

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Proyecto 3.05.11

**“Seguimiento del 3.10.02.00 Gestión del Programa
Línea Telefónica 24 hs.” Auditoría de Gestión. 2004**

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.05.11

NOMBRE DEL PROYECTO: "Seguimiento del 3.10.02.00 Gestión del Programa Línea Telefónica 24 hs."

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2004

EQUIPO DESIGNADO:

Coordinadores: Mario Aiscurri
Mercedes Gámez

Supervisor: Jorge Raimondo (Contador)

OBJETIVO: Evaluar el seguimiento de las observaciones y el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en ocasión de la auditoría sobre la evaluación de la gestión del Programa Línea Telefónica 24 hs. Período 2000-2001. (PROYECTO N° 3.10.02.00 - SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL).

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Septiembre de 2005
Código del Proyecto	3.05.11
Denominación del Proyecto	"Seguimiento del 3.10.02.00 Gestión del Programa Línea Telefónica 24 hs." Auditoría de Gestión.
Período examinado	Año 2004
Unidad Ejecutora	Dirección General de la Mujer
Objetivo de la auditoría	Evaluar el seguimiento de las observaciones y el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en ocasión de la auditoría sobre la evaluación de la gestión del Programa Línea Telefónica 24 hs. Período 2000-2001. (PROYECTO N° 3.10.02.00 - SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL).
Alcance	El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las normas básicas de auditoría aprobadas por Resolución 161/00 de la AGCBA. 1) Recopilación y análisis de la normativa aplicable. 2) Relevamiento de la estructura informal de la Dirección General de la Mujer. 3) Análisis de la ejecución presupuestaria, planificación y ejecución de metas físicas del año 2004 y su comparación con la ejecución correspondiente al año 2001. 4) Relevamiento del circuito de recepción y derivación de las consultas formuladas en el marco de los programas de referencia; de los legajos del personal afectado al programa. 5) Cotejo de las funciones efectivamente cumplidas por los agentes con aquellas asignadas por el Sistema Municipal de la Profesión Administrativa (función de revista). 6) Análisis de la liquidación de haberes del personal de planta permanente en lo concerniente a la percepción de los adicionales por tarea insalubre. 7) Realización de entrevistas. 8) Recopilación y análisis de la documentación relativa a la contratación del servicio de mantenimiento y rediseño del sistema informático y de red de la central telefónica, de la contratación de la digitalización telefónica de la Central de Llamadas, de la información estadística producida por el área Estadística de la Dirección General de la Mujer respecto de la cantidad de llamadas correspondientes al año 2004.

	9) Solicitud de información a los Hospitales Elizalde, Gutiérrez, Penna, Santojanni y Vélez Sarsfield que cuentan servicios de maltrato infantil y/o violencia familiar respecto de la cantidad de casos atendidos originados en derivaciones efectuadas por las Líneas de Atención Telefónica de la Dirección General de la Mujer. 10) Recopilación y análisis de los informes emitidos por el ente auditado como así también por la Dirección General de Sistemas de Información del GCBA . 11) Análisis de los modelos de convenios suscriptos por la Dirección General de la Mujer con Organizaciones No Gubernamentales para la atención de casos de violencia doméstica, maltrato y abuso infantil. 12) Análisis de los sistemas operativos, de la seguridad física y lógica de la red y de los servidores involucrados en la operación de las aplicaciones.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo se llevaron a cabo desde el mes de marzo al mes de mayo de 2005.
Limitaciones al alcance	No se pudo obtener la información estadística relativa al perfil de la víctima y el victimario correspondiente al año 2004 que surge del registro realizado por el operador telefónico de cada llamada producida. No se pudo obtener la información estadística de gestión respecto de la institución de derivación de la consulta, correspondiente al año 2004. No se pudieron efectuar los cruces de información relativos a los casos derivados por la central telefónica a los Centros Integrales de la Mujer y aquellos efectivamente atendidos por dichos centros. No se pudieron obtener los indicadores relativos a cantidad de llamadas entrantes y cantidad de llamadas atendidas, como así tampoco el tiempo promedio de espera y de duración de cada llamada. No se pudo obtener el listado de los cursos de capacitación impartidos durante el período auditado, como así tampoco la nómina de agentes participantes de los mismos. No se pudieron obtener las metas físicas planificadas año 2004 y 2005, discriminadas por línea.
Aclaraciones previas	. La Central de Llamadas constituye una actividad presupuestaria de la Dirección General de la Mujer, la cual contó en el año 2004, entre otros SPP, con el SPP N° 4550. Fortalecimiento de Políticas de Igualdad de Oportunidades. Este servicio cuenta con las siguientes actividades

	presupuestarias: - Conducción - Capacitación en Derechos e Igualdad de Oportunidades - Diagnóstico, Investigación y Publicación - Centro de Documentación y Difusión - Central de Llamadas De dicha central dependen las siguientes líneas telefónicas, de las cuales las dos primeras constituyen el objeto del presente seguimiento: <u>Línea Violencia contra al Mujer:</u> tiene por objeto atender la problemática de la violencia conyugal o familiar, brindando contención y fortalecimiento de la persona que llama para poder derivar a la misma a los centros de atención especializados. <u>Línea Te Ayudo:</u> tiene por objeto brindar escucha especializada, contención, asesoramiento y derivación en casos de maltrato y abuso sexual infantil. Durante el año 2004 la Dirección General dependió directamente de la Secretaría de Desarrollo Social, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 654/01¹. Al presente, dicha Dirección reporta a la Subsecretaría de Gestión Social y Comunitaria conforme lo estipulado por el Decreto N° 106/05. Durante el año 2004 la Central de Llamadas registró un descenso del total de las llamadas respecto del año anterior. Las líneas de violencia funcionan todos los días, las 24 horas. A la central se accede a través de la línea telefónica 0800-66-MUJER (68537), y por medio de dos líneas telefónicas tradicionales. La Dirección General carece de un área específica de apoyo ante temas de índole informático. Para el año 2005, la coordinación de la Central de Llamadas está integrada por 39 personas.
Observaciones principales	<u>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.</u> Si bien la Dirección General de Mujer carece de estructura por debajo del nivel de dirección general, la mencionada dirección se ha organizado en base a los servicios públicos presupuestarios, cada uno de los cuales ha sido encargado a una coordinación. Dichas normas si bien representan un avance en términos de formalización de la estructura del ente auditado, no establecen en

	forma exhaustiva las competencias de cada área ni de sus respectivas autoridades. Asimismo, la Dirección General de la Mujer cuenta con un área Estadística que, además de la producción de información de esta índole tiene a su cargo la sistematización de los datos que permiten la rendición de las metas físicas, en la actualidad el área no tiene a cargo el monitoreo de los servicios públicos y sus respectivas actividades, no existiendo otra dependencia al interior del ente auditado que tenga a su cargo la ejecución de tal tarea. <u>RECURSOS HUMANOS.</u> Las operadoras telefónicas que integran la planta permanente de las Líneas Mujer y Te Ayudo están designadas en una función distinta a la que realmente desempeñan. En cuanto a la capacitación, la situación no puede ser evaluada dada la falta de documentación obrante en los legajos, en particular, aquellos correspondientes al personal de planta. Según el relevamiento efectuado en el marco del presente seguimiento, durante el año 2004 no han existido evaluaciones sistemáticas y permanentes del desempeño del personal afectado a la actividad. Del seguimiento efectuado surge que la capacidad instalada correspondiente a la Línea Te Ayudo es empleada en un 63.7 por ciento. En el caso de la Línea de Violencia la capacidad utilizada alcanza el 69.9 por ciento, perteneciendo la capacidad ociosa a los turnos noche correspondiente tanto a los días hábiles como fines de semana. Según surge del relevamiento efectuado, en 2004 se dictó un curso de estrés post-traumático dentro del ámbito de la Dirección General de la Mujer el que no tuvo el índice de concurrencia esperado². Por este motivo, para el corriente año se prevé realizar una actividad con capacitadores pertenecientes a una ONG conveniada con la Dirección General de Mujer. No obstante, debe señalarse que el personal trabaja un día menos a la semana y que, al menos en el caso de la Línea Mujer, el espacio de supervisión tiene por objeto también operar como instrumento de contención al burn out. En materia de verificación del contenido y la actualización puede observar que los legajos carecen mayoritariamente de foto (75 por ciento de los legajos) y copia de la constancia de designación (64.29 por ciento de los casos). También es importante la ausencia de copia del título alcanzado y currículum vitae, especialmente en el caso de los operadores telefónicos. En cuanto al personal de
--	--

² No obstante, la ausencia de contestación del punto 3 de la Nota AGCBA 1290/05 (y reiteraciones) relativo a las actividades de capacitación realizadas durante el año 2004 tal como se expuso en el acápite correspondiente a Limitaciones al Alcance impide evaluar detenidamente dicho punto.

³ Es decir, antes de su incorporación al equipo de coordinación en la Central de Llamadas en el año 2004.

	planta, es notoria la falta de constancia de CUIL, en más del 90 por ciento de los casos y es también importante la ausencia de declaración jurada y documentación relativa a asignaciones familiares. En relación con el personal contratado debe destacarse la ausencia de copia de los contratos en más del 90 por ciento de los casos. Asimismo, la mitad de los legajos del personal contratado carece de documentación relativa al CUIT. El personal de planta permanente registra su asistencia en planillas bimestrales, mientras que el personal contratado registra su asistencia en un libro de actas. Tanto las planillas de presentismo como el libro de actas se encuentran en forma permanente en el mostrador de la oficina del área de Personal. Sin embargo, el horario en el que funciona el área mencionada es de 8 a 20 hs. Con posterioridad, las planillas son firmadas y selladas por la responsable del área de Personal, aunque no se encuentran rubricadas por la responsable de la Central de Llamadas. La coordinadora de la actividad puede concurrir a la central durante el fin de semana o los días feriados, a efectos de verificar su funcionamiento. Si bien registra su asistencia en la planilla de firmas e informa las novedades en el libro confeccionado a tal fin, no se confeccionan registros donde queden asentados los resultados de los controles de presentismo efectuados por la responsable del Centro de Llamadas en los mencionados horarios. <u>GESTION DE LA ATENCIÓN.</u> El Programa continua careciendo de un manual de normas y procedimientos. La informatización de la central determinó la desaparición de la ficha papel que al momento de realización de la auditoría original constituía parte de la documentación sobre la que trabajaba el área Estadística. Por otra parte, ni el área Estadística ni la Central de Llamadas procesan en la actualidad la información relativa al perfil de la víctima y el victimario dado el alto nivel de no respuesta detectado para estas variables. En cambio, se limita a depurar las bases de datos a los efectos de determinar cantidad de llamados y confeccionar los informes trimestrales de gestión. La Central funciona en base a un sistema informático cuyo menú principal permite acceder a los diferentes tipos de registro o 'fichas' de cada una de las problemáticas atendidas por las líneas existentes. El único indicador que actualmente se procesa es cantidad de llamadas atendidas por tipo de ficha. Sin embargo, no se procesan variables relativas al perfil de la víctima y el victimario contenidas en dichas fichas, debido a la alta tasa de no respuesta detectada en algunas de las variables mencionadas. Las diferentes 'fichas' de registro fueron rediseñadas por personal del área estadística en el año 2003³, en virtud de un análisis
--	---

	comparativo de las fichas preimpresas y las fichas electrónicas correspondientes al sistema informático original, lo cual permitió la elaboración de un nuevo sistema de registro o 'ficha', que fue consensuado con el personal de la Central. En cuanto a la definición de la muestra, la eliminación de las fichas impresas, -algunas de las cuales eran incluidas en una muestra para efectuar el análisis de su contenido- implicó la eliminación de los problemas de muestreo referidos en la auditoría original. La reformulación del sistema de registro produjo avances respecto a la homogenización de criterios de consignación de datos, a la vez que se instauraron variables generales que permiten registrar datos anteriormente no consignados. No obstante, las actuales fichas denotan un alto nivel de campos sin consignar; por lo cual los responsables de la central están analizando distintas acciones tendientes a disminuir el nivel de no respuesta. Asimismo, no se están procesando otros indicadores respecto del funcionamiento de la central, toda vez que no funciona el tarifador que permitía determinar la cantidad de llamadas entrantes, ni funciona el software que permitía determinar la cantidad de llamadas entrantes y clasificar las mismas por servicio. Tampoco pueden determinarse el tiempo promedio de espera y el tiempo promedio de duración de la llamada. A diferencia de lo acontecido en el año 2001, el Presupuesto correspondiente al año 2004 contuvo una planificaron metas físicas. Dicha planificación se realizó en forma global, es decir, para la totalidad de las líneas que integran la central. En cuanto al Presupuesto correspondiente al año 2005 las metas fueron definidas en términos de 'mujeres informadas, sensibilizadas y atendidas' aunque en un número sustancialmente menor a aquellas atendidas el año 2004. El proceso de rediseño e informatización de las fichas de registro determinó que diversas variables que en las fichas impresas contenían campos abiertos fueran reemplazadas por respuestas cerradas, tal como es el caso de la variable "derivación", que fue predeterminada – en todos los tipos de fichas- en categorías genéricas como "defensoría" u "hospital". Dado que la cuantificación de las derivaciones efectuadas por tipo de institución, como así también los datos relativos al perfil de la víctima y el victimario surgen de las fichas electrónicas cuyo contenido no se está procesando, en la actualidad el ente auditado no cuenta con este tipo de información. Los registros llevados en los Centros Integrales de la Mujer permiten establecer la cantidad de personas atendidas en los centros que fueron derivadas por las Líneas Telefónicas. Sin embargo, este análisis no se realiza regularmente. Del mismo modo, tampoco se registran comunicaciones que denoten
--	--

