel que mayor cantidad de anotaciones de las profesionales por caso asesorado o patrocinado registra y aquel que posee el mayor número de anotaciones firmadas por los profesionales. El resto de los Centro Integrales no evidencian anotaciones permanentes de los casos, en especial de aquellos patrocinados –cuya documentación tampoco se adjunta en forma sistemática-, lo que impide dar cuenta en forma cabal de las tareas de índole jurídica emprendidas por los Centros Integrales. Por otro lado, en la mayor parte de los casos resulta difícil identificar el profesional actuante que realizó la registración¹⁶.
- ✓ En los casos en que fueron derivadas a otros patrocinios no se puede evaluar la pertinencia de tal derivación por cuanto no se explican los motivos de la misma, no se cuenta con datos relativos a la situación patrimonial de la mujer consultante, ni se indica si la derivación obedeció al motivo del patrocinio, ya que la Dirección no patrocina gratuitamente más que los casos de violencia conyugal.
- ✓ Las falencias de información en la documentación legal de las mujeres atendidas en los centros Integrales impide verificar la coincidencia de los registros de atención que obran en el área estadística de la Dirección General. No obstante, se han detectado seis casos de mujeres que habiendo sido patrocinadas, figuran como concurrentes a asesoramiento legal en la 'base de personas' del Área Estadística de la Dirección General que tiene a su cargo la elaboración de la información relativa a las prestaciones emanadas de los Centros, por lo que se concluye que la información obrante en todo el ámbito de la Dirección General

¹⁶ En el caso del Centro Malharro los registros fueron firmados por el personal profesional en el momento en que los mismos fueron entregados a la auditoría.

relacionada con este tipo de prestaciones no es absolutamente íntegra ni confiable.

Carpetas legales del Refugio de Mujeres

- ✓ Del total de mujeres que no fueron derivadas (14) por un juzgado, en 9 casos se registra ausencia de copia de solicitud de medidas cautelares tramitadas por la letradas del Refugio de Mujeres Golpeadas. También se ha verificado la ausencia de copia de los escritos de designación de letradas patrocinantes.
- ✓ Existen diferencias en cuanto a las características del egreso plasmadas en el Libro de ingresos y egresos y aquello que surge de la documentación ya que se han elaborado informes sobre egresos voluntarios en 5 casos pero esta información no ha sido consignada como tal en el mencionado Libro.
- ✓ En ningún caso se ha verificado la existencia de ficha individual de Patrocinio Jurídico.
- ✓ En dos de los 17 casos no se han encontrados registraciones de las reuniones mantenidas por los abogadas con las mujeres patrocinadas alojadas en el refugio. Uno de los casos corresponde a una mujer que ha permanecido más de 90 días en la mencionada institución. Por lo demás, las registraciones efectuadas no permiten dar cuanta en forma cabal y exhaustiva de las acciones desarrolladas por las letradas. Asimismo, el 79 por ciento de dichos registros carece de la firma del profesional interviniente.
- ✓ En 14 de las 17 carpetas compulsadas no obra hoja de presentación con los datos del expediente judicial y en 15 de los casos no se cuenta con declaración jurada de patrocinio.

10) Falta de uniformidad de la Dirección General respecto a:

- ✓ Tipo de profesionales que deben registrar sus intervenciones en la historia clínica o legajo semejante. Así, por ejemplo, mientras que el Centro Bocalich (La Boca) registra las intervenciones de la totalidad de los profesionales en la Historia, el Centro Alicia Moreau no registra la evolución periódica de los pacientes.
- ✓ Documentación que debe ser anexada a la historia clínica, de modo tal que de los 6 Centros que llevan historias clínicas, dos no adjuntan la ficha en la que se releva el perfil sociodemográfico del agresor y 3 no adjuntan la ficha psicológica individual. Por el contrario, dos Centros

archivan en las Historias las copias de oficio judiciales remitidos, uno de los cuales archiva además la planilla de patrocinio jurídico individual.

