

INFORME FINAL DE AUDITORIA Con informe ejecutivo

Proyecto 3.07.10

Programa de Asistencia Integral a la Violencia Familiar y Sexual.

Seguimiento de Observaciones del Proyecto N° 3.04.13

PERIODO 2006

Buenos Aires, Julio de 2008

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 piso 5º Capital Federal

Presidente

Dra. Sandra Bergenfeld

Auditores Generales

Dr. Santiago De Estrada

Lic. Josefa Arminda Prada

Dr. Juan Carlos Toso

Dra. Paula Oliveto Lago

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.07.10

NOMBRE DEL PROYECTO: Programa de Asistencia Integral a la Violencia Familiar y Sexual. Seguimiento de observaciones y recomendaciones del Proyecto 3.04.13

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2006

EQUIPO DESIGNADO:

Coordinadora: Mercedes Gamez

Auditor Principal a cargo: Anabella Miault

OBJETIVO: Verificar la puesta en marcha de acciones correctivas sobre las observaciones efectuadas en el Proyecto 3.04.13

INFORME EJECUTIVO

Código del Proyecto	3.07.10				
Denominación del Proyecto	Programa de Asistencia Integral a la Violencia Familiar y Sexual. Seguimiento de observaciones y recomendaciones del Proyecto 3.04.13				
Período examinado	2006				
Objetivo de la auditoría	Efectuar el seguimiento de observaciones efectuadas en el Proyecto 3.04.13 que fuera aprobado por el Colegio de Auditores el 01/03/05 y elevado a la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires el 30/03/05.				
Ejecución Presupuestaria	La ejecución presupuestaria para el ejercicio 2006 para el Programa Presupuestario N° 22, es la siguiente:				
	Ejecución Financiera Anual	Original	Vigente	Definitivo	Devengado
	Conducción	420.305	577.796	577.791	577.791
	Asistencia Integral	529.892	895.441	895.437	895.437
	Residencia Tránsito	134.167	135.462	131.798	131.798
	Prevención y Asistencia	288.172	368.214	368.212	368.212
	Refugio para la Mujer Golpeada	737.740	779.450	744.102	744.102
	Reparación en Centro	200.000	0	0	0
	TOTAL	2.310.276	2.756.363	2.717.340	2.717.340
Alcance	Para la realización de la tarea se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de auditoría: 1. Nota de presentación de equipo y requerimiento de información respecto de las modificaciones efectuadas a partir de las observaciones realizadas por esta AGCBA. 2. Solicitud de documentación respaldatoria de las modificaciones realizadas. 3. Entrevistas con la Directora General y funcionarios/as responsables de la gestión. 4. Inspección ocular y verificación de las modificaciones implementadas en la gestión. 5. Evaluación de las acciones propuestas e implementadas				

	para modificar los aspectos observados, estableciendo una escala de gradación del progreso alcanzado.
Período de desarrollo de tareas de auditoria	Las tareas de campo se llevaron a cabo entre el 21 de junio el 15 de diciembre de 2007.
Aclaraciones Previas	1. LIMITACIONES AL ALCANCE: No hubo. 2. COLABORACIÓN DEL ORGANISMO: Se giró nota AGCBA N° 1803/07 en fecha 21/06/07 con tres reiteraciones (notas 1989/07 y 2210/07), a la Dirección General de la Mujer, dependiente del Ministerio de Derechos Humanos y Sociales, que no obtuvieron respuesta. Se otorgó una prórroga con fecha de vencimiento 09/08/07, mediante nota N° 2307/07, la que fue respondida en fecha 29/08/07. En dicha respuesta la DGMuj no envió documentación respaldatoria que avale la totalidad de sus dichos, por lo que hubo de girársele nueva nota, N° 3046/07 en fecha 07/09/07 que fue contestada el día 10/10/07. De lo expuesto resulta un período total de 111 días para recibir la información completa por parte de la DGMuj. 3. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AUDITADO: “Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual”¹ La población demandante del Programa esta constituida por: Mujeres víctimas de violencia doméstica y/o delitos sexuales. Hombres violentos. Niños/as y adolescentes víctimas de maltrato. Act. 10 – Asistencia Integral de la Violencia Familiar y Sexual Brinda espacios de contención para las mujeres que padecen violencia en el ámbito doméstico y mujeres víctimas de violencia sexual o violación, a través de: entrevistas de orientación, asistencia psicológica individual y grupal, grupos de reflexión, talleres, asesoramiento legal sobre violencia familiar, derecho de familia y otras temáticas, patrocinio jurídico gratuito sobre cuestiones derivadas de violencia intrafamiliar, para personas de escasos recursos. También brinda orientación psicológica a hombres golpeadores que asistan por voluntad propia, y a mujeres que sufren maltrato por parte de sus hijos. Act. 11 – Residencia de Tránsito hacia la Integración Social Brinda alojamiento, seguimiento de la salud psicofísica y talleres de formación. Favorece el proceso de integración a la vida social de las mujeres que egresan de la Casa Refugio. Brinda orientación para la búsqueda de una salida laboral.

¹ Fuente: Presupuesto 2006 – Descripción Programa por Unidad Ejecutora - AGCBA

	Act. 12 – Prevención y Asistencia Maltrato Infanto-Juvenil. Atención a niñas/os víctimas de maltrato físico y/o emocional y víctimas de abuso sexual. Brinda asistencia y orientación psicosocial, y asesoramiento legal. Act. 13 – Refugio para la Mujer golpeada y sus hijos. Brinda alojamiento y asistencia integral a mujeres víctimas de violencia y a sus hijos en situación de riesgo. También presta asistencia psico-social, patrocinio jurídico y atención de la salud. 4. MARCO NORMATIVO: Las normas que implementan y regulan el tema objeto de esta auditoría son las que se detallan en el ANEXO I. La acción positiva mas efectiva encarada por la DGMuj, tendiente a dar respuesta a varias de las observaciones realizadas en nuestro informe de gestión N° 3.04.13, ha sido la sanción de dos disposiciones. La Disposición N° 43-DGMuj-2004 que aprueba la Descripción de los Programa y Centros Integrales de la Mujer dependientes del Servicio Público Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual y la Disposición N° 15-DGMuj-2005 que dicta normas de funcionamiento para el Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito en Violencia Familiar de la Dirección General de la Mujer. Estas normas vienen a suplir la ausencia de manuales y procedimientos que impedían la unificación de criterios de acción, circuitos y modalidades de registro, observado en nuestro informe anterior de gestión
Observaciones Principales	1. La Dirección General y el Servicio Público auditado carecen de estructuras orgánico-funcionales de carácter formal por debajo del nivel de Dirección General. 2. Ausencia de una adecuada planificación e insuficiencia de los mecanismos de supervisión y ejecución de las metas físicas. 3. Falta de acciones de difusión del programa que favorezcan la realización de acciones de prevención. 4. La dependencia orgánico funcional de las actividades de Atención de la Violencia Sexual, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos Lazos, y Hombres Violentos no se encuentra claramente establecida. 5. No se encontraron registros oportunos de acciones de articulación, supervisión, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas por las instancias de coordinación del programa. 6. Continúa el desempeño de tareas por parte de personal

	voluntario sin contar con un encuadre normativo que formalice su tarea. Las actividades Lazos, Hombres Violentos y Asistencia a la Violencia Familiar carecen de personal propio que se encargue de las tareas administrativas. En los CIMs Malharro, Moreau, Rawson (Actividad Asistencia a la Violencia Conyugal), Lugano, Gallego, Recuero y Casa Medio Camino carecen de trabajador social en forma permanente. CIM Lugano y el Refugio de Mujeres Golpeadas carecen de personal administrativo. No se verificaron modificaciones en los contratos de locación, los cuales no describen la cantidad de horas que el personal debe realizar. La Casa de Medio Camino continúa con carencia de personal que cubra el turno noche los días de semana. Continúa sin contar con trabajador social u otro profesional que se encargue de gestionar recursos para promover el egreso de las mujeres alojadas en la Casa de Medio Camino. La institución tampoco cuenta con un profesional permanente o de consulta que realice el seguimiento de la salud de las mamás y sus hijos. 7. Las refacciones realizadas en algunos de los efectores, no han resultado suficientes para hacer de ellos un lugar seguro y confortable para las beneficiarias, víctimas todas ellas de maltrato. Continúa la falta de recursos económicos destinados a solventar la movilidad de los abogados que patrocinan a las beneficiarias del programa. Respecto del Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino, continúa la inexistencia de Libro de Verificaciones y Habilitaciones, Libro de Inspecciones del Ministerio de quien dependen, Libro de Supervisión de la Dirección General de la Mujer, tanto en el Refugio de Mujer Golpeada como en la Casa de Medio Camino. Continúan en la escuela que funciona en el Refugio de Mujeres Golpeadas las regulares condiciones de aseo, precario estado de revoques y pintura. El Refugio también carece de botiquín de primeros auxilios. Continúan dos de las 7 habitaciones del Refugio con un cubaje por persona inferior a 15 m3. El equipamiento de cocina del Refugio continúa con carencia de elementos indispensables. 8. Continúa la ausencia de controles por oposición respecto de los registros de atenciones y la confección de estadísticas.
--	---

	No existe definición de la unidad de medida de las prestaciones. NUEVAS OBSERVACIONES: 1. METAS FÍSICAS: La partida presupuestaria se basa en un estimado general de 500.000 personas a asistir, una meta a ejecutar de 9.850 personas y un realizado de 12.518. Este último cálculo surge de la planilla de desagregación mensual de la ejecución presupuestaria del programa auditado, que desagrega por personas asistidas por mes y no por persona distinta asistida por año², por lo que el cálculo del total de personas asistidas por año está viciado por efecto de arrastre. 2. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: Debido a la falta de difusión de las actividades programáticas se incumple también con la ley 1688 que en su art. 6, inc. c) indica el desarrollo de campañas de difusión, como acciones concretas de prevención de la violencia familiar³. 3. REGISTROS DE COORDINACIÓN: De la lectura y análisis de las actas de coordinación se pudo concluir que carecen de toda formalidad⁴. 4. REGISTRO DE ACTIVIDADES Y ATENCIONES: ▪ La numeración de los RUM no esta establecida por protocolo, por lo que no se efectúa en forma uniforme⁵. ▪ En el CIM Rawson las prestaciones diarias no son correlativas diacrónicamente, iniciando en “1” cada día. ▪ No se cumple con el penúltimo punto de la Disposición 43, “Normas Administrativas”⁶. ▪ No se utiliza el Anexo III – Evaluación del tratamiento, en CIM Aberastury y Moreau. 5. REGISTRO DE HISTORIAS CLÍNICAS:
--	--

² Ver P.T. N° 30

³ Artículo 6° - El Poder Ejecutivo de la ciudad, a través de las áreas competentes, impulsará las siguientes acciones para la prevención:

c) Desarrollo de campañas de difusión y programas de información y sensibilización contra la violencia familiar, incluyendo los medios adecuados para llegar a las personas disminuidas auditiva y/o visualmente. Estas acciones deberán involucrar activamente en su ejecución a las organizaciones de la sociedad civil con reconocida trayectoria en la problemática, a las universidades y a los colegios y consejos de profesionales, especialmente los ligados a la problemática tales como médicos, psicólogos, abogados y trabajadores sociales.

⁴ Ver P.T.N° 28.

⁵ En el CIM Aberastury se utiliza el DNI de la mujer asistida; en Lugano no existe libro de admisiones, por lo que la numeración se da desde el mismo RUM por la coordinadora; en el resto de los CIMs los RUM son numerados de acuerdo al libro de admisiones.

⁶ “Realizada la prestación, la problemática planteada se evaluará en reunión de equipo a los fines de determinar la estrategia terapéutica a seguir –o la derivación que resulte de no contar el CIM con los recursos necesarios-, dejándose constancia de lo actuado por escrito, en duplicado y debidamente firmada –la copia deberá archivar con la Ficha de Admisión-. A los fines de la mejor derivación, deberá contarse con la información que permita conocer la modalidad de funcionamiento de la institución a la cual se deriva”. DISPOSICIÓN N° 43-DGMUJ-04

	- Las historias clínicas carecen de firma y matrícula del/la profesional interviniente en CIM Alicia Moreau. En CIM Rawson Actividad Violencia Familiar y Rawson Actividad Maltrato Infantil, las historias clínicas llevan insertas la firma del/la profesional interviniente, pero sin matrícula. - En el CIM Rawson, Actividad Maltrato Infantil, no se llevan duplicados de la Hoja de Derivación, por lo que no quedan constancias de las derivaciones realizadas. - De las admisiones realizadas durante el 2006 en el CIM Rawson, Actividad Noviazgos Violentos, no siempre fue consignado el origen de la Derivación. - En la Unidad Convivencial Recuero, no existe registro y/o seguimiento de la concurrencia de las mujeres alojadas a los CIMs para tratamiento psicológico y/o patrocinio jurídico. - No se utiliza la ficha de Evaluación del Tratamiento, anexo III, disposición 43, en CIM Aberastury, CIM Calvo (por no contar con la misma, ver PT N° 14) y CIM Moreau. 6. SUPERVISIÓN Y CONTRALOR DE ADECUADO REGISTRO: Del análisis de la documentación enviada por la DGMuj, respecto a la Supervisión de registro efectuada en los CIMs, por un equipo constituido con el fin de supervisar el
--	--

⁷ Ver P.T. N° 23

⁸ Ver P.T. N° 23

⁹ El **síndrome de burn out** es un tipo específico de estrés laboral.

