

INFORME FINAL DE AUDITORÍA CON INFORME EJECUTIVO

"DIRECCION GENERAL DE LA MUJER"

Proyecto N° 9.12.06

Período 2011

Buenos Aires, Mayo de 2013

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

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - 5to. Piso - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTE

Lic. Cecilia Segura Rattagan

AUDITORES GENERALES

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

CÓDIGO DEL PROYECTO: 9.12.06

NOMBRE DEL PROYECTO: "DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER"

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2011

EQUIPO DESIGNADO:

Directora de Proyecto: Mg. María Luján Bertella

Supervisora: Mg. Susana E. Castagna

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de economía, eficacia y eficiencia de la DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER.

OBJETO: Dirección General de la Mujer
Programa Presupuestario N° 69 "Asistencia Víctimas de la Violencia" Programa Presupuestario N° 70 "Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad".

Unidad Ejecutora: Jurisdicción 45, Ministerio de Desarrollo Social
Unidad Ejecutora N° 480 – Dirección General de la Mujer

Aprobado en la Sesión de Colegio de Auditores Generales del día 15 de mayo de 2013, con disidencia parcial.

RESOLUCION AGC N° 146/13

INFORME EJECUTIVO	
Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mayo de 2013
Código del Proyecto	09.12.06
Denominación del Proyecto	“Dirección General de la Mujer”
Principales Conclusiones	En función de la auditoria llevada a cabo en la DGMUJ, podemos concluir que, se destaca la labor y el compromiso por parte de los Operadores y Equipos Técnicos de cada una de las Actividades pertenecientes a los Programas auditados, especialmente en lo que refiere a generar un espacio de contención, confianza y respeto para con los usuarios atendidos. Sin perjuicio de ello, se han señalado algunas necesidades planteadas por el personal y recalçadas en las observaciones, en relación a los recursos físicos, materiales, estructurales y económicos que se requieren para el desarrollo y cumplimiento pleno de los objetivos de la DGMUJ. Por último, se remarcan cuestiones atinentes a mejorar el control interno, situación que se podrá regularizar cuando se implemente totalmente para cada uno de los dispositivos el Sistema Único de Información, en forma centralizada (Sistema RUM).
Objeto	Jurisdicción 45 – Ministerio de Desarrollo Social. Subsecretaría de Promoción Social. Dirección General de la Mujer. Programa Presupuestario N° 69 “Asistencia Víctimas de la Violencia” - “Programa Presupuestario N° 70 “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”.
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de economía, eficacia y eficiencia de la Dirección General de la Mujer (en adelante DGMUJ).
Principales Hallazgos	1.- Observación N° 1: Sobre Estructura. 2.- <i>Se observa que para el cumplimiento de las acciones de los Programas Auditados, todos los dispositivos que se encuentran por debajo de las Gerencias Operativas no poseen estructura definida.</i> Observación N° 2: Sobre Designaciones 2.1 Se observa que en el período auditado, el Refugio de Trata, se encontraba sin responsable a cargo designada formalmente.

	2.2 Se observa que las Coordinaciones en los Subprogramas "Noviazgos Violentos" y "Asistencia a Hombres Violentos" fueron designados formalmente a partir del 10/12/11, cumpliendo ese rol sin designación formal con anterioridad a esa fecha. 2.3. No consta en esta auditoría la designación formal en sus funciones de la Supervisora Técnica de la Opción Mujer y la Supervisora Técnica de la Opción Derecho a la Salud (Central de Llamadas). 2.4. Se observa que las Coordinadoras Generales del Refugio "Mariquita Sanchez" fueron designadas formalmente como Responsables del mismo, a partir del 1/07/12, ejerciendo una de ellas el rol sin designación formal desde el 7/05/11 hasta dicha fecha. Observación N° 3: Sobre Recursos Humanos Se advierte la insuficiencia de Recursos Humanos en los siguientes dispositivos y áreas Administrativas de la DGMUJ: 3.1. CIM "Margarita Malharro": Se observa la necesidad de un profesional en psiquiatría y un trabajador social. 3.2. CIM "Villa Lugano": Se observa la necesidad de un profesional abogado, y la designación de más personal para atender el aumento de demanda en el Subprograma "Noviazgos Violentos". 3.3. CIM "Arminda Aberastury": Se observa la necesidad de incorporar un profesional Psicólogo. 3.4 Área Mesa General de Entradas y Salidas y Personal: Se advierte la necesidad de incorporar 2 personas en el Área de Mesa de Entradas y 2 personas en el Área Personal. 3.5 Área Abastecimiento, Depósito y Traslado: Se observa la necesidad de incorporar 3 personas para tareas de maestranza y una con conocimientos generales en mantenimiento. Observación N° 4: Sobre Recursos Humanos -Aspectos de Control Interno- 4.1. Existencia de 3 agentes doblemente contabilizados; en distintos lugares físicos en el mismo día y horario.
--	---

	4.2. En las planillas entregadas por el ente auditado los datos respecto de la profesión de los agentes afectados al Programa Presupuestario N° 69 no fueron completos en su totalidad. De 125 agentes contabilizados como No profesionales, el 12% (15 agentes) consigna su profesión en función real. Esta situación afecta el análisis del nivel de profesionalidad del recurso humano del organismo. Observación N° 5: Sobre Capacitación 5.1. Se observa la necesidad de restablecer la capacitación específica sobre síndrome "Burn Out", y la supervisión clínica realizada por profesionales externos, debido al alto nivel de desgaste ocupacional que genera este tipo de tarea. (Necesidad detectada en los dispositivos de CIM "Alicia Moreau", "Villa Lugano" y Central de Llamadas). 5.2. Se advierte la necesidad de que las autoridades prevean en futuras planificaciones acciones de capacitación hacia los profesionales letrados y psicólogos. Necesidad detectada en los CIM "Alicia Moreau" y CIM "Margarita Malharro". Observación N° 6: Sobre Manuales de Procedimiento e Instructivos Internos, Circuitos Formalizados – Sectores administrativos Se observa la inexistencia de instructivos y/o Manuales de Procedimiento respecto a los sectores administrativos de la estructura organizacional de la DGMUJ: Despacho; Abastecimiento, Depósito y Traslado, y Presupuesto y Contable. Observación N° 7: Sobre Recursos Materiales. Se observa la necesidad de contar con los siguientes recursos: En el CIM "Alicia Moreau" se evidencia la falta de mobiliario, archivos y estanterías, matafuegos en los pasillos y dentro de las oficinas. También existen materiales en desuso apilados en las oficinas de la Coordinación y donde asesoran los profesionales, como sillas rotas, mesa, y ropa que obstaculizan las tareas y circulación en el lugar. Observación N° 8: Sobre Recursos Tecnológicos e Informáticos
--	---

	Se observa la existencia de material obsoleto y falta de utilitarios para el eficiente cumplimiento de tareas: Computadoras, impresoras, fotocopadoras; insumos (cartuchos y toner), telefonía: celulares institucionales y líneas de teléfono fijas y fax en los dispositivos y Áreas de la DGMUJ señalados en la respectiva Observación. Observación N° 9: Sobre las Infraestructura 9.1. Se observa en el CIM "Alicia Moreau" existencia de un sistema eléctrico deficiente por falta de enchufes suficientes y seguros. También se observa la falta de matafuegos dentro de las oficinas y fuera en los pasillos. 9.2. Se verificó en el CIM "Margarita Malharro" la necesidad de ampliación del espacio físico dada la cantidad de usuarios que se atienden en el lugar, atento que está abierto las 24hs. También se observan goteras en los techos y humedad en las paredes. 9.3. En el CIM "Villa Lugano" se verificó la necesidad de ampliación del espacio físico, se requiere la agregación de un consultorio más. 9.4. En el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" se advierte la existencia de grietas profundas en varias paredes, siendo esta Casa reinaugurada en el período auditado Observación N° 10: Sobre Metas Físicas 10.1 Sobre el Programa N° 69: Se observa que el cambio en la metodología de medición de las metas físicas no ha sido oportunamente realizado, ya que las metas físicas previstas en el presupuesto y en la propuesta de metas físicas fueron establecidas utilizando la formula de sumatoria de personas distintas por trimestre, distinta a la utilizada durante el transcurso del periodo auditado. Es importante destacar que la superación de las metas físicas prevista ha sido afectada por el cambio en la metodología (formula) de medición de las mismas, no pudiéndose establecer el grado en que dicha modificación influyó en la superación de las metas físicas. 10.2 Sobre el Programa N° 70: Se detectó una diferencia respecto de la unidad de medida de las metas físicas establecida en el presupuesto físico del programa (personas capacitadas / sensibilizadas en temas de violencia de genero) y la establecida en los formularios de "Propuesta de Metas 2011", informes de producción físicas de los 4 trimestres y
--	--

	formulario S9 "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa", donde la unidad de medida establecida para la medición de las metas físicas fue la de "compromisos firmados". Observación N° 11: Sobre el Sistema Informático (RUM) Se observa que en un solo dispositivo (CIM "Margarita Malharro") se puso en funcionamiento (a prueba) el sistema informático cuyo fin es que haya un solo sistema de datos, siendo que cada dispositivo lleva una base de datos Excel impidiendo tener los datos en red, oportunos, íntegros al momento de tener que tomar decisiones. Dicho Sistema está establecido en el Protocolo Capítulo 14 Sistemas de Apoyo Administrativo, Registro, Archivo y Remisión de la Información Generada en el Marco del Programa. Observación N° 12: Sobre integridad de las carpetas de los usuarios recaídos en la muestra Teniendo en cuenta los 54 legajos (100%) correspondientes a los CIM y los 23 legajos (100%) correspondientes a los Subprogramas¹, se concluye lo siguiente: <u>Respecto de los Subprogramas:</u> Observación N° 12.1. No se pusieron a disposición al momento de relevar y tomar vista 3 de los 23 legajos solicitados (13.04%) a los Subprogramas (1 de "Asistencia a maltrato de niños y adultos" y 2 de "Hombres violentos"). Observación N° 12.2. El 52,17% (12/23) de los legajos no presentan detallados en la ficha RUM/Ficha de Ingreso y Primera Atención la evaluación de riesgo (7 casos de "Asistencia al maltrato de niños y adultos", 2 casos de "Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual" y 3 casos de "Noviazgos violentos"). Observación N° 12.3. De los 6 casos de derivaciones a CIM o subprogramas registrados (4 de "Asistencia al maltrato de niños y adultos" y 2 de "Lazos"), en un legajo (16.66%) no consta la hoja de derivación correspondiente (un caso en "Asistencia a maltrato de niños y adultos").
--	--

¹ Asistencia a maltrato de niños y adultos; Delitos contra la integridad sexual; Noviazgos violentos; Hombres Violentos; Lazos.

	Observación 12.4. El 21,73% (5/23) no surge claramente de los legajos información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación a la OVD. (1 caso de "Asistencia al maltrato de niños y adultos", 1 caso de "Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual", 3 casos de "Noviazgos violentos") <u>Respecto de los Centros Integrales de la Mujer (CIM):</u> Observación 12.5. En el 28 % de legajos (15/54) no surge claramente de la documentación obrante, información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación de las usuarias a la OVD (6 casos en el CIM "María Gallego", 3 casos en "Margarita Malharro", 4 casos en el CIM "Elvira Rawson" y 2 en el CIM. "Alicia Moreau"). Observación 12. 6. El 66.66% de los legajos (36/54) no poseen el tipo de riesgo o evaluación de riesgo (7 casos en el CIM "Villa Lugano", 9 casos en el CIM "María Gallego", 4 casos en el CIM "Alicia Moreau", 5 casos en el CIM "Isabel Calvo", 7 casos en "Margarita Malharro" y 4 casos en el CIM "Elvira Rawson") Observación 12.7. El 31,48 % de los legajos (17/54) no registran la ficha del agresor. (3 en el CIM "Villa Lugano", 6 en el CIM "María Gallego", 4 en el CIM "Alicia Moreau", 3 en el CIM "Margarita Malharro" y 1 en el CIM "Elvira Rawson"). <u>Respecto de la Unidades Convivenciales.</u> Casa "Juana Manso" Observación N° 12.8. En 1de 4 legajos (25%) no consta en los legajos el formulario de ingreso al Hogar (Caso D). Observación N° 12.9: En 2 de 4 legajos (50%) no presenta registrado en los legajos el egreso de las usuarias (Caso C y D). Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" Observación N° 12.10. En 1 legajo de 4 (25%) no hay registro del lugar donde fue derivada la usuaria (Caso B). Observación N° 12.11. En 2 legajos de 4 (50% de los casos) no se presenta la denuncia policial realizada (Caso B y D)
--	---

	Observación N° 12.12. En 1 legajo de 4, no se presenta el Reglamento del Hogar firmado por la usuaria (Caso A). Observación N° 12.13. En 1 legajo de 4 no tiene registrado el legajo el egreso de la usuaria del Hogar (Caso C). Refugio "Mariquita Sánchez" Observación N° 12.14. En 2 legajos de 3 (66,66%) no se observa que el Reglamento de Convivencia está firmado por la usuaria. (Casos 1167, 1203) Observación N° 12.15. En 3 legajos de 3 (100%) no presentan los legajos el formulario de ingreso de las usuarias al Refugio. Observación N° 12.16. En 1 legajo de 3 (33,33%) no consta el egreso del Refugio (Caso 1167). Observación N° 12.17. Uno de los casos tiene fecha de ingreso en el año 2012 (en la planilla de ingresos entregado por el ente auditado, dicho ingreso consta en el año 2011). <u>Observaciones sobre relevamiento de fichas Central de Llamadas.</u> General: Se observa que algunos de los campos de las Fichas electrónicas de esta Línea telefónica presentan reticencias para ser respondidas por las consultantes que se comunican en situación de violencia doméstica. Línea Mujer: Observación 12.18. Se observa que sólo en 2 de las 12 fichas relevadas (16,6%) consta el apellido de la víctima. Se interpreta innecesaria la existencia de este dato al tratarse la línea de un servicio anónimo. Observación 12.19: En el 100% (12/12) de las fichas no consta la información del campo "teléfono" del consultante o la víctima. Observación 12.20: En 11 de las 12 fichas relevadas (91,6%) no se completó el campo "Explicación motivo de la agresión".
--	---

	Observación N° 12.21: En el 75% (9/12) de las fichas no se especificó si la consultante tiene secuelas físicas y en el 100% (12/12) no se especificó las secuelas psíquicas que sufrió la consultante. En el Manual de Central de Llamadas se establece como campo indispensable a completar cual fue el tipo de violencia (física, psicológica, económica etc.) no así cuales son las secuelas físicas o psíquicas. Opción Te ayudo: Observación N° 12.22: en el 100% (3/3) de las fichas relevadas no se completó el apellido de las consultantes. Observación N° 12.23: En el 100% (3/3) de las fichas relevadas no se completó el campo teléfono y dirección de la consultante o víctima Opción Salud: Observación N° 12.24: En las 3 fichas relevadas surge que en ninguna de ellas se completaron los campos destinados a teléfono, dirección y conocimiento de la Línea 0800-MUJER.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER
PROYECTO N° 9.12.06**

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal

S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a realizar una Auditoría de Gestión en el ámbito de la Unidad Ejecutora N° 480, Dirección General de la Mujer, Subsecretaría de Promoción Social, Programas Presupuestarios N° 69: "Asistencia Víctimas de la Violencia" y N° 70 "Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad".

I. Objetivo de Auditoría

1.-OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de economía, eficacia y eficiencia de la DIRECCION GENERAL DE LA MUJER (en adelante DGMUJ).

2.-OBJETO: Dirección General de la Mujer
Programa Presupuestario N° 69 "Asistencia Víctimas de la Violencia" - "Programa Presupuestario N° 70 "Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad".

3.- PRESUPUESTO

Cuadro N° 1: Variación de los créditos presupuestarios del Programa

N° 69- "Asistencia Víctimas de la Violencia".

Incisos	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del devengado	% de aumento o disminución vigente/sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1	12.615.166,00	15.733.298,00	124,72	24,72	15.733.283,68	99,99	-0,01
2	380.387,00	344.387,00	90,54	-9,46	311.812,04	90,54	-9,46
3	2.641.363,00	2.626.036,00	99,42	-0,58	2.468.733,99	94,00	-6,00
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	18.703.721,00	119,50	19,50	18.513.829,71	98,98	-1,02

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGTAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 2: Variación de los créditos presupuestarios del Programa N° 70 – “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”

Incisos	DGTAL/sanción	DGTAL/vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución vigente/sancionado	DGTAL/devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1 - Gastos en Personal	3.514.205,00	3.968.425,00	112,93	12,93	3.968.421,85	99,99	-0,01
2 - Bienes de Consumo	242.689,00	97.689,00	40,25	-59,75	34.199,59	35	-65
3 - Servicios Extraordinarios	312.197,00	409.810,00	131,27	31,27	383.360,00	93,54	-6,46
4 - Asignaciones Familiares	170.000,00	57.000,00	33,53	-66,47	56.938,00	99,89	-0,11
5 – Transferencias	860.000,00	579.000,00	67,33	-32,67	578.448,00	99,9	-0,01
Total	5.099.091,00	5.111.924,00	100,25	0,25	5.021.367,44	98,23	-1,77

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGTAL, AGCBA y la OGEPU

II. Alcance del examen

1.- UNIVERSO DE ANALISIS

- Información primaria de la organización: estructura organizativa, recursos humanos, físicos, económicos financieros, programas presupuestarios vigentes al 2011.
- Compras y contrataciones efectuadas en el 2011.
- Estadísticas elaboradas por el organismo para cada una de las actividades de ambos Programas Presupuestarios.
- Registro informático de usuarios del Programa N° 69 al 31 de diciembre del 2011(elaborado por el área de Sistematización de Datos de la DGMUJ y remitido por ésta última).
- Base documental de las carpetas que conforman los legajos de los usuarios recaídos en la muestra.
- Acciones realizadas en el marco del cumplimiento de la Ley N° 474 (Programa Presupuestario N° 70).
- Acciones realizadas en el marco del Programa Presupuestario N°69.
- Actividades generales de control.

2.- DOCUMENTACION RELEVADA:

- Página Web www.buenosaires.gov.ar
- Informes anteriores de AGCBA. Proyectos N° 3.04.13; N° 3.07.10; N° 3.10.02.00; N° 3.05.11.
- Documentación disponible en Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (en adelante SIGAF).
- Informes de Gestión elaborados por el organismo auditado y enviados a la AGCBA.
- Informe de Auditoría Interna del Ministerio de Desarrollo Social (en adelante MDS).
- Respuestas de Notas enviadas a la DGMUJ; a la Contaduría General de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante DGCG); a la Dirección General Ofi-

na de Gestión Pública y Presupuesto (en adelante DGOGPP); a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del Ministerio de Desarrollo Social (en adelante DGTAL); a la Dirección General de Niñez y Adolescencia (en adelante DGNYA); a la Defensoría del Pueblo; a la Asesoría Tutelar de la Ciudad y a la Dirección General de Infraestructura Social (en adelante DGINFS).

- Información proveniente de las entrevistas efectuadas (Evidencia testimonial).
- Normativa General Aplicable al organismo auditado.
- Normativa interna respecto a las designaciones del personal a cargo de las Gerencias Operativas, Coordinaciones Generales y áreas administrativas dependientes de la DGMUJ.
- Protocolos de Intervención (Actividades del Programa N° 69).
- Compendio de Normas de Protección y Garantías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires “Con las Mujeres, Por sus derechos”. (Elaborado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).
- Universo de datos de usuarios del Programa N° 69.
- Listados de la totalidad de los recursos humanos de la DGMUJ.
- Legajos de usuarios compuesto por Registro Único Mujer (en adelante ficha RUM), Carpeta Jurídica (cuando corresponde), Registro de Notas de Psicólogos (cuando corresponde), Hojas de Derivación.
- Fichas electrónicas de la actividad Central de Llamadas.
- Información sobre estadísticas producidas por el área Sistematización de Datos dependiente de la DGMUJ.
- Convenio con ONG Centro Integral Especializado en Niñez y Adolescencia (en adelante “CIENA”).
- Convenio de Cooperación entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la atención de casos de violencia doméstica.

3.- PROCEDIMIENTOS APLICADOS

- Entrevistas realizadas a los siguientes funcionarios: Subsecretaria de la Subsecretaría de Desarrollo Social; Directora General de la DGMUJ; Gerente Operativa de la Gerencia Operativa del Programa Políticas Igualdad de Oportunidad; Gerente Operativa del Programa Asistencia Víctimas de Violencia; Coordinadora Jurídica; Coordinadora del Área Sistematización de Datos; Responsable de la Mesa de Entradas y Archivo; Responsable del Área Despacho; Responsable del Área Recursos Humanos; Responsable del Área Patrimonio; Responsable del Área Abastecimiento; Coordinadoras del Centro Integral de la Mujer (en adelante CIM) “Margarita Malharro”; “Alicia Moreau”; “Villa Lugano” y “Arminda Aberastury”; Coordinadoras de las Unidades Convivenciales Casa “Juana Manso” y Hogar para Madres Ado-

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

lescentes “Eva Duarte”; Coordinadora General y tres Supervisoras de Central de Llamadas; Coordinadora de Unidad de Control de Servicios Alimenticios (en adelante UCSA) dependiente de la Dirección General de Fortalecimiento de la Sociedad Civil del Ministerio de Desarrollo Social (en adelante DGFSCIV).