- ✓ Documentación inherente a las prestaciones de índole jurídica. De los 5 Centros que realizan patrocinio jurídico, 2 no completan la ficha individual de patrocinio y 2 no completan la Declaración Jurada de Patrocinio. Asimismo, de los 7 Centros que realizan asesoramiento legal, solo 2 completan la ficha correspondiente.
- ✓ Definición de la población objetivo del servicio. De la descripción presupuestaria el servicio publico auditado está destinado a la atención de la violencia familiar en general, no obstante, de los 7 Centros que atienden la problemática de la violencia, 4 se abocan exclusivamente a violencia conyugal, 2 a violencia familiar y el restante a mujeres en general.

Refugio de Mujeres Golpeadas y Casa de Medio Camino.

- ✓ El límite de edad de los niños menores aceptados en el refugio conjuntamente con sus madres difiere entre lo expresado por las autoridades de dicha dependencia y aquello volcado en la presentación presupuestaria del Servicio Público Primario.

11) Ausencia de encuadre formal de tareas y funciones del personal, evidenciado en:

- ✓ De los 7 CIM 5 carecen de disposición o acto administrativo que formalice su designación como responsables de los Centros de Atención. Tampoco está adecuadamente formalizada la labor de quienes fungen como Coordinadores o responsables de las Actividades, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos, Lazos, y Hombres Violentos.
- ✓ El personal voluntario durante el período auditado se desempeñó sin contar con un encuadre normativo que formalice su tarea.
- ✓ Las actividades Lazos, Hombres Violentos y Asistencia a Mujeres Víctimas de Violencia sexual carecen de personal propio que se encargue de las tareas administrativas y de recepción son inherentes al funcionamiento del programa.
- ✓ De la evidencia analizada surge la inexistencia de criterios uniformes que definan la integración de los equipos técnicos, algunos de los cuales carecen, por ejemplo de trabajador social en forma

permanente o de abogado que realice acciones de patrocinio. Tal inexistencia de criterios no favorece la aproximación interdisciplinaria requerida para el abordaje de los casos.

- ✓ Dos de los 7 Centros 2 carecen de personal administrativo que se encargue de las tareas de registro de los pacientes, confección y supervisión del llenado de estadística, registro de la documentación que entra y sale de los centros y de las comunicaciones remitidas por y hacia el Poder Judicial.
- ✓ El total de contratos de locación analizados no describe la cantidad de horas que el personal debe realizar.
- ✓ Existencia de personal de planta que teniendo la misma función desde el punto de vista presupuestario cumple una carga horaria diversa, en las 3 actividades que forman parte del servicio Público auditado. Ello se observa fundamentalmente en las funciones 201 (abogado/a), 218 (psicólogo/a), 640 (ascensorista, correo u ordenanza), y 000.
- ✓ Existencia de personal que cumpliendo iguales funciones se encuentra revistiendo en categorías diferentes. Tal es el caso de las 'operadoras técnicas' del Refugio de Mujeres Golpeadas, de las cuales una se encuentra designada como perito mercantil, otra como telefonista, otra como ecónoma, otra como técnica administrativa, 4 como ascensorista/ correo/ ordenanza y las restantes revisten en el nivel grado y función F .04 . 000. Todas ellas cumplen funciones de encargadas.
- ✓ Lo dicho en el párrafo precedente indica la existencia de diferencias entre la función real y la función de revista de ciertos agentes afectados al Servicio Público Auditado. Una persona informada como psicóloga del centro Moreau que se encuentra designada como trabajadora social y una asistente social del Centro Malharro que revista formalmente como auxiliar administrativa.

Casa de Medio Camino.