¹⁰ Artículo 2° - (definición de acciones para la asistencia integral de víctimas de violencia familiar y doméstica):

c) Asistir a las víctimas de violencia familiar y doméstica desde una perspectiva física, psíquica, económica y social, incluyendo alojamiento cuando se considere necesario;"

h) Promover la independencia social y económica de las víctimas;"

¹¹ Artículo 16 - Los centros integrales de atención deberán contar con: Asistencia social, facilitando el acceso de la víctima a albergues y a los beneficios de programas de empleo y vivienda existentes en caso de ser necesario

¹² "Residencia de Transito hacia la Integración Social: Brinda alojamiento, seguimiento de la salud psicofísica y talleres de formación. Favorece el proceso de integración a la vida social de las mujeres que egresan de la Casa Refugio. Brinda orientación para la búsqueda de una salida laboral." P.T. N° 02

¹³ Ver P.T. N° 28

¹⁴ Artículo 8, inciso F "ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social"

¹⁵ Artículo 6° - El Poder Ejecutivo de la ciudad, a través de las áreas competentes, impulsará las siguientes acciones para la prevención:

f) Formación y capacitación sobre los aspectos tratados en la presente ley a los empleados públicos pertenecientes a las áreas del Gobierno de la Ciudad que tengan relación con víctimas de violencia familiar. Asimismo, se los capacitará sobre los servicios de atención a las víctimas de violencia familiar, y sobre la elaboración y uso de indicadores y estadísticas desagregados por género.

Artículo 20 - Capacitación. Todo el personal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que estén asignados a la atención de las víctimas de violencia familiar y doméstica serán formados y capacitados sobre la ejecución de las acciones que dispone la presente ley, incluyendo la perspectiva de género.

¹⁶ **Artículo 15 - Centros integrales de atención:**

"a) Los centros integrales de atención funcionarán en los centros integrales de la mujer que se encuentren actualmente trabajando en la temática de violencia familiar, **ampliando la estructura de acuerdo a la demanda**, u otros centros que en el futuro se creen."

	adecuado registro de historias clínicas y otros documentos, surge que el mencionado equipo sólo ha realizado supervisiones en Julio de 2007, de los CIMS Moreau, Malharro, Gallego, Calvo (Actividad Delitos sexuales) y Rawson. No se evidencian acciones de este tipo en los CIMS Aberastury y Lugano. 7. RESPECTO DE TAREAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL: ▪ Del análisis de los listados enviados por Recursos Humanos de la DGMuj y su cruce con la información obtenida en los relevamientos, se observa que hay personal cumpliendo funciones en las diferentes actividades del programa, que no figuran en el listado mencionado⁷. ▪ Se observó también que el listado enviado por el área de RRHH de la DGMuj existe personal del cual no se pudo verificar su localización en puesto de trabajo⁸. ▪ Del relevamiento en los diferentes CIMS, casa Refugio, Casa Medio Camino y Unidad Convivencial Recuero, se verificó que el personal dispone de un franco semanal no institucionalizado, que de acuerdo a la Coordinadora General del programa auditado, es aplicado para evitar el síndrome de <i>burn out</i>⁹ en el personal. ▪ Se incumple con el art 2, inc. c) y h)¹⁰ y el art. 16 de la ley 1688¹¹: el programa carece de trabajadora social en la mayoría de sus efectores; no brinda capacitación laboral real, ni existen convenios con el Programa de Economía Social especialmente dirigidos a las mujeres alojadas en las Unidades Convivenciales. Incumple a su vez con lo sostenido por el ítem 11 de la Actividad Presupuestaria del Programa¹², especialmente en lo referido a talleres de formación y orientación para la búsqueda laboral. ▪ Debido a la ausencia de una capacitación real que posibilite la externación de las mujeres de la Casa Medio Camino y de la Unidad Convivencial Recuero¹³, se incumple con el art. 8, inc. f) de la Convención de Belem do Pará¹⁴. ▪ Sobre las temáticas de los talleres de reflexión, no se adjunta material que las respalde, ni evidencia de lo que efectivamente fue realizado en esos talleres. ▪ No existe en la DGMuj documentación que respalde acciones de capacitación realizadas durante el año 2006 por parte de los empleados involucrados con víctimas de violencia familiar incumpliendo con el art. 6, inciso f) y art. 20¹⁵ de la ley 1688. 8. GRAVES DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA,
--	--

	ESPACIO FÍSICO MOBILIARIO E INSUMOS: En primer lugar se observa que la DGMuj incumple con el art. 15¹⁶ de la ley 1688, ya que no existieron acciones tendientes a la mejora y ampliación de la infraestructura de los efectores del programa. Del relevamiento in situ realizado en los efectores del programa se pudo concluir las siguientes observaciones, que expresan graves deficiencias que ponen en riesgo la seguridad física de las beneficiarias y sus hijos alojadas en ellos y produce la subutilización de la capacidad de alojamiento: <u>Observaciones Generales:</u> ▪ Ausencia de señalética (matafuegos y salidas de emergencia) y de plano de evacuación ante incendios. ▪ Ausencia de luces de emergencia en CIM Malharro, Rawson, Lugano, Gallego, Recuero y Refugio) ▪ Sótanos sin habilitar. ▪ Ausencia de instalaciones adecuadas para personas con movilidad reducida. ▪ Escasez general de mobiliario en los CIMs. ▪ Escasez de mobiliario adecuado para la población alojada en Refugio, Medio Camino y Recuero. ▪ Ausencia de controles bromatológicos de los alimentos. Tanto el Refugio como las Unidades Convivenciales carecen de controles bromatológicos que garantizan la calidad de los alimentos brindados a la población alojada, incumpliendo estos dos últimos puntos con lo establecido en el art. 72, inciso m) de la Ley 114, el cual establece que los organismos estatales de atención de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer vestuario y alimentación adecuados. ▪ Ausencia de controles bromatológicos de los tanques de agua (salvo en CIM Moreau) ▪ Ausencia de botiquín de primeros auxilios y de capacitación acorde.
Conclusión	De un total de 13 observaciones formuladas en la auditoría anterior, fueron levantadas en su totalidad las observaciones 5, 8, 9 y 10, surgiendo nuevas observaciones relacionadas con los puntos 8 y 9. Se mantuvieron con avances las observaciones 6 y 7, ambas con nuevas observaciones. Se mantienen las observaciones 1, 2, 3, 4, 11, 12 y 13; las últimas tres con nuevas observaciones. La planificación del Programa no cuenta con un análisis previo que estime las dimensiones y características de la población potencial demandante.

	La debilidad de los sistemas y mecanismos de registro y estadísticas impide la ponderación real de una problemática que, aún con esta salvedad, se estima que afecta a nivel nacional a alrededor de la cuarta parte de la población femenina en Argentina¹⁷, porcentaje que extrapolado a la Ciudad de Buenos Aires, sobrepasa al de las mujeres efectivamente asistidas por el Programa. De la falta de acciones de difusión del Programa –originada en ausencia de prevención presupuestaria con ese fin¹⁸, surge la imposibilidad de cumplir con los objetivos del mismo, dado que la información relativa al tipo de prestaciones que realiza no logra llegar al total de la población que se estima es afectada por la problemática. Al mismo tiempo, el programa no obtuvo partida presupuestaria para mejoras en infraestructura¹⁹, por lo que actualmente presenta graves deficiencias en relación al espacio físico e insumos²⁰ lo que hubiera dificultado la capacidad del mismo para responder adecuadamente, ante un incremento de la demanda en el caso en que hubiera mayor difusión²¹.
--	--

¹⁷ Según un informe del BID (BID-FIDEG, 1997) en Argentina en 1 de cada 5 parejas hay violencia; 25% de las mujeres argentinas es víctima de violencia y el 50% del total de la población femenina pasa por alguna situación violenta en algún momento de su vida. En el 42% de los casos de mujeres asesinadas, el crimen lo realiza su pareja. El 37% de las mujeres golpeadas por sus esposos lleva 20 años o más soportando abusos de ese tipo.

¹⁸ Ver P.T. 02, 06 y 25

¹⁹ Ver P.T. 02

²⁰ Provistos muchas veces por el mismo personal, especialmente aquellos relacionados con el patrocinio jurídico.

²¹ Como señala en su informe la OEA, en relación al seguimiento de la Convención de Belem do Pará "a menudo no se dispone de los recursos financieros necesarios para poner en práctica de manera eficaz los programas establecidos por la legislación o por las políticas oficiales y es sorprendente la abundancia, en la región, de programas que sólo existen en el papel y apenas son una sombra de lo que se proyectó al concebirlos. A veces, solo la férrea determinación de un pequeño grupo de voluntarios permite la continuidad de programas de asistencia esenciales, mucho más allá del momento en que, normalmente, debieron desaparecer por falta de financiación. En la mayoría de los países de la región, la necesidad de servicios y programas es totalmente desproporcionada con respecto al caudal de servicios ofrecidos" OEA (2002) *Seguimiento de la Convención de Belem do Pará – XXXI Asamblea de Delegadas*, Punta Cana, República Dominicana.

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

PROYECTO 3.07.10

DESTINATARIO

Señora

Presidenta

Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires

Lic. Gabriela Michetti

S / D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de la Mujer, dependiente del Ministerio de Derechos Humanos y Sociales, con el objeto detallado en el apartado I) siguiente.

I. OBJETO:

Programa Presupuestario N° 22, de Asistencia Integral a la Violencia Familiar y Sexual, cuya ejecución presupuestaria para el ejercicio 2006 es la siguiente:

Ejecución Financiera Anual	Original	Vigente	Definitivo	Devengado
Conducción	420.305	577.796	577.791	577.791
Asistencia Integral	529.892	895.441	895.437	895.437
Residencia Tránsito	134.167	135.462	131.798	131.798
Prevención y Asistencia	288.172	368.214	368.212	368.212
Refugio para la Mujer Golpeada	737.740	779.450	744.102	744.102
Reparación en Centro	200.000	0	0	0
TOTAL	2.310.276	2.756.363	2.717.340	2.717.340

II. OBJETIVO:

Verificar la puesta en marcha de acciones correctivas sobre las observaciones efectuadas en el Proyecto 3.04.13, aprobado por el Colegio de Auditores el 01/03/05 y elevado a la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires el 30/03/05.

III. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría aprobadas por Resolución N° 161/00 del Colegio de Auditores Generales de la Ciudad de Buenos Aires.

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

1. Nota de presentación y requerimiento de información respecto de las modificaciones efectuadas a partir de las observaciones realizadas por esta AGCBA.
2. Solicitud de documentación respaldatoria de las modificaciones realizadas.
3. Entrevistas con la Directora General y funcionarios responsables de la gestión.
4. Inspección ocular y verificación de las modificaciones implementadas en la gestión.
5. Evaluación de las acciones propuestas e implementadas para modificar los aspectos observados, estableciendo una escala de gradación del progreso alcanzado.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

IV.1 LIMITACIONES AL ALCANCE: No hubo.

IV.2 COLABORACIÓN DEL ORGANISMO: Se giró nota AGCBA N° 1803/07 en fecha 21/06/07 con tres reiteraciones (notas 1989/07 y 2210/07), a la Dirección General de la Mujer, dependiente del Ministerio de Derechos Humanos y Sociales, que no obtuvieron respuesta. Se otorgó una prórroga con fecha de vencimiento 09/08/07, mediante nota N° 2307/07, la que fue respondida en fecha 29/08/07. En dicha respuesta la DGMuj no envió documentación respaldatoria que avale la totalidad de sus dichos, por lo que hubo de girársele nueva nota, N° 3046/07 en fecha 07/09/07 que fue contestada el día 10/10/07.

De lo expuesto resulta un período total de 111 días para recibir la información completa por parte de la DGMuj.

IV.3 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AUDITADO:

Programa 22 – “Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual”²²

La población demandante del Programa esta constituida por:

Mujeres víctimas de violencia doméstica y/o delitos sexuales.

Hombres violentos.

Niños/as y adolescentes víctimas de maltrato.

10 – Asistencia Integral de la Violencia Familiar y Sexual:

Brinda espacios de contención para las mujeres que padecen violencia en el ámbito doméstico y mujeres víctimas de violencia sexual o violación, a través de: entrevistas de orientación, asistencia psicológica individual y grupal, grupos de reflexión, talleres, asesoramiento legal sobre violencia familiar, derecho de familia y otras temáticas, patrocinio jurídico gratuito sobre cuestiones derivadas de violencia intrafamiliar, para personas de escasos recursos. También brinda orientación psicológica a hombres golpeadores que asistan por voluntad propia, y a mujeres que sufren maltrato por parte de sus hijos.

11 – Residencia de Tránsito hacia la Integración Social:

²² Fuente: Presupuesto 2006 – Descripción Programa por Unidad Ejecutora - AGCBA

Brinda alojamiento, seguimiento de la salud psicofísica y talleres de formación. Favorece el proceso de integración a la vida social de las mujeres que egresan de la Casa Refugio. Brinda orientación para la búsqueda de una salida laboral.

12 – Prevención y Asistencia Maltrato Infanto-Juvenil:

Atención a niñas/os víctimas de maltrato físico y/o emocional y víctimas de abuso sexual. Brinda asistencia y orientación psicosocial, y asesoramiento legal.

13 – Refugio para la Mujer golpeada y sus hijos:

Brinda alojamiento y asistencia integral a mujeres víctimas de violencia y a sus hijos en situación de riesgo. También presta asistencia psico-social, patrocinio jurídico y atención de la salud.

IV.4 MARCO NORMATIVO:

Las normas que implementan y regulan el tema objeto de esta auditoría son las que se detallan en el ANEXO I.

La acción positiva mas efectiva encarada por la DGMuj, tendiente a dar respuesta a varias de las observaciones realizadas en nuestro informe de gestión N° 3.04.13, ha sido la sanción de dos disposiciones.

La Disposición N° 43-DGMuj-2004 que aprueba la Descripción de los Programa y Centros Integrales de la Mujer dependientes del Servicio Público Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual y la Disposición N° 15-DGMuj-2005 que dicta normas de funcionamiento para el Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito en Violencia Familiar de la Dirección General de la Mujer.

Estas normas vienen a suplir la ausencia de manuales y procedimientos que impedían la unificación de criterios de acción, circuitos y modalidades de registro, observado en nuestro informe anterior de gestión.

V. SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES:

A los efectos de evaluar las decisiones adoptadas y las acciones encaradas por la Dirección General de la Mujer, sobre los aspectos de gestión observados en el Informe Final de Auditoría Proyecto 3.04.13, se utilizaron criterios de calidad que incluyen:

- **El nivel de avance es satisfactorio:** Las acciones encaradas y las decisiones adoptadas hasta el momento por la entidad responden en forma adecuada a las observaciones efectuadas.
- **El nivel de avance es incipiente:** Se han adoptado algunas decisiones en línea con las observaciones efectuadas, aunque el proceso deberá ser continuado en el futuro.
- **El nivel de avance no es satisfactorio:** La entidad no ha dado respuesta a las observaciones efectuadas.

Vale aclarar que bajo el subtítulo “*comentario del organismo*” nos referiremos a los comentarios vertidos por las distintas áreas, mencionado en el punto anterior.

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre el 21 de junio y el 15 de diciembre de 2007.

V. 1. REFERIDAS A LA ESTRUCTURA ORGÁNICA-FUNCIONAL:

Observación N° 1:

La Dirección General y el Servicio Público auditado carecen de estructuras orgánico-funcionales de carácter formal por debajo del nivel de Dirección General. Esta situación se agrava si se tiene en cuenta que son diferentes las modalidades organizativas informales de cada Centro aunque atiendan la misma problemática. Así, por ejemplo, 5 Centros (Malharro, Isabel Calvo, Lugano, Alicia Moreau y Rawson – Violencia Familiar) tienen Coordinador General, quien supervisa y distribuye las actividades del equipo técnico y las tareas organizacionales y administrativas. El Centro María Gallego, cuenta con una responsable administrativa y una Coordinadora que se aboca exclusivamente al Área

Psicológica, careciendo, pues, de acciones de coordinación y supervisión del área legal. El Centro Ana Boccalich carece de esta figura.

Recomendación: Implementar las medidas necesarias tendientes a la delimitación de funciones y responsabilidades de los funcionarios.

Comentario del organismo: En relación a la delimitación de funciones y responsabilidades cabe aclarar que, al no contar con estructura, las mismas se organizan y desarrollan de manera informal, respondiendo a las necesidades de los diferentes servicios y programas.

Comentario de la Auditoría: Del relevamiento efectuado se pudo verificar que no se han determinado acciones tendientes a solucionar la problemática observada oportunamente. La Dirección General de la Mujer continúa funcionando sin estructuras formales y cada uno de los Centros se organiza sin un criterio uniforme. El Centro Malharro cuenta con una Coordinadora General (abogada) y una Coordinadora Técnica. El Centro Isabel Calvo tiene una Coordinadora (psicóloga) y no cuenta con Coordinación para el área jurídica. El Centro Lugano cuenta con una Coordinadora General (psicóloga social), el Centro Alicia Moreau con una Coordinadora (psicóloga) y carece también de Coordinación para el Área Jurídica. El Centro Rawson-Violencia Familiar tiene Coordinadora Administrativa y Coordinadora de Área Jurídica y respecto de Maltrato Infantil una Coordinadora (psicóloga) y una Coordinadora Técnica. El Centro María Gallego cuenta con Coordinadora Técnica y hasta 11/05/07 tenía una Coordinadora General. El Centro Integral de la Mujer Ana Boccalich no funciona actualmente²³.

Del análisis efectuado surge que el nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 2:

Ausencia de una adecuada planificación e insuficiencia de los mecanismos de supervisión y ejecución de las metas físicas, habida cuenta las diferencias existentes entre las metas proyectadas por el ente auditado para el año 2003 y las

23 El Centro Ana Boccalich funcionaba en las instalaciones del Centro Comunitario N° 1 de l Barrio de La Boca. El mismo tenía serios problemas de estructura, motivo por el cual el Programa de Violencia de la DGMujer dejó de funcionar en el lugar hasta tanto se realizaran las reparaciones necesarias. A la fecha del relevamiento realizado el Centro Comunitario ya había sido reparado, pero el programa de Violencia no retomó su asistencia en el lugar.

informadas como cumplimentadas por dicha dependencia las que, por su parte, difieren de la información que al respecto se ha recabado en el marco de la presente auditoría.

Recomendación: Planificar adecuadamente las metas físicas del ejercicio e implementar mecanismos de supervisión de su cumplimiento.

Comentario del organismo: A partir del año 2004, se comenzaron a planificar y supervisar adecuadamente las metas físicas de cada servicio público.

Comentario de la Auditoría: La DGMuj no adjuntó documentación ni información relevante en cuanto a acciones de supervisión de las metas físicas de cada servicio público²⁴.

Del análisis efectuado surge que el nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 3:

Falta de acciones de difusión del programa que favorezcan la realización de acciones de prevención, tal como la definición del Servicio Público Primario auditado así lo expresa.

Recomendación: Incrementar las acciones de difusión del programa a fin de favorecer las acciones de prevención previstas en la definición del programa auditado.

Comentario del organismo: Si bien en el presupuesto del 2007 se previeron recursos para la difusión, atento el recorte presupuestario resulta prácticamente imposible incrementar acciones de difusión tendientes a favorecer las medidas de prevención previstas en el programa auditado. De todas maneras se intentan actividades a tal fin, aunque las mismas son limitadas y no tienen un alcance masivo que sería lo esperable de acuerdo a las metas propuestas en su momento.

Comentario de la Auditoría: Las actividades de difusión efectivamente realizadas consistieron en:

- Folletos (fotocopias) de difusión sobre actividades realizadas en el CIM Alicia Moreau, dejados en los juzgados por las abogadas patrocinantes.

²⁴ Ver P.T. N° 28

- Elaboración de folletería específica para difusión institucional, que actualmente se encuentra en imprenta.²⁵

De la entrevista realizada a la Directora General en fecha 01/11/07, surge que las acciones de difusión de las actividades del Programa han sido prácticamente inexistentes.

Del análisis efectuado surge que el nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 4:

La dependencia orgánico funcional de las actividades de Atención de la Violencia Sexual, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos Lazos, y Hombres Violentos no se encuentra claramente establecida, ya que las mismas funcionan en determinados Centros (Malharro, Rawson y Aberastury) pero no reportan a los Coordinadores de los mismos sino a la Coordinadora del Servicio Público auditado o bien a la Dirección General misma sin que se haya constatado la realización de reuniones periódicas y la elaboración de informes de gestión que avalen tal dependencia.

Recomendación: Implementar las medidas necesarias tendientes a la delimitación de funciones y responsabilidades de los funcionarios.

Comentario del organismo: En relación a la delimitación de funciones y responsabilidades cabe aclarar que, al no contar con estructura, las mismas se organizan y desarrollan de manera informal, respondiendo a las necesidades de los diferentes servicios y programas.

Comentario de la Auditoría: Del relevamiento efectuado se pudo verificar que no se han determinado acciones tendientes a solucionar la problemática observada oportunamente. La Dirección General de la Mujer continúa funcionando sin estructuras formales.

Del análisis efectuado surge que el nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

²⁵ Se realiza mediante un acuerdo con la ONG CECyM y con un financiamiento especial de UNFPA. Ver P.T. N° 25 Entrevista con la Directora General de la Mujer, Lic. Silvia Collin.

Observación N° 5:

Ausencia de Manuales y Procedimientos que unifiquen circuitos de admisión y tratamiento de las pacientes, pautas comunes de admisión (horarios, entrega de turnos, profesionales actuantes, personal a cargo de completar ficha individual de ingreso), abordaje de la problemática atendida, indicando en qué casos corresponde una aproximación individual o grupal, duración de los tratamientos, criterios para el otorgamiento de altas, determinación del tiempo de sesiones individuales y grupales, finalización del patrocinio jurídico gratuito, circuitos de admisión y modalidad de tratamiento de los casos admitidos

Recomendación: Implementar manuales y procedimientos a fin de unificar criterios de acción, circuitos y modalidades de registro.

Comentario del organismo: Se implementan de acuerdo a las Disposiciones N° 15 y 43.

Comentario de la Auditoría: Con la sanción de las Disposiciones N° 15 y 43 y efectivo cumplimiento se han realizado por parte de la Dirección General acciones concretas y efectivas a fin de unificar criterios de acción, circuitos y modalidades de registro.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 6:

No se encontraron registros oportunos de acciones de articulación, supervisión, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas por las instancias de coordinación del programa, evidenciado en:

- Las acciones de coordinación, supervisión y seguimiento no incluye a los responsables de la Casa de Medio Camino, el Centro Integral de Lugano, el Centro Bocalich, la Actividad de Atención del Maltrato y el Abuso Infantil y las actividades de Noviazgos Violentos y Hombres Violentos.
- Ausencia de informes periódicos de gestión producidos por los CIM que atienden la problemática de la violencia conyugal, las

actividades Lazos, Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual y Hombres Violentos, el servicio de Atención al Maltrato y Abuso Infantil y el refugio de mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino, que coadyuven a la actividad de supervisión y seguimiento del funcionamiento de los Centros por parte de la Coordinación y que excedan la presentación de casos puntuales y situaciones problemáticas por las que atraviesa cada actividad y/o Centro.

- Ausencia de acciones periódicas de supervisión y seguimiento de las actividades de patrocinio jurídico por parte del Área Jurídica y la totalidad de las Coordinaciones de los Centros con relación a la problemática de la violencia conyugal.
- Ausencia de actividades de articulación entre el refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino no cumplimentado lo estipulado en la descripción del Presupuesto del presente Servicio Público.
- Ausencia de articulación entre el refugio de mujeres golpeadas y los Centros Integrales a los que las mujeres son derivadas con posterioridad al egreso de dicha institución ya que del total de 93 mujeres que permanecieron en el Refugio solo 19 registran evidencias claras de concurrencia a los CIM con anterioridad a su ingreso o posterioridad al egreso.
- Falta de supervisión de casos e institucional de la actividad de atención del Maltrato y el Abuso Infantil desarrollada en el Centro María Gallego durante el año 2003.
- La Actividad de Atención a Hombres Violentos no evidencia adecuada articulación institucional en la Dirección auditada puesto que, aunque funciona en el centro Aberastury no depende directamente de ningún Centro ni reporta periódicamente a la coordinación del servicio ni a la Dirección General. Así tampoco, hay acciones de vinculación permanentes y sistemáticas con las terapeutas de las mujeres que se encuentran en tratamiento en el

marco del Servicio Público auditado, ni se han recogido evidencias de una amplia y adecuada difusión de la labor de la actividad.

- El Área de Estadísticas, informalmente constituida, y la Coordinación del Servicio Público Primario auditado no están adecuadamente articuladas. No se han encontrado evidencias de que la Coordinación del Servicio u otra dependencia de la mencionada Dirección General proceda a evaluar sistemáticamente la información estadística producida, de modo tal de posibilitar un seguimiento constante de las actividades del servicio Público auditado y garantizar el control permanente de la gestión.
- Falta de acciones sistemáticas de seguimiento de las pacientes que, habiendo sido dadas de alta o derivadas, ya no se encuentran en tratamiento.
- Ausencia de vinculaciones sistemáticas entre el Servicio Público auditado y la red de Violencia Familiar que funciona en el ámbito de la Secretaría de Salud del GCBA. Dicha ausencia no favorece la adecuada articulación interinstitucional entre los diferentes servicios que atienden la misma problemática en el ámbito de la jurisdicción.

Recomendación: Implementar registros de las acciones desarrolladas por la coordinación del programa que den cuenta de sus modalidades de supervisión, seguimiento y evaluación.

Comentario del organismo: Estas se desarrollan según las necesidades del Servicio. En las reuniones mensuales de coordinación se labran las actas correspondientes que dan cuenta de lo tratado, como así también, la actual conducción estudia la elaboración de nuevas modalidades de evaluación y registro.

Comentario de la Auditoría:

- Del relevamiento efectuado se verificó que si bien las acciones de coordinación no incluyeron al responsable de la actividad “Hombres Violentos”, de las actas de reuniones de coordinación se desprende que incluyeron a la responsable de Maltrato Infantil, de la Casa de Medio

Camino, del Centro Lugano y de Noviazgos Violentos y el Centro Ana Bocclich ya no funciona como tal.

El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación, recomendando la continuación del proceso de inclusión a todos los responsables de las actividades del programa.

- Del análisis efectuado sobre las actas mensuales labradas en las reuniones de supervisión surge que el nivel de avance es satisfactorio.

Se levanta la observación.

- Del análisis de las disposiciones N° 15 y 43, el relevamiento efectuado respecto de su cumplimiento y el análisis de los informes mensuales de seguimiento de casos de los Centros y supervisión por parte del Área Jurídica surge que el nivel de avance es satisfactorio.

Se levanta la observación.

- Del relevamiento efectuado surge que la única articulación posible entre el Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino²⁶ es la derivación del primero hacia el segundo a fin de facilitar la reinserción de las mujeres a la vida social y económica.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- Al respecto el organismo auditado no emite comentario y no ha adjuntado documentación que evidencie articulación entre el Refugio de mujeres golpeadas y los Centros Integrales a los que las mujeres son derivadas luego del egreso de dicha institución.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- La actividad Maltrato Infantil se desarrolló sólo hasta mediados del año 2003 en el CIM Gallego. Desde ese mismo año y hasta la fecha, dicha actividad se desarrolla en el CIM Rawson. En cuanto a la observación de referencia, el organismo auditado no emite comentario; de acuerdo al

²⁶ Es dable tener en cuenta que la descripción del servicio público reza: "Otro elemento de incremento de capacidad de producción de este servicio público lo constituye la puesta en funcionamiento de la Casa de Medio Camino, accesoria al Refugio, para facilitar la reinserción de las mujeres golpeadas a la vida social y económica, de acuerdo a todas las recomendaciones internacionales.

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

relevamiento realizado²⁷, si bien hay presencia de una coordinadora psicóloga para la actividad, designada por Disposición N° 21-DGMUJ-2006, no existe psiquiatra, a pesar de figurar en el listado de personal brindado por la DGMuj.