- Solicitud de información a través de diversas notas, cuestionarios y mails.
- Análisis de información recibida en contestación a los requerimientos de la AGCBA.
- Definición de criterios de evaluación de gestión. Determinación de riesgos y áreas críticas (Ver Anexo III – “Análisis de Riesgos”).
- Relevamiento y análisis de la estructura orgánico funcional de la DGMUJ: descripción de las responsabilidades, misiones funciones, acciones y organigrama (Anexo II – “Estructura – Organigrama”).
- Relevamiento de la normativa aplicable a la organización y selección específica aplicable al objeto y objetivo de la auditoria (Anexo I – “Marco Normativo”).
- Solicitud del universo de beneficiarios atendidos en el Programa Presupuestario N° 69 discriminado por Subprogramas, Unidades Convivenciales (Casa “Juana Manso”, Refugio “Mariquita Sánchez” y Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”); Centros Integrales de la Mujer y Central de Llamadas “Línea 0800-Mujer”.
- Selección de las muestras correspondientes de acuerdo a criterios planificados y consensuados de acuerdo a los registros y documentación proporcionada por el organismo auditado.
- Determinación del cumplimiento de normas de procedimiento (protocolos) y control interno de los legajos recaídos en la muestra.
- Análisis del presupuesto: Determinación de la coincidencia en la información presupuestaria.
- Determinación de los porcentajes de los créditos presupuestarios Sancionado y Vigente y los porcentajes de la ejecución presupuestaria Vigente y Devengado.
- Determinación de la existencia de sobre o subejecución presupuestaria.
- Análisis de las modificaciones producidas en los Programas N° 69 y N° 70.
- Análisis de cada una de las actividades del Programa N° 69.
- Determinación de la importancia de cada actividad con relación al total de las actividades del Programa N° 69.
- Comparación de los resultados del trabajo del equipo de Auditoria con la información presupuestaria. Elaboración de conclusiones.
- Análisis comparativo de la programación y ejecución de las metas físicas. Identificación de las unidades de medida, criterios para su definición.
- Análisis y descripción del Plan Anual de Compras y Contrataciones de la DGMUJ.

- Análisis del listado de recursos humanos.
- Verificación de los circuitos y manuales de procedimientos entregados por el organismo auditado.
- Verificaciones "in situ" sobre los recursos, instalaciones, servicios y condiciones de infraestructura de los CIM "Margarita Malharro" y "Alicia Moreau", el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" y Casa "Juana Manso" (Ver Anexo VIII. "Anexo Fotográfico").

4.- NORMATIVA APLICABLE

La auditoría ha sido desarrollada de manera de proveer un alto nivel de seguridad sobre las observaciones y la conclusión, de conformidad con las normas de la AGCBA, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Resolución N° 161/00-AGCBA, y de acuerdo al Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución N° 293/11-AGCBA y su modificatoria Resolución N° 31/12-AGCBA.

Asimismo se consideraron la Ley N° 70 "Sistemas de Gestión, Administración Financiera y control del Sector Público de la Ciudad". Manuales de Auditoría interna de la SIGEBA; "Manual de Procedimiento de Auditoría Interna" de la Auditoría General de la Universidad de Buenos Aires; Normas de Auditoría Interna Gubernamental de la Presidencia de la Nación aprobadas por Resolución N° 152 de la SIGEN; Ley N° 3753 de Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 3753.

La normativa aplicable al objeto de esta auditoría puede consultarse en el Anexo I – "Marco normativo".

5.- METODOLOGÍA

La información fue solicitada de forma escrita y entregada por el organismo de la misma manera y en soporte magnético.

La misma fue analizada aplicando los criterios necesarios que permiten realizar las tareas operativas propias de la auditoría, aplicándose criterios históricos, comparativos, de legalidad, eficiencia, eficacia y economía.

5.1. Criterios aplicados para la evaluación de gestión

La auditoría de gestión comprende las áreas bajo examen; su proceso administrativo; la adecuación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales a las necesidades del servicio; la comunicación oportuna de todas las áreas intervinien-

tes en la defensa de los derechos de los las mujeres, niños, niñas y adolescentes y el control interno establecido, incluyendo también la elaboración y cumplimiento de las metas físicas que se hubieran comprometido: la producción de estimaciones económicas razonables de los activos y pasivos.

Paralelamente, para evaluar los controles internos de los procesos administrativos y el control que efectúan tanto la DGMUJ, sus Gerencias Operativas y Coordinadoras Generales de cada área operativa, se tuvieron en cuenta las normas mencionadas en el Punto 4 “Normativa Aplicable” en todo lo referido a este tipo de control.

Para establecer las áreas críticas por abordar en el presente examen se han detectado los riesgos de auditoría que surgen de las características propias del organismo y de la gestión auditada (Ver Anexo III – “Análisis de Riesgos”).

Se han clasificado los riesgos de auditoría en “riesgos inherentes”, “riesgos de control interno” y “riesgos de no detección”, teniendo en cuenta:

- la sensibilidad organizacional, que hace al riesgo inherente;
- el ambiente de control, la evaluación de riesgos de control, las actividades de control, la comunicación e información y supervisión, que hacen al riesgo control interno;
- los cambios de funcionarios, de sistemas y de ambiente, que también hacen al riesgo control interno;
- y la complejidad organizacional y tecnológica, que hace al riesgo de no detección.

Se han tenido en cuenta además los siguientes criterios para evaluar la gestión de los Programas auditados:

a) Criterio de efectividad de las metas: se tomo en cuenta la relación existente entre las metas de resultado efectivamente alcanzadas y las metas de resultado planificadas.

b) Viabilidad Institucional: capacidad que tiene la institución u organismo responsable para ejecutar los programas presupuestarios auditados, por ejemplo recursos humanos implicados en el desarrollo de las tareas; cantidad de profesionales relacionados con el grado de avance de las tareas e intervención; capacitación planificada y capacitación recibida.

c) Criterios comparativos: verifica estado de situación entre dos parámetros, por ejemplo listado de recursos humanos (profesionales) con relación al gasto del inciso 1 del presupuesto. Normativa aplicable: Protocolo y Manuales de Procedi-

mientos internos con la documentación obrante en los legajos de los usuarios recaídos en la muestra.

6.- MUESTRA SELECCIONADA

Considerando el objeto de esta auditoría se tomaron tres tipos de muestras para los Programas N° 69 y N° 70. Cabe aclarar que la mayor cantidad de legajos se vio sobre el Programa N° 69 por ser la principal característica de éste la "Asistencia a Víctimas de la Violencia" en forma integral a través de los Subprogramas; los CIMs y los Hogares y Refugios. Además porque se basa especialmente en la atención directa y focalizada en casos de violencia doméstica y sexual contra las mujeres, niñas y niños de la Ciudad de Buenos Aires y llevan registro y legajos de cada uno de las/os usuarias/os que acuden en busca de este servicio.

a) Muestra 1: Programa N° 69 (Carpetas de usuarios)

En primer lugar en base a la información remitida por la DGMUJ (Área de Sistematización de Datos), se trabajó sobre el listado de usuarios que fueron admitidos durante el período auditado y aquellos usuarios que se encontraban en el Programa N° 69 de períodos anteriores y estaban todavía activos al 31 de diciembre del 2011, siendo denominados por el organismo auditado "personas distintas".

Se efectuó el análisis de los listados de:

-Los 5 Subprogramas Sociales siguientes: 1) "Asistencia a Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual"; 2) "Lazos"; 3) "Noviazgos Violentos"; 4) "Hombres Violentos"; 5) "Asistencia al Maltrato de Niños y Adultos".

-Los 6 CIMs.

-La Central de Llamadas en sus cuatro modalidades: "Línea Mujer"; "Línea Te Ayudo"; "Línea Salud" y "Emergencias".

-Tres Unidades Convivenciales: Refugio "Mariquita Sánchez"; Casa "Juana Manso" y Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte".

La totalidad de los listados referidos arrojan un universo de 6.817 (seis mil ochocientos diecisiete) usuarios, registrados con número de carpeta.

Se utilizó la metodología de muestreo estadístico que consiste en medir, observar y analizar una muestra representativa del universo, que con un nivel de confianza del 90% y un margen de probabilidad de error del 5% arrojó una cantidad de muestra de carpetas a relevar de 95 (noventa y cinco) (Ver Anexo IV – "Determi-

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

nación de la Muestra”), a los efectos de verificar que su registración sea oportuna, íntegra e integral conforme a los protocolos y cumplimiento de control interno.

Posteriormente y considerando la heterogeneidad de la muestra seleccionada, se distribuyeron las 95 carpetas en forma proporcional a la cantidad de usuarios de cada servicio, conforme surge del cuadro siguiente:

Cuadro N° 3: Muestra por universo de bases de datos

MUESTRA POR UNIVERSO DE BASES DE DATOS					
Servicios	Cantidad de usuarios N	Proporción sobre el universo (%)	Redondeo (Anterior)	Cantidad de Casos a ver	Cantidad de Casos a ver (Redondeo) n
-Unidades Convivenciales	393	5,7667	6	5,7000	6
- Subprogramas	1.250	18,3419	18	17,1000	17
-CIMs	3.897	57,1827	57	54,1500	54
- Central de Llamadas	1.277	18,7381	19	18,0500	18
Totales	6.817	100,0293	100	95,0000	95

Fuente: Elaboración propia en base a listados proporcionados por el ente auditado

En aquellos casos en que recayó un solo legajo (Ver Anexo IV – “Selección de la Muestra) se seleccionaron tres casos más a fin de completar un mínimo de 4 carpetas a relevar.

b) Muestra 2: Programa N° 69 y N° 70 (Centros Integrales de la Mujer)

La segunda muestra se tomó sobre el universo de 7 CIMs y fueron seleccionados 4, por criterio del auditor, entre ellos: ubicación geográfica; relación con la Oficina de Violencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (en adelante OVD)²; horario de atención; articulación con otros organismos.

²

Misiones y funciones de la Oficina de Violencia Doméstica. <http://www.csin.gov.ar/ovd/>

El objetivo de esta muestra fue efectuar una verificación "in situ" sobre infraestructura edilicia; recursos humanos; recursos materiales; verificación de archivo y existencia de legajos; existencia de bases de datos; verificación de los libros que lleva cada organización; sistemas de comunicación; tareas ejecutadas y responsabilidades.

Los CIMs fueron seleccionados teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

-CIM "Margarita Malharro":

- Es el único Centro que, durante el período auditado, permaneció abierto las 24 hs.
- Está ubicado en zona céntrica.
- En el mismo se está implementando (en período de prueba) un nuevo instrumento de registración en los legajos consensuado con la OVD

-CIM "Alicia Moreau":

- Corresponde a la zona centro de la Ciudad de Buenos Aires y comparte junto al CIM "Margarita Malharro" la mayor cercanía a la OVD
- En el marco de la vinculación entre el Programa y otros organismos gubernamentales o sociales, también resultó relevante para su inclusión en la muestra, que este Centro es el único que funciona en el espacio físico de un Centros de Salud y Acción Comunitaria (en adelante Cesac).

-CIM "Villa Lugano":

- Se seleccionó atento su ubicación geográfica en la zona sur, a los efectos de que la muestra sea representativa de diferentes contextos sociales de la Ciudad de Buenos Aires.

"El carácter complejo del fenómeno de la violencia doméstica implica la intervención de órganos jurisdiccionales con competencias y atribuciones diferentes, lo que ha llevado a la Corte Suprema de Justicia de la Nación a tomar la iniciativa en cumplimiento del mandato constitucional de afianzar la justicia, al promover la creación de una Oficina con el objeto de atemperar los efectos de la dispersión jurisdiccional y unificar los criterios de registro de casos de violencia doméstica que en la actualidad no se encuentran especializados.

La existencia de esta Oficina, facilitará el acceso a justicia de las personas afectadas por la violencia doméstica que actualmente desconocen las vías de entradas al sistema..."

Por la Resolución N° 760/GCABA/MDSGC/09, Anexo I se establece el circuito de derivación de casos entre la OVD de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y la DGMUJ del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

-CIM "Arminda Aberastury":

- Se seleccionó por ser el único Centro en el que se implementan acciones correspondientes al Programa Presupuestario N° 70.

c) Muestra 3: Programa N° 69 (Unidades Convivenciales)

La tercera muestra se tomó sobre el universo de 4 Unidades Convivenciales (Hogares) de los cuales dos son de puertas abiertas y 2 de puertas cerradas.

Los Hogares de puertas cerradas son el Refugio "Mariquita Sánchez", que brinda alojamiento seguro para mujeres con o sin hijos, que están atravesando una situación de violencia grave, con alto grado para su salud psicofísica y el Refugio de Trata, destinado al alojamiento de mujeres víctimas de la trata sexual y cuyo domicilio es reservado. Los Hogares de puertas abiertas son la Casa "Juana Manso", en cual residen mujeres que atravesaron situaciones de violencia simbólica y que no cuentan con una vivienda propia o red familiar de sostén y Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" destinado a madres jóvenes embarazadas o con niños pequeños.

A los efectos de respetar y salvaguardar la seguridad y confidencialidad de la información de las usuarias que se encuentran en situaciones de alto riesgo (alojadas en los Hogares de puertas cerradas), fueron seleccionados para la muestra los dos Hogares de puertas abiertas.

Se consideró en este criterio de selección los argumentos expuestos por el organismo auditado, quien, ante el requerimiento y pedido de autorización para visitar los cuatro Hogares a la Directora General de la Mujer, informó:³ *"Las Unidades Convivenciales Seguras (UCS) son dispositivos en los que se presta servicios con un abordaje integral a mujeres con sus hijos/as en situación de violencia doméstica y/o sexual con riesgo de vida" (...) "La presencia de un equipo de auditoría para realizar sus tareas de toma de vista de las instalaciones y equipamiento de estas Unidades Convivenciales, podría movilizar los miedos en la población residente por las situaciones de violencia padecidas, afectando las estrategias vinculadas a su proceso de recuperación"*.

El objetivo de esta muestra fue efectuar una verificación in situ sobre infraestructura edilicia, condiciones de seguridad, recursos humanos, materiales, verificación de archivo y existencia de los legajos, existencia de bases de datos, verificación de los libros que lleva cada organización, sistemas de comunicación, tareas eje-

³ Respuesta a Nota AGCBA N° 2274/12, punto 3. "Explique los fundamentos por los cuales no se puede acceder a efectuar un procedimiento de verificación in situ a las Unidades Convivenciales Refugio "Mariquita Sánchez" y "Refugio de Trata".

cutadas, responsabilidades de la coordinación, de los equipos de profesionales y asistentes diarios y nocturnos.

7.- LIMITACIONES

No fueron puestos a disposición los Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares ni la documentación de la contratación; copia de Resoluciones o Decretos del llamado a licitación, de la adjudicación, copia de contrato u órdenes de provisión correspondientes al período auditado, respecto del Servicio de Provisión de alimentos destinados a la DGMUJ, manifestando el Director de la DGTAL en respuesta a la Nota AGCBA N° 1546/12- Punto 1, que *"...se informa que el Servicio de provisión de Alimentos destinados a la Dirección General de la Mujer dependiente de la Subsecretaría de Promoción Social, fue tramitado durante el ejercicio 2011 y 2012 por los términos establecidos en el decreto N° 752/10. Punto 2: En otro orden se informa que los pliegos correspondientes para el servicio en cuestión se encuentran bajo revisión de la documentación."*

8.- FECHA DE LAS TAREAS DE CAMPO

Las tareas de campo de la presente auditoria se iniciaron el 15 de marzo de 2012 dándose por terminadas el 30 de agosto del corriente.

III. Aclaraciones Previas

1.- DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER Y DE LOS PROGRAMAS N° 69 y N° 70. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Mediante el Decreto N° 1156/GCBA con fecha de sanción 29/12/2009, se modificó el organigrama del MDS y se aprobaron las responsabilidades primarias, acciones y objetivos de los primeros niveles y cargos gerenciales, formalizándose las Direcciones Operativas de la DGMUJ, denominación que cambia a Gerencia Operativa. Pero no se asignó estructura definitiva a todos los dispositivos que se encuentran por debajo de las Gerencias Operativas (Observación 1)⁴

Seguidamente se efectúa la descripción de la DGMUJ y los Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70, con la normativa referida a sus responsabilidades y funciones. Las áreas administrativas dependientes de la DGMUJ serán descriptas en el Anexo II - "Estructura-Organigrama"

⁴ Información remitida por el organismo auditado en respuesta a la Nota AGCBA N° 677/12, puntos 1, 3 y 4 Información General (Programa N° 69)

a) Dirección General de la Mujer:

La DGMUJ es un área del Ministerio de Desarrollo Social que tiene por objetivo la restitución de los derechos vulnerados, así como la promoción de los existentes, ofreciendo a las mujeres una multiplicidad de recursos que se traducen en políticas públicas que promueven, facilitan y buscan concientizar acerca de necesidades reales de las mujeres en todo el ámbito de la Ciudad.

Descripción de Responsabilidades Primarias:

- Diseñar e implementar programas y proyectos tendientes a la igualdad real de oportunidades y de trato entre varones y mujeres en el acceso y goce de todos los derechos, la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y ejecución de las políticas públicas y la coordinación del Plan de Igualdad de Oportunidades entre varones y mujeres.

- Diseñar e implementar programas y proyectos de prevención y asistencia a las víctimas de violencia familiar y del maltrato infanto-juvenil.

- Facilitar el acceso a un servicio jurídico gratuito especializado en las problemáticas de familia y género.

- Participar e impulsar las iniciativas de investigación, capacitación y estudio de la problemática de género.

- Fortalecer, difundir y facilitar el acceso a los recursos de los Programas y Servicios relacionados con temas de violencia doméstica, salud sexual y reproductiva, talleres que capaciten para una salida laboral, entre otros a través de los Centros Integrales de la Mujer (CIM).

De dicha Dirección General se desprenden dos Direcciones Operativas (actualmente denominadas “Gerencias Operativas): a) La Dirección Operativa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia y b) la Dirección Operativa de Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Género.

b) Programa N° 69: “Asistencia a Víctimas de la Violencia”:

La violencia doméstica y sexual es una de las violaciones a los derechos humanos más sistemática y generalizada a nivel mundial; y en muchos casos, aparece invisibilizada frente a una aceptación tácita de la misma en la sociedad.

Involucrarse en la temática para garantizar el cumplimiento de los derechos de las mujeres, promover el fin de la violencia doméstica y sexual, y favorecer su empo-

deramiento, resulta fundamental, y se constituye en un área prioritaria de trabajo de la DGMUJ y es en este contexto que se erige el presente Programa.

La principal característica del Programa "Asistencia a Víctimas de la Violencia", es que se basa especialmente en la atención directa y focalizada en casos de violencia doméstica y sexual contra las mujeres, niñas y niños de la Ciudad de Buenos Aires. Su objetivo es diseñar, implementar y monitorear políticas, planes y programas orientados a la atención integral de las víctimas de este tipo de violencia.

El Programa se basa en el concepto de integralidad, que implica el reconocimiento de la multidimensionalidad del fenómeno de la violencia, reclama la articulación recíproca de las políticas públicas que de una u otra manera inciden en ella y destaca su inserción en una estrategia más amplia de desarrollo y bienestar. Se entiende entonces a la violencia como una problemática compleja que requiere trabajo y respuesta desde varios enfoques diferentes y complementarios. Este concepto de integralidad es plasmado en cada una de las actividades y de los dispositivos utilizados en el Programa.

Con fecha 3 de junio del 2010 se dicta el Decreto N° 436/GCBA/10 que modifica la denominación del "Programa de Acción Coordinada para el Fortalecimiento de los Derechos de las Mujeres" establecida por el Artículo N° 1 del Decreto N° 2.193/04, por la denominación de "Programa de Atención Integral de Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual".

Dicho Programa define las siguientes acciones:

- Brindar tratamientos psicológicos individuales y grupales, asesoramiento y patrocinio jurídico, trabajo integral y acompañamiento para la reinserción social, económica y laboral para mujeres víctimas de violencia doméstica y sexual, a fin de dar respuesta a su problemática por medio de una mirada integral.
- Brindar albergue temporario a mujeres víctimas de violencia sin red de contención social, trabajando de manera intensiva para su autonomía, promoviendo procesos de integración y desarrollo de acciones positivas en su proyecto de vida.
- Brindar atención integral a mujeres jóvenes embarazadas o con hijos pequeños a través de acciones destinadas a recobrar la autoestima, el fortalecimiento ante la adversidad y la maternidad, y a ampliar sus redes de convivencia.
- Brindar alojamiento y domicilio compartimentado a mujeres, con o sin hijos, víctimas de violencia familiar en situación de alto riesgo físico, psíquico y/o

sexual, abordando la problemática psicológica para disminuir los efectos de shock postraumático devenido de la situación intrafamiliar.

- Brindar contención, información y derivación, a través de una escucha telefónica especializada durante las veinticuatro (24) horas del día, a víctimas de violencia doméstica, maltrato y abuso infanto-juvenil, así como también brindar toda otra información en temáticas relacionadas con la mujer.
- Dar respuesta a problemáticas de violencia doméstica que por sus características específicas, requieran de un enfoque y tratamiento especializado.
- Brindar atención integral a niñas y niños víctimas o testigos de maltrato físico emocional y/o sexual, por medio de la orientación y atención psicológica, asesoramiento legal y trabajo en conjunto con sus padres.
- Brindar asistencia integral –psicológica, medica y jurídica- a mujeres víctimas de violación o abuso actual o de larga data.

Descripción de Responsabilidades Primarias del Programa N° 69 “Asistencia Víctimas de la Violencia”:

- Diseñar, planificar y monitorear políticas, planes y programas efectivos y eficientes, destinados a brindar atención integral a las víctimas de violencia doméstica y sexual.
- Proveer recursos psicológicos, legales y sociales, tendientes a asistir a las víctimas de violencia y orientarlas para la restitución y ejercicio de sus derechos.
- Articular acciones con las diversas áreas de gobierno, a fin de procurar los medios económicos, habitaciones, de salud, de educación, etc.
- Diseñar y monitorear campañas de concientización y promoción de la no violencia de género.
- Coordinar la implementación de todos los programas y planes orientados a la atención integral de las víctimas de violencia sexual, familiar y doméstica incluyendo a los niños niñas y adolescentes, víctimas o testigos de violencia.

Descripción de los dispositivos y Subprogramas que componen el Programa N° 69

b.1) El Programa cuenta con tres tipos de herramientas: los CIM; las Unidades Convivenciales y la Central de Llamadas.

b.1.1)-Los CIMs son el dispositivo de atención de la violencia doméstica y sexual en el territorio, con propuestas de orientación y asistencia a las mujeres de manera directa, a cargo de un equipo interdisciplinario (psicólogo/a, abogado/a y trabajador/a social), que evalúa cada caso y elabora una estrategia adecuada de abordaje. En los Centros se cuenta con atención psicológica individual, grupal, asesoramiento y patrocinio jurídico y un área de atención social.