	seguimiento en el caso de las derivaciones efectuadas al Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, al igual que a los servicios de atención en casos de violencia y maltrato infantil de los hospitales Penna y Elizalde. <u>OTRAS OBSERVACIONES</u> En la ejecución presupuestaria correspondiente al año 2004, no surgen modificaciones a lo observado por la imputación de los contratos de servicios en el año 2000, ya que continúan imputándose a la Actividad Central “Líneas Telefónicas” gastos correspondientes al personal contratado para cumplir servicios en el marco del “Hogar de Madres Adolescentes” y los “CIM”. <u>OBSERVACIONES RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA.</u> No se han producido modificaciones ni se ha profundizado, lo observado oportunamente por esta auditoría. <u>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.</u> Existe una Base de Datos nueva en la que se registra toda la información y ya no se complementan los datos con registros en papeles, por lo que cumplieron con modificar satisfactoriamente este tema. Respecto a las debilidades del entorno operativo (Observación 38), en función al resguardo de los datos, que podrían conducir a importantes pérdidas de información, en la actualidad hacen back up en forma no sistemática y guardan información en CD, por lo que cumplieron con modificar satisfactoriamente este tema. Con relación a falencias de la seguridad lógica, que permitirían la alteración de la información por parte de personas no autorizadas y a debilidades en la seguridad física, que podrían derivar en pérdidas de equipos o de información, interrupciones evitables del servicio, y aún riesgo de lesiones al personal, no cumplieron en modificar las observaciones vertidas en el informe original.
Hallazgos de Auditoría	Desde el momento de la aprobación del Informe Original (junio de 2003) y las tareas desarrolladas en el presente Informe las sucesivas gestiones no actuaron con respecto a lo que se había observado y recomendado. Con fecha 27 de mayo de 2004, la Procuración, dice que el señor Secretario de Desarrollo Social, decida sobre la pertinencia de efectuar la sustanciación de sumario administrativo. No surge de la lectura del mismo, que se hayan tenido en cuenta las observaciones efectuadas oportunamente, en el informe objeto del presente seguimiento, referidas a la certificación y pago de prestaciones que no pudieron verificarse respecto a su prestación, así como también, que la disposición de aprobar la ampliación adicional de la obra, cuya copia que obra en el expediente no contiene firma, y que la necesidad de la aprobación del adicional es de fecha posterior a la Disposición mencionada.

Conclusiones	En materia de gestión, deben destacarse los incipientes avances realizados por la Dirección General de la Mujer en relación con la institucionalización de instancias organizativas, incorporación de personal operador y rediseño de los sistemas de registro. No obstante, resta aún promover un sistema más adecuado de programación y verificación de la ejecución de metas físicas, elaborar un manual de normas y procedimientos -que sistematice la labor realizada en materia de definición del rol del operador-, promover un reordenamiento de la gestión de recursos humanos, superar los problemas del aplicativo informático -favoreciendo el desarrollo de indicadores de gestión y permitiendo el registro y procesamiento de la información relevante disponible-, como así también profundizar los lineamientos ya trazados en materia de articulación, en especial, hacia las organizaciones no gubernamentales conveniadas con la Dirección General de la Mujer. En cuanto de los hallazgos realizados por el equipo de auditoría en el presente informe, propone se envíe copia del presente informe a la Procuración General.
--------------	---

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 3.05.11**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel de Estrada
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Ley 70, artículos 131, 132, 136, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de la Mujer, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social, con el objeto detallado en el apartado siguiente.

1. Objeto de la Auditoría

Medidas correctivas implementadas relacionadas con las observaciones vertidas en el informe de la AGCBA 3.10.02.00 "Línea Telefónica 24 hs."

2. Alcance del examen

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

- 1) Recopilación y análisis de la normativa aplicable.
- 2) Relevamiento de la estructura informal de la Dirección General de la Mujer.
- 3) Análisis de la ejecución presupuestaria, planificación y ejecución de metas físicas del año 2004 y su comparación con la ejecución correspondiente al año 2001.
- 4) Relevamiento del circuito de recepción y derivación de las consultas formuladas en el marco de los programas de referencia.
- 5) Relevamiento de los legajos del personal afectado al programa.
- 6) Cotejo de las funciones efectivamente cumplidas por los agentes con aquellas asignadas por el Sistema Municipal de la Profesión Administrativa (función de revista).

- 7) Análisis de la liquidación de haberes del personal de planta permanente en lo concerniente a la percepción de los adicionales por tarea insalubre.
- 8) Realización de entrevistas a las personas que a continuación de detallan:
 - o Directora General de la Mujer.
 - o Coordinadora del Servicio Público Primario N° 4550 Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Oportunidades.
 - o Coordinadora del Centro de Llamadas en el año 2004.
 - o Supervisoras Técnicas de la Central de Llamadas: Líneas Te Ayudo y Violencia Familiar.
 - o Responsable de la administración del sistema informático de red de la Central de Llamadas.
 - o Coordinadora del Servicio Público Primario de Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual que tiene a su cargo la gestión de los Centros Integrales de la Mujer a los que se producen derivaciones para asesoramiento legal y/o asistencia psicológica en casos de violencia familiar, violencia sexual, y maltrato y abuso infantil.
 - o Coordinadora del Servicio Público Primario de Desarrollo Comunitario y Género.
 - o Responsable del área de Estadística de la Dirección General de la Mujer.
- 9) Recopilación y análisis de la documentación relativa a la contratación del servicio de mantenimiento y rediseño del sistema informático y de red de la central telefónica.
- 10) Recopilación y análisis de la documentación relativa a la contratación de la digitalización telefónica de la Central de Llamadas.
- 11) Recopilación, análisis y evaluación de la información estadística producida por el área Estadística de la Dirección General de la Mujer respecto de la cantidad de llamadas correspondientes al año 2004.
- 12) Solicitud de información a los Hospitales Elizalde, Gutiérrez, Penna, Santojanni y Vélez Sarsfield que cuentan servicios de maltrato infantil y/o violencia familiar respecto de la cantidad de casos atendidos originados en derivaciones efectuadas por las Líneas de Atención Telefónica de la Dirección General de la Mujer.
- 13) Solicitud, recopilación y análisis de la información suministrada por el Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes respecto de los casos de maltrato infantil atendidos en la Red de

Defensorías que fueran derivados por la Línea Te Ayudo de la Dirección General de la Mujer.

- 14) Recopilación y análisis de los informes emitidos por el ente auditado como así también por la Dirección General de Sistemas de Información del GCBA respecto del aplicativo informático, las fichas de registro y equipamiento de la central telefónica.
- 15) Análisis de los modelos de convenios suscriptos por la Dirección General de la Mujer con Organizaciones No Gubernamentales para la atención de casos de violencia doméstica, maltrato y abuso infantil.
- 16) Administración de una lista de chequeo de seguridad y características de los sistemas informáticos utilizados en la central telefónica desde la que se administran los programas auditados.
- 17) Análisis de los sistemas operativos, de la seguridad física y lógica de la red y de los servidores involucrados en la operación de las aplicaciones.

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

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

- vi. Relevamientos verificadorios de las instalaciones y la seguridad física de las mismas mediante una lista de verificación (check list) de uso habitual en las auditorías de sistemas de información.
- vii. Relevamientos verificadorios de la red y la seguridad lógica de la misma mediante una lista de verificación (check list) de uso habitual en las auditorías de sistemas de información.

3. Limitaciones al alcance.

1. No se pudo obtener la información estadística relativa al perfil de la víctima y el victimario correspondiente al año 2004 que surge del registro realizado por el operador telefónico de cada llamada producida, toda vez que las características del actual sistema informático impiden el procesamiento automático de las variables contenidas en dichos registros. Por otra parte, el alto nivel de ausencia de respuestas de las variables mencionadas motivó la decisión del área Estadística de no procesar manualmente este tipo de información dada su relativa confiabilidad, en tanto se determine la modalidad de registro definitiva y se entrene a las operadoras en el uso del sistema informático.
2. No se pudo obtener la información estadística de gestión respecto de la institución de derivación de la consulta, correspondiente al año 2004, por las razones expuestas en el punto precedente.
3. Por lo expuesto en los acápites que anteceden, no se pudieron efectuar los cruces de información relativos a los casos derivados por la central telefónica a los Centros Integrales de la Mujer y aquellos efectivamente atendidos por dichos centros, originados en derivaciones de la central telefónica, tanto en materia de maltrato y abuso infantil, cuanto en materia de violencia familiar.
4. No se pudieron obtener los indicadores relativos a cantidad de llamadas entrantes y cantidad de llamadas atendidas, como así tampoco el tiempo promedio de espera y de duración de cada llamada, toda vez que el tarifador que no se encuentra funcionando al momento de realización del presente seguimiento y que la restante tecnología disponible no permite efectuar dicho cálculo.
5. No se pudo obtener el listado de los cursos de capacitación impartidos durante el período auditado, como así tampoco la nómina de agentes participantes de los mismos, requeridos mediante nota AGCBA 1290/05.
6. No se pudieron obtener las metas físicas planificadas año 2004 y 2005, discriminadas por línea, toda vez que -como se expone en el acápite

correspondiente- la programación se produce para el total de las líneas que funcionan en la central de llamadas.

Los procedimientos indicados fueron realizados en la Dirección General de Mujer, Secretaría de Desarrollo Social.

Las tareas de campo se llevaron a cabo desde el mes de marzo al mes de mayo de 2005.

4. Aclaraciones previas y comentarios

Presupuesto

Descripción de programas auditados.

La Central de Llamadas constituye una actividad presupuestaria de la Dirección General de la Mujer⁴, la cual contó en el año 2004 con los siguientes servicios públicos:

- ❑ SPP N°: 4545. Inserción de la Mujer en la Economía
- ❑ SPP N° 4546. Salud Comunitaria y Género
- ❑ SPP N° 4547. Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual
- ❑ SPP N° 4548. Desarrollo Comunitario y Género
- ❑ SPP N° 4549. Áreas desconcentradas
- ❑ SPP N° 4550. Fortalecimiento de Políticas de Igualdad de Oportunidades

Este último servicio, a su vez, cuenta con las siguientes actividades presupuestarias:

- Conducción
- Capacitación en Derechos e Igualdad de Oportunidades
- Diagnóstico, Investigación y Publicación
- Centro de Documentación y Difusión
- Central de Llamadas

De dicha central dependen las siguientes líneas telefónicas, de las cuales las dos primeras constituyen el objeto del presente seguimiento:

Línea Violencia contra al Mujer: tiene por objeto atender la problemática de la violencia conyugal o familiar, brindando contención y fortalecimiento de la persona que llama para poder derivar a la misma a los centros de atención especializados.

⁴ Durante el período objeto de seguimiento la mencionada Dirección General dependía directamente de la Secretaría de Desarrollo Social del GCBA, mientras que desde comienzos del año 2005 dicho área pasó a depender de la Subsecretaría de Gestión Social y Comunitaria.

Línea Te Ayudo: tiene por objeto brindar escucha especializada, contención, asesoramiento y derivación en casos de maltrato y abuso sexual infantil.

Las instituciones de derivación más frecuentes son los Centros Integrales de la Mujer que dependen del Servicio Público Primario N° 4547. Asimismo, también se producen derivaciones a las Organizaciones No Gubernamentales que se encuentran conveniadas con la Dirección General de la Mujer. En los casos específicos de maltrato y abuso infantil que requieran algún tipo de asesoramiento jurídico, los mismos son derivados a las Defensorías dependientes del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires.