El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

- El organismo auditado no emite comentario alguno al respecto de la actividad Atención a Hombres Violentos ni de su dependencia funcional²⁸.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- En el relevamiento efectuado se pudo verificar que continúa la falta de articulación adecuada entre el Área de Estadísticas y la Coordinación del Servicio Público auditado.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Se pudo verificar también la inexistencia de acciones sistemáticas de seguimiento de las pacientes que, habiendo sido dadas de alta o derivadas, ya no se encuentran en tratamiento.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Se verificó la ausencia de vinculaciones entre el Servicio Público auditado y la red de Violencia Familiar que funciona en el ámbito del Ministerio de Salud del GCBA.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 7:

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

- En 3 de los 7 CIM carecen de registros específicos de admisión y uno de ellos no cuenta con ningún tipo de registro diario de los pacientes atendidos, más allá de las planillas de atención que son remitidas

²⁷ Ver P.T. N° 17.

²⁸ Contestación a Nota AGCBA N° 1803/07 s/Requerimiento de información, reiterada por Nota AGCBA N° 1989/07 y 2210/07 y Nota AGCBA N° 3046/07 s/Requerimiento de documentación respaldatoria, reiterada por Nota AGCBA N° 3400/07.

periódicamente al Área de estadística de la Dirección General. A excepción de un Centro, tampoco existen registros específicos destinados a la consignación de la documentación entrante y saliente de cada Centro.

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

mismos son organizados por las profesionales y registrados en sus agendas particulares.

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

Recomendación: Registrar las atenciones brindadas en forma adecuada consignando la totalidad de las prestaciones y personas atendidas.

Comentario del organismo: El registro de las prestaciones se realiza según los instrumentos planificados a tal fin (RUM).

Comentario de la Auditoría:

- En el relevamiento realizado, se pudo verificar el efectivo cumplimiento de lo indicado en las Disposiciones N° 15 y 43 y el uso del RUM, por lo cual las observaciones referidas a la falta de registros de admisión y atención diaria, registros de Oficios Judiciales, duración de los tratamientos, registro y contabilización de las actividades de los equipos técnicos han perdido virtualidad.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación en sus desagregados 1 a 4.

- Respecto del desagregado 5 el organismo auditado no ha dado respuesta a nuestro 1º requerimiento de información, ni a nuestro posterior requerimiento de documentación respaldatoria²⁹.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Respecto del desagregado 6, 7, 8, 9, 10 y 11 se ha podido verificar que: las causas del egreso de pacientes se informan en la historia clínica y en la derivación; se utiliza en forma adecuada el RUM y se da cumplimiento de las Disposiciones Nº 15 y 43.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación en sus desagregados 6 a 11.

Observación Nº 8:

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

- ✓ La Ficha Psicológica individual no es completada en 3 de los 4 centros incluidos en la muestra, mientras que en el restante tampoco es completada en todos los casos. Esta situación, aunada a la falta de registro del Motivo de consulta en la ficha Individual de Ingreso, dificulta el establecimiento de la motivación de la consulta.
- ✓ La ficha Individual de ingreso está incompleta en más de la mitad de los casos relevados y carece de firma en aproximadamente el 99 por ciento de los casos; en cerca del 83 por ciento de los casos no se ha completado la ficha del agresor, en especial en los Centros Gallego y Calvo. De las fichas existentes, el 63 por ciento se encuentra incompleta y en el 99 por ciento de los casos se halla sin firma. Tampoco cuentan con firma más de la mitad de los registros realizados por las profesionales en cada una de las entrevistas y sesiones mantenidas con las pacientes.
- ✓ En el 24 por ciento de los casos incluidos en la muestra no está especificada la derivación interna ni en la ficha individual de ingreso ni en

²⁹ Contestación a Nota AGCBA Nº 1803/07 s/Requerimiento de información, reiterada por Nota AGCBA Nº 1989/07 y 2210/07 y Nota AGCBA Nº 3046/07 s/Requerimiento de documentación respaldatoria, reiterada por Nota AGCBA Nº 3400/07

las anotaciones de la entrevista de admisión lo que impide determinar el circuito interno de atención de las pacientes.

- ✓ Ausencias de registro y/o inconsistencias en materia registros de evolución final de los tratamientos ya que más del 57 por ciento de las historias clínicas que corresponden a pacientes que ya no están siendo atendidas en el Centro, carecen de anotaciones que den cuenta de la evolución del tratamiento al momento de producirse el alta, la derivación o la deserción de la paciente. Por el contrario, en uno de los centros se han detectado 2 historias correspondientes a pacientes informadas como activas, es decir, que continúan en tratamiento pero cuyas historias clínicas reflejan que han desertado y consecuentemente, han sido cerradas.
- ✓ La información relativa a la continuación del tratamiento solo puede ser conocida mediante compulsa verbal al personal del CIM. El acápite correspondiente a finalización del tratamiento de la ficha psicológica individual no está completo y esta ficha no se llena en la totalidad de los Centros. De este modo, solo en el 49 por ciento de los casos puede inferirse el motivo de finalización a partir de las anotaciones registradas en la historia clínica. Por otra parte, de estos casos más del 70 por ciento corresponde a casos de pacientes que han desertado.
- ✓ Por último, del cruce efectuado entre la información contenida en la Historia Clínica y en la Base de personas que administra el Área Estadística de la Dirección General, se ha verificado diferencias e inconsistencia en materia de información relativa a la atención en el 58.1 de los casos analizados.

Refugio de Mujeres Golpeadas

- ✓ No se han encontrado evidencias de registro de atención de índole social en el caso de 5 mujeres quienes en promedio permanecieron 28 días en el Refugio.
- ✓ Las fichas de admisión se encuentran en su totalidad parcialmente incompletas. De igual modo se ha observado ausencia de informes relativos a las condiciones psicosociales en las que egresan las pacientes y en 3 casos se carece de información relativa al lugar de egreso de las mismas.

Por último tampoco se ha observado seguimiento alguno de las pacientes egresadas, a la vez que se ha evidenciado una ausencia de información en la Historia Clínica y en el Libro de ingresos y Egresos de información relativa al Centro Integral al que es derivada la mujer para su atención, de modo tal de que la institución no se encuentra en condiciones de verificar que la derivación efectuada se haya concretado.

- ✓ Una de las historias clínicas seleccionadas no pudo ser localizada y otra no se confeccionó porque la mujer ingresó un fin de semana (cuando casi no hay personal profesional que realice admisión) y egresó prontamente.

Recomendación: Cumplimentar adecuadamente las Historias Clínicas a través del llenado de los instrumentos vigentes de registro (Ficha Psicológica Individual, Bases de Datos, Carpetas Legales, fichas de Asesoramiento Legal y Patrocinio Jurídico, Libro de ingresos y egresos del Refugio de Mujeres).

Comentario del organismo: Se ha constituido un equipo integrado por dos personas de este equipo coordinador, que recorren los centros integrales supervisando el adecuado registro de las historias clínicas y demás instrumentos vigentes, realizando las tareas de supervisión y contralor.

Comentario de la Auditoría: Respecto de las observaciones dirigidas a la ausencia de un adecuado registro en las Historias clínicas, se ha verificado la correcta utilización del RUM y la planilla de Evaluación del tratamiento, lo que evidencia que las acciones encaradas por el organismo auditado responden en forma adecuada a las observaciones efectuadas oportunamente.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Respecto de las observaciones dirigidas al Refugio de Mujeres golpeadas se pudo verificar que la ficha de admisión de las pacientes se completa en forma correcta. También en cuanto al egreso, se verificó la utilización de la “Ficha de Egreso”, donde constan datos tales como: Encargado de guardia. Apellido y nombre de la egresante. Fecha de egreso. Lugar en el cual residirá (descripción, domicilio, localidad, teléfono, dirección y/o teléfono para ubicarla) Derivada a otra institución, en caso de corresponde: nombre de la institución y domicilio.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 9:

Ausencia de un adecuado registro en las carpetas jurídicas, evidenciado en:

- ✓ De los 57 casos que recibieron prestaciones de índole legal, 9 fueron patrocinados, es decir, el 15.8 por ciento. De los 9 casos, solo uno de ellos cuenta con hoja en la que se presentan los datos del expediente judicial, hoja con los datos del consultante y la Declaración Jurada de Patrocinio Jurídico.
- ✓ La documentación no está encarpeta y las modalidades de archivo y guarda varían conforme cada centro, observándose, en general, una gran dispersión y fragmentación de la documentación legal, la que permanece mayoritariamente en poder de las abogadas y no en un archivo organizado y centralizado en cada Centro.
- ✓ Las fichas de Asesoramiento Legal y Patrocinio Jurídico, estipuladas por el Instructivo Interno de la Dirección General, no son utilizadas en la totalidad de los Centros incluidos en la muestra y cuando son empleadas, no lo son en forma sistemática. Tampoco se emplea formulario alternativo que contenga la información registrada por las mencionadas fichas.
- ✓ El Centro Calvo es aquel que mayor cantidad de anotaciones de las profesionales por caso asesorado o patrocinado registra y aquel que posee el mayor número de anotaciones firmadas por los profesionales. El resto de los Centros Integrales no evidencian anotaciones permanentes de los casos, en especial de aquellos patrocinados –cuya documentación tampoco se adjunta en forma sistemática–, lo que impide dar cuenta en forma cabal de las tareas de índole jurídica emprendidas por los Centros Integrales. Por otro lado, en la mayor parte de los casos resulta difícil identificar el profesional actuante que realizó la registración³⁰.

³⁰ En el caso del Centro Malharro los registros fueron firmados por el personal profesional en el momento en que los mismos fueron entregados a la auditoría.

- ✓ En los casos en que fueron derivadas a otros patrocinios no se puede evaluar la pertinencia de tal derivación por cuanto no se explican los motivos de la misma, no se cuenta con datos relativos a la situación patrimonial de la mujer consultante, ni se indica si la derivación obedeció al motivo del patrocinio, ya que la Dirección no patrocina gratuitamente más que los casos de violencia conyugal.
- ✓ Las falencias de información en la documentación legal de las mujeres atendidas en los centros integrales impide verificar la coincidencia de los registros de atención que obran en el área estadística de la Dirección General. No obstante, se han detectado seis casos de mujeres que habiendo sido patrocinadas, figuran como concurrentes a asesoramiento legal en la 'base de personas' del Área Estadística de la Dirección General que tiene a su cargo la elaboración de la información relativa a las prestaciones emanadas de los Centros, por lo que se concluye que la información obrante en todo el ámbito de la Dirección General relacionada con este tipo de prestaciones no es absolutamente íntegra ni confiable.

Carpetas legales del Refugio de Mujeres

- ✓ Del total de mujeres que no fueron derivadas (14) por un juzgado, en 9 casos se registra ausencia de copia de solicitud de medidas cautelares tramitadas por la letradas del Refugio de Mujeres Golpeadas. También se ha verificado la ausencia de copia de los escritos de designación de letradas patrocinantes.
- ✓ Existen diferencias en cuanto a las características del egreso plasmadas en el Libro de ingresos y egresos y aquello que surge de la documentación ya que se han elaborado informes sobre egresos voluntarios en 5 casos pero esta información no ha sido consignada como tal en el mencionado Libro.
- ✓ En ningún caso se ha verificado la existencia de ficha individual de Patrocinio Jurídico.
- ✓ En dos de los 17 casos no se han encontrados registraciones de las reuniones mantenidas por los abogadas con las mujeres patrocinadas alojadas en el refugio. Uno de los casos corresponde a una mujer que ha

permanecido más de 90 días en la mencionada institución. Por lo demás, las registraciones efectuadas no permiten dar cuenta en forma cabal y exhaustiva de las acciones desarrolladas por las letradas. Asimismo, el 79 por ciento de dichos registros carece de la firma del profesional interviniente.

- ✓ En 14 de las 17 carpetas compulsadas no obra hoja de presentación con los datos del expediente judicial y en 15 de los casos no se cuenta con declaración jurada de patrocinio.

Recomendación: Cumplimentar adecuadamente las Historias Clínicas a través del llenado de los instrumentos vigentes de registro (Ficha Psicológica Individual, Bases de Datos, Carpetas Legales, fichas de Asesoramiento Legal y Patrocinio Jurídico, Libro de ingresos y egresos del Refugio de Mujeres).

Comentario del organismo: Se ha constituido un equipo integrado por dos personas de este equipo coordinador, que recorren los centros integrales supervisando el adecuado registro de las historias clínicas y demás instrumentos vigentes, realizando las tareas de supervisión y contralor.

Comentario de la Auditoría:

- Respecto a las observaciones realizadas por ausencia de adecuado registro en carpetas jurídicas y a partir del relevamiento de la aplicación de las Disposiciones N° 15 y 43, se verificó que a la fecha existe un adecuado registro.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- Respecto de las observaciones realizadas en cuanto a las carpetas legales del registro, se verificó la realización de un correcto registro de la ficha individual de patrocinio y la hoja de presentación.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 10:

Falta de uniformidad de la Dirección General respecto a:

- ✓ Tipo de profesionales que deben registrar sus intervenciones en la historia clínica o legajo semejante. Así, por ejemplo, mientras que el Centro

Boccalich (La Boca) registra las intervenciones de la totalidad de los profesionales en la Historia, el Centro Alicia Moreau no registra la evolución periódica de los pacientes.

- ✓ Documentación que debe ser anexada a la historia clínica, de modo tal que de los 6 Centros que llevan historias clínicas, dos no adjuntan la ficha en la que se releva el perfil sociodemográfico del agresor y 3 no adjuntan la ficha psicológica individual. Por el contrario, dos Centros archivan en las Historias las copias de oficio judiciales remitidos, uno de los cuales archiva además la planilla de patrocinio jurídico individual.
- ✓ Documentación inherente a las prestaciones de índole jurídica. De los 5 Centros que realizan patrocinio jurídico, 2 no completan la ficha individual de patrocinio y 2 no completan la Declaración Jurada de Patrocinio. Asimismo, de los 7 Centros que realizan asesoramiento legal, solo 2 completan la ficha correspondiente.
- ✓ Definición de la población objetivo del servicio. De la descripción presupuestaria el servicio público auditado está destinado a la atención de la violencia familiar en general, no obstante, de los 7 Centros que atienden la problemática de la violencia, 4 se abocan exclusivamente a violencia conyugal, 2 a violencia familiar y el restante a mujeres en general.