- ✓ La Casa de Medio Camino carece de personal que cubra el turno noche y los fines de semana, así como tampoco cuenta con personal de seguridad.
- ✓ La Casa de Medio Camino carece de trabajador social u otro profesional que se encargue de gestionar los recursos requeridos para promover el egreso de las mujeres alojadas en la Casa de medio Camino. La institución tampoco cuenta con un profesional permanente o de consulta que realice el seguimiento de la salud de las mamás y sus hijos.

- ✓ Las operadoras de guardia no participan del espacio de supervisión ni cuentan con supervisión institucional específica.

12) Del Relevamiento efectuado surgen falencias en el espacio físico e insumos evidenciado en:

- ✓ Problemas en materia de espacio físico en los Centros Bocalich, Lugano e Isabel Calvo. En los dos primeros casos, determinados por la necesidad de compartir el espacio con otras actividades programáticas del GCBA. Ambos carecen de espacio suficiente como para mantener más de dos entrevistas en forma simultánea y con intimidad suficiente. En el caso del Centro Isabel Calvo, el mismo carece de ventilación adecuada y salidas de emergencia, además de registrar constantes problemas de cañerías y cloacas.
- ✓ Dos de los CIM no tienen teléfono de línea y cuentan solo con un teléfono celular desde el que no pueden realizar llamadas. El Centro Isabel Calvo carece de ventilación adecuada y salidas de emergencia, registrar constantes problemas de cañerías y cloacas. De los Centros, 5 no cuentan con computadora, 1 la tiene descompuesta y otro Centro carece de impresora.
- ✓ Falta de recursos económicos destinados a solventar la movilidad de los abogados que deben realizar tramitaciones y concurrir asiduamente a los juzgados, como así también fondos destinados a financiar las fotocopia de autos producidos en los expedientes de patrocinio.

Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino:

- ✓ Inexistencia de Libro de Verificaciones y Habilitaciones, Libro de Inspecciones de la Secretaría de Desarrollo Social ni Libro de Supervisión de la Dirección General de la Mujer, tanto en el Refugio de Mujer Golpeada como en la Casa de Medio Camino.
- ✓ Regulares condiciones de aseo en la Casa de Medio Camino, precario estado de revoques y pintura en dicha Casa (en especial, los pisos de la cocina que están deteriorados) y en la escuela que funciona en el Refugio (donde se cayó la mampostería). El Refugio también carece de botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Si bien la cantidad de baños y duchas de ambas instalaciones resulta adecuadas a la cantidad de personas alojadas, se observaron baños sin cerramientos (uno en Casa de Medio Camino y otro en el Refugio), un baño sin ventilación (Refugio) y dos duchas que se encuentran en mal estado (Refugio).

- ✓ Dos de las 7 habitaciones del refugio y 2 de las tres de la Casa de Medio Camino tienen un cubaje por persona inferior a 15 m³ lo que resulta inadecuado.
- ✓ Una de las 3 habitaciones de la Casa de Medio Camino carece de ventilación adecuada y todas las habitaciones de la misma son calefaccionadas con estufas que carecen de salida al exterior. Por otra parte, tampoco hay áreas comunes descubiertas transitables.
- ✓ Del relevamiento surge ausencia parcial de artículos de limpieza y, en especial, de tocador, los que son provistos con relativa demora por la Dirección General de la Mujer al Refugio de Mujeres Golpeadas.
- ✓ El equipamiento de cocina del Refugio carece de campana sobre cocina o extractor ambiental, como así también de mosquiteros en las ventanas. La despensa no tiene de estanterías lavables y no está comunicada con la cocina. El equipamiento de la Casa de Medio Camino tampoco cuenta con extractor ni campana, y carece de mosquitero. Tampoco cuenta con despensa. Si bien la batería de cocina resulta adecuada en líneas generales, la misma denota ausencia de aquellos implementos que facilitan la elaboración de comida para niños de edad temprana en ambas instituciones.
- ✓ El Presupuesto correspondiente al año 2003 no previó partidas destinadas a la adquisición de productos de indumentaria para las mamás y sus bebés, como así tampoco implementos relativos a la crianza de los niños, motivo por el cual los mismos debieron ser procurados mediante la gestión de donaciones. El Art. 72, inciso m) de la Ley 114¹⁷ establece que los organismos estatales de atención de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.