Línea Pap: brinda asesoramiento y otorga turno para la realización de estudios ginecológicos en los hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

La incidencia presupuestaria del Servicio Público Primario, en el año 2004, es la siguiente⁵:

Jur.	Jurisdicción	U. E.	Unidad Ejecutora	S.P.P.	Servicio Público Primario	Importe	Porcentaje
45	SDS	480	DGM	4545	Inserción de la Mujer en la Economía	592.236	13.8
45	SDS	480	DGM	4546	Salud Comunitaria y Género	1.041.897	24.4
45	SDS	480	DGM	4547	Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual	1.334.210	31.2
45	SDS	480	DGM	4548	Desarrollo Comunitario y Género	502.123	11.7
45	SDS	480	DGM	4549	Áreas Desconcentradas	190.968	4.5
45	SDS	480	DGM	4550	Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Oportunidades	616.717	14.4

La incidencia presupuestaria de la Actividad 930, en el año 2004, es la siguiente⁶:

Jur.	Jurisdicción	U. E.	Unidad Ejecutora	S.P.P.	Servicio Público Primario	Importe	Porcentaje
45	SDS	480	DGM	4550	Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Oportunidades	616.717	100.0
45	SDS			150	CONDUCCION	24.179	3.9
45	SDS			779	CAPACITACION EN DERECHOS, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	77.084	12.5

⁵ Fuente: OGEPU

⁶ Fuente: OGEPU

45	SDS			783	DIAGNOSTICO, INVESTIGACION Y PUBLICACION	111.280	18.0
45	SDS			786	CENTRO DE DOCUMENTACION Y DIFUSION	52.224	8.5
45	SDS			930	CENTRAL DE LLAMADA	351.950	57.1

A continuación se detalla por inciso el presupuesto original, las modificaciones realizadas y la actualización y ejecución al 31 de diciembre de 2004.⁷, comparado con el período 2001:

Incisos	2001			2004			Variaciones absolutas 2001-2004		
	Original	Vigente	devengado	Original	Vigente	devengado	Original	Vigente	devengado
Gastos en personal	7128.0	7128.0	5006.0	199619.0	199619.0	127470.0	192491.0	192491.0	122464.0
Bienes de consumo	0.0	0.0	0.0	1185.0	1185.0	970.0	1185.0	1185.0	970.0
Servicios no personales	273000.0	272534.0	263434.0	151146.0	161446.0	183953.0	-121854.0	-111088.0	-79481.0
Total	280128.0	279662.0	268440.0	351950.0	362250.0	312393.0	71822.0	82588.0	43953.0

De lo expuesto se observa que el crédito vigente ascendió \$ 82.588 respecto del presupuesto 2001, lo que representa el 29,53 % del mismo. El descenso se registró en el inciso de servicios no personales, que representó un 59,24 %.

A su vez, el gasto devengado para el período 2004, representó el 86,24 % del crédito vigente.

Estructura organizativa.

Durante el año 2004 la Dirección General dependió directamente de la Secretaría de Desarrollo Social, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 654/01⁸. Al presente, dicha Dirección reporta a la Subsecretaría de Gestión Social y Comunitaria conforme lo estipulado por el Decreto N° 106/05.

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

De acuerdo al relevamiento efectuado en el marco del presente seguimiento, la Dirección General de Mujer se encuentra organizada en seis áreas sustantivas,

⁷ Los importes están expresados en Pesos.

⁸ En momentos de la sanción de esta normativa la secretaría se denominaba de "Promoción Social".

cada una de las cuales está a cargo del desarrollo de un servicio público y cuenta con una coordinadora responsable. Asimismo, la Dirección General cuenta con las siguientes áreas de apoyo: personal, estadísticas, área legal, patrimonio, contable, depósito y emergencias para atención de la demanda espontánea.

La central de llamadas constituye una actividad del Servicio Público de Fortalecimiento de Políticas de Igualdad de Oportunidades, de modo tal que desde el punto de vista orgánico-funcional la responsable de la Central de Llamadas reporta a la coordinadora del Programa 4550.

Durante los meses de mayo a diciembre del año 2004 la coordinación de la central fue ejercida por la responsable del área Estadística quien conformó un equipo de coordinación integrado por una persona a cargo de las tramitaciones administrativas y dos personas del área tecnológica. Dos de estas personas eran además integrantes del plantel de personal del área estadística.

El equipo de coordinación se abocó a las siguientes tareas: análisis del programa utilizado y corrección de errores, evaluación de los recursos de telefonía existentes y digitalización de los mismos, capacitación de los operadores telefónicos para el abordaje de la problemática y el registro de la información emergente de la atención telefónica, entre otras cuestiones.

Por otra parte, la coordinadora responsable durante dicho período instituyó una supervisión técnica por línea. Dicho espacio de supervisión tuvo objetivos diferentes según la línea pero en términos generales su finalidad fue:

- conformar un espacio de contención y reflexión, así como una medida para prevenir el burn out⁹;
- fortalecer la identificación como equipo de trabajo perteneciente a una institución pública;
- establecer criterios comunes en el abordaje de la problemática y la resolución de casos;
- mejorar la circulación de información intra y extra institucional.

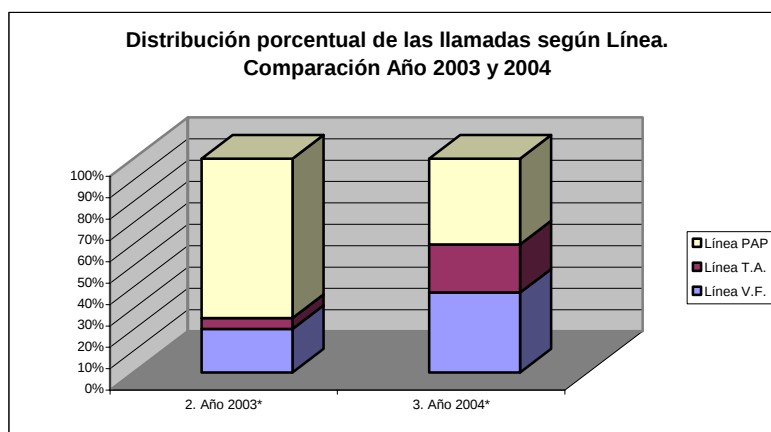
Evolución de la Prestación

Evolución durante los períodos auditados.

Durante el año 2004 la Central de Llamadas atendió un total de 39336 llamadas. De ellas, el 40.1 por ciento corresponde a la Línea Pap, el 37.32 a la Línea de Violencia y el 22.53 a la Línea Te Ayudo.

⁹ Debe tenerse presente que dicho síndrome, caracterizado por la aparición de síntomas tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de la autoestima laboral -que resiente la productividad-, es un tipo de estrés laboral susceptible de ser desarrollado por colectivos de riesgo tales como profesionales de la salud, docentes y personal expuesto al trabajo con personas que han atravesado por situaciones traumáticas, como las víctimas de violencia familiar.

Estos guarismos representan un descenso del total de llamadas respecto del año anterior, toda vez que en el año 2003 se atendieron 53283 llamados. También respecto del año anterior, es dable observar el incremento del porcentaje de llamados recibidos correspondientes a las Líneas de Violencia y Te Ayudo, que crecieron un 15.9 por ciento y un 17.1, respectivamente. Paralelamente, la proporción de llamados correspondientes a la Línea Pap descendió en un 38.41 por ciento respecto del año 2003, tal como se observa en el gráfico que a continuación se expone¹⁰.



Fuente: Dirección General de la Mujer

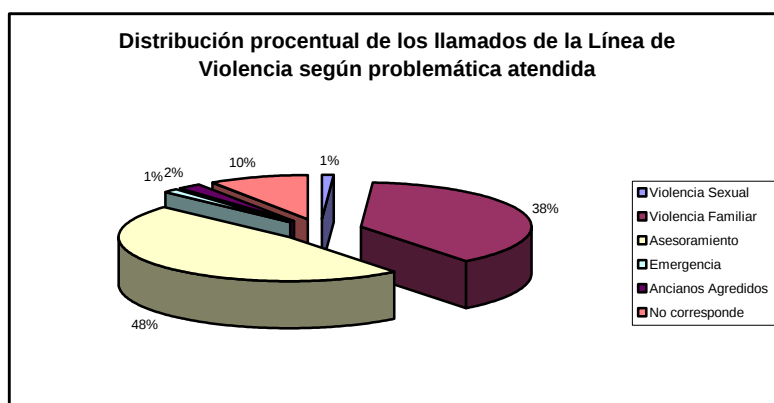
El descenso de llamadas respecto de los años 2000 y 2001 – ejercicios auditados en el marco de la auditoría original- se correspondería, según el ente auditado, a una incorrecta selección de la unidad de medida para la medición de las metas físicas ejecutadas con anterioridad al año 2003; toda vez que hasta esa fecha las metas informadas como ejecutadas correspondían a los llamados recibidos (entrantes), aún cuando los mismos no eran atendidos en su totalidad. Esta situación fue corregida por el personal del Área Estadística que integró en forma paralela el equipo de Coordinación de la Central de Llamadas durante los meses de mayo a diciembre del año 2004. Dicho equipo procedió, asimismo, a la depuración manual de las bases de datos de la Central – eliminando los registros duplicados- que permitió determinar el número total de llamados atendidos durante el año 2003.

Distribución según tipo de problemática.

Si se analiza la cantidad de llamadas atendidas por cada Línea en el año 2004 de acuerdo al tipo de problemática atendida –teniendo en cuenta que a cada problemática o tipo de caso le corresponde un tipo de ficha o registro informático diferente – se tiene la siguiente distribución porcentual. El 48 por

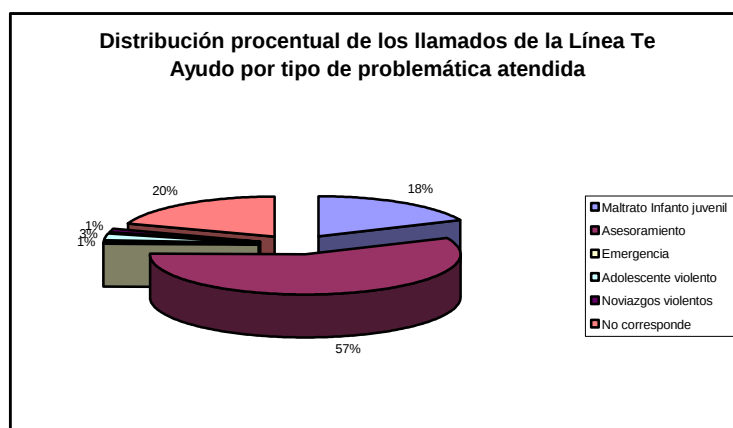
¹⁰ Esta situación resultó de la reconfiguración del disco preatendedor que permitió que las líneas de Violencia y Te Ayudo no se congestionasen como resultado de la recepción de las llamadas correspondientes a la Línea Pap que con anterioridad eran recibidas por las restantes líneas de la central de llamadas.

ciento de las llamadas atendidas por la Línea de Violencia correspondieron a consultas de asesoramiento, el 38 por ciento a casos de violencia familiar, el 2 por ciento a casos de ancianos agredidos, el 1 por ciento a casos de violencia sexual y un porcentaje igual a casos de emergencia. Debe notarse asimismo que el 10 por ciento restante se refiere a casos no relacionados con la problemática atendida por la Línea.



Fuente: Dirección General de la Mujer

En cuanto a la Línea Te Ayudo, el 57 por ciento de las llamadas se refieren a asesoramiento, el 18 por ciento a casos de Maltrato infante Juvenil, el 3 por ciento a casos de adolescentes violentos, el uno por ciento a noviazgos violentos y un porcentaje igual pertenece a casos de emergencia. El 20 por ciento restante se refiere a consultas no vinculadas con la problemática que atiende la Línea.



Fuente: Dirección General de la Mujer

Planificación y Ejecución de Metas físicas

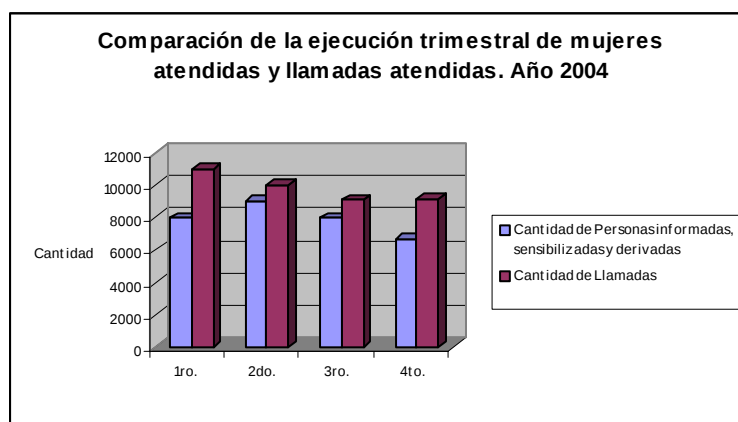
Del relevamiento efectuado surge que los problemas relativos a la definición de metas físicas alcanzaron la programación efectuada para el año 2004, tal como se expone en la observación 17. De este modo, para el mencionado ejercicio se planificó atender un número 68.000 personas. Este número se determinó en función de las llamadas recibidas a junio de 2003, sin advertir que no todas las llamadas recibidas son atendidas. Esta situación fue advertida con posterioridad y motivó la depuración de la base de datos del año 2003, como ya se expuso. En segundo lugar, se informaron 68000 personas cuando en realidad se trataba de llamados, de modo tal que no se respetó de hecho la unidad de medida solicitada por la Secretaría, que requería proyecciones en términos de persona informada, sensibilizada y derivada y no de llamadas.

Como consecuencia de los errores expuestos, aumentó aún más la brecha entre la meta planificada de 68.000 personas – en realidad, llamadas - y la alcanzada (39.336 llamadas atendidas), dejando como saldo una aparente subejecución de la planificación física y un descenso en las estadísticas de cantidad de llamadas¹¹.