Refugio de Mujeres Golpeadas y Casa de Medio Camino.

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

Recomendación: Implementar manuales y procedimientos a fin de unificar criterios de acción, circuitos y modalidades de registro.

Comentario del organismo: Se implementan de acuerdo a las Disposiciones Nº 15 y 43.

Comentario de la Auditoría: La sanción e implementación de las Disposiciones Nº 15 y 43, han significado acciones positivas adoptadas por el organismo que responden en forma adecuada a las observaciones efectuadas.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 11:

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

- ✓ De los 7 CIM 5 carecen de disposición o acto administrativo que formalice su designación como responsables de los Centros de Atención. Tampoco está adecuadamente formalizada la labor de quienes fungen como Coordinadores o responsables de las Actividades, Maltrato y Abuso Infantil, Noviazgos Violentos, Lazos, y Hombres Violentos.
- ✓ El personal voluntario durante el período auditado se desempeñó sin contar con un encuadre normativo que formalice su tarea.
- ✓ Las actividades Lazos, Hombres Violentos y Asistencia a Mujeres Víctimas de Violencia sexual carecen de personal propio que se encargue de las tareas administrativas y de recepción son inherentes al funcionamiento del programa.
- ✓ De la evidencia analizada surge la inexistencia de criterios uniformes que definan la integración de los equipos técnicos, algunos de los cuales carecen, por ejemplo de trabajador social en forma permanente o de abogado que realice acciones de patrocinio. Tal inexistencia de criterios no favorece la aproximación interdisciplinaria requerida para el abordaje de los casos.
- ✓ Dos de los 7 Centros carecen de personal administrativo que se encargue de las tareas de registro de los pacientes, confección y supervisión del llenado de estadística, registro de la documentación que entra y sale de los centros y de las comunicaciones remitidas por y hacia el Poder Judicial.
- ✓ El total de contratos de locación analizados no describe la cantidad de horas que el personal debe realizar.
- ✓ Existencia de personal de planta que teniendo la misma función desde el punto de vista presupuestario cumple una carga horaria diversa, en

las 3 actividades que forman parte del servicio Público auditado. Ello se observa fundamentalmente en las funciones 201 (abogado/a), 218 (psicólogo/a), 640 (ascensorista, correo u ordenanza), y 000.

- ✓ Existencia de personal que cumpliendo iguales funciones se encuentra revistiendo en categorías diferentes. Tal es el caso de las operadoras técnicas del Refugio de Mujeres Golpeadas, de las cuales una se encuentra designada como perito mercantil, otra como telefonista, otra como ecónoma, otra como técnica administrativa, 4 como ascensorista/ correo/ ordenanza y las restantes revisten en el nivel grado y función F.04 . 000. Todas ellas cumplen funciones de encargadas.
- ✓ Lo dicho en el párrafo precedente indica la existencia de diferencias entre la función real y la función de revista de ciertos agentes afectados al Servicio Público Auditado. Una persona informada como psicóloga del centro Moreau que se encuentra designada como trabajadora social y una asistente social del Centro Malharro que revista formalmente como auxiliar administrativa.

Casa de Medio Camino.

- ✓ La Casa de Medio Camino carece de personal que cubra el turno noche y los fines de semana, así como tampoco cuenta con personal de seguridad.
- ✓ La Casa de Medio Camino carece de trabajador social u otro profesional que se encargue de gestionar los recursos requeridos para promover el egreso de las mujeres alojadas en la Casa de medio Camino. La institución tampoco cuenta con un profesional permanente o de consulta que realice el seguimiento de la salud de las mamás y sus hijos.
- ✓ Las operadoras de guardia no participan del espacio de supervisión ni cuentan con supervisión institucional específica.

Recomendación: Implementar mecanismos que permitan encuadrar las tareas y funciones del personal y unificar criterios para la integración de los equipos de trabajo.

Comentario del organismo: En cuanto al encuadre formal de tareas y funciones del personal:

- ❖ Durante el año 2005 se realizaron los actos administrativos que formalizan la designación de las responsables de cada Centro Integral.
- ❖ Desde el año 2005 no hay personal voluntario desempeñando tareas en los Centros.
- ❖ Existe un criterio uniforme para definir la integración de los equipos técnicos, plasmada en la disposición 43, que contempla la interdisciplinariedad requerida para el abordaje de los casos. No obstante ello, la restricción presupuestaria nos coloca aún, en situación desfavorable en algunos centros, donde se carece de trabajadores/as Sociales.
- ❖ En todos los centros se cuenta con personal administrativo.
- ❖ Con el reencasillamiento del año 2005, realizado en todo el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma, los/as trabajadores/as se encuentran encasillados de acuerdo a las funciones que están cumpliendo.
- ❖ La Casa de Medio Camino “Julietta Lanteri” cuenta con personal de seguridad las 24 hs., y operadoras nocturnas los fines de semana.
- ❖ La Casa de Medio Camino cuenta en la actualidad con la asistencia de una psicóloga social, una trabajadora social, encargada de gestionar los recursos para promover el egreso de las mujeres.
- ❖ Existe un espacio de articulación institucional semanal, coordinado por la coordinadora y la psicóloga social del cual participan todas las trabajadoras de la Casa de Medio Camino, para la elaboración de estrategias de seguimiento de los casos.

Comentario de la Auditoría:

Respecto de la observación que en varios desagregados se refiere a la ausencia de encuadre formal de tareas y funciones del personal, se ha verificado que:

- Se ha regularizado mediante acto administrativo, la designación de los responsables de los Centros de Atención.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- Continúa el desempeño de tareas por parte de personal voluntario sin contar con un encuadre normativo que formalice su tarea. Si bien el comentario del organismo expresa que *“Desde el año 2005 no hay personal voluntario desempeñando tareas en los Centros”*, se pudo verificar la presencia de personal voluntario en el Programa Lazos (CIM Aberastury) y en la Casa de Medio Camino. Una de las abogadas del CIM Isabel Calvo no tiene regularizada su situación contractual.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Las actividades Lazos y Hombres Violentos (CIM Aberastury) y Asistencia a la Violencia Familiar (CIM Lugano) continúan careciendo de personal propio que se encargue de las tareas administrativas.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Se ha verificado que en los CIMs Malharro, Moreau, Rawson (Actividad Asistencia a la Violencia Conyugal), Lugano, Gallego, Recuero y Casa Medio Camino continúa la carencia de trabajador social en forma permanente. El mismo organismo en su comentario expresa: *“la restricción presupuestaria nos coloca aún, en situación desfavorable en algunos centros, donde se carece de trabajadores/as Sociales”*.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- El Programa Lazos, CIM Lugano y el Refugio de Mujeres Golpeadas carecen de personal administrativo que se encargue de las tareas de registro de las mujeres, confección y supervisión del llenado de estadística, registro de la documentación que entra y sale de los centros y de las comunicaciones remitidas por y hacia el Poder Judicial.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- No ha habido modificaciones en los contratos de locación, los cuales no describen la cantidad de horas que el personal debe realizar.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Respecto de la existencia de personal que a iguales funciones revestía en categorías diferentes, se verificó que la situación se halla regularizada.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Respecto de la observación que -en varios desagregados- se refiere a la Casa de Medio Camino, se ha verificado que:

- La Casa de Medio Camino continúa con carencia de personal que cubra el turno noche los días de semana. Sin embargo se ha regularizado la situación respecto de los fines de semana y de seguridad para los que se ha dispuesto del personal necesario.

El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

- Si bien erróneamente el comentario del organismo expresa que: *“La Casa de Medio Camino cuenta en la actualidad con la asistencia de una psicóloga social, una trabajadora social, encargada de gestionar los recursos para promover el egreso de las mujeres”*, se ha verificado que en realidad continúa sin contar con trabajador social u otro profesional que se encargue de gestionar los recursos requeridos para promover el egreso de las mujeres alojadas en la Casa de Medio Camino. La institución tampoco cuenta con un profesional permanente o de consulta que realice el seguimiento de la salud de las mamás y sus hijos³¹.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Las operadoras de guardia han sido incluidas en el espacio de supervisión.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 12:

Del relevamiento efectuado surgen falencias en el espacio físico e insumos evidenciado en:

- ✓ Problemas en materia de espacio físico en los Centros Bocalich, Lugano e Isabel Calvo. En los dos primeros casos, determinados por la

³¹ Ver P.T. N° 02 El presupuesto prevé: 11 –Residencia de Tránsito hacia la Integración Social. Brinda alojamiento, seguimiento de la salud psicofísica y talleres de formación. Favorece el proceso de integración a la vida social de las mujeres que egresan de la Casa Refugio. Brinda orientación para la búsqueda de una salida laboral.”

necesidad de compartir el espacio con otras actividades programáticas del GCBA. Ambos carecen de espacio suficiente como para mantener más de dos entrevistas en forma simultánea y con intimidad suficiente. En el caso del Centro Isabel Calvo, el mismo carece de ventilación adecuada y salidas de emergencia, además de registrar constantes problemas de cañerías y cloacas.

- ✓ Dos de los CIM no tienen teléfono de línea y cuentan solo con un teléfono celular desde el que no pueden realizar llamadas. El Centro Isabel Calvo carece de ventilación adecuada y salidas de emergencia, registrar constantes problemas de cañerías y cloacas. De los Centros, 5 no cuentan con computadora, 1 la tiene descompuesta y otro Centro carece de impresora.
- ✓ Falta de recursos económicos destinados a solventar la movilidad de los abogados que deben realizar tramitaciones y concurrir asiduamente a los juzgados, como así también fondos destinados a financiar las fotocopia de autos producidos en los expedientes de patrocinio.

Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino:

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

sin ventilación (Refugio) y dos duchas que se encuentran en mal estado (Refugio).

- ✓ Dos de las 7 habitaciones del refugio y 2 de las tres de la Casa de Medio Camino tienen un cubaje por persona inferior a 15 m³ lo que resulta inadecuado.
- ✓ Una de las 3 habitaciones de la Casa de Medio Camino carece de ventilación adecuada y todas las habitaciones de la misma son calefaccionadas con estufas que carecen de salida al exterior. Por otra parte, tampoco hay áreas comunes descubiertas transitables.
- ✓ Del relevamiento surge ausencia parcial de artículos de limpieza y, en especial, de tocador, los que son provistos con relativa demora por la Dirección General de la Mujer al Refugio de Mujeres Golpeadas.
- ✓ El equipamiento de cocina del Refugio carece de campana sobre cocina o extractor ambiental, como así también de mosquiteros en las ventanas. La despensa no tiene de estanterías lavables y no está comunicada con la cocina. El equipamiento de la Casa de Medio Camino tampoco cuenta con extractor ni campana, y carece de mosquitero. Tampoco cuenta con despensa. Si bien la batería de cocina resulta adecuada en líneas generales, la misma denota ausencia de aquellos implementos que facilitan la elaboración de comida para niños de edad temprana en ambas instituciones.
- ✓ El Presupuesto correspondiente al año 2003 no previó partidas destinadas a la adquisición de productos de indumentaria para las mamás y sus bebés, como así tampoco implementos relativos a la crianza de los niños, motivo por el cual los mismos debieron ser procurados mediante la gestión de donaciones. El Art. 72, inciso m) de la Ley 114³² establece que los

³² Ley 114. Art. 72: Los Organismos de Atención deben cumplir con los derechos y garantías que emanan de esta ley, la Constitución de la Nación, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, los Tratados Internacionales en los que el Estado Argentino sea parte y la Constitución de la Ciudad y en especial: inciso m: ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.

organismos estatales de atención de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer vestuario y alimentación adecuados y suficientes.

Recomendación: Adecuar y priorizar, en la medida de las posibilidades, el espacio físico y el equipamiento a fin de mejorar las condiciones del trabajo profesional y de la atención al público. Asimismo, dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 72, inciso m) de la Ley 114.

Comentario del organismo: En relación al mejoramiento de las condiciones edilicias y de confort que benefician no solo a las usuarias sino también a las y los efectores, se detallan los siguientes cambios:

La Unidad Convivencial “Medio Camino”, se trasladó a un mejor edificio ganándose en espacio, confort y seguridad.

Se comenzaron las obras para el mejoramiento edilicio en los CIM “María Gallego” (Avda. Francisco Beiró 5229); “Margarita Malharro” (24 de Noviembre 113) y la Unidad Convivencial “Recuero”. Por recorte presupuestario no existe final de obra. Se equiparon los CIM y las Unidades Convivenciales con PC, contando el Refugio y algunos CIM con servicio de fax, quedando pendiente las impresoras. Se elevó el pedido mediante expediente N° 15124-06, como “solicitud sobre informática”.

Se implementó el Servicio de Guardias de Seguridad en todos los Centros Integrales y Unidades Convivenciales. Como así también, se estableció la guardia de seguridad en Carlos Pellegrini, de 19 hs. a 7 hs. de lunes a viernes, sábados, domingos y feriados.

Comentario de la Auditoría: Se realizó el relevamiento³³ in situ de los CIMs, el Refugio de Mujeres Golpeadas, la Casa de Medio Camino y la Nueva Unidad Convivencial Recuero. El Centro Ana Boccalich ya no funciona como CIM, por lo tanto no fue relevado.

- Se pudo verificar que la Casa de Medio Camino se trasladó a un nuevo edificio, por lo tanto las observaciones realizadas oportunamente han

³³ Ver P.T. N° 07 (Casa Medio Camino), 08 (Refugio), 13 (CIM Malharro), 14 (CIM Calvo), 15 (CIM Moreau), 16 (CIM Rawson), 18 (CIM Lugano), 20 (Gallego), 26 (Refugio) y 27 (Unidad Convivencial Recuero).

perdido virtualidad, sin embargo, este nuevo inmueble presenta también importantes deficiencias³⁴ que es dable observar.

Si bien se realizaron refacciones en algunos de los efectores, como los detallados en el comentario realizado por el organismo, se deben mantener todas las observaciones realizadas respecto a la estructura edilicia de los efectores, ya que de todas maneras no han resultado las refacciones suficientes para hacer de los efectores del programa un lugar seguro y confortable para las beneficiarias, víctimas todas ellas de maltrato.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantienen todas las observaciones edilicias realizadas.