13) Observaciones referidas a la confección de estadísticas:

- ✓ Hay ausencia de controles por oposición en tanto quienes tienen la responsabilidad de realizar las registraciones correspondientes a las atenciones y a la totalización de las variables inherentes al perfil de la

¹⁷ Ley 114. Art. 72: Los Organismos de Atención deben cumplir con los derechos y garantías que emanan de esta ley, la Constitución de la Nación, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, los Tratados Internacionales en los que el Estado Argentino sea parte y la Constitución de la Ciudad y en especial: inciso m: ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.

población asistida en los Centros integrales, son quienes tienen a su cargo la revisión de la confección de dichas estadísticas.

- ✓ Las fichas Resumen Mensual de Atención Psicológica, Resumen Mensual de Patrocinio y Resumen Mensual de Asesoramiento que deben presentar la cantidad mensual de casos y atenciones realizadas por cada centro, conforme lo estipulado por el Instructivo, no son completadas por la totalidad de los Centros Integrales que atienden la problemática de la violencia conyugal.
- ✓ Del análisis de los archivos informáticos correspondientes a las personas atendidas por los diferentes Centros de Atención surge:
 - ✓ Ausencia de nombre (38 casos del Centro Isabel Calvo) o bien número de ficha (84 Casos del Centro Isabel Calvo) de las pacientes atendidas.
 - ✓ 57 casos de fichas que corresponden a más de una persona, es decir que con un mismo número de ficha aparecen registradas personas con diferente nombre o apellido. La ausencia de número de documento impide determinar si se trata de errores de carga de la información, de diferentes integrantes de un mismo grupo familiar o de pacientes completamente distintas
 - ✓ Un total de personas atendidas anualmente de 587, que no coincide con la información proporcionada por la DGMuj que en su Informe Cuantitativo señala que en el año 2003 se atendieron un total de 522 mujeres en dicho Centro de Atención, lo que denota que la información estadística no se encuentra adecuadamente integrada entre las diversas fuentes de información.
 - ✓ Del total de admisiones realizada en el año 2003 por el Centro Isabel Calvo, el que asciende a 453, se han detectado 71 mujeres que han sido admitidas más de una vez en un mismo mes o en meses sucesivos, conforme los datos que surgen de las bases de personas. Este total no resulta coincidente con el total de mujeres admitidas que surge del Informe Cuantitativo elaborado por la Dirección general en el que se indica que el total de mujeres admitidas anualmente fue de 401.
- o En cuanto a las estadísticas prestacionales del Refugio de Mujeres Golpeadas, se evidencia las siguientes debilidades:
 - ✓ Hay ausencia de definición de la unidad de medida de tales prestaciones: no se indica si la unidad de medida son personas, consultas, entrevistas, atenciones, etc...

- ✓ Se confunden las prestaciones de la institución con las tareas que desarrolla el personal. Así por ejemplo, la actividad de 'docencia' no constituye una prestación en sí misma como tampoco las acciones de supervisión. La concurrencia a tribunales tampoco constituye en sí misma una prestación aunque es una tarea de los profesionales del derecho y un insumo para la actividad de patrocinio.
- ✓ Las actividades contabilizadas son de diferente naturaleza e involucran tiempos de cumplimentación diversos.
- ✓ Se engloban como prestaciones tanto las atenciones brindadas por el personal del Refugio, como aquellas atenciones a cargo de personal dependiente de otras secretarías y los voluntarios que concurren a la institución.