Una depuración posterior de la base de datos permitió establecer el total de mujeres atendidas por la Central. A continuación se expone la ejecución trimestral medida en personas sensibilizadas, informadas y derivadas – tal como surge de los informes trimestrales de gestión – y llamadas atendidas.

Trimestre Año 2004	Cantidad de Personas informadas, sensibilizadas y derivadas	Cantidad de Llamadas	Porcentaje de Personas informadas, sensibilizadas y derivadas	Porcentaje de Llamadas
1ro.	7961	11030	25.13	28.04
2do.	9065	10043	28.61	25.53
3ro.	7965	9080	25.14	23.08
4to.	6692	9183	21.12	23.34
Total	31683	39336	100.00	100.00
Fuente: Personas informadas, senisibilizadas y deirvadas: Informes Trimestrales de Ejecución de Metas Cantidad de Llamadas: Estadísticas de Llamadas atendidas elaboradas por Área Estadística de DGMuj				

¹¹ La subejecución es aparente toda vez que se trata de unidades de medida diversas.



A partir de los guarismos expuestos es posible observar que durante el año 2004 se produjeron 1.24 llamadas por mujer atendida en la Central.

Organización de la Central de Llamadas.

Equipamiento físico.

La central de llamadas dispone de ocho puestos de trabajo, diferenciados por línea: cuatro corresponden a las líneas de violencia (dos a la Línea Mujer y dos a la Línea Te Ayudo) y otros cuatro a la Línea Pap. Además, existen dos puestos de desborde, uno solo en funcionamiento. Éste se utiliza en las líneas de violencia para el entrenamiento de nuevas operadoras y para sumar otro puesto de atención en los horarios de mayor demanda. Cada puesto cuenta con un teléfono (analógico o digital) y una PC donde las operadoras registran las llamadas recibidas en fichas electrónicas. La central telefónica ha sido digitalizada durante el año 2004.

Comunicaciones.

Las dos líneas de violencia funcionan todos los días, las 24 horas; mientras que la de Pap lo hace de lunes a viernes de 8 a 19 horas.

A la central se accede a través de la línea telefónica 0800-66-MUJER (68537), la cual es abonada por el Gobierno de la Ciudad (la comunicación es gratuita para la persona que llama) y por medio de dos líneas telefónicas tradicionales (abona el que llama).

A partir del mensaje del disco preatendedor, la persona que llama debe optar por alguna de las tres líneas y la comunicación se transfiere al operador de la línea escogida que se encuentre disponible¹².

Aplicativo informático y sistema de registro.

En el año 2000 se informatizó el sistema de registro en fichas y se abandonó progresivamente la utilización de las fichas en papel¹³. En el año 2003 y como resultado del diagnóstico efectuado desde el área estadística de la Dirección General de la Mujer, consensuadamente con el personal de la Central Telefónica, se incorporaron al sistema de registro nuevas variables -que aportan mayores datos sobre el perfil de la víctima, del victimario, del consultante, y de la derivación- y se reformularon los sistemas de categorías. Asimismo, se generaron nuevas fichas para problemáticas específicas cuyos datos antes se consignaban en fichas caso generales, tal como los casos de violencia o delitos sexuales y ancianos agredidos.

Con la informatización de las fichas y sus readecuaciones progresivas se determinaron campos que el sistema consigna de manera automática. Éstos son: fecha y hora del llamado, operador, número de box, número de ficha y número de índice.

Asimismo, la primera vez que una persona llama a las líneas recibe un número de ficha en la cual se consignan los datos emergentes de la comunicación. En las llamadas subsiguientes, de una misma persona a la misma línea, los datos se registran en diferentes subíndices bajo el mismo número de ficha, lo que permite observar el recorrido temporal de los casos¹⁴.

Mediante el menú principal del sistema el personal de la central puede acceder a las diferentes fichas de cada una de las problemáticas atendidas¹⁵.

El menú de las líneas de violencia muestra las fichas que a continuación se enumeran.

¹² Si todas las operadoras están ocupadas, a los dos minutos de espera se propone cambiar de opción (para pasar a otra línea). Después de otros 2 minutos, se corta la llamada, con un mensaje que convoca a comunicarse en otro momento.

¹³ Dicho pasaje fue progresivo y no se había concretado al momento de realización de la auditoría original. Asimismo, implicó un proceso de transición para las operadoras, que reveló la necesidad de profundizar la capacitación en el manejo de recursos informáticos, en el registro de datos y en la utilización de fichas que podría estar asociado al alto porcentaje de no respuesta en algunas variables de importancia registrado por el ente auditado.

¹⁴ En los llamados de personas que ya poseen número de ficha el operador telefónico puede rastrear e ingresar fácilmente a la ficha inicial. En caso que la persona no recuerde el número que le fue asignado, el sistema permite ubicar la ficha original y sus posteriores subíndices buscando por otros campos (nombre, apellido, fecha, domicilio, barrio, cantidad de hijos, edades de los menores, etc.).

¹⁵ La línea de Pap, en tanto, tiene un menú con cinco opciones:

- asignación de turnos
- información general
- consulta de turnos por hospital
- impresión de turnos de Pap
- no corresponde

Para el registro de casos específicos de la línea Mujer, existen las siguientes fichas:

- ficha caso
- de violencia o delitos sexuales
- de ancianos agredidos

La primera fue rediseñada, mientras las otras dos fueron incorporadas a partir del proceso de reformulación del sistema de registro descripto anteriormente.

Para la línea Te ayudo, en tanto, existen las siguientes fichas específicas, las cuales fueron rediseñadas en los años 2003 y 2004.

- ficha caso
- de menores violentos
- de noviazgos violentos

Las fichas de asesoramiento/información y emergencia son comunes a las dos líneas de violencia, pero poseen un campo que posibilita identificar a qué línea corresponden.

La ficha “no corresponde” -común a ambas líneas- se utiliza cuando la llamada recibida es de índole personal o bien no se encuentra vinculada a las prestaciones propias de la central.

En lo que respecta al conjunto de las fichas, algunas variables están predeterminadas (con opciones múltiples o para identificar una única opción) y otras disponen de un campo en blanco para completar, es decir que constituyen sistemas abiertos de categorías.

La readecuación del sistema de registro operada entre los años 2003 y 2004 permitió incorporar nuevos campos y predeterminar un conjunto de categorías que posibilita, a su vez, un factor unificador en la toma de datos. Por otro lado, la predeterminación de variables procura optimizar el registro de la información en simultáneo con la llamada y el posterior cálculo estadístico.

Mantenimiento informático y apoyo técnico.

La Dirección General carece de un área específica de apoyo ante temas de índole informático. Hasta fines de 2004 dos personas integrantes del equipo de coordinación de la central tenían a su cargo de tareas inherentes a la administración del servidor y apoyatura técnica (apertura de contraseñas, baja de las bases del servidor, modificaciones básicas al programa).

El rediseño de las fichas realizado en los años 2003 y 2004 motivó la realización de requerimientos a la empresa encargada del diseño original del programa, a los efectos de adecuar los campos y categorías. De este modo, se remitieron los modelos de fichas rediseñadas a la empresa que desarrolló el software original (Microstar)¹⁶, que fue contratada en el marco del Decreto 1370/01. El nuevo aplicativo desarrollado por la firma se implementó desde enero de 2004. Asimismo, durante dicho período se detectaron otros problemas relativos al sistema, lo cual derivó en nuevos requerimientos a la empresa. Como resultado de este proceso se fueron incorporando diferentes cambios al aplicativo, confeccionándose once versiones sucesivas del mismo. Esta situación, aunada a la falta de entrega de los códigos fuente por parte de la empresa, motivó que el ente auditado no diese por concluido el trabajo encargado a la empresa contratista.

El 2 de enero del corriente año el sistema dejó de funcionar. Dado que el programador manifestó que ya no trabajaba más para la empresa Microstar, la coordinación de la central solicitó la intervención de la Dirección General de Sistemas de Información del Gobierno de la Ciudad, que solucionó el error del programa que impidió el funcionamiento del sistema durante una semana.

La Dirección General de Sistemas de Información (dependiente de la Subsecretaría de Gestión Operativa, Secretaría de Hacienda y Finanzas) está trabajando en el desarrollo de un programa propio que permita la operatividad y mantenimiento del sistema informático que opera la central de llamadas¹⁷.

Recursos humanos.

Para el año 2005, la coordinación de la Central de Llamadas está integrada por 39 personas, una responsable general y por dos asistentes a cargo de la administración del sistema. Una reviste además, como personal del área estadística y comparte esta tarea con una de las operadoras de la Línea Te Ayudo. A su vez, hay tres supervisoras técnicas (una para cada línea telefónica de la central) y un conjunto de 33 operadores telefónicos.

De ellos, 15 desarrollan su tarea en la Línea Mujer, 11 se desempeñan en la Línea Te Ayudo y 7 en la Línea Pap.

Durante el año 2004 el equipo de coordinación estuvo integrado por la jefa del área Estadística quien se desempeñaba paralelamente como responsable de la Central Telefónica, una administrativa y dos responsables técnicas, además de las tres supervisoras técnicas. Cabe señalar que la cantidad de operadoras

¹⁶ Cabe señalar que la empresa adjudicataria de la construcción de la central fue ROMARIA quien, según surge del relevamiento oportunamente efectuado, subcontrató a la empresa MICROSTAR para la provisión del hardware y el software correspondientes. Debe notarse, asimismo, que dicha contratación no previó el mantenimiento operativo posterior.

¹⁷ El nuevo software tendrá como base el ya existente, a los efectos de no producir cambios en el uso de las planillas.

telefónicas correspondientes a la Línea Mujer durante dicho año era menor ya que dos operadoras se incorporaron en el año 2005.

Condición de designación.

La responsable de la Central de Llamadas -personal de planta permanente- reviste al mismo tiempo como miembro de la subactividad Lazos dependiente del Servicio Público de Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual.

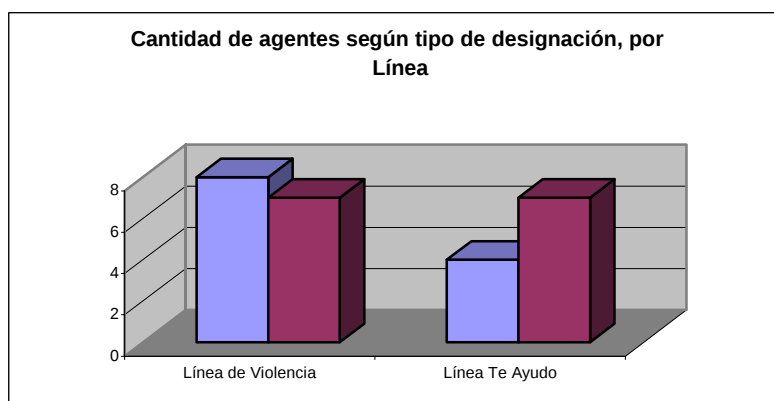
La encargada del mantenimiento técnico de la central -quien se desempeña, además, en el área Estadística de la Dirección General de la Mujer- reviste en la planta permanente. La otra encargada se desempeña también como operadora telefónica.

Las supervisoras técnicas de las dos líneas, por su parte, se encuentran contratadas. Ambas se desempeñan paralelamente en otros servicios públicos. La supervisora de la Línea Te Ayudo tiene a su cargo la supervisión de la actividad Noviazgos Violentos y la coordinación del grupo de padres no ofensores de menores que han sufrido abuso sexual. Asimismo, desde el mes de mayo se desempeña como supervisora del Refugio para Mujeres Golpeadas. Dichas actividades corresponden al Servicio Público Primario 4547 de Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual. La supervisora de la Línea Mujer, por su parte, tiene a su cargo el desarrollo de un proyecto de prevención de la violencia, dependiente del servicio público primario de Desarrollo Comunitario y Género.

En el caso de las operadoras de las dos líneas consideradas, el 54 por ciento del personal es contratado, mientras que el 46 por ciento restante reviste como planta permanente.

En el caso de la Línea Telefónica sobre consultas y derivaciones en Violencia Familiar, el 53% de los agentes son de planta permanente, mientras que el 47% restante está designado bajo la modalidad de contrato de locación de servicio, según surge de la información suministrada por el área de Personal.

En cuanto a la Línea Te Ayudo el 36% de los agentes es personal permanente y el 64% está contratado, conforme surge de la información suministrada por el área de Personal.



Fuente: Nómina de personal suministrada por DGMuj

Nivel de instrucción.

Conforme surge de la información remitida por la Dirección General de la Mujer en cuanto al nivel de instrucción, tanto la responsable actual de la central cuanto las supervisoras técnicas tienen un nivel de instrucción universitario. De las encargadas del sistema, una tiene nivel de instrucción universitario incompleto mientras que la otra ha completado el ciclo superior¹⁸.