- Continúan los problemas en materia de espacio físico en los Centros Lugano e Isabel Calvo. En el primer caso, determinado por la necesidad de compartir el espacio con otras actividades programáticas del GCBA; carece de espacio suficiente como para mantener más de dos entrevistas en forma simultánea y con intimidad suficiente. En el caso del Centro Isabel Calvo, continúa con la carencia de ventilación adecuada y salidas de emergencia, además de registrar constantes problemas de cañerías y cloacas.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantienen las observaciones realizadas.

- Dos de los CIM no tienen teléfono de línea y cuentan solo con un teléfono celular desde el que no pueden realizar llamadas. Si bien algunos de los Centros cuentan con computadora, todos carecen de impresora. A excepción del Centro Lugano, ningún efector posee fax. Poseen línea telefónica pero sin salida a celular los Centros: Aberastury, Alicia Moreau, Rawson, Lugano (comparte una única línea con Defensoría, Adolescencia y Fundación Alicia Moreau de Justo).

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Continúa la falta de recursos económicos destinados a solventar la movilidad de los abogados que deben realizar tramitaciones y concurrir asiduamente a los juzgados, como así también fondos destinados a

³⁴ Las deficiencias detectadas se vuelcan en el ítem Nuevas Observaciones.

financiar las fotocopias de autos producidos en los expedientes de patrocinio.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Respecto del Refugio de Mujeres Golpeadas y la Casa de Medio Camino:

- Continúa a la fecha la inexistencia de Libro de Verificaciones y Habilitaciones, Libro de Inspecciones del Ministerio de quien dependen, ni Libro de Supervisión de la Dirección General de la Mujer, tanto en el Refugio de Mujer Golpeada como en la Casa de Medio Camino

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Continúan en la escuela que funciona en el Refugio de Mujeres Golpeadas –no así en la Casa de Medio Camino- las regulares condiciones de aseo, precario estado de revoques y pintura. El Refugio también carece de botiquín de primeros auxilios.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Continúa en el Refugio de Mujeres Golpeadas –no así en la Casa de Medio Camino- un baño sin cerramientos, un baño sin ventilación y dos duchas que se encuentran en mal estado.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Continúan a la fecha dos de las 7 habitaciones del Refugio con un cubaje por persona inferior a 15 m³. lo que resulta inadecuado.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- La observación referida a las 3 habitaciones de la Casa de Medio Camino que carecían de ventilación adecuada, que eran calefaccionadas con estufas sin salida al exterior e inexistencia de áreas comunes descubiertas transitables, ha perdido virtualidad debido a la mudanza de inmueble realizada.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- Respecto de la observación referida a la ausencia parcial de artículos de limpieza y tocador, provistos con relativa demora por la Dirección General de la Mujer al Refugio de Mujeres Golpeadas, se ha verificado su regularización.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- El equipamiento de cocina del Refugio continúa a la fecha con carencia de elementos indispensables como: campana sobre cocina, mosquiteros en las ventanas; despensa con estanterías lavables y con comunicación con la cocina; batería de cocina con implementos para la elaboración de comida para niños de edad temprana.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- El Presupuesto destinado al programa, continúa sin prever partidas destinadas a la adquisición de productos de indumentaria para las mamás y sus bebés, ni implementos relativos a la crianza de los niños.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 13:

Observaciones referidas a la confección de estadísticas:

- ✓ Hay ausencia de controles por oposición en tanto quienes tienen la responsabilidad de realizar las registraciones correspondientes a las atenciones y a la totalización de las variables inherentes al perfil de la población asistida en los Centros integrales, son quienes tienen a su cargo la revisión de la confección de dichas estadísticas.
- ✓ Las fichas Resumen Mensual de Atención Psicológica, Resumen Mensual de Patrocinio y Resumen Mensual de Asesoramiento que deben presentar la cantidad mensual de casos y atenciones realizadas por cada centro, conforme lo estipulado por el Instructivo, no son completadas por la totalidad de los Centros Integrales que atienden la problemática de la violencia conyugal.
- ✓ Del análisis de los archivos informáticos correspondientes a las personas atendidas por los diferentes Centros de Atención surge:
 - Ausencia de nombre (38 casos del Centro Isabel Calvo) o bien número de ficha (84 Casos del Centro Isabel Calvo) de las pacientes atendidas.

- 57 casos de fichas que corresponden a mas de una persona, es decir que con un mismo número de ficha aparecen registradas personas con diferente nombre o apellido. La ausencia de número de documento impide determinar si se trata de errores de carga de la información, de diferentes integrantes de un mismo grupo familiar o de pacientes completamente distintas.
- Un total de personas atendidas anualmente de 587, que no coincide con la información proporcionada por la DGMuj que en su Informe Cuantitativo señala que en el año 2003 se atendieron un total de 522 mujeres en dicho Centro de Atención, lo que denota que la información estadística no se encuentra adecuadamente integrada entre las diversas fuentes de información.
- Del total de admisiones realizada en el año 2003 por el Centro Isabel Calvo, el que asciende a 453, se han detectado 71 mujeres que han sido admitidas más de una vez en un mismo mes o en meses sucesivos, conforme los datos que surgen de las bases de personas. Este total no resulta coincidente con el total de mujeres admitidas que surge del Informe Cuantitativo elaborado por la Dirección general en el que se indica que el total de mujeres admitidas anualmente fue de 401.

En cuanto a las estadísticas prestacionales del Refugio de Mujeres Golpeadas, se evidencian las siguientes debilidades:

- ✓ Hay ausencia de definición de la unidad de medida de tales prestaciones: no se indica si la unidad de medida son personas, consultas, entrevistas, atenciones, etc...
- ✓ Se confunden las prestaciones de la institución con las tareas que desarrolla el personal. Así por ejemplo, la actividad de 'docencia' no constituye una prestación en sí misma como tampoco las acciones de supervisión. La concurrencia a tribunales tampoco constituye en sí misma una prestación aunque es una tarea de los profesionales del derecho y un insumo para la actividad de patrocinio.

- ✓ Las actividades contabilizadas son de diferente naturaleza e involucran tiempos de cumplimentación diversos.
- ✓ Se engloban como prestaciones tanto las atenciones brindadas por el personal del Refugio, como aquellas atenciones a cargo de personal dependiente de otras secretarías y los voluntarios que concurren a la institución.

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

Comentario del organismo: Como se mencionó anteriormente en el ítem N° 11, las reuniones mensuales de coordinación tienen como objetivo una evaluación permanente del Servicio Público, a los efectos de articular acciones, unificar criterios de intervención y plantear los obstáculos en la tarea. Los recorridos por los CIM y el trabajo que se realiza en las Unidades Convivenciales por parte del equipo de la Coordinación general, posibilita una comunicación fluida y por supuesto la visualización de las dificultades como así también, el intento de respuesta a las problemáticas que se presentan en lo cotidiano. Además, y en función de las necesidades se articula con las diferentes áreas de la Dirección con el propósito de definir estrategias y optimizar los recursos.

Por su parte, el área de Estadísticas de la **DGMuj** afirmó que para la realización de las estadísticas se utilizan dos ejes: uno que tiene que ver con el *perfil sociodemográfico de la población asistida*, proporcionado por la ficha individual de ingreso (RUM); y a través de las siguientes variables: edad, sexo, lugar de nacimiento, domicilio actual, estado civil, hijos, grupo de convivencia, máximo nivel educativo alcanzado, estudios en curso, condición laboral, categoría ocupacional, ayudas sociales recibidas, tipo de vivienda y posesión, datos relacionados a derivaciones y prestaciones.

En cuanto al análisis cuantitativo: se contabilizan número de beneficiarias/os y de prestaciones brindadas en las diferentes modalidades de atención.

Comentario de la Auditoría:

- Continúa a la fecha la ausencia de controles por oposición en tanto quienes tienen la responsabilidad de realizar las registraciones correspondientes a las atenciones y a la totalización de las variables inherentes al perfil de la población asistida en los Centros integrales, son quienes tienen a su cargo la revisión de la confección de dichas estadísticas.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

- Las fichas Resumen Mensual de Atención Psicológica, Resumen Mensual de Patrocinio y Resumen Mensual de Asesoramiento que deben presentar la cantidad mensual de casos y atenciones realizadas por cada centro, conforme lo estipulado por el Instructivo, son completadas por la totalidad de los Centros Integrales que atienden la problemática de la violencia conyugal.

El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

- Respecto de la observación referida a las estadísticas prestacionales del Refugio de Mujeres Golpeadas, las que evidenciaban debilidades tales como, ausencia de definición de la unidad de medida; confusión de las prestaciones de la institución con las tareas que desarrolla el personal, etc., deberá mantenerse ya que el área de estadísticas no brindó a este equipo copia del instructivo utilizado para la confección de estadísticas correspondientes al programa auditado.

El área de Estadísticas de la DGMuj no respondió al requerimiento de la notificación de los/las responsables de la confección de Estadísticas correspondientes al programa auditado³⁵.

El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

VI. NUEVAS OBSERVACIONES:

VI.1. METAS FÍSICAS: La partida presupuestaria se basa en un estimado general de 500.000 personas a asistir, una meta a ejecutar de 9.850 personas y un realizado de 12.518. Este último cálculo surge de la planilla de desagregación

³⁵ Contestación a Nota AGCBA N° 1803/07 s/Requerimiento de información, reiterada por Nota AGCBA N° 1989/07 y 2210/07 y Nota AGCBA N° 3046/07 s/Requerimiento de documentación respaldatoria, reiterada por Nota AGCBA N° 3400/07

mensual de la ejecución presupuestaria del programa auditado, que desagrega por personas asistidas por mes y no por persona distinta asistida por año³⁶, por lo que el cálculo del total de personas asistidas por año está viciado por efecto de arrastre.

VI.2. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: Debido a la falta de difusión de las actividades programáticas se incumple también con la ley 1688 que en su art. 6, inc. c) indica el desarrollo de campañas de difusión, como acciones concretas de prevención de la violencia familiar³⁷.

VI.3. REGISTROS DE COORDINACIÓN: De la lectura y análisis de las actas de coordinación se pudo concluir que carecen de toda formalidad³⁸.

VI.4. REGISTRO DE ACTIVIDADES Y ATENCIONES:

- La numeración de los RUM no esta establecida por protocolo, por lo que no se efectúa en forma uniforme. En el CIM Aberastury se utiliza el DNI de la mujer asistida; en Lugano no existe libro de admisiones, por lo que la numeración se da desde el mismo RUM por la coordinadora; en el resto de los CIMs los RUM son numerados de acuerdo al libro de admisiones.
- En el CIM Rawson las prestaciones diarias no son correlativas diacrónicamente, iniciando en “1” cada día.
- No se cumple con el penúltimo punto de la Disposición 43, “Normas Administrativas”³⁹.

VI.5. REGISTRO DE HISTORIAS CLÍNICAS:

- Las historias clínicas carecen de firma y matrícula del/la profesional interviniente en CIM Alicia Moreau. En CIM Rawson Actividad Violencia

³⁶ Ver P.T. N° 30

³⁷ Artículo 6° - El Poder Ejecutivo de la ciudad, a través de las áreas competentes, impulsará las siguientes acciones para la prevención:

c) Desarrollo de campañas de difusión y programas de información y sensibilización contra la violencia familiar, incluyendo los medios adecuados para llegar a las personas disminuidas auditiva y/o visualmente. Estas acciones deberán involucrar activamente en su ejecución a las organizaciones de la sociedad civil con reconocida trayectoria en la problemática, a las universidades y a los colegios y consejos de profesionales, especialmente los ligados a la problemática tales como médicos, psicólogos, abogados y trabajadores sociales.

³⁸ Ver P.T.N° 28

³⁹ “Realizada la prestación, la problemática planteada se evaluará en reunión de equipo a los fines de determinar la estrategia terapéutica a seguir –o la derivación que resulte de no contar el CIM con los recursos necesarios-, dejándose constancia de lo actuado por escrito, en duplicado y debidamente firmada –la copia deberá archivar con la Ficha de Admisión-. A los fines de la mejor derivación, deberá contarse con la información que permita conocer la modalidad de funcionamiento de la institución a la cual se deriva”. DISPOSICIÓN N° 43-DGMUJ-04

Familiar y Rawson Actividad Maltrato Infantil las historias clínicas llevan insertas la firma del/la profesional interviniente, pero sin matrícula.

- En el CIM Rawson, Actividad Maltrato Infantil, no se llevan duplicados de la Hoja de Derivación, por lo que no quedan constancias de las derivaciones realizadas.
- De las admisiones realizadas durante el 2006 en el CIM Rawson, Actividad Noviazgos Violentos, no siempre fue consignado el origen de la Derivación.
- En la Unidad Convivencial Recuero, no existe registro y/o seguimiento de la concurrencia de las mujeres alojadas a los CIMs para tratamiento psicológico y/o patrocinio jurídico.
- No se utiliza la ficha de Evaluación del Tratamiento, anexo III, disposición 43, en CIM Aberastury, CIM Calvo y CIM Moreau, debido a que no cuentan con la mencionada ficha.⁴⁰

VI.6. SUPERVISIÓN Y CONTRALOR DE ADECUADO REGISTRO: Del análisis de la documentación enviada por la DGMuj, respecto a la Supervisión de registro efectuada en los CIMs, por un equipo constituido con el fin de supervisar el adecuado registro de historias clínicas y otros documentos, surge que el mencionado equipo sólo ha realizado supervisiones en Julio de 2007, de los CIMs Moreau, Malharro, Gallego, Calvo (Actividad Delitos sexuales) y Rawson. No se evidencian acciones de este tipo en los CIMs Aberastury y Lugano.