Para este Programa se cuenta con 6 CIM: “Villa Lugano” (Lugano) “Alicia Moreau” (San Telmo); “Isabel Calvo” (Constitución); “María Gallego” (Villa Devoto); “Margarita Malharro” (Balvanera) y “Elvira Rawson” (Almagro).

b.1.2)-Las Unidades Convivenciales buscan garantizar el albergue y apoyo a las mujeres y sus hijos, víctimas de violencia doméstica y sexual que no cuenten con una red familiar de contención, y/o en situación de vulnerabilidad social. El objetivo de estas Unidades es el acompañar y facilitar que las mujeres puedan desarrollar un proyecto propio, que sean capaces de reinserirse socialmente, que logren romper el círculo de la violencia y puedan empoderarse, reconociéndose ellas como sujeto pleno de derechos.

La descripción de las Unidades Convivenciales se encuentra en el apartado 6.- Muestra seleccionada (Muestra 3).

A continuación se describen las responsabilidades primarias definidas para los Hogares incluidos en la muestra:

Responsabilidades primarias

Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”:

- Albergar a adolescentes madres y/o embarazadas en situación de riesgo y vulnerabilidad social.
- Misiones y funciones definidas: Alojar a madres adolescentes con sus hijos/as en situación de vulnerabilidad social. Promover el empoderamiento de las adolescentes y sus hijas, creando en forma particular las estrategias necesarias para generar un proyecto tendiente al mejoramiento de su calidad de vida.

Casa “Juana Manso”:

Albergar mujeres en situación de violencia evaluadas como de riesgo medio o bajo.

- Misiones y funciones definidas: brindar alojamiento temporal a mujeres y sus hijos/as que se encuentran en proceso de recuperación de violencia doméstica y/o sexual en situación de vulnerabilidad social y que no cuentan con una red social de contención promoviendo su empoderamiento, creando en forma particular estrategias necesarias para generar un proyecto de vida autónoma.

b.1.3) -La Central de Llamadas funciona las 24 hs. de los 365 días del año con el objetivo de brindar, a partir de una escucha especializada, contención, información y asesoramiento en temáticas relacionadas con la violencia doméstica, maltrato y abuso infanto-juvenil, así como también sensibilizar en lo referido a la promoción de la salud de las mujeres. Interviene en situaciones de emergencia derivando a centros de asistencia.

Cuenta con tres líneas de atención: una "Línea Mujer" para casos de violencia doméstica hacia la mujer y delitos sexuales; la "Línea Te Ayudo", destinada a niños, niñas y adolescentes (en adelante NNyA) víctimas de maltrato y/o abuso sexual y noviazgos violentos y la "Línea Derecho a la Salud" para la prevención y asesoramiento en derechos a la salud.

Responsabilidades primarias:

-Brindar atención telefónica especializada y gratuita.

- Misiones y funciones definidas: Brinda contención, información y derivación, a través de una escucha especializada. Funciona durante las 24 hs. los 365 días del año.

El Manual (Protocolo) describe las misiones y funciones de las distintas líneas que integran el servicio.

Misiones y Funciones de la Línea Violencia hacia la Mujer:

-Atención telefónica de mujeres que padecen situaciones de violencia en la pareja. Se atiende los 365 días del año durante las 24 horas.

Su función es orientar, asesorar e informar y derivar a las mujeres que consulten sobre situaciones de violencia en la pareja.

Misiones y Funciones de la Línea Te Ayudo:

Atención telefónica a personas consultantes sobre situaciones de maltrato y/o abuso infanto juvenil y sobre situaciones de vínculos violentos entre adolescentes. Atiende durante los 365 días del año entre las 6 y la 24 horas.

Su función es orientar, asesorar e informar y derivar a los consultantes.

Misiones y Funciones de la Línea Derecho a la Salud:

Atención telefónica de mujeres que consulten sobre temáticas de su salud integral a lo largo del ciclo vital, a los fines de promover los derechos a la salud de las mujeres. Atiende durante los 365 días, de lunes a viernes de 8 a 20 horas y sábados, domingos y feriados de 11 a 19 horas.

Su función es promover los derechos a la salud, orientar, informar, derivar y otorgar turnos en el marco del programa PAP⁵. (Actualmente la Línea Derecho a la Salud no otorga turnos PAP).

b.2)- Subprogramas Sociales:

El Programa N° 69 implementa además los siguientes Subprogramas: -"Programa de Maltrato Infantil"; -"Programa Noviazgos Violentos"; -"Programa Lazos de Atención a Madres de Jóvenes y Adultos con Actitudes Violentas"; "Programa de Atención a Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual"; "Programa Hombres Violentos – Grupo de autoayuda para hombres violentos".

Todos los Subprogramas dependen de la Gerencia Operativa del Programa "Asistencia a Víctimas de la Violencia".

b.2.1) Subprograma Asistencia al Maltrato Infantil:

Este Programa brinda asistencia especializada, desde un abordaje interdisciplinario a los NNyA víctimas del maltrato infanto juvenil y a los adultos involucrados con ellos, sean o no responsables de la situación de maltrato.

El objetivo es promover cambios en la dinámica familiar que generan situaciones de maltrato infanto juvenil a través de tratamientos e intervenciones psicológicas, sociales y legales, con distintos tipos de abordaje ya sean individuales, grupales y/o familiares

El Programa cuenta con un equipo interdisciplinario integrado por psicólogo/as, trabajadores/as sociales y abogados/as, que también brindan asesoramiento y capacitación a distintas instituciones como equipos del área de salud, educacional u otros que trabajen esta problemática.

Brinda sus servicios en el CIM "Elvira Rawson" y "en Piedras 1281 de esta Ciudad".

⁵ Papanicolau.

Responsabilidades primarias:

-Atender y orientar frente a consultas sobre maltrato infantil y abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

- Misiones y funciones definidas: asistir a niños/as y adolescentes víctimas de maltrato infantil y/o de abuso sexual desde un abordaje multidisciplinario, y brindar contención a sus padres / madres y/o adultos/as responsables.

b.2.2) Subprograma "Noviazgos Violentos":

Es un Subprograma dirigido a jóvenes de 14 a 21 años, que estén o hayan atravesado situaciones de violencia en sus noviazgos, con el objetivo de orientar a jóvenes, familiares y/o amigos en esta problemática respecto del conocimiento y ejercicio de sus derechos.

Está dirigido tanto a la prevención como a la atención de la violencia.

Cuenta con un equipo interdisciplinario integrado por psicólogos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as, que brinda entrevistas de orientación psicológica, tratamientos individuales, asesoramiento y/o patrocinio jurídico, grupos terapéuticos para jóvenes, grupo de orientación para familiares y/o amigos.

Brinda sus servicios en el CIM "Maria Gallego"; "Villa Lugano"; "Elvira Rawson" y en Piedras 1281.

Responsabilidades primarias:

-Asistir relaciones de noviazgo en las que se producen situaciones de violencia.

- Misiones y funciones definidas: evaluar y orientar a jóvenes de entre 14 y 21 años que atraviesan situaciones de violencia física, doméstica, emocional o sexual en sus parejas. Estos/as jóvenes no son necesariamente menores de 18 años ya que se consideran dentro este tipo de usuarios/as también a personas que estén manteniendo relaciones de noviazgo (sin convivencia) y tengan menos de 21 años.

b.2.3) Subprograma "Lazos de Atención a Madres de Jóvenes y Adultos con Actitudes Violentas":

El servicio brinda asistencia, contención y orientación a mujeres que consultan por violencia física y/o psicológica de parte de sus hijos de 14 años o más, ya sea que convivan con ellas o no.

Se parte de la premisa de trabajar en la recuperación del vínculo madre-hijo a través de entrevistas, asistencia psicológica individual y grupos de reflexión y contención.

Responsabilidades primarias:

Prestar servicios a mujeres en situación de violencia doméstica ejercida por sus hijos/as mayores de 14 años.

- Misiones y funciones definidas: evaluar, orientar y asistir integralmente a mujeres mayores de 18 años en situación de violencia ejercida por sus hijos/as mayores de 14 años.

b.2.4) Subprograma “Atención a Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual”:

Este Subprograma tiene por objetivo brindar asistencia integral a mujeres mayores de 18 años de edad que hayan pasado por un hecho de violación actual o pasada, y/o abuso en edad temprana. El tratamiento es individual y se complementa con entrevistas de orientación para familiares o personas allegadas. Asimismo se realizan las derivaciones correspondientes a asesoramiento y/o patrocinio legal como para las intervenciones médicas en los casos que lo requieran.

Responsabilidades primarias

-Asistir a mujeres víctimas de delitos sexuales que hayan sufrido un ataque sexual reciente o de larga data.

- Misiones y funciones definidas: realizar la orientación y abordaje psicosocial de mujeres mayores de 18 años que hayan pasado por un hecho de violación reciente o abuso de larga data, así como demás acciones necesarias para su recuperación, protección y resguardo y la reparación de daños.

b.2.5) Subprograma “Asistencia a Hombres Violentos”:

El Subprograma tiene por objetivo brindar información, orientación, asesoramiento y asistencia psicológica en la temática de la violencia masculina intrafamiliar para erradicar aquellas conductas que se ejercen por un abuso de poder dentro del ámbito familiar.

Está destinado a hombres entre 18 a 65 años que deseen modificar sus conductas violentas.

Su modalidad de abordaje es la dinámica grupal. Posee un abordaje interdisciplinario y articulado con el sistema de salud, justicia y acción social.

Brinda sus servicios en el CIM “Arminda Aberastury”.

Responsabilidades primarias:

-Brinda atención a hombres de entre 18 y 65 años que hayan generado situaciones de violencia doméstica.

- Misiones y funciones definidas: realizar la orientación y abordaje psicológico de hombres entre 18 y 65 años que hayan generado situaciones de violencia doméstica a través de la realización de grupos de autoayuda.

Designación de Responsables a cargo de los Subprogramas del Programa Presupuestario N° 69

-Responsable a cargo Subprograma “Maltrato Infantil” designada por Disposición N°17 DGMUJ /09.

- Responsable a cargo del Subprograma “Noviazgos Violentos” designada por disposición N° 9 DGMUJ a partir del 10 de diciembre del 2011 como Coordinadora, siendo que la misma cumplía dicho rol desde agosto del 2011. (Observación 2.2⁶)

-Responsable a cargo del Subprograma “Lazos de Atención a Madres de Jóvenes y Adultos con Actitudes Violentas” designado por Disposición N° 28 DGMUJ/05.

- Responsable a cargo del Subprograma “Atención a Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual” designada por Disposición N° 10 DGMUJ/ 03.

- Responsable a cargo del Subprograma “Asistencia a Hombres Violentos” fue designado como Coordinador General formalmente por Disposición N° 24DGMUJ a partir del 10 de diciembre de 2011, pero desempeñaba dicho cargo desde la creación del Subprograma (año 1996). (Observación 2.2)

c) Programa N° 70 “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”

Por medio del Programa “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad” se desarrollan todas aquellas actividades orientadas a la promoción y difusión de los derechos de las mujeres. Su objetivo, es promover la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y varones en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y concientizar tanto a funcionarios como a la sociedad en general sobre la importancia de incorporar la perspectiva de género en la gestión pública y privada.

⁶ Conforme a Disposiciones remitidas por la DGMUJ a través de la Nota de Referencia Expediente N° 1794806/2

El Programa se sustenta en el principio de que el Estado, a través de sus políticas, incide directamente en la construcción de las relaciones de género, originando oportunidades y restricciones que inciden en el desarrollo y calidad de vida de varones y mujeres.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires cuenta con la Ley 474, que crea el Plan de Igualdad de Oportunidades y Trato entre Mujeres y Varones, cuyo objeto principal es la promoción de la equidad en todas las áreas de gobierno. Es a través del Programa N° 70 que la DGMUJ promueve y ejecuta, por sí misma y en articulación con otras áreas del gobierno y con la sociedad civil, políticas que promuevan la equidad de género para alcanzar una igualdad efectiva entre varones y mujeres en el ejercicio de la ciudadanía.

Para lograr dichas metas, el programa cuenta con tres dispositivos particulares: por un lado cuenta con un Observatorio de género, cuyas actividades se basan en la producción, recopilación y sistematización de conocimiento sobre la realidad de las mujeres en la Ciudad de Buenos Aires, que sirve como base para el mejoramiento e implementación de políticas públicas orientadas a dicho colectivo.

Por otro lado cuenta con un grupo de promotoras y capacitadoras especializadas en la temática que realizan actividades de sensibilización, tanto a funcionarios/as como en organismos de gobierno (centros de salud, escuelas) o en organizaciones de la sociedad civil.

Finalmente, este Programa es el encargado de la implementación de la Ley 474. Para ello un equipo de trabajo propicia el compromiso de las distintas áreas de gobierno en implementar medidas que promuevan la igualdad real de oportunidades. Este equipo hace además el seguimiento de los acuerdos de gestión (que contienen dichos compromisos) que anualmente los Ministerios firman.

Para el cumplimiento de las acciones previstas para este Programa cuentan con el CIM "Arminda Aberastury" como dispositivo de atención y se desarrollan las actividades que se describen mas adelante" - ninguna con estructura formal- (Observación 1) incluidas en el área de Capacitación y Promoción Comunitaria de la DGMUJ.

Responsabilidades primarias del Programa N° 70:

-Promover la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y varones en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

-Concientizar tanto a funcionarios como a la sociedad en general sobre la importancia de la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones y la necesidad de su incorporación en la gestión pública y privada.

-Diseñar y coordinar la implementación de programas y planes orientados a contribuir al alcance de la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones en la Ciudad de Buenos Aires.

-Coordinar la implementación de la Ley N° 474 de modo de favorecer la incorporación de la perspectiva de género en el diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas formuladas por el Gobierno.

-Coordinar la generación de información científica sobre la situación de las mujeres en la Ciudad.

-Promover los derechos de las mujeres en la Ciudad de Buenos Aires mediante capacitaciones y diversas acciones de promoción.

-Articular con las diversas áreas de gobierno a fin de brindar una respuesta integral a las necesidades de mujeres de la ciudad.

Para el cumplimiento de los objetivos del Programa, cuenta con los siguientes dispositivos:

c.1) CIM “Arminda Aberastury”

La Normativa de creación es la Disposición N° 29/07/ DGMUJ.

Responsabilidades primarias:

-Facilitar el acceso de las mujeres a la información, promoción, prevención y asistencia en salud.

-Misiones y funciones definidas: promover un enfoque integral de la problemática de la salud de las mujeres teniendo en cuenta un atravesamiento de género y en su complejidad bio- psico- socio cultural.

c.2) “Grupo de Mujeres para Mujeres”

Responsabilidades primarias: contener y asesorar a las mujeres que padecen situaciones de violencia de género.

-Misiones y funciones definidas: generar un espacio de reflexión para asesorar y contener a las mujeres víctimas de violencia de género.

c.3) Promoción y Capacitación Comunitaria

Esta actividad tiene por objetivo la concientización sobre problemáticas de las mujeres en la CABA.

Responsabilidades primarias: capacitar sobre género y perspectiva de género. Promocionar los servicios de la DGMUJ en todo lo que hace a los derechos de la mujer.

-Misiones y funciones definidas: Promoción de derechos de las mujeres, prevención de la violencia de género, violencia doméstica y noviazgos violentos. Género y salud integral de las mujeres a lo largo de los ciclos vitales, salud mental, salud sexual y reproductiva, prevención, climaterio y menopausia, riesgo cardiovascular en las mujeres. Género y Migraciones. Interculturalidad. Género y Trabajo. Género y Educación. Fortalecimiento de las ONGs.

c.4) "Todas"

Se trata de un proyecto destinado a facilitar el ejercicio de la ciudadanía y la integración de mujeres migrantes.

Responsabilidades primarias: Género y Migraciones. Interculturalidad.

-Misiones y funciones definidas: difundir, informar y concientizar a las mujeres migrantes de la CABA sobre sus derechos políticos y civiles.

c.5) "Delegadas en los Servicios Zonales (Descentralización)"

Hay Delegadas en 9 Servicios Sociales Zonales, y CGPs.

Responsabilidades primarias: difundir los servicios de la DGMUJ en la comunidad, asesorar a las mujeres que se acercan al Centro de Gestión y Participación Comunal o al Servicio Social Zonal, generar articulación con las organizaciones barriales y la DGMUJ.

Misiones y funciones definidas: fortalecer los lazos entre la DGMUJ y las comunas, difundir y promocionar el trabajo de la DGMUJ, realizar derivaciones, articular con los otros servicios de la comuna.

c.6) ONG

Esta actividad tiene por objetivo establecer líneas prioritarias de acción en forma conjunta con las ONG.

Responsabilidades primarias: generar trabajo conjunto entre las organizaciones de la sociedad civil y la DGMUJ

Misiones y funciones definidas: articular el trabajo entre las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con perspectiva de género, su ámbito específico de trabajo y la DGMUJ.

c.7) “Observatorio de Género”

Responsabilidades primarias: Desarrollar, desde una perspectiva de género, tareas de investigación y divulgación que aporten conocimientos para el diseño de políticas públicas fundadas en la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.

Misiones y funciones definidas: Elaborar documentos y recopilar o sistematizar textos e información para la página web del Observatorio de Equidad de Género; diseñar y ejecutar un Proyecto de Investigación Anual en temas de género; participar en Talleres de sensibilización y capacitación en temáticas específicas.

2.-MARCO NORMATIVO

2.1. Protocolos y Manuales de procedimiento.

2.1.a) Programa N° 69 “Asistencia Víctimas de la Violencia”

El marco normativo vigente para la ejecución del Programa “Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual” se aprobó en agosto del 2011 por Resolución N° 856/MDSGC/2011, en adelante el Protocolo de intervención.

Se entiende como Protocolo de Intervención del Programa al conjunto de pasos y tareas necesarias para la prestación de la atención integral de las mujeres en situación de violencia doméstica y/o sexual y en situación de trata con fines de explotación sexual, así como de los niños y niñas víctimas de violencia doméstica y/o abuso sexual. El procedimiento tiene como inicio la solicitud de asistencia y asesoramiento general y finaliza con la deserción, interrupción y/o finalización del acompañamiento de los/las beneficiarios/as.

El objeto⁷ del mismo es establecer el conjunto de pasos a seguir por parte del equipo del Programa para realizar la evaluación y orientación, el abordaje psico-social y el acompañamiento jurídico, el empoderamiento, seguimiento y, en los casos en que esto fuera necesario, el alojamiento de las mujeres en situación de violencia doméstica y/o sexual, y sus hijos/as, así como también mujeres, niños y niñas en situación de trata con fines de explotación sexual.

⁷ Protocolo de Intervención Programa “Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual- Página 25.

Este Protocolo surge con el objetivo de establecer pautas comunes de abordaje y así facilitar y orientar las intervenciones del Programa. De esta forma, busca mejorar la coordinación entre los distintos dispositivos del Programa, así como entre éstos y otras instituciones públicas y de la sociedad civil.

“La descripción de procesos y prácticas de este Protocolo, reflejan en buen grado el procesamiento de la tarea que se venía realizando, a veces en forma anárquica, otras veces con mayor grado de sistematización, pero donde no había una normativa que definiera y unificara las prácticas cotidianas de cada una de las tres áreas dependientes del Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual: la Central de Llamadas, los Centros Integrales de la Mujer y las Unidades Convivenciales”⁸.

Para realizar la tarea de relevamiento y análisis de los legajos de las usuarias recaídas en la muestra – ver Punto IV b)-, se han tenido en cuenta los campos que surgen del Protocolo de Intervención aplicable a aquellos casos cuyo ingreso a los diferentes servicios de la DGMUJ fue con posterioridad al mes de agosto de 2011.

En los casos anteriores a dicha fecha, el equipo auditor procedió a verificar la existencia de la normativa vigente en ese momento, encontrando que se aplicaba la Disposición N° 43/DGMUJ/2004 que aprobó la descripción de los Programas y Centros Integrales de la Mujer y las normas de funcionamiento, así como la obligatoriedad de realizar la evaluación de riesgo de las usuarias.

Los campos tenidos en cuenta en el relevamiento de los CIMs son:

- Fecha de ingreso
- Motivo de consulta
- Tipo de servicio prestado por CIM
- Nombre
- Apellido
- Conocimiento del CIM
- Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD
- Acercamiento al CIM
- Ficha Registro Único de la Mujer (en adelante “RUM”) / Ficha de Ingreso y primera atención: cabe aclarar en este campo que la ficha RUM se aplica a aquellos casos recaídos en la muestra posterior a la aprobación del Protocolo (agosto 2011) y Ficha de Ingreso y primera atención es aplicable a los casos anteriores a esa fecha.
- Hoja de derivación a otro CIM o Subprograma
- Antecedentes y formas de violencia

⁸ Prólogo del Protocolo enunciado por Sonia Stegmann (ex Directora de la Dirección General de la Mujer). Pág. 7.

- Ficha del agresor
- Situación socioeconómica y laboral
- Redes sociales o familiares
- Violencia en entorno familiar
- Tipo de riesgo
- Orientación psicológica
- Orientación Psicológica (con carpeta del profesional)
- Historia Clínica
- Orientación individual
- Orientación grupal
- Asesoría legal
- Líneas de acción.

Los criterios para el análisis de la documentación obrante en los legajos se desarrollan en el apartado IV.b)

A continuación se indican los campos que fueron considerados por el equipo de auditoría como observables, teniendo en cuenta su relevancia, así como las consecuencias derivadas de la ausencia de esta documentación:

- Derivación a la Oficina de Violencia Doméstica (atento que más allá de que surge del Protocolo también existe un Convenio de Colaboración con el organismo ⁹) en aquellos casos en que constaba información de que la problemática ameritaba dicho procedimiento.
- También se tuvo en cuenta la presencia o ausencia en los legajos de las fichas RUM/ Ficha de Ingreso y primera atención, debido a que contienen todos los datos y antecedentes de la usuaria.
- El campo “tipo de riesgo” permite la evaluación de la situación de la usuaria. La evaluación del tipo de riesgo es realizada por el CIM o la OVD al momento que la usuaria realiza la consulta, y ello permite determinar los pasos a seguir, por ejemplo derivarla a un Refugio de puertas cerradas o a un Subprograma, etc. Este campo está contemplado tanto en el Protocolo de Intervención (agosto de 2011) como en la Disposición N° 43/DGMUJ/04.
- Asimismo se tuvo en cuenta el campo “Ficha del agresor”, por su importancia para evaluar con mayor precisión la situación particular de cada beneficiaria.