VIII. RECOMENDACIONES

Estructura orgánico-funcional

- 1) 4) Implementar las medidas necesarias tendientes a la delimitación de funciones y responsabilidades de los funcionarios.
- 2) Planificar adecuadamente las metas físicas del ejercicio e implementar mecanismos de supervisión de su cumplimiento.
- 3) Incrementar las acciones de difusión del programa a fin de favorecer las acciones de prevención previstas en la definición del programa auditado.
- 5); 10) Implementar manuales y procedimientos a fin de unificar criterios de acción, circuitos y modalidades de registro.
- 6) Implementar registros de las acciones desarrolladas por la coordinación del programa que den cuenta de sus modalidades de supervisión, seguimiento y evaluación.
- 21) Registrar las atenciones brindadas en forma adecuada consignando la totalidad de las prestaciones y personas atendidas.
- 22) Y 9) Cumplimentar adecuadamente las Historias Clínicas a través del llenado de los instrumentos vigentes de registro (Ficha Psicológica Individual, Bases de Datos, Carpetas Legales, fichas de Asesoramiento Legal y Patrocinio Jurídico, Libro de ingresos y egresos del Refugio de Mujeres).
- 11) Implementar mecanismos que permitan encuadrar las tareas y funciones del personal y unificar criterios para la integración de los equipos de trabajo.
- 12) Adecuar y priorizar, en la medida de las posibilidades, el espacio físico y el equipamiento a fin de mejorar las condiciones del trabajo profesional y

de la atención al público. Asimismo, dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 72, inciso m) de la Ley 114.

13) Desarrollar acciones que permitan una adecuada articulación de las áreas, controles por oposición del programa auditado, integración y discriminación de la información referida a casos atendidos y prestaciones brindadas.

IX. CONCLUSIONES

Del trabajo de auditoria efectuado surge que en la gestión del programa existieron debilidades referidas principalmente a la ausencia de estructuras formales por debajo de DG como de criterios que uniformen sus distintas modalidades organizativas y de atención. Asimismo la falta de manuales de circuitos y procedimientos, de informes cualitativos de gestión y registros integrados de información dificultan el monitoreo y el conocimiento del impacto real de las acciones desarrolladas.

Del descargo efectuado por la DGMUJ surge información que da cuenta del aumento de niveles de formalidad del programa durante 2004. Esto se verifica en que la designación de los responsables, coordinadores y supervisores se realiza a través de disposiciones de la DGMUJ. Por otro lado, dispuso por acto administrativo (Disposición nº 43-DGMUJ-04) la aprobación de la “Descripción de los Programas y Centros Integrales de la Mujer” dependientes del programa auditado (Anexo I), las “Normativas de Funcionamiento” (Anexo II) y la “Planilla de Evaluación del Tratamiento” (Anexo III). Si bien estos cambios se produjeron durante el año en curso, es dable mencionar la actitud receptiva por parte del ente auditado respecto de los comentarios efectuados por esta auditoria y su predisposición para implementar acciones en pos del mejoramiento de la gestión.

Finalmente, la problemática abordada por el programa auditado resulta compleja en cuanto a las resistencias sociales de su reconocimiento, las modalidades que adquiere y los múltiples sujetos involucrados. Por esta misma razón es importante fortalecer los procesos de consolidación institucional tanto en los aspectos preventivos como asistenciales.