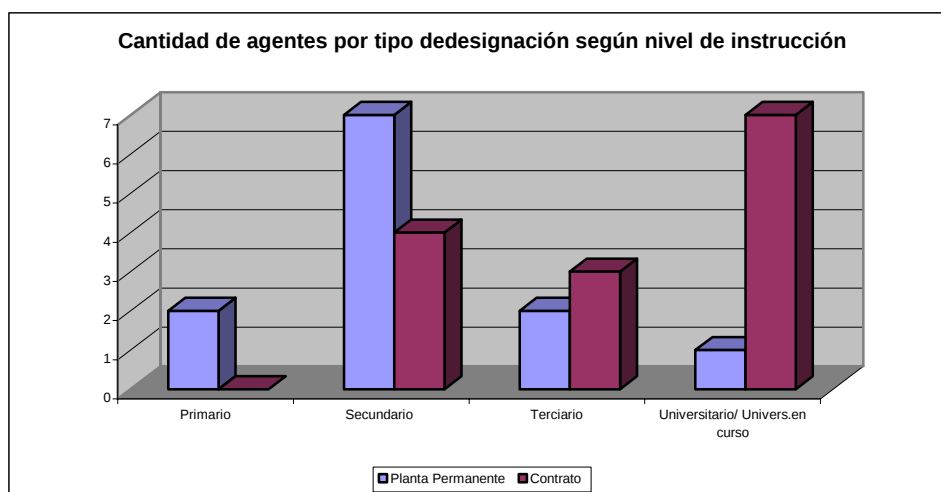
En cuanto al nivel de instrucción, el 7.7 por ciento del total de los operadores tiene nivel de instrucción primario, el 42.3 por ciento tiene nivel de instrucción secundario el 19.2 por ciento tiene nivel terciario y el 30.8 por ciento restante tiene nivel universitario completo o incompleto.

Si, en cambio, se toma como fuente de información los legajos obrantes en la Dirección General de la Mujer, se tiene que el 50 por ciento de los agentes de ambas líneas tienen nivel universitario o terciario completo o incompleto, el 29 por ciento tiene secundario, el 8 por ciento tiene nivel primario y respecto del 13 por ciento restante no consta información en los mencionados legajos¹⁹.

Si se analiza el nivel de instrucción conforme la condición de designación, se observa que mientras que el 71.4 por ciento del personal contratado tiene nivel de instrucción terciario o superior completo o incompleto, en el caso del personal de planta esta proporción desciende al 25 por ciento. Así, en el caso del personal de planta, crece el porcentaje de personal con nivel primario (16.7) y secundario (58.3) mientras que en el caso del personal contratado la proporción de agentes con nivel secundario alcanza el 28.6 por ciento.

¹⁸ Dada que la misma desempeña también funciones de operadora, la información correspondiente a esta agente es contabilizada juntamente con las demás operadoras telefónicas.

¹⁹ Debe tenerse presente que la revisión de legajos alcanzó un número de 24 legajos toda vez que a dos agentes - incorporados en el año 2005- no se le habían confeccionado legajos a la fecha de realización de dicho procedimiento.



Fuente: Nómina de personal suministrada por DGMuj

Si se analiza el nivel de instrucción por línea se observa que los porcentajes de personal con nivel de instrucción secundario y terciario/universitario completo e incompleto son levemente superiores en el caso de la Línea Te Ayudo donde, como ya se expuso, la cantidad de personal contratado es superior.

Capacitación.

Distribución porcentual del personal según nivel de instrucción, por línea

	Te Ayudo	Violencia
Primario	0.00	13.33
Secundario	45.45	40.00
Terciario/Univers	54.55	46.67

Fuente: Nómina de personal suministrada por DGMuj

En relación con la capacitación, del análisis de currículums contenidos en los legajos surge que la totalidad del equipo de coordinación tiene más de 8 cursos de capacitación, en especial, las supervisoras técnicas que tienen más de 20. Asimismo, tres de ellas realizaron su último curso con posterioridad al año 2000. No obstante, ni la responsable del sistema ni una de las supervisoras adjuntaron los certificados correspondientes a su currículums.

En cuanto a los operadores telefónicos, del análisis de legajos surge que el 54.17 por ciento no declara en su CV ni adjunta documentación que permita acreditar la realización de cursos de capacitación. El 4.17 tiene entre 1 curso y 4, el 16.67 tiene más de 4 y hasta 9 cursos, el 12.5 tiene entre 10 y 19 cursos y el 8.3 tiene 20 o más. Una persona tiene cursos no afines. Estos guarismos deben ser interpretados teniendo en cuenta que el 83 por ciento del personal de planta no cuenta con CV en su legajo.

Distribución horaria.

Los agentes de planta permanente y contratados que desempeñan sus funciones los días de semana, cumplen una carga horaria semanal de 24 horas²⁰, siendo la jornada laboral de 6 hs.; los turnos en ambas líneas se desarrollan de 0 a 6, 6 a 12, 12 a 18, y de 18 a 24 hs.²¹.

Los días sábados, domingos y feriados los operadores desarrollan sus tareas por un lapso de 8 horas diarias; la distribución de los turnos en ambas líneas es de 0 a 8, 8 a 16 y 16 a 24 hs.

5. Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Observación N° 1

La Dirección General de la Mujer carece de estructura orgánica formalmente reconocida por debajo del nivel de Dirección General, conforme lo dispuesto por el Decreto 12/96. En consecuencia, el área 'Centro de Llamadas', informalmente a cargo de los programas auditados, no tiene reconocimiento normativo y, por ende, carece de misiones y funciones formalmente asignadas, impidiendo una clara definición de las responsabilidades asignadas al personal de conducción y ejecución, dificultando asimismo la determinación de los ámbitos de competencia y la articulación entre la labor de las distintas áreas de la Dirección General.

Recomendaciones

Propiciar la determinación o el establecimiento de las estructuras organizativas en todos sus niveles.

Comentarios del Ente auditado.

La DGMuj, como el resto de las Direcciones de la Secretaría de Desarrollo Social carece de estructura por debajo del nivel de Dirección General. No obstante, tanto la Coordinadora General de la Central de Llamadas, como las supervisoras técnicas de cada Línea (Violencia, Te Ayudo y PAP) fueron puestas en funciones mediante la disposición N° 07-DGMuj-2005 del 8/4/05.

Comentario de la Auditoría.

Si bien la Dirección General de Mujer carece de estructura por debajo del nivel de dirección general, la mencionada dirección se ha organizado en base a los servicios públicos presupuestarios, cada uno de los cuales ha sido encargado a una coordinación. En el caso de la actividad Central de Llamadas, la misma

²⁰ Los agentes trabajan cuatro días a la semana dada la criticidad de la tarea que realizan.

²¹ En la Línea de Violencia hay dos agentes que cumplen tareas de 23 a 6 hs día por medio y una agente que cumple tareas de 16 a 22, 4 veces por semana.

depende del SPP de Igualdad de Oportunidades y cuenta con una responsable de la Central de Llamadas, quien -al igual que las supervisoras técnicas de cada Línea (Violencia, Te Ayudo y PAP)- fueron designadas en funciones mediante la disposición N° 07-DGMuj-2005 del 8/4/05. Dichas normas si bien representan un avance en términos de formalización de la estructura del ente auditado, no establecen en forma exhaustiva las competencias de cada área ni de sus respectivas autoridades.

Conclusión

Con modificaciones en curso favorable. Tanto la Secretaría de Desarrollo Social como la Dirección General, deberán formalizar las competencias de cada área y sus responsables.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente**.

Observación N° 2

Si bien existe un área de Estadísticas informalmente constituida, no existe en el ámbito de la dirección general un sector específico que sea responsable de la evaluación de información estadística producida, que posibilite un seguimiento sistemático de las actividades y garantice el control permanente de la gestión.

Recomendaciones

Conformar un Área que tenga a su cargo el análisis de la información relativa a la gestión y que lleve adelante acciones permanentes de control y evaluación de los programas implementados en el ámbito de la Dirección General de la Mujer.

Comentarios del Ente auditado.

El ente no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Si bien la Dirección General de la Mujer cuenta con un área Estadística que, además de la producción de información de esta índole tiene a su cargo la sistematización de los datos que permiten la rendición de las metas físicas, en la actualidad el área no tiene a cargo el monitoreo de los servicios públicos y sus respectivas actividades, no existiendo otra dependencia al interior del ente auditado que tenga a su cargo la ejecución de tal tarea.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente formulada, debiendo la Dirección General monitorear la rendición de las metas físicas.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

RECURSOS HUMANOS.

Observación N° 3

El 57 por ciento de las operadoras telefónicas que integran la planta permanente de ambos programas están designadas en una función distinta a la que realmente desempeñan, como consecuencia de lo cual 6 de ellas revisten como 'ascensoristas u ordenanzas'. Asimismo, quien realiza el mantenimiento de la central reviste como operadora telefónica.

Recomendaciones

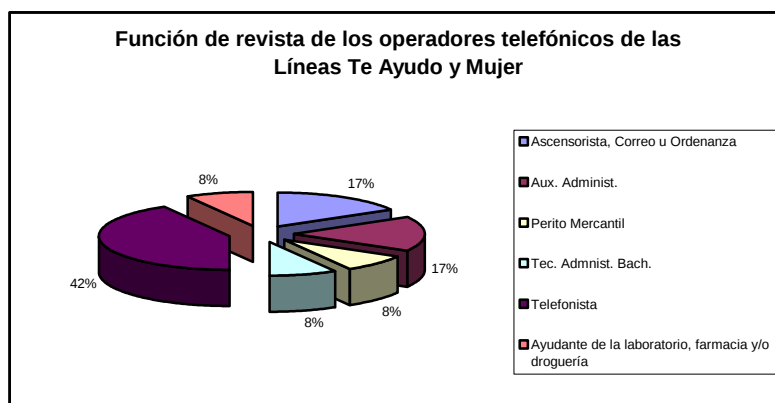
Adecuar la Función de revista de las operadoras telefónicas con aquella que efectivamente desarrollan.

Comentarios del ente auditado.

No formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

El 58 por ciento de las operadoras telefónicas que integran la planta permanente de las Líneas Mujer y Te Ayudo están designadas en una función distinta a la que realmente desempeñan, en consecuencia el 17% reviste como ascensorista, correo u ordenanza; 17 por ciento como auxiliar administrativo y el 8 por ciento restante como ayudante de laboratorio. Similares porcentajes alcanza la proporción de agentes designados como peritos mercantiles y técnicos administrativos bachiller²².



Fuente: Dirección General de Recursos Humanos

Conclusión

Sin modificaciones. No se produjeron modificaciones a las observaciones formuladas oportunamente, por lo que se mantiene la observación.

²² Según surge Informe N° 206860/DGRH-E/2005.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observación N° 4

De los legajos de personal analizados, como así también de las entrevistas realizadas, surge que el nivel de instrucción y la capacitación del personal contratado es relativamente superior al de los agentes de planta permanente. Adicionalmente, las particularidades del servicio, que se presta todos los días de la semana durante las 24 hs. y la imposibilidad de reemplazar a los operadores, determinan que las actividades de capacitación se realicen fuera del horario de trabajo. Esta situación desincentiva la asistencia a dichas actividades, las que, por su parte, tampoco son promovidas mediante el desarrollo de un régimen de carrera del personal de planta permanente, el que a la fecha de finalización del trabajo de campo no se ha implementado.

Recomendaciones

Promover los mecanismos institucionales necesarios para favorecer la asistencia de los agentes de la planta permanente a las actividades de capacitación desarrolladas en el marco de los programas auditados.

Comentario del ente auditado.

Tanto a los agentes de planta permanente como a los contratados se les computan como horas de trabajo, tanto las horas dedicadas a la supervisión, reuniones generales o actividades de capacitación vinculadas con la tarea que desarrollan.

Comentarios de la Auditoría

Del relevamiento efectuado y tal como se expuso en el acápite correspondiente a “aclaraciones previas”, el 66.7 por ciento del personal contratado posee nivel de instrucción correspondiente a un universitario o terciario completo o incompleto. En el caso del personal de planta, dicho porcentaje desciende al 33.3 por ciento. En cuanto a la capacitación, la situación no puede ser evaluada dada la falta de documentación obrante en los legajos, en particular, aquellos correspondientes al personal de planta. No obstante la situación descripta, aunada además a la ausencia de régimen de carrera administrativa²³, debe tenerse presente que el ente auditado ha procedido a implementar un espacio de supervisión técnica destinado, entre otras cuestiones, a profundizar la definición del rol del operador y entrenarlo en el uso del sistema, computando como horas trabajadas el tiempo insumido en actividades de capacitación, supervisión y reuniones de equipo.

²³ Cabe señalar que los decretos 986/04 y 683/05 que regulan la carrera administrativa en el ámbito del GCBA han excluido de la misma al personal perteneciente a la Carrera Municipal del Acción Social (Artículo 1 del Título I del anexo del Decreto 986/04).

Conclusión

Con modificaciones en curso favorable. Se considera que el grado de avance es incipiente, debiéndose profundizar los aspectos de roles de los operadores.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente.**

Observación N° 5

No existen evaluaciones sistemáticas y permanentes del desempeño del personal afectado a los programas objeto de esta auditoría.

Recomendaciones

Poner en marcha evaluaciones periódicas y sistemáticas del personal que se desempeña en atención de los programas mencionados.