⁹ Resolución N° 760/GACBA/MDSGC/09

Para el relevamiento de los Subprogramas se tuvieron en cuenta los siguientes campos:

-Asistencia al Maltrato de Niños y Adultos

- Ficha de ingreso
- Motivo de consulta
- Vinculación con el Programa o con la DGMUJ
- Nombre
- Apellido
- Derivación de otro dispositivo
- Ficha RUM/Ficha de Ingreso y primera atención
- Evaluación de riesgo
- Características del cuadro familiar
- Situación de escolarización
- Vivienda
- Antecedentes y hechos de violencia doméstica
- Características del incidente
- Características de los padres y/o adulto responsable
- Características del entorno familiar
- Respuesta ante la intervención
- Características del agresor
- Tipo de riesgo
- Informe diagnóstico
- Derivación a OVD o instancia judicial correspondiente
- Derivación al CDNNyA
- Estrategias de acción
- Abordaje psicosocial
- Derivación a CIM
- Derivación a Subprograma
- Observaciones

Los campos utilizados para los Subprogramas “Lazos”, “Asistencia a Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual” y “Noviazgos Violentos” son similares a la anterior.

En el Subprograma “Hombres Violentos” se utilizaron los siguientes campos por ser casos en donde los usuarios son hombres y difiere de los demás Subprogramas:

- Ficha de Registro Único del Hombre (en adelante RUH)/ Fecha de ingreso.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

- N° Registro Interno del Subprograma.
- Nombre y apellido.
- Motivo de consulta.
- Verificar si algún familiar tiene vinculación con al programa de la DGMUJ
- Derivación de otro organismo. Se adjunta formulario de derivación o simplemente se deja constancia.
- Verificar si encuadra como usuario (hombres entre 18 y 65 años que hayan generado situaciones de violencia doméstica).
- Fue denunciado el usuario por abuso infantil. El subprograma no lo debe atender.
- Ficha RUM/ Ficha de Ingreso
- Verificar ingreso en el Libro Rubricado de Admisiones.
- Identificar antecedentes y formas de violencia. Registrar en RUH-2 (es solo interno).
- Características del agresor.
- Brindar orientación psicológica. Controlar RUH – Registro de Asistencia y registro de notas.
- Realización de informes de asistencia (Casos derivados de la justicia).
- Fijar fecha de asistencia al grupo. Dejar constancia en RUH – Registro de asistencia.
- Abordaje Psicosocial.
- Determinación de riesgo.
- Actualizaciones información de contacto (Ficha RUH).
- Informe Dirección Operativa (casos que se registren situaciones que pueden generar riesgo p/ parejas o hijos).
- Casos derivados de la justicia. (3 ausencias): se eleva informe a la justicia.
- Casos no derivados de la Justicia (3 ausencias): se intenta contacto telefónico con el usuario
- Situaciones de Alto Riesgo (2 ausencias): se intenta contactar con usuario.
- Deserción (3 Seguidas o 5 Alternadas).

Para el relevamiento de los Legajos de los Hogares se tuvo en cuenta los siguientes campos:

- Fecha de ingreso
- Derivada de
- Denuncia policial
- Reglamento de convivencia firmado por usuaria

- Formulario de ingreso
- Ficha RUM/ Ficha de Ingreso
- Control médico en Hospital cercano
- Planilla de medicación
- Registro de ingresos y salidas
- Asistencia a talleres
- Orientación psicológica
- Nota de egreso.
- Fecha de egreso
- Observaciones

Para la Central de Llamadas de la Dirección General de la Mujer cuenta con un Manual de Procedimientos que fue aprobado por Disposición N° 27/DGMUJ/2007, de fecha 09/08/07. Asimismo el contenido de dicho Manual fue incorporado en el Protocolo de Intervención del Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual (agosto 2011).

En el Manual de Procedimientos se describen los siguientes objetivos:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria;
- reducir la posibilidad de falla y errores;
- facilitar la identificación de responsabilidad;
- facilitar las labores de auditoria;
- facilitar la evaluación de control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente;
- reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

Protocolo para completar fichas electronicas (Central de Llamadas).¹⁰

El Manual contiene un protocolo para completar fichas electrónicas, en el cual se especifica cómo las operadoras deben completarlas, cuáles son los distintos tipos de fichas a utilizar para cada una de las líneas de atención y los campos indispensables a completar en cada una de ellas.

Línea Mujer

La Línea Mujer tiene 4 opciones de fichas a completar. Ellas son:

- a) Violencia Doméstica
- b) Emergencia

¹⁰ Se describen los campos de las tres opciones de la Central de Llamadas cuyos legajos recayeron en la muestra: Línea “Mujer”, Línea “Te Ayudo” y Línea “Salud”.

c) Violencia Sexual

d) Otras Problemáticas Violencia Hacia la Mujer

El Manual define que hay violencia doméstica cuando consultan por situaciones de maltrato físico, emocional o psicológico, económico, sexual, social o ambiental hacia una mujer adulta en el ámbito de los vínculos íntimos (mujeres maltratadas por sus parejas, por sus hijos/as mayores).¹¹

Los campos indispensables para completar en esta opción son:

- Nombre y Apellido de quien llama
- Tildar quien llama (si es la víctima o no)
- Nombre y Apellido de la víctima
- Lugar de residencia
- Edad de la víctima
- Sexo
- Tipo de teléfono desde el que llama
- Estado conyugal
- Convive con victimario
- Actividad
- Si tiene hijos, cuántos y edades
- Victimario
- Datos del victimario (actividad)
- Tipo de violencia que sufre
- Si ha realizado la denuncia
- Si por urgencia tiene donde ir
- Estado emocional actual de la víctima
- Poder detectar riesgo de los menores
- Como se enteró
- Derivación y tipo de derivación
- Observaciones

Los campos indispensables en la Opción Emergencias, son:

- Fecha de llamada
- Índice
- Nombre del consultante
- Apellido del consultante
- Tipo de consultante
- Lugar de residencia del consultante

¹¹ Se presentan sólo las fichas de registraciones de la Línea “Mujer”, Opción 1 (Violencia Doméstica) y Opción 2 (Emergencia) ya que los legajos seleccionados en la muestra corresponden a estas opciones.

- Dirección del consultante
- Vínculo con la víctima
- Nombre de la víctima
- Apellido de la víctima
- Dirección de la víctima
- Tipo de requerimiento
- Comisaría interviniente
- N° de móvil
- Nombre agente policial interviniente
- Observaciones realizada por la operadora
- Identificación de la operadora
- Observaciones

Línea Te Ayudo

La Línea “Te Ayudo” tiene 4 opciones de fichas a completar. Ellas son:

- a) Maltrato Infantil y Abuso Sexual
- b) Adolescente Violento
- c) Noviazgos Violentos
- d) Otras Problemáticas

A continuación se presentan los campos correspondientes a la Ficha Maltrato o Abuso Sexual Infante/juvenil, ya que las tres fichas de la muestra se corresponden a esta temática.

El Manual considera que una ficha es de Maltrato y Abuso Sexual Infante/juvenil (en adelante MIJ) cuando se describen situaciones de maltrato físico, emocional, abuso sexual y/o negligencia ejercido sobre niñas/os y adolescentes en el ámbito familiar y/o extrafamiliar.

Los campos indispensables para completar en esta opción son:

- Nombre de quien llama
- Nombre de la víctima
- Edad de la víctima
- Lugar de residencia
- Lugar del llamado
- Si la víctima va al colegio
- Si tiene hermanos, la edad de cada uno y si son también maltratados
- Victimario: actividad
- Quién es o son los victimarios
- Tipo de maltrato
- Antecedentes

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

- Datos del padre y actividad
- Datos de la madre y actividad
- Como se enteró
- Derivación y tipo de derivación
- Observaciones.

Línea Salud

El operador de esta Línea puede registrar las llamadas en las siguientes fichas específicas además de las generales:

- a) Asignación de Turnos PAP (Actualmente la línea no asigna turnos)
- b) Información sobre Salud Sexual y Reproductiva
- c) Otras problemáticas
- d) Violencia sexual

Los campos previstos para las fichas de la Línea Salud (Opción 3) son los siguientes:

- Fecha de llamada
- Índice
- Nombre del consultante
- Apellido del consultante
- Lugar de residencia del consultante
- Edad del consultante
- Quien consulta
- Teléfono
- Dirección
- Motivo de la consulta
- Cómo conoció el 0800 MUJER
- Derivación
- Observaciones realizada por la operadora
- Identificación de la operadora
- Observaciones

2.1.b) Programa N° 70 “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”

El marco normativo vigente y aplicable al Programa Presupuestario N° 70, mediante el cual la DGMUJ promueve el cumplimiento y aplicación es la Ley N° 474 “Plan de Igualdad Real de Oportunidades y Trato Entre Mujeres y Varones”, con el propósito de fijar en la agenda pública y gubernamental el valor significativo de las temáticas de género como una herramienta de mayor inclusión ciudadana.

Para poner en marcha este Plan, a través del Decreto Reglamentario N° 181/08 se estableció la responsabilidad de los diferentes Ministerios del Gobierno de la CABA para implementar líneas de acción de su competencia capaces de contemplar la perspectiva de género en la gestión pública.

Para ello se gestionaron y firmaron durante el 2011, 82 (ochenta y dos) Líneas de Acción¹² denominadas Acuerdos de Gestión entre el MDS y:

- a) sus propias dependencias;
- b) los demás Ministerios del Gobierno de la CABA y
- c) otras Áreas de Gobierno que contemplaron incorporar la perspectiva de género en forma gradual en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de diversas políticas públicas contempladas por el presupuesto vigente.

Por razones de brevedad para mayor descripción sobre el marco normativo ver Anexo I – "Marco Normativo".

2.2. Convenios Celebrados

El único convenio firmado con ONG, según lo informado¹³ por el organismo auditado es el celebrado con la "Fundación Vivencia", Proyecto CIENA, Expediente N° 18308/2011, según Decreto N° 1899/GCABA/2006.

En la entrevista efectuada en fecha 3 de abril del corriente, la Directora General de la DGMUJ, informó que toda la documentación y la firma del convenio lo realizó la Dirección General de Niñez y Adolescencia -en adelante DGNyA- y el servicio de la prestación consistió en la implementación de tratamientos psicológicos del NNyA y la revinculación con los padres.

A raíz de ello se solicitó¹⁴ en primer lugar a DGNyA copia del mencionado Convenio e Informe acerca del circuito de pago. El organismo auditado envió posteriormente la copia del Convenio y la fundamentación del Proyecto aclarando que el mismo venció el 31/12/2011. En cuanto a informes producidos sobre la fundación y circuito de pagos la DGMUJ contesta lo siguiente en la parte correspondiente a su competencia:

"La DGMUJ recibe múltiples derivaciones con solicitudes de atención de casos desde diferentes Juzgados y del CDNNyA a través de las distintas Defensorías Zonales. Esta Dirección General da intervención a la Fundación Vivencia, Programa "CIENA" o al CIM "Elvira Rawson", Programa Maltrato Infanto- Juvenil, pa-

¹² Conforme surge de los informes trimestrales Plan de Igualdad de Oportunidades entre Varones y mujeres del período auditado.

¹³ Conforme respuesta enviada a la Nota AGCBA N°677/12 con fecha de recepción en AGCBA el 22/03/12

¹⁴ Solicitud efectuada por Nota AGCBA N° 1738/12 y su reiteratoria 2230/11 recepcionada en AGCBA en fecha 11/09/12. Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

ra que brinde la atención solicitada, según sea la zona de residencia del grupo familiar del niño o niña cuyos derechos han sido vulnerados".

"El CIENA realiza un abordaje interdisciplinario e integral de acuerdo con la necesidad de cada uno de los casos, elabora los informes correspondientes de cada atención y los eleva en prosecución de su trámite a los organismos que efectuaron las derivaciones. Tanto el CDNNyA como los Juzgados intervinientes, realizan el monitoreo de todas las derivaciones a través de los Informes que de forma periódica realiza y envía el Programa."

"Mensualmente el Programa eleva a la Gerencia del Programa de Atención Integral a la Víctima de Violencia Doméstica y Sexual la nómina de las derivaciones y casos atendidos, y en forma conjunta con la Coordinación Jurídica se realizan el seguimiento de los servicios efectivamente brindados durante el mes. Asimismo y anualmente, CIENA eleva un Informe de las prestaciones brindadas, de la evaluación del servicio brindado y de las condiciones evolutivas de los casos, al tiempo que establece parámetros comparativos con años anteriores a los efectos de que pueda evaluarse la calidad del servicio del Programa en forma integral".

"Respecto al circuito de pago (...) durante el 2011 la DGMUJ elevó cada mes la nómina de servicios brindados junto con la solicitud de orden de pago a favor de la Fundación Vivencia, por la atención de niños, niñas y adolescentes."

De esta manera se solicitó¹⁵ a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal del MDS que remita copia de los actos administrativos que respaldan los recursos devengados del Inciso 5 del Programa Presupuestario N° 70, enviando copia del Convenio celebrado con la Fundación Vivencia sobre el Proyecto C.I.E.N.A e informando que dicho Convenio fue registrado bajo el N° 8.178 de fecha 14/03/11, y que "...es el único medio de pago que respaldan los recursos devengados del Inciso 5 del Programa Presupuestario N° 70".

Del Convenio surge que el Proyecto está destinado¹⁶ a la creación de un Centro especializado en evaluar las situaciones de maltrato y abuso sexual que padecen NNyA para proponer una línea de acción y brindar tratamiento tanto a ellos como a sus familias.

Para posibilitar dicho cumplimiento el GCBA por intermedio del MDS otorgó a la organización un subsidio de "atención y tratamiento psicológico" de pesos veintiséis con setenta y ocho centavos (26,78) por día hábil, por niño, niña o adolescente efectivamente atendido con un máximo de noventa (90) derivaciones mensuales.¹⁷

¹⁵ Solicitud efectuada por Nota AGCBA N° 1918/12

¹⁶ Cláusula Primera del convenio.

¹⁷ Cláusula segunda del Convenio.

Convenio con Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de la Nación.

La articulación de la DGMUJ con la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de la Nación (OVD) se lleva a cabo mediante el circuito de actuación aprobado por Resolución N° 760-MDSGC-09, en el marco del Convenio de Cooperación entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación y el GCBA, para la atención de casos de violencia doméstica, aprobado por Ley 2.952/08

En oportunidad de efectuar entrevista¹⁸ a la Coordinadora Jurídica de la DGMUJ se le preguntó sobre cuáles eran a su criterio las mayores debilidades que existen respecto a la articulación entre la DGMUJ y la OVD, manifestando lo siguiente: *"Los ajustes naturales que se plantean en la instrumentación de todo circuito, en el que intervienen dos organismos, responden a la dinámica de ejecución del mismo. Motivo por el cual, toda circunstancia sobreviniente y no prevista, se subsana con la debida articulación constante que se mantiene con la OVD. Algunas situaciones puntuales se han verificado con respecto a las derivaciones que se cursan a la Casa Refugio "Mariquita Sánchez", las que ya han sido planteadas por parte de esta Dirección General, y sujetas a modificación por parte de la OVD."*

El análisis estadístico producido por la DGMUJ, por otra parte, pone de relieve la relevancia de este Convenio en cuanto a la articulación y complementariedad de las estrategias llevadas adelante para la prevención y atención de situaciones de violencia doméstica.

En el caso del CIM "Alicia Moreau", esta Oficina aparece en primer lugar en cuanto a los diferentes organismos que informan y derivan a las personas que allí concurren. Cabe recordar que en el CIM "Margarita Malharro" se está implementando en período de prueba un nuevo instrumento de registración de los usuarios, en forma consensuada con la OVD

IV) Relevamiento

IV.a) En este punto se detallan las necesidades detectadas y emanadas de los procedimientos de auditoría en oportunidad de realizar las visitas a distintos dispositivos y de las manifestaciones de entrevistas realizadas en las Áreas Administrativas de la Dirección General de la Mujer, en CIMs y Hogares recaídos en la muestra, ya explicitados en el Punto 6 "Muestra seleccionada" (Apartado II – Alcance).

IV.a.1) -Programa Presupuestario N° 69 "Asistencia Víctimas de la Violencia"

¹⁸ Entrevista Coordinadora Jurídica de fecha 11/07/12.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

La responsable de la Gerencia Operativa fue designada transitoriamente en dicho cargo por Resolución N° 176/MMGC/2012 a partir del 01/01/12.

-Centros Integrales de la Mujer

- **CIM "Alicia Moreau"**

Su Responsable a cargo fue designada por Disposición N° 14/DGMUJ/04.

El equipo de auditoría realizó una entrevista a la Coordinadora y una verificación ocular el 18/07/12 (ver Anexo VIII - Anexo Fotográfico) de donde surgen las siguientes manifestaciones:

Recursos Materiales: Se indagó acerca de la suficiencia de los recursos materiales para la labor encomendada, respondiendo la Coordinadora General *"...que el CIM necesita mobiliario adecuado de todo tipo y estanterías. Además es necesario que se reparen goteras que existen en los techos. Destaca la importancia que se retire material en desuso (Ej., sillas, ropas) que se encuentran guardadas dentro de las oficinas"*. (Observación N° 7)

Con respecto a las reparaciones, la Coordinadora manifiesta que *"...como el edificio pertenece al Ministerio de Salud, se dio aviso a las autoridades del Centro de Salud (donde funciona el CIM) para que se ocupen de llamar a la empresa que realiza las reparaciones, ignorándose las medidas o disposiciones que se tomaron, dado que a la fecha las goteras continúan."*

En materia de utilitarios de informática el CIM cuenta con dos computadoras (sola una de ellas está conectada a Internet) y una impresora. *"El CIM cuenta con fax, pero el mismo está guardado ya que no tiene espacio físico y enchufe disponible para poder conectarlo"*.

Capacitación: Consultada la Coordinadora sobre la capacitación recibida en el período auditado, manifestó que *"...la capacitación que reciben es adecuada. Se realizaron los cursos de reanimación y riesgo cardiaco y un curso de trata de personas"*.

Hasta mayo de 2011 recibían una supervisión clínica que dejó de realizarse, considerando la Coordinadora que sería de mucha utilidad para el equipo su continuidad. (Observación N° 5.1)

"Respecto al abogado, el mismo no recibe ninguna capacitación, y tampoco es invitado a los cursos de capacitación que se realizan en la Procuración de la Ciu-

dad. Incluso si quisiera realizar un curso a su costo, se dificulta ya que solo hay un abogado en este CIM. El CIM nunca recibió material bibliográfico para realizar el asesoramiento legal, siendo el material que utiliza el abogado de su propiedad. Cabe aclarar que bajo ninguna gestión se remitió dicho material". (Observación N° 5.2)

Sistemas de Registración y Seguimiento: A la pregunta sobre existencia de sistemas de registración y seguimiento uniforme (bases de datos) la Coordinadora manifestó que *"hasta el momento todavía no se implementó el programa de seguimiento informático que se encuentra establecido en el Protocolo. Se utiliza una base de cálculo realizada en Excel en la cual la administrativa registra a las usuarias atendidas". (Observación N° 11)*

Infraestructura física: Sobre este aspecto, la Coordinadora manifestó que *"considera que la infraestructura es adecuada para respaldar el desempeño. En algunos momentos hay problemas de superposición para la utilización de las oficinas entre el personal del CIM y la gente del CESAC".*

Por otra parte expresó que *"el sistema eléctrico del CIM es deficiente. Faltan enchufes para conectar una computadora y el fax. Las oficinas tienen calefacción pero carecen de aire acondicionado. Faltan matafuegos. No hay en las oficinas ni en el pasillo exterior". Ver Anexo N° VIII Fotográfico. (Observación N° 9.1)*

Análisis estadístico: Este procedimiento se aplicó exclusivamente en este CIM, atento a que uno de los criterios del auditor para seleccionar la muestra fue, en este caso, su cercanía geográfica con la OVD.

Se analizó la estadística producida por la DGMUJ en lo que hace a la incidencia de la OVD en el conocimiento que los beneficiarios del Programa tenían acerca de la existencia de los CIM así como la cantidad de derivaciones de personas por parte de la OVD hacia los diferentes Centros.

Respecto del CIM "Alicia Moreau", fueron atendidas 256 beneficiarias del Programa en el transcurso del período auditado. Acerca de cómo tomaron conocimiento de la existencia del Centro, el principal porcentaje recae en la OVD (35 casos, lo cual representa el 14% del total de las personas atendidas), seguido del 0800 Mujer (31 casos). En tercer lugar (27 casos que representa el 10,5% del total), las personas atendidas manifestaron haber conocido el CIM a través del CeSAC.

Y la derivación al CIM por parte del CeSAC ocupa el cuarto lugar (11,3%) entre los distintos organismos que intervienen en esta instancia de intervención. Los primeros tres porcentajes corresponden a "Profesionales externos", "Presentación espontánea" y "0800 Mujer", que concentran el 16, 13 y 11,7% respectivamente,

del total de derivaciones efectuadas. El porcentaje de derivaciones realizadas por el CeSAC es el más elevado de todos los CIM.

- **CIM “Margarita Malharro”**

La Responsable a cargo de este Centro fue designada por Disposición N° 31 DGMUJ/06.