Anexo I Normativa

DESCRIPCIÓN		Finalidad
Convención sobre la eliminación de la toda forma de discriminación contra la mujer Asamblea General de Naciones Unidas	1979 y suscripta en 1980 por República Argentina Entró en vigencia con Ley N° 23179 en 1985 e incorporada a la Constitución Nacional en 1994.	Dicha norma define como acción de discriminación contra la mujer toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer. Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer y se comprometen a establecer políticas encaminadas a eliminar esta forma de discriminación
Convención sobre los Derechos del Niño	Aprobada en 1989, ratificada por Argentina en 1990 e incorporada a la Constitución Nacional en 1994	Estipula los derechos humanos básicos que deben disfrutar los niños en todas partes, sin discriminación de ningún tipo, obligando a los estados parte a implementar todas las medidas y políticas de conformidad con el interés superior del niño y de la niña.
Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la Mujer Asamblea General de Naciones Unidas	1993	Define que se entiende por violencia contra la mujer todo acto basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico.
Convención de Belem do Pará	1994 y ratificada por Argentina en 1996	Impone a los estados partes el desarrollo de acciones gubernamentales orientadas a eliminar la violencia contra la mujer
Constitución Nacional	Reformada 1994	Impone al Congreso legislar y promover las medidas que garanticen la igualdad real y de trato y el pleno goce de derechos de niños y mujeres. Reconoce Convenciones de Derechos del Niño y de eliminación de formas de discriminación contra la Mujer.
Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar	1994	Establece que toda persona que sufre maltrato físico o psíquico por parte de algún miembro del grupo familiar puede denunciar ante juzgado de familia. Establece medidas cautelares que pueden ser adoptadas y fija la obligatoriedad de profesionales de denunciar hechos de violencia conocidos
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	1996	Establece pleno goce de derechos e igualdad entre varones y mujeres. Se reconocen derechos reproductivos y sexuales. Se incorpora la perspectiva de género en el diseño y ejecución de políticas públicas. Reconoce a niños y niñas como sujetos activos de derechos y les garantiza su protección integral.

Ley 114 Protección de los Derechos de Niños, Niñas y adolescentes de la Ciudad de Bs. As.	1998	Establece principios, derechos y garantías y fija pautas básicas de las políticas públicas de protección integral de niños, niñas y adolescentes. Crea el Consejo de Derechos.
Ley Nacional 25.087	1999	Modifica y sustituye los artículos del Código Penal referidos a delitos contra la integridad sexual
Ley 474 Plan de igualdad de Oportunidades y trato entre Mujeres y Varones	2000	Garantiza a las mujeres el pleno reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y promueve la igualdad de trato y oportunidades entre varones y mujeres.
Resolución Conjunta 334 Secretaría de Salud y Secretaría de Desarrollo Social	2002	Insta al desarrollo de políticas de prevención de situaciones de violencia sexual, encomienda a la Secretaría de Salud la definición y difusión de un protocolo de atención en casos de violación, encomienda a la Dirección General de la Mujer la derivación de casos a Hospitales Públicos para su atención
Resolución 2557 de la secretaría de Salud	2003	Establece al Hospital General de Agudos "Teodoro Álvarez" como Centro de Coordinación y Eventual Derivación - para el Tratamiento de Mujeres Víctimas de Violencia Sexual",