Comentarios del Ente auditado.

El ente no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Según el relevamiento efectuado en el marco del presente seguimiento, durante el año 2004 no han existido evaluaciones sistemáticas y permanentes del desempeño del personal afectado a la actividad.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación, debiendo la Dirección General poner en marcha evaluaciones periódicas y sistemáticas del personal que se desempeña en atención de los programas mencionados.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio.**

Observación N° 6

De las entrevistas realizadas, como así también del análisis de la ocupación de la capacidad instalada en términos de puestos de trabajo, expuesta en el acápite de Aclaraciones Previas, surge que los programas auditados carecen de personal que permita evitar que la prestación del servicio, que se produce durante las 24 hs., se resienta cuando tiene lugar una licencia prolongada de alguno de los operadores. Esta situación es particularmente crítica cuando la inasistencia se produce en los horarios en los que solo se ocupa un puesto de trabajo.

Recomendaciones

Evaluar la posibilidad de incorporar personal de reemplazo que evite resentimientos en el servicio en los casos de licencias justificadas o injustificadas del personal.

Comentarios del Ente auditado.

A partir de marzo de 2005 se incorporaron dos nuevas operadoras, y es la Central de Llamadas la prioridad de la dirección para la incorporación del personal, en caso de disponer de presupuesto

Comentarios de la Auditoría

Del seguimiento efectuado surge que la capacidad instalada correspondiente a la Línea Te Ayudo es empleada en un 63.7 por ciento, siendo el horario más crítico el comprendido entre las 0 y las 6 horas, los días hábiles, en el que no hay designado operador para esta línea. Esta franja horaria es cubierta por los operadores de la Línea Violencia.

En el caso de la Línea de Violencia la capacidad utilizada alcanza el 69.9 por ciento, perteneciendo la capacidad ociosa a los turnos noche correspondiente tanto a los días hábiles como fines de semana. Si, en cambio, se analiza la capacidad ociosa teniendo en cuenta las dos operadoras telefónicas recientemente incorporadas que aún están siendo entrenadas y la operadora telefónica abocada a la actualización de la guía de recursos con que se efectúan las derivaciones, la capacidad ociosa puede descender del 30.06 por ciento al 8.63.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. Se observa que no se han cubierto los requerimientos del servicio, por lo que se mantiene la observación formulada oportunamente.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio.**

Observación N° 7

De la evidencia analizada, es posible observar que el 33 por ciento de los operadores de planta permanente percibe adicional por insalubridad mientras que no lo percibe el 67 por ciento de los restantes agentes. En consecuencia, se pone en cuestión el principio que establece 'igual remuneración por igual tarea'.

Recomendaciones

Si las características de la función desempeñada lo requiere, remunerar adecuada y equitativamente la tarea insalubre desempeñada por los operadores telefónicos.

Comentarios del Ente auditado.

La Directora General de Mujer elevó el expediente N° 64328/02, en el que se solicita el reconocimiento para la tarea crítica y riesgosa para el personal que cumple funciones en la Dirección.

Comentarios de la Auditoría

Del relevamiento efectuado en el marco del presente seguimiento surge que independientemente del requerimiento remitido por la Dirección General, el porcentaje de agentes que percibe adicional por insalubridad es el mismo que al momento de realizarse la auditoría original. Cabe señalar que esta situación obedece a que de los 8 agentes restantes de planta permanente, se encuentran designados en una función de revista distinta a la que efectivamente cumplen, tal como se expuso en la observación N° 3 del presente, aunque la situación de revista informada a esta auditoría por parte de la Dirección General de Recursos Humanos del GCBA no coincide tampoco con aquella puesta en conocimiento por la Dirección General de la Mujer, en al menos dos casos.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. Se mantiene la observación, siendo responsabilidad de la Dirección General el seguimiento de los reclamos efectuados.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio.**

Observación N° 8

A excepción de las reuniones de supervisión realizadas quincenalmente y a las cuales los agentes concurren en forma voluntaria, los programas auditados no desarrollan acciones tendientes a prevenir el Síndrome de Burn Out o Tomas, llamado también 'depresión por agotamiento', que son pasibles de experimentar los operadores telefónicos²⁴.

Recomendaciones

Implementar acciones que posibiliten prevenir y contrarrestar el Síndrome de Burn Out, pudiéndose optar por: favorecer la rotación por áreas, implementar grupos de reflexión, alternar horas asistenciales con tareas de elaboración y enriquecimiento profesional, promover las horas de descanso.

Comentarios del Ente auditado.

²⁴ Debe tenerse presente que dicho síndrome, caracterizado por la aparición de síntomas tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de la autoestima laboral -que resiente la productividad-, es un tipo de estrés laboral susceptible de ser desarrollado por colectivos de riesgo tales como profesionales de la salud, docentes y personal expuesto al trabajo con personas que han atravesado por situaciones traumáticas, como las víctimas de violencia familiar.

El ente no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Según surge del relevamiento efectuado, en 2004 se dictó un curso de estrés post-traumático dentro del ámbito de la Dirección General de la Mujer el que no tuvo el índice de concurrencia esperado²⁵. Por este motivo, para el corriente año se prevé realizar una actividad con capacitadores pertenecientes a una ONG conveniada con la Dirección General de Mujer. No obstante, debe señalarse que el personal trabaja un día menos a la semana y que, al menos en el caso de la Línea Mujer, el espacio de supervisión tiene por objeto también operar como instrumento de contención al burn out.

Conclusión

Con modificaciones en curso favorable. Se considera que el grado de avance es incipiente, debiendo la Dirección General profundizar las actividades encaradas hasta el presente.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente**.

Observación N° 9

Del análisis efectuado respecto de los legajos del personal, administrados por el Área 'Personal' de la Dirección General de la Mujer se hallan parcialmente incompletos y desactualizados, evidenciándose ausencia de copia del acto administrativo que respalda la designación del agente, copia del título, currículum vitae, constancias relativas a la antigüedad laboral, a su situación impositiva etc... Esta información tampoco fue encontrada en los legajos de personal obrantes en la Dirección General de Recursos Humanos, dependiente de la Secretaría de Hacienda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Recomendaciones

Completar y actualizar en forma permanente los legajos del personal.

Comentarios del Ente auditado.

El ente no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

En materia de verificación del contenido y la actualización puede observar que los legajos carecen mayoritariamente de foto (75 por ciento de los legajos) y copia de la constancia de designación (64.29 por ciento de los casos). También es importante la ausencia de copia del título alcanzado y currículum vitae, especialmente en el caso de los operadores telefónicos. En cuanto al personal

²⁵ No obstante, la ausencia de contestación del punto 3 de la Nota AGCBA 1290/05 (y reiteraciones) relativo a las actividades de capacitación realizadas durante el año 2004 tal como se expuso en el acápite correspondiente a Limitaciones al Alcance impide evaluar detenidamente dicho punto.

de planta, es notoria la falta de constancia de CUIL, en más del 90 por ciento de los casos y es también importante la ausencia de declaración jurada y documentación relativa a asignaciones familiares. En relación con el personal contratado debe destacarse la ausencia de copia de los contratos en más del 90 por ciento de los casos. Asimismo, la mitad de los legajos del personal contratado carece de documentación relativa al CUIT.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente vertida por esta auditoría, siendo responsabilidad de la Dirección General de la Mujer el suministrar la información a fin de mantener actualizados los registros.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio.**

Observación N° 10

Las planillas diarias de asistencia no están rubricadas por la Coordinación responsable del Centro de Llamadas, lo que denota debilidades en el sistema de control de presentismo, en especial en lo atinente a aquellos agentes que se desempeñan en horario nocturno o los fines de semana. Durante dicho lapso, el personal firma la planilla a través de una ventanilla en el área de personal, pero la oficina permanece cerrada. Asimismo, no se constituyen registros donde queden asentados los resultados de los controles de presentismo efectuados por la Responsable del Centro de Llamadas en horario nocturno o los fines de semana.

Recomendaciones

Implementar acciones tendientes a mejorar los circuitos de control de presentismo del personal que se desempeña en el marco del programa.

Comentarios del Ente auditado.

El ente no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

El personal de planta permanente registra su asistencia en planillas bimestrales, mientras que el personal contratado registra su asistencia en un libro de actas. Tanto las planillas de presentismo como el libro de actas se encuentran en forma permanente en el mostrador de la oficina del área de Personal. Sin embargo, el horario en el que funciona el área mencionada es de 8 a 20 hs. Con posterioridad, las planillas son firmadas y selladas por la responsable del área de Personal, aunque no se encuentran rubricadas por la responsable de la Central de Llamadas. La coordinadora de la actividad puede concurrir a la central durante el fin de semana o los días feriados, a efectos de verificar su funcionamiento. Si bien registra su asistencia en la planilla de firmas e informa las novedades en el libro confeccionado a tal fin, no se confeccionan

registros donde queden asentados los resultados de los controles de presentismo efectuados por la responsable del Centro de Llamadas en los mencionados horarios.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación, debiendo la Dirección General implementar acciones tendientes a mejorar los circuitos de control de presentismo del personal que se desempeña en el marco del programa.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

GESTION DE LA ATENCIÓN.

Observación N° 11

Manuales de normas y procedimientos.

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

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

En la actualidad, teniendo en cuenta el relevamiento y la evaluación realizada por el equipo que condujo la Central de Llamadas durante el 2004, se está elaborando un manual de procedimiento para las operadoras. Esta tarea se está desarrollando conjuntamente por la Coordinadora de la Central y las supervisoras de las líneas.

Comentarios de la Auditoría

El Programa continúa careciendo de un manual de normas y procedimientos, no obstante la institucionalización de un espacio de supervisión -creado por la coordinación correspondiente al período mayo-diciembre 2004- que estuvo destinado a precisar la definición del rol del operador telefónico y a sistematizar la modalidad de derivación. Por lo expuesto, según surge del relevamiento

realizado, la confección del mencionado manual se realizará en el corriente año.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. El grado de avance es incipiente, debiendo la Dirección General confeccionar el manual de normas y procedimientos y ser evaluado por esta Auditoría en una próxima planificación.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente.**

Observación N° 12

Información y control de gestión.

Las actividades de procesamiento de la información registrada relativa a los programas auditados, que son realizadas por el Área 'Central de Llamadas' y el Área de Estadística, no están integradas. En este sentido, el Área Centro de Llamadas, además de registrar los llamados en las fichas electrónicas, produce información relativa a la cantidad de llamados recibidos y atendidos y el tipo de derivación efectuada, mientras que el Área de Estadística de la Dirección General hace lo propio respecto de la información referida a las características de la víctima y el victimario. La ausencia de centralización e integración de los datos dificulta las acciones de análisis e interpretación de la información de gestión de los programas auditados.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

En la actualidad se está desarrollando con la Dirección General de Sistemas de la Información, el programa que sirve de registro de las llamadas que se atienden en dicha Central, esto nos permitirá en un futuro obtener una mayor información acerca del perfil de las personas asistidas, mejorando así la evaluación cuali-cuantitativa.

Comentarios de la Auditoría

La informatización de la central determinó la desaparición de la ficha papel que al momento de realización de la auditoría original constituía parte de la documentación sobre la que trabajaba el área Estadística. Por otra parte, ni el área Estadística ni la Central de Llamadas procesan en la actualidad la información relativa al perfil de la víctima y el victimario dado el alto nivel de no respuesta detectado para estas variables. En cambio, se limita a depurar las bases de datos a los efectos de determinar cantidad de llamados y confeccionar los informes trimestrales de gestión. De este modo, se registra un

nivel menor de fragmentación de la información. El mismo resulta de la informatización de la central y de la ausencia de elaboración y procesamiento de alguna de la información estadística antes producida²⁶.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. Se considera que el grado de avance es incipiente, siendo necesario que la Dirección profundice los procedimientos a fin de procesar toda la información sobre los perfiles de la víctima y victimario.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente**.

Observación N° 13

De la documentación analizada no surge evidencia de que el Área de Estadística y el Área Central de Llamadas dependientes de la Dirección General auditada procesen los datos registrados de las llamadas que se vuelcan en las siguientes fichas:

- a. fichas de asesoramiento e información general
- b. fichas de emergencia
- c. fichas de noviazgos violentos
- d. fichas de menor violento

Esta carencia impide calcular indicadores de gestión respecto de la atención de este tipo de llamadas, que representan aproximadamente el 80 por ciento del total de la demanda del Centro de Llamadas.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

En la actualidad se está desarrollando con la Dirección General de Sistemas de la Información, el programa que sirve de registro de las llamadas que se atienden en dicha Central, esto nos permitirá en un futuro obtener una mayor información acerca del perfil de las personas asistidas, mejorando así la evaluación cuali-cuantitativa.