El equipo de auditoría realizó una entrevista a la Coordinadora y una verificación ocular el 11/07/12 (ver Anexo N° VIII – Anexo Fotográfico) de donde surgieron las siguientes manifestaciones:

Recursos Humanos: Consultada la Coordinadora sobre la suficiencia de los recursos humanos, la misma manifestó que *“por lo menos cada 15 días sería conveniente que el CIM contara con la presencia de un psiquiatra. También consideramos necesaria la incorporación de una Trabajadora Social al menos una vez por semana”*. (Observación N° 3.1)

Recursos Materiales: Se indagó acerca si los mismos eran suficientes para la labor encomendada, respondiendo la Coordinadora que *“con respecto a las necesidades de material de informática, se necesita una computadora más para el CIM, ya que en ocasiones dos profesionales necesitan (simultáneamente) la computadora para realizar informes o escritos judiciales”*. Aclara que el CIM contaba con otra computadora pero la misma dejó de funcionar y no pudo ser reparada por ser obsoleta. (Observación N° 8.1)

También manifestó que *“haría falta que el CIM cuente con una fotocopidora”*. (Observación N° 8.1)

La Coordinadora manifestó la necesidad de que la impresora del CIM cuente con los insumos necesarios (cartuchos) para poder imprimir, ya que actualmente la misma se encuentra sin tinta. Los insumos se solicitan por escrito mediante mail institucional una vez por mes o en el momento que surja la necesidad. La respuesta es rápida lo que ocurre es que muchas veces no traen todo lo solicitado como sucede con los cartuchos de la impresora”. (Observación N° 8.1)

Capacitación: A la pregunta sobre si la capacitación fue adecuada y suficiente en el período auditado la Coordinadora manifestó que *“la institución brinda capacitación pero no suficiente, recurriendo los profesionales a otros ámbitos o instituciones especializadas (Colegio Público de Abogados, Asociación de Psicólogos, etc.) Considero necesario que la DGMUJ realice convenios con las instituciones pertinentes para brindarnos una capacitación continua, adecuada y académica”*. (Observación N° 5.2)

Nivel de Tecnología: Considera la Coordinadora que *“el nuevo sistema Informático RUM funciona correctamente facilitando las tareas del personal. Se aclara que el CIM “Margarita Malharro” es el primero de los CIM que cuenta con el Sistema Informático RUM, en calidad de prueba piloto. El mismo comenzó a implementarse en octubre del 2010 y cuando el resto de los CIM cuenten con este sistema trabajaremos en red”*. (Observación N° 12)

Infraestructura Física: Consultada la Coordinadora sobre este aspecto, manifestó que *“el CIM cuenta con 6 oficinas en las cuales el personal realiza sus tareas. Teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que demandan los servicios de este CIM, sería necesario una ampliación del espacio físico”*. (Este CIM es el que mayor cantidad de personas atendió durante el año 2011). (Observación N° 9.2)

“Además sería necesario que se solucionen los problemas de humedad que afectan a las paredes y el techo del CIM”. (Ver Anexo N° VIII – “Anexo Fotográfico”)

- **CIM “Villa Lugano”:**

La responsable de este Centro fue designada en el cargo por Disposición N° 08 DGMUJ/08.

El equipo de auditoria realizó una entrevista a la Coordinadora y una verificación ocular en fecha 17/07/12 (ver Anexo N° VIII – “Anexo Fotográfico”) de donde surgieron las siguientes manifestaciones:

Recursos Humanos: Consultada la Coordinadora sobre la suficiencia de los recursos humanos, la Coordinadora manifestó que: *“no, en este CIM se coordina también el Subprograma “Noviazgos sin Violencia”, que ha aumentado la demanda (...) hay muchas más admisiones y en las mismas hay una doble atención hacia los chicos y los padres. La especificidad de la tarea requiere tiempo de atención por lo que los recursos no alcanzan.”* (Observación N° 3.2)

También expresó que *“respecto al abordaje legal, sería necesario un abogado/a más, ya que la nuestra cuenta con 30 patrocinios, más los asesoramientos que realiza mensualmente”*.

Capacitación: Consultada la Coordinadora sobre si la capacitación recibida es adecuada y suficiente ante las novedades tecnológicas, cambios normativos o actualizaciones la Coordinadora manifestó que *“no lo suficiente. Últimamente se generó un ciclo de capacitaciones para el personal.”*

Supervisiones: Consultada la Coordinadora sobre si se efectúan supervisiones a las tareas que realizan manifestó lo siguiente:

"No, ahora se terminó el convenio con la supervisión externa de casos y los talleres de Burn out. Estos son muy necesarios ya que eran beneficiosos para las trabajadoras por el alto riesgo que trae aparejada la tarea". (Observación N° 5.1)

Recursos Tecnológicos: Sobre la disposición de recursos tecnológicos la Coordinadora del Centro manifestó que sería necesario una fotocopidora. (Observación N° 8.2)

Infraestructura Física: Sobre infraestructura física, la Coordinadora manifestó que *"no es adecuada y que se requiere de un consultorio más"*. (Observación N° 9.3) Agrega la Coordinadora otras necesidades como *"... policía adicional por seguridad ya que es una zona de riesgo y por la temática"*.

- **CIM "Elvira Rawson"**

La responsable fue designada en el cargo por Disposición N° 37/DGMUJ/2004.

- **CIM "Isabel Calvo"**

La responsable en el cargo fue designada por Disposición N° 5/DGMUJ/2011.

- **CIM "María Gallego"**

La responsable fue designada por Disposición N° 15/DGMUJ/2007.

-Unidades Convivenciales

- **Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte"**

El equipo de auditoría realizó una entrevista y visita al Hogar con fecha 02/08/12. En dicho procedimiento se detectaron las siguientes necesidades:

Recursos de Tecnología: En cuanto a recursos de tecnología expresa la Coordinación que: *"...sería necesario tener un celular institucional para que las Coordinadoras no utilicen sus celulares particulares para atender los asuntos urgentes del Hogar"*. (Observación N° 8.10)

Infraestructura Edilicia: El equipo auditor pudo verificar in situ respecto de la infraestructura edilicia, que existen grietas profundas en una pared del Hogar, siendo que esta casa se reinauguró durante el período auditado. (Ver Anexo VIII – "Anexo Fotográfico"). (Observación N° 9.4)

La AGCBA solicitó mediante Nota AGCBA N°2088/12 y su prórroga Nota AGCBA N° 2276/12 remitida al Director General de Infraestructura Social copia de informes sobre la infraestructura edilicia de las 4 Unidades Convivenciales, en caso de

que existieran. Vencido el plazo, con fecha 27/09/12 la AGCBA recibió la respuesta.

En la misma se expresa respecto a este Hogar que: *"...no hay informes autónomos, ya que los informes y relevamientos que se efectúan originan acciones, las cuales forman parte de los trabajos preliminares que sustentan las intervenciones que se detallan a continuación:*

- *Esta en curso la contratación de la obra de Recalce de las fundaciones existentes por un valor de \$ 1.054.995,76.*
- *Se realizaron trabajos de mampostería, revoques, cubiertas, colocación de matafuegos y señalización de emergencia, electricidad, provisión de artefactos de calefacción y termotanques, provisión de puertas y ventanas, trabajos de herrería y pintura general, por un valor de \$ 1.000.000,00 a cargo de la Cooperativa de Trabajo Esperanza del Sur Ltda."*
- **Casa "Juana Manso"**

El equipo de auditoria realizó una visita al Hogar el 27/07/12, en la cual se entrevistó a la Coordinación del mismo. De dicho procedimiento surgen las siguientes necesidades detectadas:

Recursos materiales y tecnológicos: Respecto a los recursos materiales y tecnológicos la Coordinación manifiesta que: *"Necesita el Hogar contar con una computadora más, de preferencia notebook, para facilitar su traslado"*. (Observación N° 8.4)

Asimismo, *"Se necesita un teléfono celular de contacto, ya que actualmente las Coordinadoras del Hogar se manejan con sus propios teléfonos celulares, y de línea, para emergencias y para cuestiones cotidianas también, referidas al trabajo en el hogar"*. (Observación N°10)

"Es necesario que instale el seca-ropa industrial en existencia en el Hogar, ya que este es de suma necesidad por la gran cantidad de ropa que se lava. Y reparar los lavarropas y seca-ropas en existencia. Cabe mencionar que al haber tanta población en el Hogar los artefactos se deterioran y rompen con su uso, por lo que en innumerables oportunidades nos encontramos ante la falta de algunos indispensables". (Observación N° 8.4)

- **Designaciones de la/os Coordinadoras/es de las Unidades Convivenciales:**

- Responsables a cargo del Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte": designada por Disposición N° 4/DGMUJ/2001.

- Responsable a cargo de la Casa "Juana Manso" designada por Disposición N° 16/DGMUJ/2007.
- Responsables a cargo de la Casa Refugio "Mariquita Sanchez" designadas por Disposición N° 25/ DGMUJ/2012 dictada el 2 de agosto de 2012 donde se designan en forma retroactiva al 01/06/12. (Observación N°2.4)
- La Coordinación del "Refugio de Trata" fue designada por Disposición N° 31/DGMUJ/2012 a partir del 01/07/12¹⁹. Dicha Unidad fue inaugurada el día 01/07/2010 y se encontraba sin Coordinadora o Responsable a cargo designada formalmente. (Observación 2.1)²⁰

-Central de Llamadas:

Conforme a la verificación in situ y a la entrevista realizada a la Coordinadora General de Central de Llamadas realizada el 24/04/12, se pudo constatar sobre el equipamiento informático y material de dicha Central lo siguiente:

Puestos de desborde

Los puestos de desborde son utilizados para atender llamadas cuando todas las operadoras estan ocupadas. Estas llamadas son atendidas por las Supervisoras Técnicas o la Coordinadora (en estos casos se avanza en la comunicación) o por una empleada administrativa (en este caso insiste que no corte y aguarde en linea, salvo que se tratase de una emergencia). Tambien los puestos de desborde son utilizados para realizar asistencia en una llamada a la operadora actuante y en un período de capacitación de una operadora ingresante al servicio.

En la entrevista realizada a la Coordinadora, la misma manifiesta que la Central contaba con dos puestos de desborde, uno se encuentra en la oficina de la Coordinadora General y el otro en el escritorio de la empleada administrativa en el centro de la sala de operadoras. Este último no está en funcionamiento por un desperfecto de la terminal. Atento a la importancia de este elemento, se necesita su reparacion y puesta en funcionamiento. (Observación N° 9.5)

Boxes de atencion de llamadas (Observacion N° 8.12)

La Central de Llamadas cuenta con 8 boxes en los cuales las operadoras trabajan respondiendo las llamadas entrantes. Uno de los boxes tiene una computadora obsoleta que funciona muy lentamente, dificultando la tarea de la operadora. Asimismo seria necesario la adquisicion de vinchas para la atencion, ya que es recomendable para el proceso de carga de datos durante el llamado y evitar malas posturas. En el año 2011 se adquirieron vinchas de atencion pero las mismas no son las apropiadas (conforme lo manifestado por las Supervisoras Tecnicas en entrevista efectuada el 24/04/12) .

¹⁹ Conforme a Disposiciones remitidas por la DGMUJ a través Nota de Referencia Expediente N° 1794806/2.

²⁰ Ídem Nota al pie anterior.

También sería necesario reemplazar la computadora que es utilizada por la empleada administrativa, que se encuentra físicamente ubicada en el centro de la sala de operadoras, ya que la misma es obsoleta con problemas de funcionamiento.

Oficina Coordinadora Central de Llamadas (Observacion N° 9.6)

Conforme lo manifestado en la entrevista con la Coordinadora de Central de Llamadas, la oficina que ocupa tiene problemas de ventilación así como también de espacio físico reducido. Asimismo la computadora que se encuentra en la oficina de la Coordinadora de la central es obsoleta, funcionando muy lentamente. (Observación N° 8.12)

Mantenimiento General del Equipamiento

Del texto de la entrevista realizada a las tres Supervisoras Técnicas de la Central de Llamadas surge que la base de datos de la central se encuentra saturada. Ello afecta el trabajo de las operadoras ya que este es uno de los motivos del alto grado de fichas con campos sin completar, debido a que el tiempo de respuesta del sistema es muy lento. Así, las operadoras se ven obligadas a avanzar con el llamado y/o atender otros llamados, produciéndose tiempos distintos entre la escucha y la carga de datos posteriores al llamado. El problema de saturación de la base de datos se solucionaría con la implementación del nuevo sistema de fichas electrónicas que se encuentra al momento de la entrevista (24/04/12) pendiente de implementación. (Observación N° 8.15)

La central telefónica (denominada en la entrevista por la Coordinadora General ²¹ I “PBX” -Private Branch Exchange-) no posee mantenimiento desde la creación de la Central de Llamadas, en el año 2000. Pese a los reiterados pedidos de mantenimiento y reclamos realizados, dicho mantenimiento nunca fue realizado. (Observación N° 8.14)

El Manual de Procedimientos de la Central, en su página N° 13 establece que la Central cuenta con una unidad de administración de energía (UPS) con autonomía suficiente para soportar cortes de energía eléctrica de hasta 30 minutos. Debe realizarse un chequeo periódico de la UPS. De acuerdo a lo manifestado por la Coordinadora de la Central de Llamadas en la entrevista realizada²², la UPS se encuentra dañada y fuera de funcionamiento desde abril de 2011. Dicha UPS no se ha reparado ni repuesto, habiendo informado desde la Central de Llamadas a la Dirección General que la falta de funcionamiento de la UPS pone en riesgo la continuidad de las tareas. (Observación N° 8.14)

Prevención síndrome “Burn out” (Observación 5.1)

²¹ Pregunta N° 35 de la entrevista.

²² Respuesta a la pregunta N° 35

El síndrome de “Burn out” es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. También puede denominarse como síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional.

En el caso de la Central de Llamadas, las personas empleadas en esta tarea, se encuentran permanentemente involucrados en situaciones de alta conflictividad. Ante la pregunta si se desarrollaron acciones a fin de prevenir este síndrome las Supervisoras Técnicas manifestaron en la entrevista realizada²³ que no se realizaron las acciones necesarias. En el año 2011 solo hasta marzo una vez cada quince días concurría un especialista en la temática para evaluar las implicancias de las operadoras con la problemática atendida, pero sólo podían asistir quienes estaban trabajando en una determinada franja horaria. Asimismo la Coordinadora manifiesta que en la actualidad no se desarrollan acciones para prevenir este síndrome.

Celular institucional (Observación 8.10)

En la entrevista la Coordinadora manifestó la necesidad de contar con un celular institucional atento que debe utilizar su celular personal, manteniéndolo prendido las 24 hs para los casos en que alguna de las operadoras necesite realizar consultas en algún horario que no se encuentre presente en la Central ninguna de las Supervisoras Técnicas.

Designación de las/os Coordinadoras/es

La responsable a cargo de la Coordinación General fue designada por Disposición N° 28/DGMUJ/2006.

La Supervisora Técnica de la opción Mujer²⁴ y la Supervisora Técnica de la opción Derecho a la Salud no fueron designadas formalmente en sus funciones.

Indicadores de gestión

La DGMUJ ha formulado indicadores, relevados y sistematizados, tal como consta en la respuesta a la Nota AGCBA N° 677/12.

La información relevada tiene dos ejes: uno orientado a la cuantificación de las personas asistidas y cantidad de prestaciones brindadas por cada modalidad de

²³ Respuesta a la pregunta N° 23 de cuestionario realizado a las Supervisoras Técnicas de Central de Llamadas.

²⁴ Conforme manifestación efectuada en entrevista de fecha 24/04/12 y respuesta al punto 4 de la Nota AGCBA N°1613/12 en la cual fueron solicitadas las designaciones de las Supervisoras Técnicas y en el caso de las dos Supervisoras mencionadas, no fueron remitidas.

atención y otro que tiene que ver con características sociodemográficas de las personas admitidas, que se reflejan en la ficha de Registro Único de la Mujer (RUM). En ellos se analizan variables tales como: edad, sexo, nacionalidad, estado civil, nivel educativo, situación laboral, ocupación, hijos, vivienda, motivo de concurrencia, derivación interna y fuente de derivación y algunos aspectos relacionados con la violencia de género tales como: riesgo, gravedad, cronicidad, vínculo víctima-agresor, reproducción intergeneracional de la violencia, factores desencadenantes, factores de protección, impacto.

En el Anexo V – “Análisis de Datos Estadísticos” se presentan detalles sobre la información elaborada por el área de Sistematización de datos de la DGMUJ.

IV.a.2) Programa Presupuestario N° 70 “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”

La Responsable de la Gerencia Operativa “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad” fue designada en forma transitoria por Resolución N° 176/MMGC/2012 a partir del 10/12/11. La oficina de la Responsable se encuentra en Carlos Pellegrini 211 piso 7°.

- **CIM “Arminda Aberastury”**

La Responsable a cargo de este Centro fue designada por Disposición N° 01/DGMUJ/2006.

En fecha 07/08/12 el equipo de auditoria realizó una entrevista y verificación in situ del CIM y se detectaron las siguientes necesidades:

Recursos Humanos: Se indagó acerca de la suficiencia de los recursos humanos para la implementación de las actividades. La Coordinación manifestó que *“si bien la cantidad de profesionales es suficiente para afrontar la demanda actual, sería bienvenido incorporar una psicóloga más, a los efectos de permitir ampliar los servicios del CIM, pudiendo de esta forma afrontar una mayor demanda de usuarias”*. Agregando que *“solamente se realiza la difusión de las actividades del área comunitaria y no del área asistencial ya que si se incrementara la demanda para esta área no se contaría con recursos humanos suficientes para afrontar dicho aumento”*. (Observación N° 3.3)

Recursos Informáticos: Consultada la Coordinadora sobre este aspecto, manifestó que *“se necesitaría contar en el CIM con otra computadora para poder optimizar el trabajo. La computadora se utiliza para ingresar datos de las usuarias a la base de datos, para enviar información de los RUM y de la asistencia mensual de las usuarias al Área de Estadísticas de la DGMUJ, confección de gacetillas de difusión, comunicaciones con la DGMUJ, para la búsqueda de información, y para que las profesionales confeccionen Informes. Se necesita otra computadora para evitar superposición de actividades, y también como alternativa para poder conti-*

nuar con el trabajo, para las situaciones en las que la única disponible deja de funcionar". (Observación N° 8.3)

Infraestructura: La Coordinadora considera que la infraestructura del CIM es adecuada. Agrega que *"...el CIM cuenta con supervisión ad-honorem externa: una supervisión mensual para los grupos terapéuticos, realizada por dos psicólogas del Centro "Carlos Gardel" que funciona en el CeSAC N° 45 perteneciente a la Comuna 3 y otra quincenal para los casos individuales."*

- **"Grupos de Mujeres para Mujeres"**

No posee normativa de creación y funciona desde el año 2010. Las Coordinadoras a cargo de esta actividad eran una profesional Responsable y la Gerente Operativa.

- **Promoción y Capacitación Comunitaria**

Normativa de creación: Decreto N° 101/DGMUJ/2009. La Responsable a cargo fue designada por Disposición N°23/DGMUJ/2010

- **"Todas"**

Las Coordinadoras de esta actividad eran una profesional Responsable y la Gerente Operativa

- **Delegadas en los Servicios Zonales (Descentralización)**

Creada por Disposición N° 03/DGMUJ/2003. La Responsable a cargo fue designada por Disposición N° 16/DGMUJ/2009

- **ONG**

Creación: es una acción, no tiene creación formal. Las Coordinadoras son una profesional como Responsables a cargo y la Gerente Operativa (Disposición N° 23/DGMUJ/2010)

- **Observatorio de Género**

La normativa vigente respecto a su creación es el Decreto N°101/DGMUJ/2009. Los Responsables a cargo fueron designados por Disposición N° 23/DGMUJ/2010.

- **Indicadores de gestión.**

La DGMUJ ha formulado indicadores, relevados y sistematizados, tal como consta en la respuesta a la Nota AGCBA N° 677/12.

Como ya fuera mencionado en el análisis del Programa N° 69, la DGMUJ posee indicadores relevados, que fueron sistematizados y parte de la información puede consultarse en el Anexo V – "Análisis de datos estadísticos". En este Programa

se relevó cantidad de personas capacitadas y/o sensibilizadas, lugar, barrio y/o comuna, temática, tipo de destinataria/o y organismo público u organización de la comunidad por cada una de las actividades del programa.

IV.a.3) Necesidades detectadas en las Áreas Administrativas de la DGMUJ

Por razones de brevedad se transcriben en este punto las necesidades detectadas de las Áreas Administrativas de la DGMUJ, quedando en Anexo II – “Estructura-Organigrama”, la descripción de sus funciones y ubicación en el organigrama.

- **Área Jurídica**

En la entrevista a la Coordinadora del Área Jurídica, se indagó acerca de la suficiencia de los recursos materiales e insumos. La Coordinadora manifestó²⁵ al respecto que se requerían los siguientes recursos:

- Una impresora (toner) y Provisión de cartuchos de impresora, acorde con la demanda y cúmulo de actuaciones que tramitan en el área, las que demandan una importante y cuantiosa impresión diaria.
- Una PC

Expresó además que se requieren para mejorar el cumplimiento del Área, herramientas de trabajo que funcionen con celeridad, teniendo en cuenta que los sistemas de comunicación que está implementando el Gobierno son Sistema de Administración de Documentos Electrónicos. (Observación N° 8.5)

- **Área Mesa de Entradas y Salidas (MGEyS)**

Conforme a lo manifestado por la Responsable de dicha Área en la entrevista²⁶ realizada, se requiere aumentar los recursos humanos y recursos informáticos con que cuentan actualmente:” *El Área necesita por lo menos 2 personas más. La Responsable del Área se adhirió al retiro voluntario de jubilación. También se requiere una computadora y una impresora que se destine a esta Mesa*”. (Observación N° 8.6)

- **Área Despacho**

Surge de la entrevista realizada a la Responsable del Área Despacho²⁷ que carece de Manual de Procedimientos y de circuitos administrativos formales. Tampoco disponen de un instructivo interno formal para el personal. (Observación N° 6)

Respecto del equipamiento informático la Responsable manifiesta que una de las dos computadoras con las que cuenta el área se encuentra fuera de servicio, esperando la llegada de una computadora nueva que ha sido solicitada. (Observación N° 8.7)

²⁵ Entrevista realizada a la Coordinadora General del Área Jurídica el día 11/07/12.

²⁶ Entrevista efectuada en fecha 17/7/12.

²⁷ Entrevista realizada a la Responsable del Área Despacho, en fecha 18/7/12.

- **Área Personal (RRHH y MGEyS)**

La Jefa Responsable del Departamento de Recursos Humanos manifestó en la entrevista²⁸ realizada las siguientes necesidades:

- Los recursos informáticos con los que cuenta el área son insuficientes, necesitando el área más computadoras. Se necesita la adquisición de una impresora, ya que actualmente el área solo cuenta con una que funciona en red compartida con MESyA. (Observación N° 8.9)

-Se reiteran situaciones en las que el área carece de insumos básicos necesarios para desarrollar su tarea como: tinta, formularios, cartuchos (tóner) para la fotocopadora y la impresora. (Observación N° 8.9)

-El área necesitaría la adquisición de dos aparatos telefónicos más que sumen a los dos aparatos que actualmente funcionan en los sectores de Recursos Humanos y Personal. (Observación N° 8.9)

-Los recursos humanos con los que cuenta el área son insuficientes. Se necesitarían como mínimo 4 personas más (2 para Recursos Humanos y 2 para Mesa de Entradas). La falta de recursos humanos, sumado a las carencias en materia de recursos informáticos conlleva en distintas oportunidades al incumplimiento de objetivos en tiempo y plazo determinados, ocasionando stress laboral. (Observación N° 3.4)

- **Área Contable, Patrimonio y Presupuesto**

El Responsable del Área Contable, Patrimonio y Presupuesto en la entrevista²⁹ realizada manifestó que su área carece de Manual de Procedimientos, aclarando que toda la tarea realizada se ajusta a la normativa vigente para cada caso. (Observación N° 6)

El sector tiene deficiencias en materia de espacio físico asignado, ya que la planta física para el desarrollo de la tarea es demasiado pequeña en sus dimensiones lo que dificulta la labor del personal. Además el sector también necesita actualización del equipo informático. (Observación N° 8.9 y 9.7)

- **Área Abastecimiento, Deposito y Traslado**

²⁸ Entrevista realizada a la Responsable del Dpto. Recursos Humanos en fecha 10/08/12.