VI.7. RESPECTO DE LAS TAREAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL:

- Del análisis de los listados enviados por Recursos Humanos de la DGMuj y su cruce con la información obtenida en los relevamientos, se observa que hay personal cumpliendo funciones en las diferentes actividades del programa, que no figuran en el listado mencionado⁴¹. Esto se verificó en los Centros Rawson (2 psicólogas y 1 psicóloga social); Gallego (1 psicóloga); Isabel Calvo (2 abogadas); en el Programa Lazos (1 Contadora y 1 Psicóloga Social; en el CIM Lugano (1 abogada); en el Refugio

⁴⁰ Ver PT N° 14

⁴¹ Ver P.T. N° 23

Mariquita Sánchez (1 psicóloga y 2 operadoras) y en la Casa de Medio Camino (1 operadora).

- Se observó también que el listado enviado por el área de RRHH de la DGMuj existe personal del cual no se pudo verificar su localización en puesto de trabajo⁴². Este personal se desempeñaría –según los listados- como psicólogos/as, psiquiatras, trabajador/a social, administrativos/as, operadoras y hasta encargadas y coordinadoras. Esto se verificó en el CIM Rawson (2 casos); CIM Gallego (2 casos); CIM Calvo (2 casos); en el Refugio (2 casos), en la Casa de Medio camino (1 caso) y en la Unidad Convivencial Recuero (3 casos).
- Del relevamiento en los diferentes CIMs, casa Refugio, Casa Medio Camino y Unidad Convivencial Recuero, se verificó que el personal dispone de un franco semanal no institucionalizado, que de acuerdo a la Coordinadora General del programa auditado, es aplicado para evitar el síndrome de *burn out*⁴³. en el personal.
- Se incumple con el art 2, inc. c) y h)⁴⁴ y el art. 16 de la ley 1688⁴⁵: el programa carece de trabajadora social en la mayoría de sus efectores; no brinda capacitación laboral real, ni existen convenios con el Programa de Economía Social especialmente dirigidos a las mujeres alojadas en las Unidades Convivenciales. Incumple a su vez con lo sostenido por el ítem 11 de la Actividad Presupuestaria del Programa⁴⁶, especialmente en lo referido a talleres de formación y orientación para la búsqueda laboral.
- Con la ausencia de una capacitación real que posibilite la externación de las mujeres de la Casa Medio Camino y de la Unidad Convivencial

⁴² Ver P.T. N° 23

⁴³ El Síndrome de Burn out o Tomas, llamado también “depresión por agotamiento” es 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.

⁴⁴ Artículo 2° - (definición de acciones para la asistencia integral de víctimas de violencia familiar y doméstica):

c) Asistir a las víctimas de violencia familiar y doméstica desde una perspectiva física, psíquica, económica y social, incluyendo alojamiento cuando se considere necesario;”

h) Promover la independencia social y económica de las víctimas;”

⁴⁵ Artículo 16 - Los centros integrales de atención deberán contar con: Asistencia social, facilitando el acceso de la víctima a albergues y a los beneficios de programas de empleo y vivienda existentes en caso de ser necesario

⁴⁶ “Residencia de Transito hacia la Integración Social: Brinda alojamiento, seguimiento de la salud psicofísica y talleres de formación. Favorece el proceso de integración a la vida social de las mujeres que egresan de la Casa Refugio. Brinda orientación para la búsqueda de una salida laboral.” P.T. N° 02

Recuero⁴⁷, se incumple con el art. 8, inc. f) de la Convención de Belem do Pará⁴⁸.

- Sobre las temáticas de los talleres de reflexión, no se adjunta material que las respalde, ni evidencia de lo que efectivamente fue realizado en esos talleres.
- No existe en la DGMuj documentación que respalde acciones de capacitación realizadas durante el año 2006 por parte de los empleados involucrados con víctimas de violencia familiar incumpliendo con el art. 6, inciso f) y art. 20⁴⁹ de la ley 1688.

VI.8. GRAVES DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA, ESPACIO FÍSICO MOBILIARIO E INSUMOS:

En primer lugar se observa que la DGMuj incumple con el art. 15⁵⁰ de la ley 1688, ya que no existieron acciones tendientes a la mejora y ampliación de la infraestructura de los efectores del programa.

Luego y del relevamiento in situ realizado en los efectores del programa se pudo concluir las siguientes observaciones, que expresan graves deficiencias que ponen en riesgo la seguridad física de las beneficiarias y sus hijos alojadas en ellos y produce la subutilización de la capacidad de alojamiento:

Observaciones Generales:

- Ausencia de señalética (matafuegos y salidas de emergencia) y de plano de evacuación ante incendios.

⁴⁷ Ver P.T. N° 28

⁴⁸ Artículo 8, inciso F "ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social"

⁴⁹ Artículo 6° - El Poder Ejecutivo de la ciudad, a través de las áreas competentes, impulsará las siguientes acciones para la prevención:

f) Formación y capacitación sobre los aspectos tratados en la presente ley a los empleados públicos pertenecientes a las áreas del Gobierno de la Ciudad que tengan relación con víctimas de violencia familiar. Asimismo, se los capacitará sobre los servicios de atención a las víctimas de violencia familiar, y sobre la elaboración y uso de indicadores y estadísticas desagregados por género.

Artículo 20 - Capacitación. Todo el personal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que estén asignados a la atención de las víctimas de violencia familiar y doméstica serán formados y capacitados sobre la ejecución de las acciones que dispone la presente ley, incluyendo la perspectiva de género.

⁵⁰ **Artículo 15 - Centros integrales de atención:**

"a) Los centros integrales de atención funcionarán en los centros integrales de la mujer que se encuentren actualmente trabajando en la temática de violencia familiar, **ampliando la estructura de acuerdo a la demanda**, u otros centros que en el futuro se creen."

- Ausencia de luces de emergencia en CIM Malharro, Rawson, Lugano, Gallego, Recuero y Refugio)
- Sótanos sin habilitar.
- Ausencia de instalaciones adecuadas para personas con movilidad reducida.
- Escasez general de mobiliario en los CIMs.
- Escasez de mobiliario adecuado para la población alojada en Refugio, Medio Camino y Recuero.
- Ausencia de controles bromatológicos de los alimentos. Tanto el Refugio como las Unidades Convivenciales carecen de controles bromatológicos que garanticen la calidad de los alimentos brindados a la población alojada, incumpliendo estos dos últimos puntos con lo establecido en el art. 72, inciso m) de la Ley 114, el cual establece que los organismos estatales de atención de niños, niñas y adolescentes deben ofrecer vestuario y alimentación adecuados.
- Ausencia de controles bromatológicos de los tanques de agua (salvo en CIM Moreau)
- Ausencia de botiquín de primeros auxilios y de capacitación acorde.

Observaciones Particulares:

Casa de Medio Camino:

- Salida de emergencia: En el hall de distribución de la planta baja se encuentra una salida de emergencia que comparte con el edificio del Parador, área insuficiente para la evacuación en caso de algún siniestro.
- Humedad: Se observa humedad con riesgo de electrificación por encontrarse la instalación eléctrica en contacto con dicha humedad, en: a) muro y cielorraso del pasillo de ingreso al edificio (por roturas de la instalación de agua) b) muro y cielorraso del departamento del segundo piso (por filtraciones de agua de la terraza deteriorada).

- Seguridad: Las ventanas del primer y segundo piso que dan al patio interior carecen de dispositivos de seguridad (rejas), generando un riesgo para los niños.
- Mobiliario: ausencia de mobiliario adecuado en comedores, baños, habitaciones, cocinas y depósitos.⁵¹
- Bienestar general: ausencia de lavarropas, secarropas, campana o extractor en cocina y mosquiteros.

Refugio de la Mujer Golpeada:

Las deficiencias en planta física del Refugio “Mariquita Sánchez” son extensas y de suma gravedad⁵². Las mismas pueden resumirse en:

- Salida de emergencia correspondiente a las habitaciones del primer piso clausurada.
- Desprendimientos de revoques en muros exteriores, interiores y cielorrasos.
- Desprendimientos de cielorrasos.
- Humedad por filtraciones de agua en gran porcentaje del inmueble.
- Roturas y/o faltantes de revestimientos, pisos y carpinterías.
- Deterioro de artefactos sanitarios, mesadas y mobiliario en general.
- Deterioro de instalaciones eléctricas, sanitarias, de gas, termomecánicas, de agua y contra incendio.
- Ausencia de luces de emergencia

Unidad Convivencial Recuero:

- Humedad en paredes y cielorrasos por filtraciones de agua
- Deterioro de las instalaciones eléctricas, de gas, sanitarias (agua, pluvial y cloacal).
- Deterioro y/o faltantes de revestimientos, pisos, zócalos, puertas y ventanas
- Deterioro de las carpinterías con riesgo para la población alojada (celosía en balcón sostenida por un cajón de madera; ver foto N° 18, PT N° 27)

⁵¹ ver detalle en P.T. N° 07.

⁵² Ver detalle en P.T. N° 8 y 26.

CIM Calvo:

- Los boxes de consulta carecen de cielorraso, y se encuentran linderos al balconeo del primer piso, lo que impide la correcta aislación acústica y privacidad necesarias par las consultas psicológicas y jurídicas.
- Ausencia de calefacción.
- Ausencia de agua potable.
- Ausencia de salón para terapia grupal.

CIM Moreau:

- Ascensor fuera de funcionamiento.
- Ausencia de salida de emergencia.

CIM Rawson:

- Los consultorios están conformados por cinco boxes, sin ventanas ni sistema de ventilación forzada.
- Ausencia de salida de emergencia.
- Existencia de una cocina con anafe sin sistema de ventilación forzada.
- Número de matafuegos insuficiente en relación a las dimensiones del Centro.
- Ausencia de luces de emergencia.

CIM Lugano:

- Instalación eléctrica deficiente.
- Humedad y desprendimiento de pintura en techos y paredes.
- Sótano desactivado por filtraciones de agua (inundado actualmente por crecimiento de las napas). Carece de luz eléctrica, lo que imposibilita el ingreso y la limpieza del mismo.
- Los consultorios boxeados carecen de aislación acústica (por tabicados bajos)
- Ausencia de salida de emergencia.
- La cantidad de matafuegos es insuficiente para la totalidad de la superficie cubierta y los existentes están vencidos al momento de realizarse la inspección ocular (diciembre 2007).

- Se observaron estufas sin salida de ventilación al exterior.
- Salón de usos múltiples: las paredes se encuentran recubiertas con cartón corrugado; las ventanas están tapiadas.

CIM Gallego:

- Ausencia de luces de emergencia.
- Ausencia de doble pasamanos en escaleras a subsuelo y a primer piso.
- Baños clausurados.

VII. RECOMENDACIONES

VII.1. METAS FÍSICAS: Planificar adecuadamente las metas físicas del ejercicio e implementar mecanismos de supervisión de su cumplimiento y de su correcta expresión en las planillas de desagregación mensual de forma tal que refleje un cálculo real.

VII.2. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: Incrementar las acciones de difusión del programa a fin de realizar acciones concretas de prevención de la violencia familiar previstas en la definición del programa y en la Ley N° 1688, art. 6, inc. c).

VII.3. REGISTROS DE COORDINACIÓN: Instruir a los/las profesionales intervinientes en las reuniones de coordinación para que las actas de reunión sean llevadas formalmente en hojas membretadas, foliadas y con la firma de todos los/as profesionales presentes en dichas reuniones.

VII.4. REGISTRO DE ACTIVIDADES Y ATENCIONES:

- Establecer la numeración de los RUM por protocolo a fin de que se efectúe en forma uniforme en todos los CIMs.
- Indicar al responsable del CIM Rawson que las prestaciones diarias se deben registrar en forma correlativa y diacrónica.
- Instruir a los responsables de los CIMs en el seguimiento de lo indicado en el penúltimo punto de la Disposición 43, "Normas Administrativas"⁵³.

VII.5. REGISTRO DE HISTORIAS CLÍNICAS:

- Indicar a los/as profesionales encargados de completar las historias clínicas que las mismas deben llevar firma y matrícula del/la profesional interviniente.
- Indicar a los/as profesionales responsables de la confección de la hoja de derivación, que las mismas se realizan por duplicado con el fin de conservar constancias de las derivaciones realizadas.

⁵³ "Realizada la prestación, la problemática planteada se evaluará en reunión de equipo a los fines de determinar la estrategia terapéutica a seguir –o la derivación que resulte de no contar el CIM con los recursos necesarios-, dejándose constancia de lo actuado por escrito, en duplicado y debidamente firmada –la copia deberá archivar con la Ficha de Admisión-. A los fines de la mejor derivación, deberá contarse con la información que permita conocer la modalidad de funcionamiento de la institución a la cual se deriva". DISPOSICIÓN N° 43-DGMUJ-04

- Indicar a los/as responsables de realizar las admisiones en el CIM Rawson, Actividad Noviazgos Violentos, la obligación de consignar el origen de la derivación.
- Instruir al/la responsable de la Unidad Convivencial Recuero, de llevar registro y/o seguimiento de la concurrencia de las mujeres alojadas a los CIMs para tratamiento psicológico y/o patrocinio jurídico.
- Proveer a los CIMs Aberasturi, Moreau y Calvo, de la ficha de Evaluación del Tratamiento, anexo III, disposición 43 e instruir a los responsables en su correcta utilización.

VII.6. SUPERVISIÓN Y CONTRALOR DE ADECUADO REGISTRO: Supervisar el adecuado registro de historias clínicas y otros documentos en la totalidad de los CIMs.

VII.7. RESPECTO DE LAS TAREAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL:

Indicar al área de Recursos Humanos de la DGMuj que realice una revisión y actualización de sus listados de personal, a fin de contar con información veraz sobre los recursos humanos existentes en la DGMuj, las tareas que realizan y los horarios que cumplen.

Impulsar la sanción de normativa que institucionalice el franco semanal del que goza el personal, aplicado para evitar el síndrome de *burn out*.

Cumplir con el art. 2, inc. c) y h) y el art. 16 de la ley 1688, efectivizando profesionales del área social en todos los efectores.

Brindar capacitación laboral real a las víctimas; concertar convenios con el Programa de Economía Social especialmente dirigidos a las mujeres alojadas en las Unidades Convivenciales. Cumplir con lo indicado por el ítem 11 de la Actividad Presupuestaria del Programa, promoviendo la realización de talleres de formación y orientación para la búsqueda laboral y con el art. 8, inc. f) de la Convención de Belem do Pará.