Comentarios de la Auditoría

La Central funciona en base a un sistema informático cuyo menú principal permite acceder a los diferentes tipos de registro o 'fichas' de cada una de las

²⁶ No obstante, la detección de un alto nivel de no respuesta a las variables contenidas en las fichas informatizadas motivó, entre otras cuestiones, la intervención del área Estadística en la redefinición de los tipos de registro del sistema informático, cuyo rediseño aún no ha sido completado, facilitando la integración funcional entre las áreas intervinientes.

problemáticas atendidas por las líneas existentes, tal como se expuso en el acápite correspondiente a Aclaraciones Previas.

El único indicador que actualmente se procesa es cantidad de llamadas atendidas por tipo de ficha, lo que es posible en virtud de las redefiniciones del sistema que ya fueron efectuadas. Sin embargo, no se procesan variables relativas al perfil de la víctima y el victimario contenidas en dichas fichas, debido a la alta tasa de no respuesta detectada²⁷ en algunas de las variables mencionadas. Según el relevamiento efectuado, el ente auditado se ha propuesto para el corriente año el rediseño del sistema que permita el cálculo automático de las variables contenidas en dichas fichas.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación hasta tanto la Dirección profundizar el contenido del mismo.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio.**

Observación N° 14

Tanto el Área Estadística de la Dirección General como el Centro de Llamadas carecen del software necesario que permita no solo almacenar la información relativa a cada llamada, sino también operar los cruces de datos requeridos para efectuar un adecuado procesamiento de dicha información.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

En la actualidad se está desarrollando con la Dirección General de Sistemas de la Información, el programa que sirve de registro de las llamadas que se atienden en dicha Central, esto nos permitirá en un futuro obtener una mayor información acerca del perfil de las personas asistidas, mejorando así la evaluación cuali-cuantitativa.

²⁷ Dicho porcentaje alcanza, por ejemplo, el 52.91 por ciento del total de fichas en el caso de la variable "tiempo de maltrato" correspondiente a la ficha caso de violencia familiar.

Comentarios de la Auditoría

Las diferentes 'fichas' de registro fueron rediseñadas por personal del área estadística en el año 2003²⁸, en virtud de un análisis comparativo de las fichas preimpresas y las fichas electrónicas correspondientes al sistema informático original, lo cual permitió la elaboración de un nuevo sistema de registro o 'ficha', que fue consensuado con el personal de la Central. Con posterioridad y como consecuencia de diversos desperfectos funcionales en el aplicativo informático, se solicitó intervención a la Dirección General de Sistemas. La misma se encuentra rediseñando el software a los efectos de subsanar los errores de programación y obtener los códigos fuente. Por lo antes dicho el sistema de registro continúa en funcionamiento pero con desperfectos en lo atinente al procesamiento de información.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación hasta que la Dirección General rediseñe el sistema de registros.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observación N° 15

La información que es efectivamente registrada y procesada por las áreas antedichas denota inconsistencias tales como las dificultades para determinar el universo sobre el que se extrajo la muestra, confusión en torno a la unidad de análisis seleccionada, imprecisión en el sistema de categorías de los indicadores, etc...

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

En la actualidad se está desarrollando con la Dirección General de Sistemas de la Información, el programa que sirve de registro de las llamadas que se atienden en dicha Central, esto nos permitirá en un futuro obtener una mayor información acerca del perfil de las personas asistidas, mejorando así la evaluación cuali-cuantitativa.

²⁸ Es decir, antes de su incorporación al equipo de coordinación en la Central de Llamadas en el año 2004.

Comentarios de la Auditoría

En cuanto a la definición de la muestra, la eliminación de las fichas impresas, - algunas de las cuales eran incluidas en una muestra para efectuar el análisis de su contenido- implicó la eliminación de los problemas de muestreo referidos en la auditoría original.

La reformulación del sistema de registro produjo avances respecto a la homogenización de criterios de consignación de datos, a la vez que se instauraron variables generales que permiten registrar datos anteriormente no consignados. No obstante, las actuales fichas denotan un alto nivel de campos sin consignar; por lo cual los responsables de la central están analizando distintas acciones tendientes a disminuir el nivel de no respuesta.

En cuanto a la selección de la unidad de análisis, las dificultades expuestas en el acápite correspondiente afectaron particularmente la programación de metas físicas y su rendición para el año 2004. No obstante, la detección de la confusión experimentada por el ente auditado entre llamadas recibidas y atendidas se habría subsanado en lo que refiere a la planificación del año en curso.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. El grado de avance es incipiente, debiendo la Dirección General profundizar las modificaciones en el rediseño del sistema de registros.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente**.

Observación N° 16

Las deficiencias detectadas en materia de procesamiento y análisis de la información de gestión obstaculizan el desarrollo de acciones de control sistemáticas relativas a la gestión de los programas auditados, por cuanto impiden la producción de informes periódicos permanentes respecto de la evolución del servicio prestado.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Dado que se detectó un alto porcentaje de campos sin completar de las fichas electrónicas y que el sistema informático se encuentra en etapa de rediseño, la actividad auditada solo procesa aquellas estadísticas que requiere la Secretaría de Desarrollo Social así como los informes de ejecución trimestral de metas²⁹ en tanto se aumenta la confiabilidad del sistema de registro y mejora el procesamiento de datos.

Asimismo, no se están procesando otros indicadores respecto del funcionamiento de la central, toda vez que no funciona el tarifador³⁰ que permitía determinar la cantidad de llamadas entrantes³¹. Tampoco funciona el software BCMSVu que permitía determinar la cantidad de llamadas entrantes y clasificar las mismas por servicio. Así tampoco pueden determinarse con la tecnología actualmente disponible el tiempo promedio de espera y el tiempo promedio de duración de la llamada.

Por lo expuesto, se observa que no se recaba la totalidad de la información estadística relativa al funcionamiento de la central y que, por ende, la misma se procesa solo parcialmente, dificultando el desarrollo de informes periódicos relativos a la evolución del servicio prestado.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente formulada, debiéndose profundizar el rediseño del sistema, fundamentalmente en lo que hace a la recopilación de la información estadística relativa al funcionamiento de la central y que, por ende, la misma se procesa solo parcialmente, dificultando el desarrollo de informes periódicos relativos a la evolución del servicio prestado.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observación N° 17

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

²⁹ Dichas estadísticas se refieren, por un lado, a la cantidad de llamadas atendidas y, en el caso de los Informes Trimestrales de Gestión, a la cantidad de mujeres informadas, sensibilizadas y derivadas.

³⁰ Según el informe elaborado por el equipo técnico de la Central del mes de enero de 2005, remitido a esta auditoría mediante nota N° 411-DGMUJ-05, el mencionado tarifador no funciona toda vez que ha desaparecido la llave de habilitación del mismo de modo tal que solo se cuenta con la información que suministran las planillas electrónicas, no pudiéndose cuantificar la demanda insatisfecha, ni determinar el número de llamadas entrantes ni salientes.

³¹ Se espera que las gestiones recientemente realizadas con la empresa de telefonía permitan contar con un informe de tráfico que posibilite establecer la cantidad de llamadas entrantes y su flujo horario, entre otras cuestiones.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

A diferencia de lo acontecido en el año 2001, el Presupuesto correspondiente al año 2004 contuvo una planificaron metas físicas. Dicha planificación se realizó en forma global, es decir, para la totalidad de las líneas que integran la central. No obstante, la misma experimentó las dificultades expuestas en el acápite correspondiente, resultantes de una errónea estimación de lo atendido en el año precedente y de la coexistencia de dos unidades de medida diversas, cuales son 'mujeres informadas, sensibilizadas y derivadas', por un lado, y 'cantidad de llamados', por otro. En cuanto al Presupuesto correspondiente al año 2005 las metas fueron definidas en términos de 'mujeres informadas, sensibilizadas y atendidas' aunque en un número sustancialmente menor a aquellas atendidas el año 2004.

Conclusión

Por lo expuesto, se modifica la observación oportunamente formulada, verificándose dificultades de estimación relativa a la cantidad de metas e inconsistencias en relación a la unidad de medición de las mismas, siendo responsabilidad de la Dirección General, la verificación de la misma.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente.**

Observación N° 18

Acciones de seguimiento y articulación interprogramática.

Las fichas electrónicas no identifican con precisión la institución a la cual es derivada la consulta. La misma es registrada en forma genérica como "Defensoría" u "Hospital", lo que obstaculiza las acciones de verificación de las derivaciones efectuadas.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

El proceso de rediseño e informatización de las fichas de registro determinó que diversas variables que en las fichas impresas contenían campos abiertos fueran reemplazadas por respuestas cerradas, tal como es el caso de la variable "derivación", que fue predeterminada – en todos los tipos de fichas- en categorías genéricas como "defensoría" u "hospital". De este modo, los sistemas de categorías, si bien en general fueron mejorados y predeterminados, indican el tipo de servicio al que se derivó sin especificar la institución misma, lo que impide el desarrollo de acciones ulteriores de seguimiento de las derivaciones efectuadas.

Conclusión

Con modificaciones en curso favorable. Se mantiene la observación oportunamente formulada, debiéndose profundizar el rediseño de la recopilación de la información estadística relativa al funcionamiento de la central.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente.**

Observación N° 19

Los programas auditados no producen en forma sistemática estadísticas que den cuenta de las derivaciones realizadas a cada tipo de institución, sean éstas públicas o no gubernamentales, lo que dificulta las posteriores acciones de seguimiento. Asimismo, cabe indicar que las estadísticas elaboradas por el Área Estadísticas carecen de lectura cualicuantitativa respecto del perfil de la víctima y el victimario y son inexistentes en cuanto a las acciones desarrolladas en el marco del programa.

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Dado que la cuantificación de las derivaciones efectuadas por tipo de institución, como así también los datos relativos al perfil de la víctima y el victimario surgen de las fichas electrónicas cuyo contenido no se está procesando -dado el alto nivel de no respuesta ya señalado y las redefiniciones del sistema que están en curso- en la actualidad el ente auditado no cuenta con este tipo de información. Asimismo, por las falencias tecnológicas mencionadas en la observación 16) no se producen estadísticas en relación con las condiciones de prestación del servicio (tiempo promedio de espera, demanda relevada insatisfecha, etc.).

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente formulada, debiéndose profundizar por parte de la Dirección General, la optimización de la recopilación de la información que deba procesarse necesaria.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observación N° 20

Los programas no implementan acciones permanentes de recolección de información relativa a los casos que efectivamente concurren a los centros de atención y que tienen su origen en las derivaciones efectuadas por las Líneas de Violencia.

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

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

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

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

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

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

Los registros llevados en los Centros Integrales de la Mujer -a los que se efectúan derivaciones desde las Líneas Telefónicas- permiten establecer la cantidad de personas atendidas en los centros que fueron derivadas por las Líneas Telefónicas. Sin embargo, este análisis no se realiza regularmente. El único seguimiento detectado continúa siendo comunicaciones ocasionales informales de los operadores que tienen por objeto determinar la concurrencia de aquellos casos que constituyen particularidades.

Del mismo modo, tampoco se registran comunicaciones que denoten seguimiento en el caso de las derivaciones efectuadas al Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, al igual que a los servicios de atención en casos de violencia y maltrato infantil de los hospitales Penna y Elizalde, los que, sin embargo, cuentan con registros que permiten establecer el origen de la derivación recibida.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente formulada, ya que los programas aún no implementan acciones permanentes de recolección de información relativa a los casos que efectivamente concurren a los centros de atención y que tienen su origen en las derivaciones efectuadas por las Líneas de Violencia, como tampoco se ha obtenido evidencia que denote acciones del programa respecto de actividades de seguimiento de los casos derivados a la red de salud, en particular, las Unidades de Violencia y/o Maltrato Infantil que funcionan en los Hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observación N° 21

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

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

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

La ausencia de una recolección periódica y sistemática de la información relativa a los casos derivados por la Dirección General auditada y sus diferentes servicios, a los diversos efectores del GCBA -mencionados en la observación precedente- impide la evaluación periódica del nivel de eficacia de las derivaciones efectuadas³². Igual observación puede realizarse respecto de las Organizaciones No Gubernamentales que suscribieron convenios con la Dirección General de la Mujer para la atención de las problemáticas de violencia doméstica y maltrato y/o abuso infantil, respecto de las cuales el ente auditado no efectúa seguimiento de los casos derivados, como tampoco produce ni procesa información que permita establecer qué porcentaje de dichas derivaciones se concretaron.

³² Cabe aclarar que el nivel de eficacia debe ser establecido también teniendo en cuenta las particularidades de la problemática abordada que no facilita la toma de conciencia por parte de los involucrados como así tampoco la demanda de ayuda.

No obstante, es de destacar que en el marco del espacio de supervisión técnica se han promovido acciones tendientes a incrementar la articulación entre los Centros Integrales de la Mujer y las Líneas Telefónicas, favoreciendo el conocimiento de los operadores respecto de los servicios prestados por los CIM y sus diversas modalidades, a los efectos de mejorar las derivaciones efectuadas.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación, por cuanto la ausencia de una recolección periódica y sistemática de la información relativa a los casos derivados por la Dirección General auditada y sus diferentes servicios, a los diversos efectores del GCBA impide la evaluación periódica del nivel de eficacia de las derivaciones efectuadas

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

OTRAS OBSERVACIONES

Observación N° 22

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

Recomendaciones

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

Comentarios del Ente auditado.