²⁹ Entrevista realizada con el Responsable Contable Patrimonio y Presupuesto en fecha 10/08/12.

El Responsable del Área Abastecimiento, Depósito y Traslado manifestó en la entrevista³⁰ realizada, que el área no cuenta con Manual de Procedimientos. (Observación N° 6)

Con relación a las necesidades en materia de recursos humanos, consideró que el área requiere la incorporación de cuatro personas, tres para maestría y una con conocimientos generales en mantenimiento. (Observación N° 3.5)

En materia de transporte el área necesita un vehículo. (Observación N° 7.1)

Respecto de los recursos informáticos, el Responsable del área manifestó que se requiere de una impresora, un fax y una fotocopidora. (Observación N° 8.9)

IV.a.4) Recursos Humanos de la DGMUJ

A partir de las planillas con la nómina de personal correspondiente al año 2011 entregadas por el organismo auditado en formato papel³¹, se confeccionó una base de datos para centralizar y analizar la información, discriminada por área de desempeño, situación de revista, ficha municipal, remuneración mensual, función real, fecha de ingreso, horario y días en que presta servicios y profesión.

La distribución de los agentes según el Programa Presupuestario al que pertenecen y su área de desempeño, es la siguiente:

Cuadro N° 4: Distribución de Agentes del Programa Presupuestario N° 70 y Área de Desempeño

Áreas Programa Presupuestario N° 70	Cantidad	%
CIM "Arminda Aberastury"	8	14,5
Centro de Documentación	7	12,7
Delegadas en los SSZ y CGPC	10	18,2
DGMUJ	1	1,8
Estadística	5	9,1
Fortalecimiento Programa Igualdad Oportunidad	4	7,3
Investigaciones	5	9,1
Promoción y Capacitación Comunitaria	11	20,0
Promoción y Capacitación Comunitaria y Puente de la Rivera*	3	5,5
Puente de la Rivera	1	1,8
Total	55	100

³⁰ Entrevista realizada con el Responsable del Área Abastecimiento, Depósito y Traslado en fecha 13/08/12.

³¹ Nómina de personal que efectivamente presta servicios en los Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70, por cada actividad y/o Subprograma, remitida por el ente auditado, en respuesta a Nota AGCBA N° 667/12, Punto 2: "Respecto a los recursos humanos". Año 2011.

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado.

Puede observarse que las Áreas que concentran mayor cantidad de personal son el Área de Promoción y Capacitación Comunitaria (20% del total de personal), Delegadas en los SSZ y CGPC, y en menor proporción el CIM "Arminda Aberastury" y el Centro de Documentación.

Se constató que 3 agentes se desempeñan tanto en el Área de Promoción como en Puente de la Rivera en distintos días y horarios.

Cabe aclarar que en las planillas entregadas por el ente auditado, éstos 3 agentes eran listados 2 veces. (Observación N°4.1).

Cuadro N° 5: Distribución de Agentes del Programa Presupuestario N° 69 y Área de Desempeño

Áreas Programa Presupuestario N° 69	Cantidad	%
Programa Asistencia Víctimas de la Violencia	2	1,0
Central de Llamadas	38	18,5
CIM "Isabel Calvo"	6	2,9
CIM "Elvira Rawson"-Asistencia violencia doméstica y sexual	9	4,4
CIM "Elvira Rawson"- Asistencia al Maltrato Infantil	11	5,4
CIM "Elvira Rawson" y CIM "Villa Lugano"- Asistencia al Maltrato Infantil	1	0,5
CIM "María Gallego"	9	4,4
CIM "Villa Lugano"	7	3,4
CIM "Margarita Malharro"	17	8,3
CIM "Alicia Moreau"	6	2,9
Coordinación Área Jurídica	4	2,0
Casa "Juana Manso"	14	6,8
Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte"	34	16,6
Subprograma Asistencia a Hombres Violentos	1	0,5
Subprograma Atención a Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual	2	1,0
Subprograma Lazos de Atención a Madres de Jóvenes y Adultos con Actitudes Violentas	2	1,0
Casa Refugio "Mariquita Sánchez"	26	12,7
Casa Refugio Trata	16	7,8
Total	205	100

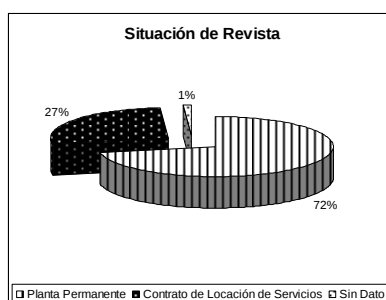
Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado

Agrupado el personal que se desempeña en las Unidades Convivenciales, se observa que el mismo asciende a 90, lo cual representa el 44% del total de empleados. En el caso de los CIM se trata de 66 empleados (32 %), mientras que para la

implementación de los 3 Subprogramas de los que se brindó información sólo cuentan con 5 personas (2%).

El 18,5% del total del Personal pertenece a la Central de Llamadas, con 38 agentes.

En cuanto a la situación de revista del total de personal, su distribución en porcentajes, se expresa en el gráfico siguiente:



El 72 % del personal pertenece a la Planta Permanente, de un 1% (2 agentes) no se registran datos, mientras que el 27% restante se encuadra dentro de la modalidad de Contratos de Locación de Servicios.

El cuadro siguiente detalla su distribución en absolutos y discriminada por Programa Presupuestario:

Cuadro N° 6: Situación de Revista del Personal (Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70)

Situación de Revista	P.P. N° 70		P.P. N° 69		Totales	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Planta Permanente	53	96,4	134	65,4	187	71,9
Contrato de Locación de Servicios	1	1,8	70	34,1	71	27,3
Sin Dato	1	1,8	1	0,5	2	0,8
Total	55	100	205	100	260	100

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado

Como puede observarse, 134 agentes comprenden la Planta Permanente del Programa Presupuestario N° 69 mientras que 70 agentes son contratados. Por otra parte, 53 agentes configuran la dotación de Planta Permanente del Programa Presupuestario N° 70, mientras que sólo 1 es contratado.

A fin de determinar la calificación del personal de Planta Permanente el equipo de auditoría clasificó en las categorías de "profesional³²" y "no profesional³³" a los 187 que la componen, identificando de ese modo el nivel de profesionalización de los mismos:



Como se observa en el gráfico, el 49% (91 agentes) son profesionales, mientras que el 51% restante (96 agentes) son no profesionales.

Si el mismo análisis se realiza sobre la dotación completa de personal (Programa Presupuestario N° 69 y N° 70), la situación es la siguiente:

Cuadro N° 7: Personal de los Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70, por niveles de profesionalización

Programa Presupuestario N° 69 y N° 70	Cantidad	%
Profesionales	107	41,2
No profesionales	149	57,3
Sin dato	4	1,5
Total	260	100,0

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado.

³² Egresados de Nivel Terciario y Universitario.

³³ Administrativos, operadores, operadores telefónicos y Servicios Generales (maestranza, cocina, limpieza y otros oficios).

Puede observarse que el 57,3% del total de personal de la DGMUJ es no profesional.

Si lo discriminamos por Programa Presupuestario, los resultados varían de la siguiente manera:

Cuadro N° 8: Personal de los Programas Presupuestarios N° 70 y N° 69 por niveles de profesionalización.

Nivel de profesionalización-P.P. N° 70	Cantidad	%	Nivel de profesionalización-P.P.N° 69	Cantidad	%
Profesionales	28	50,9	Profesionales	79	38,5
No profesionales	24	43,6	No profesionales	125	61,0
Sin dato	3	5,5	Sin dato	1	0,5
Total	55	100	Total	205	100

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado.

En el Programa Presupuestario N° 70, el 51% es profesional, mientras que en el Programa Presupuestario N° 69 sólo el 38,5% reviste esa categoría. Esta diferencia está asociada a las características propias de las actividades que se implementan en cada uno de los Programas.

El nivel de profesionalización de los 71 agentes contratados, es la siguiente:

Cuadro N° 9: Personal contratado en los Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70 por niveles de profesionalización

Contratos P.P. N° 69 y P.P.N° 70	Cantidad	%
Profesionales	18	25,4
No Profesionales	53	74,6
Total	71	100

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado

El 74% del personal contratado es no profesional.

Cabe destacar que en las planillas entregadas por el ente auditado los datos respecto de la profesión de los agentes afectados al Programa N° 69 no fueron com-

pletos en su totalidad. De 125 agentes contabilizados como no profesionales, el 12% (15 agentes) consigna su profesión en función real. (Observación 4.2).

El promedio de monto mensual de los contratos de los Programas Presupuestarios N° 69 y N° 70 en pesos es de 3.179, considerando el total de sueldos pagados y el total de personas (promedio ponderado) siendo el máximo de 5000 y el mínimo de 3000.

Los contratos según su importe se agrupan de la siguiente manera:

Cuadro N° 10: Personal contratado discriminado por monto de salarios

Contratos Locación Servicios		
Monto	Cantidad	%
3000	55	77,5
3500	11	15,5
4000	2	2,8
4500	1	1,4
4700	1	1,4
5000	1	1,4
Total	71	100

Fuente: Elaboración propia con información de listado de personal proporcionado por el organismo auditado

El 77,5% de los contratos corresponden al monto mensual de \$3.000.

IV.b) Relevamiento y análisis de la documentación (legajos) y registraciones (base de datos) relacionadas con las actividades del Programa N° 69. Control interno.

-Procedimiento realizado:

Como ya fuera anticipado en el Punto 2 de este Informe "Marco Normativo", para el relevamiento y análisis de la documentación de los legajos de las usuarias y para la confección de los cuadros que a continuación se detallan, se tuvo en cuenta el Manual de Protocolo de Intervención, aplicable a todas las beneficiarias que accedieron al servicio con posterioridad a su fecha de aprobación (agosto 2011). Para los casos de usuarias que ingresaron en fecha anterior, se aplicó la Disposición N° 43/DGMUJ /2004 que aprueba la descripción de los Programas y Centros Integrales de la Mujer, las normas de funcionamiento y la obligatoriedad de la determinación de evaluación de riesgos.

Se han considerado las variables descriptas en los diferentes apartados de ambas normativas -en muchos aspectos similares para los siguientes dispositivos y actividades "Centros integrales de la mujer" y "Subprogramas Sociales"- . Y para las "Unidades Convivenciales" y "Central de Llamadas" se utilizó el Protocolo y manuales de procedimiento correspondiente y se lo ha comparado con la documentación obrante en los legajos relevados y recaídos en la muestra.

En los cuadros de análisis de los Legajos de los CIMs y Subprogramas se han tomado como categoría de descripción en cuanto a lo verificado en cada campo si el legajo "Posee" (P) o "No posee" (N/P) evidencia de dichos requisitos. Para la interpretación adecuada de los campos en los que se registra N/P debe tenerse en cuenta, que la ausencia de esa documentación en el legajo no indica necesariamente incumplimiento de normativa, ya que debe relacionarse con la fecha de admisión del usuario y con el tipo de consulta efectuada y las líneas de acción adoptadas. Por ejemplo, si la usuaria hace una consulta legal los campos referidos a orientación/tratamiento psicológico constará N/P, sin que ello sea observable.

Como fuera dicho antes, los campos definidos por el equipo de auditoría como prioritarios, en términos de su relevancia e implicancias en la definición de las líneas de acción fueron:

- Derivación a la Oficina de Violencia Doméstica
- Presencia de la Ficha de Ingreso y primera atención y/o Ficha RUM.
- Determinación del tipo de riesgo.
- Presencia de la ficha del agresor.

En cada uno de los campos antes descriptos se destaca en color gris aquellas situaciones en las cuales el registro N/P amerita una observación.

Cabe aclarar que la Derivación a la Oficina de Violencia Doméstica no se realiza en todos los casos, sino en situaciones en que se ha evaluado "Riesgo alto", en general situaciones complejas de violencia doméstica. Por otra parte la derivación a la OVD se realiza cuando la usuaria presta su consentimiento ya que implica denuncia judicial, tratándose predominantemente de mujeres que serán albergadas en un Refugio de puertas cerradas. Finalmente, la información proporcionada en los legajos, en lo que hace a la vinculación de la DGMUJ con la OVD, no siempre permite determinar, en caso de ausencia de documentación, si se trata de un incumplimiento sujeto a observación o no.

Del análisis de los legajos de la muestra surge un alto grado de cumplimiento en la confección de los legajos en lo que hace a la constancia de Ficha de Ingreso o Ficha RUM, tipo de servicio prestado, motivo de la consulta y líneas de acción.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

-Relevamiento y análisis de los legajos de los Centros Integrales de la Mujer³⁴

Cuadro N° 11 : Legajos relevados de los Centros Integrales de la Mujer (CIM) "Calvo"

CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA					
	3838	3665	3707	3843	3959	3965
Fecha de ingreso	21/07/2011	07/02/2011	18/03/2011	26/07/2011	22/11/2011	02/12/2011
Motivo de Consulta	P (infidelidad)	P (el concubino la echo de la casa)	P (violencia del esposo)	P (violencia familiar)	P (violencia familiar)	P (Juicio por propiedad y alimentos)
Tipo de servicio prestado por el CIM	1- Orientación psicológica	1- Admisión	1- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoría legal 3- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoría legal 3- Admisión	1- Admisión
Nombre	P	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P	P
Conocimiento del CIM	P	P	P	P	P	P
Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD	N/P	P (proviene de la OVD)	P	P	N/P	N/P
Acercamiento al CIM	P (Cesac 10)	N/P	P (0800 MUJER)	P	P	P (0800 MUJER)
Ficha RUM/1ª atención e ingreso	P	P	P	P	P	P
Hoja de derivación a otro CIM o subprograma	P (centro de atención al Ameghino)	N/P	N/P	N/P	P (derivada al Ciena)	P (a su provincia)
Antecedentes y formas de violencia	P	P	P	P	P	P
Ficha del agresor	P	P	P	P	P	P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	P	P	P	P
Violencia en entorno familiar	P	N/P	P	P	N/P	P

³⁴ A continuación se presenta el análisis efectuado, incorporando en el caso de los CIM sólo los Cuadros menos extensos. Los de mayor magnitud de información se encuentran en el Anexo VII.

Tipo de riesgo	N/P	N/P	N/P	P (ALTO)	N/P	N/P
Orientación psicológica	N/P	N/P	N/P	P	P	N/P
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	N/P	N/P	N/P	P	N/P	N/P
Historia clínica	N/P	N/P	N/P	P	P	P
Orientación individual	N/P	N/P	N/P	P	P	N/P
Orientación grupal	N/P	N/P	N/P	N/P	P	N/P
Asesoría legal	N/P	N/P	N/P	P	N/P	N/P
Líneas de acción	P	N/P	N/P	P	P	P
OBSERVACIONES	Le ofrecen seguir tratamiento en el Ameghino	Se le ofrece que ingrese al Refugio pero no acepta.	Asiste una sola vez.	Se atendió hasta mayo del 2012 que se cierra el caso por reiteradas ausencias.	No llegó a recibir la Asesoría legal ya que solo asistió un mes.	Se la deriva a la Prov. de Jujuy que es de donde proviene.

Análisis:

De los 6 casos que se analizaron, se tratan de usuarias que fueron dadas de baja: en 4 de 6 por inasistencias de las usuarias a los tratamientos indicados (en un caso con derivación a Cienra) y una beneficiaria no aceptó el ingreso a un Refugio. Las 2 usuarias restantes fueron en un caso derivada a continuar el tratamiento en el Hospital Ameghino y la última es derivada a su provincia de origen, lugar donde había iniciado acciones legales.

Los 3 casos (3/6) que son derivados a otros subprograma o CIM, o a su provincia de origen, constan en los legajos con la hoja de derivación correspondiente.

Un solo caso (1/6) presenta detallado el tipo de riesgo (alto) y se le brinda tratamiento psicológico hasta mayo de 2012, fecha en la que lo abandona por decisión propia.

El legajo N° 3665 (1/6) tiene registrada en la Ficha de Ingreso y primera atención la derivación de la OVD, aunque no posee la respectiva Hoja de Derivación. En la misma Ficha no consta el tipo de riesgo. Si bien la OVD la debió haber realizado al momento de derivar el usuario hacia el CIM, en caso de no haberse hecho, lo debería haber evaluado el propio Centro.

Los tres casos en los que consta que no posee "Derivación de la OVD y derivación del CIM a la OVD", no corresponde observarlos porque en dos casos fueron derivados para su tratamiento a otros efectores y el restante a su provincia de origen.

Conclusión

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

- En 5 de 6 legajos no presentan la evaluación de riesgo. (Observación N° 12.6)

CIM “Elvira Rawson”

El Cuadro N° 12 correspondiente a este análisis se encuentra en Anexo VII -CIM “Elvira Rawson”, dada su magnitud. Se describe a continuación el contenido de los 10 legajos que han sido relevados en este dispositivo.

Análisis

De los 10 casos seleccionados, 2 (2/10) fueron derivados de la OVD, sin que posean los legajos la correspondiente Hoja de Derivación. En 3 casos (3/10) usuarias que poseen evaluación de “Riesgo Alto” no fueron derivadas a la OVD, si bien una de ellas fue derivada al Subprograma “Lazos”. En los 5 casos restantes (5/10) el legajo no presenta información suficiente para determinar que correspondía la derivación.

En 4 casos, (4/10) no se observó descripto el tipo de riesgo en la Ficha de Ingreso y primera atención o Ficha RUM.

Un solo caso es derivado a un Subprograma (“Lazos”) presentando el legajo la correspondiente Hoja de Derivación.

Conclusión

- En 4 legajos de 10 no se encontró descripto el tipo de riesgo. (Observación N° 12.6)
- En 4 legajos de 10 no consta información suficiente que permita en forma clara determinar en qué casos se debe efectuar una derivación a la OVD. (Observación N° 12.5)
- En 1 de 10 legajos no se encontró la ficha del agresor. (Observación 12.7)

CIM “Margarita Malharro”

Análisis

El Cuadro N° 13 que se expone en el Anexo VII describe el contenido de los 13 legajos que han sido relevados en el CIM “Margarita Malharro”.

De los 13 casos expuestos que surgen de la muestra, solo 3 (3/13) usuarias ingresaron durante el año 2011, a los cuales se les aplicó el Protocolo.

De los 13 casos relevados, solo 7 poseen la evaluación de riesgo.

En 5 de los 13 legajos se indica derivación a la OVD, contándose con la correspondiente Hoja de Derivación sólo en uno de ellos.

En los 2 legajos que cuentan con evaluación de riesgo "Alto", coinciden en ser derivados a la OVD.

En 8 de los 13 legajos no se indica derivación a la OVD, pudiendo observarse que: en 4 casos existía instancia judicial previa a la admisión; en 1 caso la beneficiaria es derivada al Subprograma "Lazos"; y en los restantes 3 casos no consta información suficiente que permita determinar si debía o no ser derivada a la mencionada Oficina.

Conclusión

- En 7 legajos de 13 no consta la evaluación de riesgo. (Observación N° 12.6)
- En 3 legajos de 13 no se posee la ficha del agresor. (Observación N° 12.7)
- El 3 legajos de 13 no consta información suficiente que permita claramente determinar si debió ser derivado a la OVD. (Observación N° 12.5)

CIM "María Gallego"

El Cuadro N° 14 que se expone en el Anexo VII - CIM "María Gallego" es un detalle del contenido de los 11 legajos que han sido relevados en ese dispositivo.

Diez de los once legajos recaídos en la muestra pertenecen a usuarias que ingresaron a la DGMUJ con anterioridad a la fecha de aprobación del Protocolo de Intervención.

Se observa que de los 11 legajos que se han analizado, todos fueron admitidos. En los motivos de consulta predomina (9 de 11) situaciones de violencia doméstica y en dos casos se trata de orientación por divorcio y asesoramiento legal por alimentos y tenencia de los hijos.

En 4 de 11 legajos se ofreció orientación psicológica y asesoramiento legal en forma conjunta, en 2 casos se realizó exclusivamente asesoramiento legal, en 3 legajos consta sólo la orientación psicológica y 2 beneficiarias recibieron la orientación general de admisión.

Uno de los casos (1/11) fue derivado a otro Subprograma pero no presenta la Hoja de Derivación correspondiente.

En 6 legajos de 11 no consta información suficiente que permita en forma clara determinar en que casos se debe efectuar una derivación a la OVD, tratándose de consultas por situaciones de violencia doméstica.

Sólo 2 de los 11 legajos poseen indicado evaluación de riesgo, en un caso "riesgo medio" y e caso de "riesgo alto" coincide con el hecho de que se trata de una usuaria derivada de la OVD.

En 6 casos (6/11) los legajos no cuentan con datos del agresor, tratándose, en 4 de ellos de consultas por violencia doméstica y en los 2 restantes consultas por divorcio y alimentos. Los 5 legajos restantes poseen datos del agresor y se corresponden con consultas por situaciones de violencia doméstica.

Surge de las observaciones que de los 11 legajos, en 6 casos se cuenta con información de las bajas determinadas por diferentes razones: 2 beneficiarias dadas de alta, 2 casos en los que no se aceptó continuidad en el Centro y 2 que dejaron de asistir al Centro en el mismo mes en que fueron admitidas para orientación psicológica.

Conclusión

- En 6 legajos de 11 no consta información suficiente que permita en forma clara determinar en que casos se debe efectuar una derivación a la OVD. (*Observación N° 12.5*)
- En 6 legajos de 11 no se encuentra la ficha del agresor, tratándose de consultas por violencia doméstica. (*Observación 12.7*)
- En 9 legajos de 11 no se encuentra el tipo de riesgo. (*Observación 12.6*)

Centro Integral de la Mujer Alicia Moreau

Cuadro N° 15.

CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA				
	403000108	45861209	48141110	48920211	50651011
Fecha de ingreso	16/01/2008	01/11/2009	15/11/2010	28/02/2011	24/10/2011
Motivo de Consulta	P (Crisis de pareja)	P	P (Marido violen- to)	P (Violencia de parte de su hermana)	P (Violencia de parte del marido)

Tipo de servicio prestado por el CIM	1- Orientación psicológica. 2- Asesoría legal	1- Orientación psicológica	1- Orientación psicológica. 2- Asesoría legal	1- Asesoría legal	1- Orientación psicológica 2- Admisión
Nombre	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P
Conocimiento del CIM	P (línea 137)	P	P	P	N/P
Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD	P	N/P	N/P (Judicializado antes de la admisión)	N/P	P
Acercamiento al CIM	P (derivada por Línea 137)	P	P	P (Espontánea)	P
Ficha RUM/Ficha de Ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P
Hoja de derivación a otro CIM o subprograma	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Antecedentes y formas de violencia	P	N/P	P	N/P	N/P
Ficha del agresor	N/P	N/P	P	N/P	N/P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	N/P	N/P
Redes sociales o familiares	P	P	P	N/P	N/P
Violencia en entorno familiar	P	P	P	N/P	N/P
Tipo de riesgo	P (riesgo alto definido por OVD)	N/P	N/P	N/P	N/P
Orientación psicológica	P	P	P	N/P	N/P
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	P	P	N/P	N/P	N/P
Historia clínica	P	P	P	N/P	N/P
Orientación individual	P	P	P	N/P	N/P
Orientación grupal	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Asesoría legal	P	N/P	P	N/P	N/P
Líneas de acción	P	P	N/P	P	N/P
Observaciones	Realiza denuncia en OVD. Tratamiento interrumpido por decisión de la usuaria.	Tratamiento psicológico	Se le da el alta luego de un año de tratamiento psicológico	Se le aconseja que haga la denuncia cuando lo considere necesario, pero no indica a donde se la deriva.	Proviene de OVD y es derivada a la calle Piedras (Central de atención).

Análisis:

Puede observarse que de los 5 casos seleccionados para la muestra; solo 1 caso (1/5) presenta definido el tipo de riesgo, el cual fue calificado como “riesgo alto”, mientras que en los 4 legajos restantes no consta registro en este campo.

En 3 (3/5) legajos se indica que las usuarias fueron atendidas psicológicamente, las cuales al momento del relevamiento del trabajo de campo presentaban diferentes situaciones: una beneficiaria continuaba, otra fue dada de alta y la restante interrumpió voluntariamente el tratamiento.

Dos casos (2/5) presentan documentación que indica la articulación del CIM con la OVD, presentando denuncia judicial.

En los 3 casos que no se indica derivación a la OVD, 2 casos se trata de orientación psicológica y asesoría legal, y en el tercer caso ya existía una instancia de judicialización anterior.

Conclusión:

- En 4 legajos de 5 no consta la evaluación de riesgo, siendo que uno de ellos pertenece a una usuaria derivada de la OVD. (*Observación N° 12.6*)
- En 4 legajos de 5 no se presenta la ficha con datos del agresor. (*Observación N° 12.7*)
- En 2 de los 3 legajos que no presentan información acerca de la vinculación con la OVD, no se posee información suficiente para observar que el CIM debería de haber efectuado tal derivación. (*Observación 12.5*)

CIM “Villa Lugano”

Para acceder a la información completa ver el Cuadro N° 16 - Anexo VII - CIM “Villa Lugano”.

Análisis:

Se han relevado 9 legajos correspondientes al CIM “Villa Lugano”, de los cuales el 100% (9/9) poseen la ficha RUM.

Del total de 9 casos relevados, 3 usuarias fueron derivadas a otros programas u otros CIMs y 6 fueron atendidos en el mismo Centro para tratamientos psicológicos, asesoramiento legal y participación en talleres.

En 3 Legajos de 9 no se registra la ficha del agresor.

De los 9 legajos analizados 4 indican documentación referida a la articulación entre el CIM y la OVD. Se deja asentado que en 1 legajo la usuaria fue derivada a la OVD pero no efectuó la denuncia dejando de concurrir al Centro.

En los 5 restantes, la situación es la siguiente:

En 3 casos las usuarias fueron derivadas a distintos efectores: en un caso al CIM “Margarita Malharro y a la Unidad de Orientación y denuncia de Villa Lugano; en otro caso a un CGP por ser la temática sobre régimen de alimentos y visitas y a otra beneficiaria se le recomendó continuar su tratamiento en la Sardá. Finalmente en 1 legajo solo se trató de un asesoramiento psicológico sin continuidad de asistencia al Centro.

Seis legajos (7/9) no poseen el tipo de riesgo en la ficha RUM

Conclusión

- En 7 legajos de 9 no poseen el tipo de riesgo detallado en la ficha RUM. (Observación N° 12.6)
- En 3 legajos de 9 no registran la ficha del agresor. (Observación N° 12.7)

-Relevamiento y análisis de los Subprogramas

Cuadro N° 17: Subprograma Asistencia al Maltrato de niños y adultos.

CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA							
	4457	4657	4733	4765	4798	4829	4859	4886
Fecha de Ingreso	25/11/09	02/12/10	17/03/11	16/09/11	20/06/11	1808/11	31/10/11	21/12/11
Motivo de Consulta	P (Hechos de violencia)	P (Contención psicológica)	P (Ayuda psicológica para hijos)	P (derivar a OVD)	P	P	P (Consulta por conductas de su hija)	P
Vinculación con el Programa o con la DGMuj	N/P	N/P	N/P	N/P	P	N/P	N/P	N/P
Nombre	P	P	P	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P	P	P	P
Derivación de otro dispositivo	N/P	N/P	P (Hay derivación)	N/P	P (derivada al Subprograma de CIM Salguero)	P (Derivada al CIM Lugano)	N/P	P (No posee hoja de derivación)
Ficha RUM/ Ficha de Ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P	P	P	P
Evaluación de riesgo	N/P	N/P	P (Riesgo)	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

			alto)					
Características del cuadro familiar	P	P	P	P	P	P	P	P
Situación de escolarización	P	P	P	P	P	P	P	P
Vivienda	P	P	P	P	P	P	P	P
Antecedentes y hechos de violencia doméstica	P	P	P	P	P	P	P	P
Características del incidente	P	P	P	P	P	P	P	P
Características de los padres y/o adulto responsable	P	P	P	P	P	P	P	P
Características del entorno familiar	P	P	P	P	P	P	P	P
Respuesta ante la intervención	P	P	P	P	P	P	P	P
Características del agresor	P	P	P	P	P	P	P	P
Informe diagnóstico	P	N/P	P	P	N/P	P	N/P	P
Derivación a OVD o instancia judicial correspondiente	N/P	N/P	P	P	N/P	N/P	N/P	P
Derivación al CDNNYA	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Estrategias de acción	P	P	P	P	P	P	N/P	P
Abordaje psicosocial	P	P	P	N/P	N/P	P	N/P	N/P
Derivación a CIM	N/P	P	P (Derivada a CIM “Armada Aberastury)	P	P	N/P	P	P
Derivación a Subprograma	N/P	P	N/P	P	P	P	P	N/P
Observaciones	Tratamiento Psicológico desde 2009 hasta 24/5/12	Tratamiento psicológico a ella y a la madre por dos meses y luego abandonan.	Se interrumpe el proceso psicológico ya que es derivada al CIM “Armada Aberastury)		Derivada a CIM Salguero	Derivada a CIM “Villa Lugano”		Derivación a “Violencia doméstica”

Análisis

Se solicitaron 9 legajos correspondientes al Subprograma “Asistencia a maltrato de niños y adultos”.

De los 9 legajos se han puesto a disposición 8, ya que a uno de ellos no aparece como ingresado ni registrado en dicho Subprograma.

En 7 legajos de 8 no consta la evaluación de riesgo.

De los 8 legajos relevados, 4 son derivados a otro programa o a otro CIM.

De estos 4 casos, en sólo 1 (1/4) el legajo no presenta la correspondiente Hoja de Derivación (sólo fue informado en el legajo dicho traslado).

Hay 3 legajos de 8 relevados en los que no se especifica la continuidad o no de la usuaria en el Subprograma ya que no se detalla si el tratamiento fue interrumpido, dado de alta o derivada a otro CIM o Subprograma.

Conclusión:

- No se puso a disposición 1 legajo de 9. (*Observación N° 12.1*)
- En 7 legajos de 8 no se presenta la evaluación de riesgo. (*Observación N° 12.2*)
- En 4 legajos de 8 fueron derivados a otro CIM o subprograma, un caso no presenta en el legajo la correspondiente Hoja de Derivación. (*Observación N° 12.3*)
- En 1 legajo de 8 no consta información suficiente que permita determinar en qué casos debe ser derivada la usuaria a la OVD para la denuncia correspondiente. (*Observación N° 12.4*)

Cuadro N° 18: Subprograma Lazos.

CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA		
	1166	1233	6412
Fecha de ingreso	23/03/2011	27/11/2011	05/12/2011
Ficha. N° Registro Único de la DGMUJ	P	P	P
N° Registro Interno del Subprograma	P	P	P
Nombre y apellido	P	P	P
Motivo de consulta	P (Conflictiva relación con su hija y nieta)	P (Violencia verbal y emocional a hija de 24 años)	P (La mujer consulta al CIM debido a violencia del yerno con ella y con su hija. Además manifestó peleas con su hija de 26 años)

Tipo de usuario	P (Mujeres en situación de violencia doméstica, ejercida por sus hijos e hijas mayores de 14 años)	P (Mujeres en situación de violencia doméstica, ejercida por sus hijos e hijas mayores de 14 años)	P (Mujeres en situación de violencia doméstica, ejercida por sus hijos e hijas mayores de 14 años)
Verificar si es usuaria del programa	P	P	P
Fuente de derivación (con formulario)	N/P	N/P	P
Utilización anteriormente de los servicios de la DGMUJ	N/P	N/P	P
Ficha RUM/Ficha de ingreso y 1ª atención	P	P	P
Hoja de derivación a otro CIM	N/P	N/P	N/P
Listado de recursos (casos que no es usuaria)	N/P	N/P	N/P
Intervención en el Registro de Servicios	P	P	N/P
Antecedentes y formas de violencia	P	P	P
Características del agresor	P	P	P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	P
Violencia en entorno familiar	P	P	P
Evaluación de riesgo	P (Bajo/ medio)	P	P (Alto)
Derivación a CIM o Sub-programa	P (No se especifica a cual)	P (No se especifica a cual)	N/P
Registro de intervención	P	P	N/P
Formulario de admisión al programa	P	P	P
Recomendar orientación psicológica	P	P	P
Brindar orientación psicológica	P	P	P
Estrategias de acción	P	P	P
Abordaje psicosocial	P	P	P
Acta de recomendaciones firmada por usuaria	N/P	N/P	N/P
Derivación a OVD	N/P	N/P	N/P
Seguridad de las redes	N/P	N/P	N/P

Evaluación personas a cargo	N/P	N/P	N/P
Recomendar alojamiento en Refugio	N/P	N/P	N/P
Asistencia (abordaje psico-social)	P	P	P
Brindar abordaje psicoso-cial	P	P	P
Articulaciones	P	P	P
Seguimiento de casos, interrupciones y finalización	Abandona luego de 3 meses de tratamiento ya que considera que mejoró la relación con su hija.	Abandonó tratamiento	La usuaria estuvo ausente el 11/01/2012, 01/02/2012 y el 08/02/2012. Se la llamó telefónicamente en febrero de 2012 y se la volvió a llamar en abril de dicho año. Se dio por finalizado el caso.

Puede distinguirse en el Cuadro, que los 3 relevados coinciden con que las usuarias del servicio son mujeres en situación de violencia domestica ejercida por sus hijos e hijas mayores de 14 años.

En todos los casos (3/3) hay abandono de tratamiento por parte de las usuarias.

Hay dos (2/3) derivaciones a otros subprogramas o CIM pero no se especifica a cuál de estos.

Conclusión:

- En 2 legajos de 3 hay derivaciones a Subprogramas o CIM (pero no se especifica a donde) En un solo caso se detalla la derivación. (Observación N° 12.3)

CUADRO N° 19: Subprograma Asistencia a Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual

CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA			
	530	465	467	490
Fecha de Ingreso	27/10/11	18/01/11	24/01/11	12/05/11
Motivo de consulta	P (Violación de desconocido)	P (Abuso del tío en infancia)	P (Violencia de parte de la madre y abu-	P (Abuso de parte de padrastro)

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

			so de padras- tro)	
Usuaría antiguamente de servicios del Programa y/o de la DGMUJ	N/P	N/P	N/P	N/P
Nombre y apellido	P	P	P	P
Derivada de otro dispositivo	N/P	N/P	N/P	N/P
Derivada de organismo externo	N/P	P (Derivada de CESAC Nº1)	N/P	P (Derivada de OFA-VI- Nación)
Ficha RUM/ Ficha de ingreso y 1ª atención	P	P	P	P
Características del delito sexual	P	P	N/P	P
Características del agresor	N/P	N/P	N/P	P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	N/P	P
Nivel de riesgo	P (alto)	N/P	N/P	P (medio)
Acta de recomendaciones	N/P	N/P	N/P	N/P
Intervenciones psicológicas	N/P	P	N/P	P
Derivación a CIM	N/P	N/P	N/P	N/P
Derivación a Unidad Convivencial	N/P	N/P	P	N/P
Ingreso a Subprograma	N/P	P	P	P
Seguimiento psicológico	N/P	P	N/P	P
Seguimiento judicial	N/P	N/P	N/P	P
Informe diagnóstico	P	N/P	N/P	N/P
Derivación a OVD o instancia judicial correspondiente	P	N/P	N/P	N/P
Estrategias de acción	P	N/P	N/P	P

Observaciones	Se la deriva a obra social por necesitar tratamiento psiquiátrico y a la OVD.	Se le dio atención psicológica desde el 26/1/2011 hasta la actualidad (fecha de trabajo de campo) una vez por semana.	Se la deriva a Casa “Juana Manso”.	Se le dio tratamiento psicológico desde el 19/05/2011 hasta el 18/07/2011. Se deja constancia en OFAVI que la usuaria abandonó el tratamiento. La usuaria goza de una medida de prohibición de acercamiento del abusador.
---------------	---	---	------------------------------------	---

Análisis.

En lo que respecta a dicho Subprograma se aclara que inicialmente en la muestra recayó solamente un caso para ser relevado, pero luego se consideró insuficiente, tomándose la decisión de ampliar la muestra con con 3 casos mas, haciendo un total de 4 legajos para ser relevados.

Los 4 casos (4/4) coinciden en cuanto al motivo de consulta, ya que hacen referencia a casos de abuso en algún momento de sus vidas por parte de un familiar o un desconocido.

Dos casos (2/4) poseen derivaciones a otros efectores (en un caso a Casa “Juana Manso” y en otro caso a la obra social de la usuaria, por tratarse de un caso psiquiatrico de riesgo alto).

En los otros dos casos restantes (2/4) las usuarias han recibido tratamiento psicológico por parte del Subprograma.

Dos casos (2/4) poseen evaluacion de riesgo y en los dos restantes (2/2) no hay constancia en la ficha RUM de dicha evaluacion.

Conclusión:

- En 2 legajos de 4 no hay registro de la evaluación de riesgo en la ficha RUM. (*Observación N° 12.2*)
- En 1 casos de 4 no consta información suficiente en el legajo que permita determinar en qué caso se debe efectuar la derivación a OVD. (*Observación N° 12.4*).

Cuadro N° 20: Subprograma Hombres Violentos

SUBPROGRAMA HOMBRES VIOLENTOS			
CARACTERÍSTICAS (según Protocolo)	NUMERO DE FICHA		
	Y, R	P, J M	F, L
Ficha de Registro Único del Hombre (RUH)/ Fecha de ingreso	P 31/10/11	Dichos legajos no se han puesto a disposición de la Auditoría.	
Nº Registro Interno del Subprograma	N/P		
Nombre y apellido	P		
Motivo de consulta	P (Derivado del Poder Judicial de la Nación)		
Verificar si algún familiar tiene vinculación con al Programa de la DGMUJ	N/P		
Derivación de otro organismo. Se adjunta formulario de derivación o simplemente se deja constancia.	P (Derivado del Poder Judicial de la Nación)		
Verificar si encuadra como usuario (hombres entre 18 y 65 años que hayan generado situaciones de violencia doméstica)	P		
Fue denunciado el usuario por abuso infantil. El subprograma no lo debe atender	N/P		
Ficha RUM	N/P		
Verificar ingreso en el Libro Rubricado de Admisiones.	N/P		
Identificar antecedentes y formas de violencia. Registrar en RUH-2 (es solo interno)	P		
Características del agresor	P		
Brindar orientación psicológica. Controlar RUH – Registro de Asistencia y registro de notas.	P		
Realización de informes de asistencia (Casos derivados de la justicia)	P		
Informe Dirección Operativa (casos que se registren situaciones que pueden generar riesgo para parejas o hijos)	N/P		
Fijar fecha de asistencia al grupo. Dejar constancia en RUH	P		
Abordaje Psicosocial.	P		
Determinación de Riesgo	P (Riesgo Alto)		
Actualizaciones información de contacto (Ficha RUH)	P		
Casos derivados de la justicia (3 ausencias) Se eleva informe a la Justicia.	P (Se informo y se siguió el caso)		
Casos no derivados de la Justicia (3 ausencias) se intenta contacto telefónico con el usuario	N/P		
Situaciones de Alto Riesgo (2 ausencias) se intenta contactar con usuario.	N/P		
Deserción (3 Seguidas o 5 Alternadas)	N/P		
Aclaración	El 24/5/2012 el abogado informa que el usuario ya está en condiciones de ser dado de alta por cumplimiento de las normativas vigentes		

Informe Final de la Auditoría

Análisis.

Se observa que de 3 legajos que han caído en la muestra, solo 1 se ha puesto a disposición de la Auditoría, ya que los dos legajos restantes, si bien constan en la base de datos, pueden haber sido derivados al Subprograma pero los usuarios nunca ingresaron al mismo.

El único caso que se entrega para relevar (1/3), presenta 7 meses de tratamiento psicológico y luego es dado de alta, por cumplimiento de las normativas vigentes.

Conclusión:

Solo se han puesto a disposición 1 legajo de 3 (*Observación 12.1*)

CUADRO N° 21: Subprograma Noviazgos violentos.

CARACTERÍSTICAS (según protocolo)	NÚMERO DE FICHA			
	441 M	424 M	433 P	453 M
Motivo de consulta	P (Noviazgo violento de su hija)	P (Noviazgo violento de su hija)	P (Noviazgo violento de su hija)	P (Noviazgo violento de su hija)
Vinculación con el Programa o con la DGMUJ	N/P	P	P	P
Nombre y apellido	P	P	P	P
Derivada de otro dispositivo	N/P	P	N/P	P (derivada de la OVD)
Ficha RUM/ Ficha de ingreso y 1ª atención	P	P	P	P
Evaluación de riesgo	N/P	N/P	N/P	P (Alto)
Características del cuadro familiar	P	P	P	P
Situación de escolarización	P	P	P	P
Vivienda	P	P	P	P
Antecedentes y hechos de violencia doméstica	N/P	P	P	P
Características del incidente	P	P	P	P
Factores de vulnerabilidad infantil	N/P	P	P	P

Características de los padres y/o adulto responsable	P	P	P	P
Características del entorno familiar	P	P	P	P
Respuesta ante la intervención	P	P	P	P
Características del agresor	P	P	P	P
Informe diagnóstico	N/P	N/P	N/P	N/P
Derivación a OVD o instancia judicial correspondiente	N/P	N/P	N/P	P
Derivación al CDNNYA	N/P	N/P	N/P	N/P
Estrategias de acción	P	P	P	P
Abordaje psicosocial	N/P	P	P	P
Derivación a CIM	N/P	N/P	N/P	N/P
Derivación a Subprograma	N/P	N/P	N/P	N/P
Observaciones	La víctima nunca asistió	Se dio atención psicológica al padre durante 4 meses y luego se dio de alta.	Tratamiento psicológico para el consultante y su familia. Ya han sido dados de alta.	Tratamiento psicológico individual y familiar.

Análisis:

Solamente hay una evaluación de riesgo en un legajo de 4, ya que en los 3 casos restantes son las madres las que han consultado por sus hijas sin la asistencia de estas últimas.

El único caso que presenta evaluación de riesgo corresponde a un caso en que la madre asistió al Subprograma junto a su hija, que es la víctima.

De los casos restantes, cabe mencionar que en un legajo se observa que la/el usuaria/o no asistió más al programa y los otros 2 casos recibieron asistencia psicología grupal, familiar e individual y ya han sido dados de alta.

Conclusión:

- En 3 legajos de 4 no presentan la evaluación de riesgo registrada en la ficha RUM. (Observación N° 12.2)

- En 3 legajos de 4 no existe información suficiente que permita determinar la no derivación a la OVD. En 1 caso si posee. (Observación N° 12.4)

-Unidades Convivenciales

En los cuadros de Hogar “Juana Manso” y “Eva Duarte” se analizaron los legajos que se han puesto a disposición compuestos tanto por la usuarias como por sus hijos (si los tuviese), por lo tanto, analizaremos los legajos en su totalidad (madres + hijos).

CUADRO N° 22: Casa “Juana Manso”

UNIDADES CONVIVENCIALES MEDIO CAMINO				
CASA “JUANA MANSO”				
CARACTERISTICAS	USUARIAS			
	A (Hija-muestra) A' (madre)	B (Hija muestra) A' (madre)	C (Mujer-muestra)	D (Madre-muestra) D' (hija)
Fecha de ingreso	Abril de 2011	Abril de 2011	05/04/2011	28/12/2009
Derivada de:	Refugio “Mariquita Sánchez”	Refugio “Mariquita Sánchez”	Refugio “Mariquita Sánchez”	Refugio “Mariquita Sánchez”
Denuncia policial	SI	SI	SI	SI
Reglamento de convivencia firmado por usuaria	SI	SI	SI	SI
Formulario de ingreso	SI	SI	SI	No
Ficha RUM	SI	SI	SI	SI
Control médico en Hospital cercano	SI	SI	SI	SI
Planilla de medicación	SI	SI	SI	SI
Registro de ingresos y salidas	No	No	SI	No
Asistencia a talleres	SI	No	No	No
Orientación psicológica	SI	SI	SI	SI
Nota de egreso.	6/5/2011. Egreso de la madre y sus 3 hijos.		No	No
Fecha de egreso				
OBSERVACIONES	A y C son hermanos			

Aclaraciones del cuadro: las letras A, A', B, C, D y D' son referencias propias de la auditoría ya que los legajos brindados desde el Hogar se distinguen por nombres de las usuarias, y se debió utilizar letras representativas para mantener el anonimato de las mismas.

