

INFORME EJECUTIVO

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

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

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

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

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

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

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

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