El ente auditado no formula comentarios.

Comentarios de la Auditoría

En la ejecución presupuestaria correspondiente al año 2004, no surgen modificaciones a lo observado por la imputación de los contratos de servicios en el año 2000, ya que continúan imputándose a la Actividad Central "Líneas Telefónicas" gastos correspondientes al personal contratado para cumplir servicios en el marco del "Hogar de Madres Adolescentes" y los "CIM".

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantiene la observación oportunamente formulada, debiendo la Dirección General desarrollar acciones requeridas para contar con ejecuciones presupuestarias que reflejen adecuadamente los recursos humanos asignados al programa, evitando la realización de imputaciones presupuestarias incorrectas, y que, en lo posible, permitan realizar estimaciones de costos, eficiencia y economía en la prestación de los servicios.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Observaciones relativas a la contratación de la Central Telefónica

Contenido Del Pliego

Observación N° 23

La contratación de la obra de la Central Telefónica no previó el mantenimiento del software y del hardware adquirido.

Observación N° 24

No se ha constatado la existencia de un presupuesto valorizado con apertura de cada tarea realizada ni la existencia de un registro fotográfico al inicio de la obra. Esta situación no permite cuantificar financieramente aquellos trabajos certificados, pagados y no concretados.

Contenido Del Expediente

Observación N° 25

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

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

Observación N° 26

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

Observación N° 27

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

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

Observación N° 28

Con respecto al contrato original por la obra correspondiente a la construcción de un Call Center en la Dirección General de la Mujer, entre la empresa Romania S.A. y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se verificó en el expediente que no se encontraba firmado. Solamente obraba fotocopia aportada por la empresa a través de su nota de fecha 13/12/2000 a pedido de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal de la Secretaría de Promoción Social, en la cual constaban las firmas correspondientes.

Ejecución De La Obra

Respecto al desarrollo de la obra, se observa:

Observación N° 29

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

- Plano mencionado en el punto 4.1 “Descripción de los trabajos”, del pliego de especificaciones técnicas particulares.
- Orden de comienzo.
- Registro de eventuales modificaciones al llamado original.
- Designación de la “Inspección de Obra”.
- Constancia de la contratación de los seguros.

- Libro de Ordenes de Servicio.
- Registro fotográfico.
- Planos eléctricos aprobados ante la División Instalaciones Eléctricas de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro de la Ciudad de Buenos Aires.

Certificaciones Parciales

Observación N° 30

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

- a. Por el ítem 5, “pisos”, incluido en el Certificado de Obra N° 3, se certificó y pagó, la provisión y colocación de un piso de alfombra en la zona de trabajo de los operadores, supervisores y coordinador y de un piso de goma en la zona de guardarropa y kitchenette. De la visita efectuada, se comprobó la inexistencia del piso de alfombra y del piso de goma.
- b. Por el ítem 8.1, “provisión y colocación detectores de humo”, incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la instalación de detectores de humo. De acuerdo al pliego se requiere un detector cada 10 m² (según la superficie indicada en el mismo para colocación de alfombras, 84 m² correspondiendo de esta forma 8 detectores). La superficie verificada es de aproximadamente 60 m², determinando que los detectores a instalar sería de una cantidad de 6. De la verificación efectuada se comprobó que hay instalados 5 detectores.
- c. En el punto 4.10 del pliego de especificaciones técnicas particulares, se prevé la instalación de un servicio contra incendio compuesto por 3 matafuegos. Este ítem no ha sido presupuestado por la empresa contratista y en el expediente no hay constancia de modificaciones al pliego. De la verificación efectuada en el lugar se constató la existencia de un (1) matafuego. Asimismo, se comprobó en base a la lectura de su manómetro que el mismo se encontraba descargado.
- d. Por el ítem 7.1, “Tablero seccional, bocas, llaves, etc. c/cableado”, incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la provisión de un tablero seccional provisto de 9 dispositivos entre llaves, interruptores y protectores diferenciales. De la verificación efectuada se comprobó que el tablero eléctrico tiene instalados 5 dispositivos.
- e. Por el ítem 7.2, “Luz de emergencia”, incluido en los Certificados de Obra N° 1, 2 y 3, se certificó y pagó la colocación de carteles de señalización de la salida de emergencia, prevista en el punto 4.13 del pliego de especificaciones técnicas particulares. Se ha verificado la inexistencia de una salida de emergencia.

Adicional

Observación N° 31

De la documentación verificada se observó:

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

Observación N° 32

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

Observación N° 33

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

Observación N° 34

Respecto a la ampliación de la obra, se observa:

- a) No se verificó en el expediente la existencia de contrato por la ampliación de la obra.
- b) Por el ítem 10.2, “Impresora Laser Set 2100 c/placa red Jet Direct. Grabadora conversaciones de 1 canal”, incluido en el Certificado Adicional N°

2, se certificó y pagó la instalación de un mecanismo de grabación de llamadas. Se verificó la inexistencia de tal mecanismo.

Observación N° 35

Aprobación de ampliación de la obra:

a) En el expediente consta un informe sin n°, con fecha 10/1/2001, dirigido al Jefe del Departamento Servicios y Conservación, informando sobre los antecedentes de documentación obrante a efectos de considerar la correspondencia de la continuación del trámite administrativo a fin de hacer efectivo el pago de los Certificados. En este informe se hace mención al informe emitido por la Directora General de la Mujer, donde presenta la necesidad de la aprobación del adicional de la construcción del Call Center, refiriéndose a la copia que está fechada el 1/6/2000 que como ya se observó no corresponde al original que obra en el expediente.

b) La Dirección General Técnica Administrativa y Legal dispone aprobar la ampliación adicional de la obra, con fecha 29/12/2000 mediante Disposición N° 420 DGTAYL/00, cuya copia que obra en el expediente no contiene firma. El informe que presenta la necesidad de la aprobación del adicional es de fecha 9/1/2001, posterior a la Disposición mencionada. El período de ejecución según los Certificados aprobados, 1/7/2000 hasta 12/7/2000, indica que las tareas desarrolladas fueron anteriores a la aprobación de las mismas.

Recepción Provisoria

Observación N° 36

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

Recomendaciones observaciones 23 a 36

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

Comentarios del Ente auditado.

La Secretaría de Desarrollo Social, manifiesta que con fecha 25 de julio de 2005, inicia un sumario administrativo, en el marco de la contratación de la central telefónica.

Comentarios de la Auditoría

No se han producido modificaciones ni se ha profundizado, lo observado oportunamente por esta Auditoría.

Conclusión

Sin modificaciones. Se mantienen las observaciones, pues no se determinaron acciones conducentes a deslindar responsabilidades respecto a las

observaciones formuladas, entre la fecha de la realización del informe anterior y las tareas de este proyecto. Por lo expuesto se mantiene la observación oportunamente formulada.

Evaluación

Grado de avance: **insatisfactorio**.

Sistemas de Información y comunicaciones

Observación N° 37

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

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

Observación N° 38

Debilidades del entorno operativo, caracterizadas principalmente por:

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

Observación N° 39

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

Observación N° 40

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

Recomendaciones observaciones 37 a 40

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

Comentarios Del Auditado

Al momento del trabajo de campo, se desarrollo por la DGSIS en PHP y SQL, una nueva base de datos, a cargo de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

Asimismo, no realizan mantenimiento telefónico de ningún tipo, mientras que el mantenimiento de los programas lo hace la DGSIS, habiendo sido reemplazadas las firma elegida por no cumplir con lo encomendado.

Asimismo, la seguridad física, ha sido incluida en un Plan Plurianual de Inversiones de la Dirección General de Infraestructura Social, y la seguridad lógica ha sido encomendada a la DGSIS y se encuentra en implementación.

Comentarios De La Auditoria

Respecto a las limitaciones en la funcionalidad del aplicativo que soporta la gestión (Observación 37), existe una Base de Datos nueva en la que se registra toda la información y ya no se complementan los datos con registros en papeles, por lo que cumplieron con modificar satisfactoriamente este tema.

Respecto a las debilidades del entorno operativo (Observación 38), en función al resguardo de los datos, que podrían conducir a importantes pérdidas de información, en la actualidad hacen back up en forma no sistemática y guardan información en CD, por lo que cumplieron con modificar satisfactoriamente este tema.

Con relación a falencias de la seguridad lógica, que permitirían la alteración de la información por parte de personas no autorizadas (Observación 39) y a debilidades en la seguridad física, que podrían derivar en pérdidas de equipos o de información, interrupciones evitables del servicio, y aún riesgo de lesiones al personal (Observación 40), no cumplieron en modificar las observaciones vertidas en el informe original.

Conclusión

Con modificaciones insuficientes. El grado de avance no es satisfactorio, se mantienen las observaciones, pues no se determinan acciones tendientes a dar solución a la temática observada. Por lo expuesto se mantiene la observación oportunamente formulada, debiendo la Dirección proceder a profundizar la implementación de los mecanismos de control que fortalezcan la seguridad del sistema.

Evaluación

Grado de avance: **incipiente**.

6. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Comentarios De La Auditoria

Desde el momento de la aprobación del Informe Original (junio de 2003) y las tareas desarrolladas en el presente Informe las sucesivas gestiones no actuaron con respecto a lo que se había observado y recomendado.

Con fecha 27 de mayo de 2004, la Procuración, mediante Dictamen PG-Nº 25675 de la Procuración General del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, formula comentarios sobre la falta de documentación respecto a la recepción de la obra, por parte de la Dirección General de la Mujer.

En el mismo dictamen dice que el señor Secretario de Desarrollo Social, decida sobre la pertinencia de efectuar la sustanciación de sumario administrativo.

No surge de la lectura del mismo, que se hayan tenido en cuenta las observaciones efectuadas oportunamente, en el informe objeto del presente seguimiento, referidas a la certificación y pago de prestaciones que no pudieron verificarse respecto a su prestación, así como también, que la disposición de aprobar la ampliación adicional de la obra, cuya copia que obra en el expediente no contiene firma, y que la necesidad de la aprobación del adicional es de fecha posterior a la Disposición mencionada. El período de ejecución según los Certificados aprobados, 1/7/2000 hasta 12/7/2000, indica que las tareas desarrolladas fueron anteriores a la aprobación de las mismas.

Observaciones

- 1.- La Procuración General incumplió con el artículo 21 de la ley 1218³³, al no iniciar el sumario de oficio.
- 2.- El lapso transcurrido entre el informe de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (junio de 2003) y la decisión de la Secretaría de Desarrollo Social de solicitar la sustanciación de sumario administrativo (julio de 2005), es excesivo.
- 3.- El sumario solicitado por la Secretaría de Desarrollo Social debe incluir el conjunto de las observaciones atinentes al servicio contratado en la remodelación del Call Center, contenidas en el informe original.

Recomendación

Realizar la sustanciación de los sumarios recomendados oportunamente, en tiempo y en forma.

³³ **Artículo 21, Ley 1218.- Sumarios Administrativos.** Todos los sumarios administrativos deben ser instruidos por el/la Procurador/a General, a requerimiento del funcionario responsable o de oficio, con relación a los agentes que se desempeñen dentro del ámbito del Poder Ejecutivo y de los organismos descentralizados y desconcentrados. Puede disponer medidas preventivas, de conformidad a lo establecido en la Ley de Empleo Público.

7. CONCLUSIÓN

En materia de gestión, deben destacarse los incipientes avances realizados por la Dirección General de la Mujer en relación con la institucionalización de instancias organizativas³⁴, incorporación de personal operador y rediseño de los sistemas de registro. No obstante, resta aún promover un sistema más adecuado de programación y verificación de la ejecución de metas físicas, elaborar un manual de normas y procedimientos -que sistematice la labor realizada en materia de definición del rol del operador-, promover un reordenamiento de la gestión de recursos humanos, superar los problemas del aplicativo informático -favoreciendo el desarrollo de indicadores de gestión y permitiendo el registro y procesamiento de la información relevante disponible-, como así también profundizar los lineamientos ya trazados en materia de articulación, en especial, hacia las organizaciones no gubernamentales conveniadas con la Dirección General de la Mujer.

En cuanto a la contratación de obras para la central telefónica, no podemos dejar de destacar las dificultades que, para el deslinde de responsabilidades, ha provocado la morosidad de la Secretaría de Desarrollo Social por solicitar la sustanciación de un sumario administrativo y la impertinencia del dictamen de la Procuración General, que ha recomendado a la Secretaria que solicite la sustanciación del sumario de marras, cuando debiera haberlo iniciado de oficio en los términos del artículo 21 de la Ley 1218.

En cuanto de los hallazgos realizados por el equipo de auditoría en el presente informe, la Dirección General de Desarrollo Social y Salud contará con un Proyecto de Seguimiento de Recomendaciones y Sumarios a la Justicia, en la planificación del año 2006 y propone se envíe copia del presente informe a la Procuración General.

³⁴ Más allá del dictado de una nueva estructura orgánico-funcional por debajo del nivel de Dirección General, tarea que permanece pendiente.