Anexo II

Entrevistas

- Directora General de la Dirección General de la Mujer Dra. Carmen Storani.
- Coordinadora del Servicio Público Lic. Devora Tomasini.
- Responsable Área Legal Dra. Elsa Zothner.
- Responsable Área estadística Sra. Marita Albarez.
- Responsable Área Personal Sra. Olga San Sebastián.
- Responsable Área de Patrimonio Sra. Mónica Prieto
- Responsables Áreas de Presupuesto y Compras y Contrataciones Dr. Harbin, Sr. Rodolfo Piñeiro y Sr. José Lanzeta.
- Responsable Área de Mantenimiento de edificios.
- Equipo Técnico CIM Lugano Lic. Mirta Expósito, Lic. Adriana Cacace y Dra. Adelina Parrili.
- Equipo Técnico CIM Ana Boccalich (La Boca): Lic. Silvia Tambornini, Dra. Silvia Figueroa y Lic. Martha Fernández.
- Coordinadora CIM Margarita Malharro Lic. Vilma Colodro.
- Administrativa CIM Margarita Malharro Sra. Elena Cheli.
- Abogada CIM Margarita Malharro Dra. Silvia Parise.
- Coordinadora CIM Isabel Calvo Lic. Estela Rodríguez Lois.
- Coordinadora CIM Alicia Moreau Lic. Stella Maris Nieto.
- Coordinadora CIM Elvira Rawson (Violencia Conyugal) Lic. Silvina Saa.
- Administrativa CIM Elvira Rawson (Violencia Conyugal) Srta. Florencia Marrero.
- Coordinadora Área Psicológica CIM María Gallego Lic. Beatriz Stillo.
- Responsable Administrativa CIM María Gallego Sra. Mirta Fassani.
- Abogada CIM María Gallego Dra. Sandra Moreno.
- Responsable Actividad de Maltrato y Abuso Infantil Dra. Irene Intebi.
- Coordinadora Actividad de Maltrato y Abuso Infantil del CIM Elvira Rawson Lic. Nélida Sisini.
- Psicóloga de Equipo de Maltrato de CIM María Gallego Lic. Alicia Sayagh.
- Responsables Actividad de Noviazgos Violentos Dra. Irene Intebi y Lic. Natalia Altamiranda.
- Responsable Administrativa Maltrato y Abuso infantil Srta. Alejandra Farizzano.
- Responsable de Actividad Lazos Lic. Cristina Juen.
- Responsable de Actividad de Violencia Sexual Lic. María Blanco.
- Responsable de Actividad de Hombres Violentos Lic. Raul Matiozzi.
- Coordinadora del Refugio de Mujeres Golpeadas Lic. Dora García.
- Coordinadora de la Casa de Medio Camino Sra. Norma Micheltorena.

- Presidenta del Consejo de Niñas, Niños y Adolescentes Prof. María Elena Naddeo.
- Directora General de la Dirección General de Niñez y Adolescencia Lic. Carmen Frías.

Anexo Historias Clínicas

CIM Isabel Calvo	CIM María Gallego	CIM Elvira Rawson	CIM Margarita Malharro	Refugio Mariquita Sánchez
Nº de ficha	Nº de ficha	Nº de ficha	Nº de ficha	Nº de orden
1462	2106	517/03	776	2
1563	1970	590/03	989	5
1548	2004	106/02	350	21
1092	2561	438/02	738	22
1515	2291	343/01	431	25
1436	2211	749/01	959	26
1270	2529	189/00	910	41
1286	2667	32/03	741	50
1553	2540	566/02	217	52
1489	2584	557/03	889	54
1328	2061	663/03	667	55
1519	2412	89/03	1012	57
1393	2216	628/02	795	58
1499	2272	507/03	1036	65
1556	2567	213/03	727	73
1448	2566	461/03	172	74
1575	956	543/03	743	81
1465	2073	542/03	1090	83
1521	2557	306/03	820	89
s/n	2166	509/03	674	93
1367	1641		68	
1361	1593		1071	
1327	2105		10	
1529	2024		915	
1364	2049		623	
1192	2445		812	
1244	2363		740	
1285			1102	
734			731	
1233			131	
1213			892	
1384			278	
1326			735	
1517			975	
928			98	
1414			801	
1149			752	
554			288	
1095			784	
1398			853	
1440			754	
1185				
1461				
1455				
1271				
1359				
1290				
1216				
1199				

CIM Isabel
Calvo

Nº de ficha
1548
1563
1436
1270
1519
1393
1465
1521
1367
1361
1327
1192
1384
1326
1414
1440
1461
1271
1359
1290

CIM María
Gallego

Nº de ficha
2004
2272
2667
2211
2216
2540
2584
2557
2412
2567
2166
1593
2024
2445
2363

CIM Elvira
Rawson

Nº de ficha
32/03
89/03
507/03
509/03

CIM
Margarita
Malharro

Nº de ficha
776
989
350
959
910
217
889
1036
1071
623
812
740
892
278
975
288
853
754

Refugio
Mariquita
Sánchez

Nº de orden
2
5
21
22
25
26
41
50
52
54
55
57
58
65
73
74
81
83
89
93