Realizar acciones de capacitación dirigidas a los empleados involucrados con víctimas de violencia familiar, en cumplimiento del art. 6, inciso f) y art. 20 de la ley 1688, evitando la revictimización.

VII.8. GRAVES DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA, ESPACIO FÍSICO MOBILIARIO E INSUMOS:

Cumplir con el art. 15⁵⁴ de la ley 1688, realizando acciones tendientes a la mejora y ampliación de la infraestructura de los efectores del programa, con el fin de realizar una correcta utilización de la capacidad de alojamiento.

Brindar seguridad y bienestar a las beneficiarias del programa, evitando poner en riesgo la integridad física de la población asistida, reparando los desprendimientos de revoques en muros exteriores, interiores y cielorrasos, humedades por filtraciones de agua, roturas y/o faltantes de revestimientos, pisos y carpinterías, y deficiencias en instalaciones eléctricas, sanitarias, de gas, termomecánicas, de agua y contra incendio, que se han detectado en el relevamiento realizado en casi todos los efectores.

Cumplir con las normas que indican los códigos y leyes de la Ciudad de Buenos Aires en materia de edificación, habilitación de locales, controles bromatológicos, etc.

Evitar la revictimización de las beneficiarias, promoviendo el bienestar y confort en su alojamiento mediante la provisión de mobiliario, vestuario y alimentación suficiente y adecuado.

Realizar un relevamiento en los efectores de la necesidad de artefactos domésticos elementales para el bienestar, tales como lavarropas, heladeras, secarropas, extractor de cocina, sanitarios, mosquiteros y rejas en aberturas, mobiliario adecuado para comedores, baños, habitaciones, cocinas y depósitos a fin de realizar la prevención presupuestaria necesaria para la adquisición de estos elementos en el presupuesto venidero.

VIII. CONCLUSION

De un total de 13 observaciones formuladas en la auditoria anterior, fueron levantadas en su totalidad las observaciones 5, 8, 9 y 10, surgiendo nuevas observaciones relacionadas con los puntos 8 y 9. Se mantuvieron con avances

⁵⁴ **Artículo 15 - Centros integrales de atención:**

"a) Los centros integrales de atención funcionarán en los centros integrales de la mujer que se encuentren actualmente trabajando en la temática de violencia familiar, **ampliando la estructura de acuerdo a la demanda**, u otros centros que en el futuro se creen."

las observaciones 6 y 7, ambas con nuevas observaciones. Se mantienen las observaciones 1, 2, 3, 4, 11, 12 y 13; las últimas tres con nuevas observaciones.

De acuerdo a la descripción de la población demandante del programa en el presupuesto 2006⁵⁵, la misma esta constituida por mujeres víctimas de violencia doméstica y/o delitos sexuales, hombres violentos, niños/as y adolescentes víctimas de maltrato. La planificación del Programa no cuenta con un análisis previo que estime las dimensiones y características de la población potencial demandante –si bien dicho estudio se encontraría actualmente en curso⁵⁶- por lo que la partida presupuestaria se basa en un estimado general de 500.000 personas a asistir, una meta a ejecutar de 9.850 personas y un realizado de 12.518. Este último cálculo surge de la planilla de desagregación mensual de la ejecución presupuestaria del programa auditado, que desagrega por personas asistidas por mes y no por persona distinta asistida por año⁵⁷, por lo que el cálculo del total de personas asistidas por año está viciado por efecto de arrastre.

Durante el año 2006 el programa auditado asistió –calculado en base a las admisiones realizadas- a 2989 personas distintas⁵⁸ y durante el año 2005 a 2388⁵⁹. En ese último año, el servicio telefónico 0800-666-MUJER de la DGMuj, recibió un total de 12.739 llamadas correspondientes a la línea de Violencia Familiar y 4.455 a la línea Te Ayudo (Maltrato Infante Juvenil, Abuso Sexual, y Noviazgos Violentos)⁶⁰. Si bien este registro estadístico es poco representativo de la demanda del Programa –al no desagregar por persona sino por cantidad y tipo de llamadas- la distancia entre el total de llamadas y el total de mujeres asistidas es significativa y pasible de ser interpretada como una cifra estimativa de la demanda insatisfecha⁶¹.

⁵⁵ Ver P.T. Nº 02

⁵⁶ Ver Entrevista P.T. Nº 25: “el Observatorio de Violencia de Género se encuentra en la tarea de diseño de un registro específico que permita evaluar las dimensiones reales de la problemática en la Ciudad”.

⁵⁷ Ver P.T. Nº 30

⁵⁸ Ver P.T. Nº 29

⁵⁹ Idem.

⁶⁰ Se recibieron en total 8118 llamadas para asesoramiento, 6819 para casos de maltrato físico y emocional, 275 para casos de emergencia, 1707 para casos de maltrato juvenil y abuso sexual, 191 para adolescentes violentos y 84 para casos de noviazgos violentos. Fuente: http://www.buenosaires.gov.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/Anuario_2005/Cd_Cap03

⁶¹ Según señala la abogada Susana Chiarotti –miembro del comité de expertas de la OEA que evalúa el cumplimiento de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer- “Es difícil que un país muestre compromiso político para combatir la violencia si no ha asignado fondos para campañas, para atender a las víctimas, para

Al mismo tiempo, la debilidad de los sistemas y mecanismos de registro y estadísticas –que excede a las posibilidades de registro de la DGMuj ya que involucra los registros realizados tanto por la Policía Federal como por el Poder Judicial⁶²- impide la ponderación real de una problemática que, aún con esta salvedad, se estima que afecta a nivel nacional a alrededor de la cuarta parte de la población femenina en Argentina⁶³, porcentaje que extrapolado a la Ciudad de Buenos Aires, sobrepasa al de las mujeres efectivamente asistidas por el Programa.

De la falta de acciones de difusión del Programa –originada en ausencia de prevención presupuestaria⁶⁴, surge la imposibilidad de cumplir con los objetivos del mismo, dado que la información relativa al tipo de prestaciones que realiza no logra llegar al total de la población que se estima es afectada por la problemática. Al mismo tiempo, el programa no obtuvo partida presupuestaria para mejoras en infraestructura⁶⁵, por lo que actualmente presenta graves deficiencias en relación al espacio físico e insumos⁶⁶ lo que hubiera dificultado la capacidad del mismo para responder ante un incremento de la demanda en el caso en que hubiera mayor difusión⁶⁷.

crear refugios para mujeres golpeadas, para brindarles asesoramiento jurídico (...) En Argentina no hay plan nacional contra la violencia, no hay presupuesto y tampoco estadísticas (...) Hay que tener en cuenta que las mujeres que acceden a los servicios no son más del 10 por ciento de las víctimas. Los datos basados en servicios son parciales, aislados. No tenemos noción de la dimensión del fenómeno y no podemos diseñar políticas". Diario Página 12, 25/11/2006, sección Sociedad <http://www.pagina12.com.ar/diario/sociedad/3-76750-2006-11-25>

⁶² De acuerdo a un informe realizado por AMJA (Asociación de Mujeres Jueces de Argentina), "los datos disponibles por medio de la policía, los centros de mujeres y otras instituciones subestiman los niveles de este tipo de violencia debido a la escasa notificación de casos, la falta de capacitación por parte del personal para detectarla y la ausencia de registros especializados" y especialmente en lo referido al sub-registro de casos "en el ámbito de la justicia correccional (de la Capital Federal) sólo se registran como vinculadas a violencia doméstica al 5,05 % de los casos, pero el relevamiento permitió determinar que pertenecen a esa categoría el 24,04 %. Aunque en el caso de las lesiones, asciende al 35 % de los casos y en las amenazas a más del 37 %" (AMJA, *El tratamiento de la violencia doméstica en la justicia ordinaria de la Capital Federal*, Informe Final, Buenos Aires 2003 Págs. 5 32 respectivamente).

⁶³ Según un informe del BID (BID-FIDEG, 1997) en Argentina en 1 de cada 5 parejas hay violencia; 25% de las mujeres argentinas es víctima de violencia y el 50% del total de la población femenina pasa por alguna situación violenta en algún momento de su vida. En el 42% de los casos de mujeres asesinadas, el crimen lo realiza su pareja. El 37% de las mujeres golpeadas por sus esposos lleva 20 años o más soportando abusos de ese tipo.

⁶⁴ Ver P.T. 02, 06 y 25

⁶⁵ Ver P.T. 02

⁶⁶ Provistos muchas veces por el mismo personal, especialmente aquellos relacionados con el patrocinio jurídico.

⁶⁷ Como señala en su informe la OEA, en relación al seguimiento de la Convención de Belem do Pará "a menudo no se dispone de los recursos financieros necesarios para poner en práctica de manera eficaz los programas establecidos por la legislación o por las políticas oficiales y es sorprendente la abundancia, en la región, de programas que sólo existen en el papel y apenas son una sombra de lo que se proyectó al concebirlos. A veces, solo la férrea determinación de un pequeño grupo de voluntarios permite la continuidad de programas de asistencia esenciales, mucho más allá del momento en que, normalmente, debieron desaparecer por falta de financiación. En la mayoría de los países de la región, la necesidad de servicios y programas es totalmente desproporcionada con respecto al caudal de servicios ofrecidos "OEA (2002) *Seguimiento de la Convención de Belem do Pará – XXXI Asamblea de Delegadas*, Punta Cana, República Dominicana.

ANEXO I

Normativa

Descripción	Año	Finalidad
Convención sobre la Eliminación de toda forma de discriminación contra la Mujer Asamblea General de Naciones Unidas	1979 y suscripta en 1980 por República Argentina Entró en vigencia con Ley N° 23179 en 1985 e incorporada a la Constitución Nacional en 1994.	Dicha norma define como acción de discriminación contra la mujer toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer. Los Estados Partes condenan la discriminación contra la mujer y se comprometen a establecer políticas encaminadas a eliminar esta forma de discriminación.
Convención sobre los Derechos del Niño	Aprobada en 1989, ratificada por Argentina en 1990 e incorporada a la Constitución Nacional en 1994	Estipula los derechos humanos básicos que deben disfrutar los niños en todas partes, sin discriminación de ningún tipo, obligando a los estados parte a implementar todas las medidas y políticas de conformidad con el interés superior del niño y de la niña.
Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la Mujer Asamblea General de Naciones Unidas	1993	Define que se entiende por violencia contra la mujer todo acto basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico.
Convención de Belem do Pará	1994 Ratificada por Argentina en 1996	Impone a los estados partes el desarrollo de acciones gubernamentales orientadas a eliminar la violencia contra la mujer.
Constitución Nacional	Reformada 1994	Impone al Congreso legislar y promover las medidas que garanticen la igualdad real y de trato y el pleno goce de derechos de niños y mujeres. Reconoce Convenciones de Derechos del Niño y de eliminación de formas de discriminación contra la Mujer.
Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar	1994	Establece que toda persona que sufre maltrato físico o psíquico por parte de algún miembro del grupo familiar puede denunciar ante juzgado de familia. Establece medidas cautelares que pueden ser adoptadas y fija la obligatoriedad de profesionales de denunciar hechos de violencia conocidos.
Decreto Nac. N° 235	1996	Reglamenta la Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar.

Ley 114 Protección de los Derechos de Niños, Niñas y adolescentes de la Ciudad de Bs. As.	1998	Establece principios, derechos y garantías y fija pautas básicas de las políticas públicas de protección integral de niños, niñas y adolescentes. Crea el Consejo de Derechos.
Ley Nacional 25.087	1999	Modifica y sustituye los artículos del Código Penal referidos a delitos contra la integridad sexual
Ley 474 Plan de igualdad de Oportunidades y trato entre Mujeres y Varones	2000	Garantiza a las mujeres el pleno reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y promueve la igualdad de trato y oportunidades entre varones y mujeres.
Resolución Conjunta 334 Secretaría de Salud y Secretaría de Desarrollo Social	2002	Insta al desarrollo de políticas de prevención de situaciones de violencia sexual, encomienda a la Secretaría de Salud la definición y difusión de un protocolo de atención en casos de violación, encomienda a la Dirección General de la Mujer la derivación de casos a Hospitales Públicos para su atención
Resolución 2557 de la Secretaría de Salud	2003	Establece al Hospital General de Agudos "Teodoro Álvarez" como Centro de Coordinación y Eventual Derivación, para el Tratamiento de Mujeres Víctimas de Violencia Sexual".
Disposición N° 43 DGMUJ	2004	Aprueba la Descripción de los Programa y Centros Integrales de la Mujer dependientes del Servicio Público Asistencia Integral a la Violencia Doméstica y Sexual.
Ley Nac. N° 26.061	2005	Tiene por objeto la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, para garantizar el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte.
Ley 1688 Prevención de la Violencia Familiar y doméstica	2005	El objetivo principal es la prevención de la violencia familiar y doméstica y la definición de acciones para la asistencia integral de sus víctimas.
Disposición N° 15 DGMUJ	2005	Aprueba las normas de funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito en Violencia Familiar de la Dirección General de la Mujer.
Decreto 1982 Observatorio de Violencia de Género	2006	El observatorio tiene como misión conocer la realidad y la evolución de las situaciones de violencia contra las mujeres para la implementación de políticas públicas; La implementación de un Sistema de Información y Registro y la construcción de un sistema de información con capacidad para vigilar y hacer seguimiento de las situaciones de violencia
Decreto 1983 Sistema Único de Prevención	2006	Crea el "Sistema Único de Prevención, Asistencia y Derivación contra la violencia intrafamiliar, doméstica y sexual" con el objetivo de erradicarla, mediante la integración de políticas, de recursos institucionales y económicos afectados a la temática.
Decreto Nac. N° 415	2006	Reglamentación de la Ley N° 26.061.
Resolución Conjunta N° 354 PG-MDHySGC	2006	Establece acciones conjuntas entre la Procuración General y el Ministerio de Derechos Humanos y Sociales en los servicios que atienden la problemática de la violencia doméstica