En el cuadro anterior se puede observar que dice “No consta” (en “Registro de ingresos y salidas”), lo cual implica que las/os usuarias/os no han ingresado o salido en reiteradas oportunidades.

La asistencia a talleres y orientaciones psicológicas no son de asistencia obligatoria, dependen exclusivamente del usuario.

Se han auditado 4 casos de la Casa “Juana Manso”. De los 4 casos analizados, en 3 (3/4) han ingresado la madre con sus hijos. En un caso (1/4) ha ingresado solo una mujer.

El 100% de los casos (4/4) han sido derivados del Refugio “Mariquita Sánchez” al Hogar “Juana Manso”.

En todos los casos (4/4) puede observarse que se ha realizado la denuncia policial correspondiente y que el reglamento de convivencia ha sido firmado por las usuarias.

En un solo caso (1/4) no consta el formulario de ingreso del Hogar.

En dos casos (2/4) se observa que en la fecha de egreso figura “no consta”; eso se debe a que la usuaria todavía no ha recibido la derivación a otro CIM o bien que no consta su egreso.

CUADRO N° 23: Hogar para madres adolescentes Eva Duarte

UNIDADES CONVIVENCIALES MEDIO CAMINO				
HOGAR PARA MADRES ADOLESCENTES “EVA DUARTE”				
CARACTERISTICAS	USUARIAS			
	A (Hijo- muestra) A' (madre)	B (Madre-muestra) B' (hijo)	C (Hija- muestra) C' (madre)	D (Mujer- muestra)
Fecha de ingreso	30/05/2011	02/05/2011	18/07/2011	23/09/2011
Derivada de:	DGNYA y de CDNNYA	No	CDNNYA	CDNNYA

Edad	Madre: 17 años e hijo: 6 meses	Madre: 16 años. Hijo: 6 meses.	Hija: 4 meses, madre: 14 años	Tiene 19 años. Embarazada de 4 meses
Denuncia policial	SI	No	SI	No
Reglamento de Convivencia firmado por usuaria	No	SI	SI	SI
Formulario de ingreso	SI	SI	SI	SI
Ficha RUM	SI	SI	SI	SI
Control médico en Hospital cercano	SI	SI	SI	SI
Planilla de medicación	SI	SI	SI	SI
Registro de ingresos y salidas	SI	SI	SI	SI
Asistencia a talleres	SI	No	No	No
Orientación psicológica	SI	No	No	SI
Nota de egreso.				
Fecha de egreso	El día 1/3/12 se informa que la madre no reside mas en el Hogar pero si aun todavía su hijo esperando vacante en algún Hogar para Menores.	La madre abandono el Hogar el día 29/8/2011 y el niño fue derivado al Hogar "Seres" por disposición de la D.G de la Niñez.	No consta. Se registran varios ingresos y salidas de la usuaria pero nunca una definitiva.	SI. Derivada a Casa "Juana Manso" con fecha 20/3/2012 por nacimiento de la hija.

Aclaraciones del cuadro: las letras A, A', B, B', C, C' y D son referencias propias de la auditoria ya que los legajos brindados desde el Hogar se distinguen por nombres de las usuarias, y se debió utilizar letras representativas para mantener el anonimato de las mismas. La orientación psicológica y la asistencia a talleres es una opción brindada por el Hogar pero depende exclusivamente de la usuaria de querer asistir al mismo

De los 4 casos analizados, en 3 casos de ellos está registrada la derivación al Hogar. En un solo caso (1/4) no queda registrado de donde es derivada la usuaria.

En el 50% de los casos (2/4) no consta en el legajo la constancia de la denuncia policial realizada.

De los 4 casos observados, 3 casos (3/4) presentan el reglamento del Hogar firmado por la usuaria.

De los 4 casos observados, 2 casos (2/4) han recibido el egreso del Hogar. En ambos casos, las madres han abandonado el Hogar y sus hijos fueron derivados

a otros efectores. En otro caso, (1/4) se ha derivado a la usuaria al CIM Casa "Juana Manso". Un solo caso (1/4) no tiene registrado su egreso del Hogar.

CUADRO N° 24: Refugio "Mariquita Sánchez"

UNIDADES CONVIVENCIALES DE LARGO CAMINO			
REFUGIO "MARIQUITA SANCHEZ"			
CARACTERÍSTICAS	USUARIAS		
	1173	1167	1203
Ingreso	Ingresó usuaria y dos hijos.	Ingresó mujer sola	Ingresó la madre junto a su hijo de 10 meses
Fecha de ingreso	13/12/2011	25/11/2011	08/02/2012
Derivada de:	OVD	Hospital Duran	OVD
Denuncia policial	SI	SI	SI
Reglamento de convivencia firmado por usuaria	SI	No	No
Formulario de ingreso	No	No	No
Ficha RUM	SI	SI	SI
Control médico en Hospital cercano	SI	SI	No
Planilla de medicación	No	SI	No
Registro de ingresos y salidas	No	SI	No
Asistencia a talleres	No	No	No
Orientación psicológica	SI	SI	SI
Nota de egreso.	5/1/2012: derivada a CIM "Alicia Moreau"	No	28/2/2012 Derivada al CIM "Isabel Calvo"
Fecha de egreso			

Aclaración del cuadro: La asistencia a talleres y orientaciones psicológicas no son de asistencia obligatoria, dependen exclusivamente del usuario.

De los 3 casos observados, un caso ha ingresado en el 2012.

Todos los casos presentan la derivación correspondiente y la denuncia policial tal como lo indica el protocolo.

En dos casos (2/3) no se observa el reglamento de convivencia firmado por la usuaria.

En ninguno de los casos (3/3) está el registro del formulario de ingreso de las usuarias al Refugio.

En uno de los casos (1/3) no consta el egreso de la usuaria del Refugio.

Conclusiones.

-En la Casa "Juana Manso" se observa:

- En 1 de 4 legajos (25%) no consta en los legajos el formulario de ingreso al Hogar (Caso D). *(Observación N° 12.8)*
- En 2 de 4 legajos (50%) no presenta registrado en los legajos el egreso de las usuarias (Caso C y D) *(Observación N° 12.9)*

-En el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte", se observa:

- En 1 legajo de 4 (25%) no hay registro del lugar donde fue derivada la usuaria (Caso B) *(Observación N° 12.10)*
- En 2 legajos de 4 (50% de los casos) no se presenta la denuncia policial realizada (Caso B y D) *(Observación N° 12.11)*
- En 1 legajo de 4, no se presenta el Reglamento del Hogar firmado por la usuaria (Caso A). *(Observación N° 12.12)*
- En 1 legajo de 4 no tiene registrado el legajo el egreso de la usuaria del Hogar (Caso C) *(Observación N° 12.13)*

-En el Refugio Mariquita Sánchez se observa:

- En 2 legajos de 3 (66,66%) no se observa que el Reglamento de Convivencia está firmado por la usuaria. (Casos 1167, 1203) *(Observación N° 12.14)*
- En 3 legajos de 3 (100%) no presentan los legajos el formulario de ingreso de las usuarias al Refugio. *(Observación N° 12.15)*
- En 1 legajo de 3 (33,33%) no consta el egreso del Refugio (Caso 1167). *(Observación N° 12.16)*

- Uno de los casos tiene fecha de ingreso en el año 2012 (en la planilla de ingresos entregado por el ente auditado, dicho ingreso consta en el año 2011). (*Observación N° 12.17*)

Relevamiento de fichas electrónicas de las Líneas 0800 Mujer; Te ayudo y Salud.

Análisis:

Para la realización del presente trabajo se ha procedido a relevar 18 fichas electrónicas correspondientes a la Línea 0800 de la Dirección General de la Mujer. Trece (13) de ellas corresponden a la Opción denominada “Línea Mujer”, Opción a) Violencia Doméstica. Se presenta por separado el análisis de una ficha de la misma Línea, Opción b) Emergencia. Las restantes fichas electrónicas, corresponden 2 (dos) a la “Línea Te Ayudo” y 3 (tres) a la “Línea Salud”.

El cuadro que se expone en el Anexo (Ver Anexo VII “Cuadro Análisis Central de Llamadas”) contiene el análisis de los 18 fichas electrónicas relevadas.

Para una mejor comprensión acerca de la sistematización de las Fichas de la muestra de la Central de Llamadas es necesario aclarar que no se procedió con las mismas categorías de análisis que en el caso de los CIMs, los Subprogramas y los Hogares, sino que se utilizó la categoría “Si”, para todos los campos en los que se consignaba la respuesta de manera afirmativa, la categoría “NE” (No Especifica) para aquellos campos en los que la usuaria no brindó la información solicitada por la operadora y la categoría “No”, para los campos en los que respondió en forma negativa.

Opción “Línea Mujer”

Cantidad de casos correspondientes a esta Opción: 13

- 12 casos corresponden a la ficha de “Violencia Familiar”.
- El caso restante corresponde a la ficha de “Emergencias”.

Índice

El índice indica la cantidad de llamadas que se registran realizadas por dicha usuaria. Cuando indica “0”, significa que la usuaria registra una sola llamada realizada.

Nombre y Apellido.

El 100 % de las fichas analizadas en esta Opción tienen completo el campo destinado a “Nombre”. Mientras que solo 2 de las 12 fichas analizadas registran el apellido de la consultante que realizó la llamada. (*Observación N° 12.18*)

Respecto a este punto el equipo auditor entiende que hay que considerar el alto grado de reticencia de las víctimas a dar sus datos personales debido al temor de ser descubiertas por la persona que la amenaza o agrede, lo cual genera desconfianza a dar información que permita ser ubicada.

Asimismo, al tratarse la línea de un servicio anónimo, cabe la posibilidad de que la víctima puede también dar un apellido falso, sin tener la operadora ningún elemento para corroborarlo.

Por otra parte corresponde considerar que, además del nombre confirmado en el 100 % de los casos analizados, si se requiriera hacer un seguimiento de la víctima existen otros campos significativos de las fichas de registro tales como el motivo de la llamada, la fecha, el lugar de residencia y el tipo de derivación realizada³⁵.

Por los motivos expuestos es que se propone reconsiderar los datos solicitados, discriminando los indispensables a completar de aquellos que, si bien son importantes, las usuarias no los responden habitualmente.

Lugar de residencia.

En 8 de 12 fichas reelevadas en esta Opción (67%) se registraron llamados de mujeres residentes en la Provincia de Buenos Aires. Solo en 3 casos (25%) la consultante que realizó el llamado residía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En 1 caso (8%) no se completó el casillero destinado a lugar de residencia.

Teléfono del consultante o de la víctima.

En el 100% de las 12 fichas analizadas la operadora no completó el casillero destinado a “Teléfono” de la consultante. En los campos indispensables a completar según lo establecido por el Manual de Procedimientos, se debe completar el tipo de teléfono desde el que se llama. La ficha tiene campos destinados a completar el teléfono del consultante y el de la víctima. Al respecto, caben las mismas consideraciones efectuadas para el campo “Apellido” de la víctima que se comunica. (*Observación N° 12.19*)

Asimismo, desde la Central de Llamadas no se realizan comunicaciones telefónicas con las consultantes y/o víctimas por cuestiones de seguridad de las mismas. La Central no cuenta con identificador de llamadas entrantes, debido a que estaría en contradicción con el perfil anónimo de este servicio.

³⁵ Según respuesta a la pregunta 45 entrevista Coordinadora General de Central de Llamadas
Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Existencia de Armas

En 7 de los 12 casos (58%) la operadora no completó el casillero destinado a la pregunta acerca de si existen armas en la casa de la consultante.

Denuncias anteriores

En 6 casos de 12 analizados (50%) se encuentra sin completar el cuadro referido a si la consultante ha realizado anteriormente denuncias.

Estado Actual

En 5 de los 12 casos (41,66%) las fichas no presentan información acerca del estado emocional actual de la consultante.

Acciones que puede realizar en el momento

También en 5 de los 12 casos analizados no consta información en el campo destinado a consultar qué acciones puede realizar la consultante en este momento.

Datos del victimario

En 3 de los 12 casos (25%) no se completaron los casilleros destinados a datos del victimario. En 9 casos sí se especifica.

Tipo de violencia

En 3 de 12 casos no se especificó cual es el tipo de violencia que manifestó haber sufrido la consultante. En 9 casos si se especifica.

Detalle Violencia Física y Violencia Psicológica

En 5 de los 12 casos de la muestra no se especificó en las fichas el detalle de la violencia física y/o violencia psicológica sufrida por la consultante. En 7 casos si se especificó.

Explicacion Motivo de la Agresion

En la página 6 de la Ficha de Violencia Familiar de Mujer se solicita a la consultante que explique el motivo de la agresión. De las 12 fichas relevadas,

solamente en una la operadora completó este campo. Dicha pregunta no se encuentra dentro de los campos indispensables a completar establecidos en el Manual de la Central de Llamadas.

El equipo de auditoría considera que esta pregunta genera confusión ya que de una primera lectura parecería que existen motivos para la agresión contra la mujer. Del análisis de las fichas relevadas surge un alto grado de reticencia de las consultantes (víctimas) a responder esta pregunta ya que de 12 fichas sólo en 1 caso pudo completarse este campo. Se considera que dicha pregunta podría ser reemplazada por otra más indirecta, por ejemplo, consultar cuál fue el hecho desencadenante por el cual la víctima se decidió a comunicarse con la Central de Llamadas. (*Observación N° 12.20*)

Secuelas físicas y psíquicas (*Observación N° 12.21*)

En 9 de las 12 fichas relevadas (75%) no se especificó si la consultante tiene secuelas físicas y en ninguna se consignó respuesta en el campo "secuelas psíquicas que sufrió la consultante".

La ficha contiene dos campos destinados para que la operadora tilde cuáles son las secuelas físicas (Ej. Pérdida de audición, cortes, fracturas) y psíquicas (Ej. Depresión, intento suicidio) que sufre la víctima como consecuencia de la violencia sufrida.

Estos campos de las fichas pueden quedar sin completar, ya sea porque la víctima no tenga secuelas físicas y/o psíquicas como consecuencia de su agresión, o bien porque atento al estado en que se encuentra quien realiza la comunicación, le resulte probablemente muy difícil poder dar una respuesta a esta pregunta.

En el Manual de la Central de Llamadas se establece como campo indispensable a completar cuál es el tipo de violencia que sufre (física, psicológica, económica, etc.), pero no las secuelas físicas o psicológicas que pudiera sufrir, aspecto que, a criterio del equipo de auditoría, sería más pertinente abordar en una entrevista personal cuando es derivada a un CIM.

Tipo de llamado

En 4 de los 12 casos no se estableció cuál es el tipo de llamado que se realizó (Contención, Información, Etc).

Derivación

En 4 de 11 casos analizados, la operadora no pudo llegar a completar el casillero destinado a "Derivación", siendo la causa en uno ellos (ficha 38365) que la comunicación se cortó antes de finalizar con la ficha.

Se aclara que si bien en estos casos no se completó el casillero destinado a derivación, en el casillero destinado a observaciones, la operadora dejó constancia de cual fue la derivación realizada.

Línea Mujer. Emergencia

En la muestra analizada, la ficha 940 corresponde a un caso de emergencia que fue atendido por la Central de Llamadas de la DGMUJ. Del análisis de dicha ficha surge que se encuentran sin completar los espacios destinados a nombre, apellido y dirección de la víctima. Atento que la llamada de emergencia fue realizada por un vecino del mismo edificio que la víctima, posiblemente el consultante no conocía su nombre y apellido. Además en la ficha se indicó que el móvil policial que concurra, toque timbre en portería.

Asimismo, si bien en la ficha no se consigno el N° de móvil policial que intervino, sí se dejó constancia del nombre del agente policial interviniente.

Opción: "Línea Te Ayudo".

Nombre y Apellido

Mientras que en las 2 fichas relevadas se encuentra completo el campo destinado a "nombre", en ambas se encuentra sin completar el campo destinado a "apellido de la consultante". (*Observación N° 12.22*)

Lugar de residencia de la consultante

En las 2 fichas se encuentra completo dicho campo, indicando que ambas llamadas fueron realizadas por consultantes que residen en la Provincia de Buenos Aires.

Teléfono de la consultante.

Este campo se encuentra sin completar en ambas fichas relevadas. (*Observación N° 12.23*)

Nombre del colegio de la víctima.

En este campo sucede lo mismo que en el punto anterior.

Opción Línea Salud.

Nombre y apellido del consultante.

En 2 de los 3 casos se completó el campo destinado al nombre de la consultante, mientras que en solo 1 de los 3 casos la operadora completó el campo destinado a apellido de la consultante.

Lugar de residencia de la consultante.

En 1 de los 3 casos la operadora no completó el campo destinado a lugar de residencia. Los dos llamados en los que se completó este campo, fueron realizados por consultantes que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Teléfono y dirección de la consultante

En el 100% de las fichas relevadas (3 casos) no consta en los registros la información de los campos destinados a teléfono y dirección de la consultante. (Observación N° 12.23)

Como conoció línea 0800

En esta Opción, en el 100% de las fichas relevadas se encuentra sin especificar el campo destinado a teléfono, dirección y a la pregunta "Como se enteró de la línea 0800". (Observación N 12.24°)

Particularmente en la Ficha N° 13166 la operadora no completó ninguno de los campos de la ficha, con excepción del motivo de la consulta en el cual consignó atención médica. La operadora en sus observaciones no dejó constancia del motivo por el cual dicha ficha no tiene casi la totalidad de sus datos. Este accionar difiere de la conducta realizada por las operadoras de la línea mujer en las fichas 37921 y 38365, en la cuales si bien carecen de la mayoría de sus datos, las operadoras consignaron los motivos por los cuales no se completaron esos campos. En el primero de los casos la consultante se negó a proporcionarlos y en el segundo caso se cortó la llamada.

Para los casos en los cuales la operadora por distintos motivos no completa la mayoría de los campos de la ficha, se debiera dejar constancia en las observaciones el motivo de dicho impedimento.

Derivación

- Solo en 1 de los 3 de los casos analizados la operadora completó correctamente el campo destinado a derivación. En uno de los casos, si bien no completó el campo destinado a derivación, de la lectura de las observaciones realizadas por la operadora surge que la consultante fue

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

derivada a un Hospital. En 8 de los 11 casos las Fichas no permitieron determinar si se requería la derivación a la OVD. (Observación N° 12.5)

- En 6 de 11 casos no se detalla la Hoja de datos del agresor. En 5 casos si se detalla. (Observación n° 12.7)
- En 9 de los 11 casos no consta el tipo de riesgo detallado en la ficha RUM. En 2 casos si consta. (Observación N° 12.6)

IV.c) Análisis de Metas Físicas

Programa Presupuestario N° 69 ³⁶

A continuación se realiza un examen por trimestre del Informe de Producción Física teniendo en consideración el contenido de los formularios de "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" y el "Formulario de Problemas de Ejecución y desvíos físicos":

1° Trimestre

El Informe sobre producción física del primer trimestre 2011 establece en su programación una meta total de 2.070 víctimas de violencia domestica y sexual asistidas. Dicha meta comprende a 4 actividades:

Actividad 1. Conducción: El informe no contiene datos sobre esta actividad.

Actividad 3. Unidades Convivenciales: La programación establecía una meta de 170 personas asistidas. El ejecutado de este trimestre muestra que se han atendido a 261, lo cual muestra un desvío de 91 personas más atendidas en este trimestre, o sea un 53,52% más de la meta prevista.

Actividad 4. Centros Integrales de la Mujer (CIM): En la programación se establecía una meta de 1.900 personas asistidas. La cantidad de personas asistidas en esta actividad fue de 2.906. En esta actividad se asistieron a 1.006 personas más que las establecidas en la meta programa. La meta de personas asistidas se supero en un 52,94 %.

³⁶ Documentación analizada:

- Informe sobre Producción Física (Trimestre 1°, 2°, 3° y 4°).
 - Formulario S7 "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" (Trimestre 1°, 2°, 3° y 4°).
- Formulario de problemas de ejecución y desvíos físicos (Trimestre 1°, 2°, 3° y 4°).

Actividad 5. Central de Llamadas: No tenía prevista en su programación una meta física, debido a las características de esta actividad. Durante el trimestre la Central de Llamadas respondió 2.913 llamadas.

Para las Actividades 3 y 4 en todo el trimestre la cantidad de personas asistidas superó en un 52,99 % a la cantidad de personas establecidas en la meta física.

Sin embargo en el formulario S7 "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" se hace referencia a que se efectuó un cambio en el modo de realizar la medición, siendo el modo de medición en el transcurso del período auditado distinto al utilizado al momento de la formulación del presupuesto.

En el Formulario de Ejecución y desvíos físicos también se hace referencia a que se produjeron cambios en la forma de medición, pero no al modo en que se realizaba.

Por lo antes expuesto, si bien existe un desvío positivo para las Actividades 3 y 4 en más de un 50%, la misma no obedece solo a mayores prestaciones, sino también al cambio en la forma de medición.

El porcentaje de incremento en la superación de las metas físicas respecto a la prevista no se puede valorar correctamente al desconocer la forma de medición efectuada. (Ver al respecto información complementaria en el apartado "Total año 2011")

2° Trimestre

La meta física establecida por el Programa para este trimestre era de 2.050 víctimas de violencia doméstica y sexual asistidas.

Actividad 1. Conducción: El informe no contiene datos sobre esta actividad.

Actividad 3. Unidades Convivenciales: La meta establecida era de 150 personas asistidas. La cantidad de personas efectivamente asistidas en el trimestre fue de 399, superando en un 166 % la meta establecida. Hubo un incremento del 52,87 % respecto de la cantidad de personas asistidas en el primer trimestre del año.

Actividad 4. Centros integrales de la Mujer (CIM): La meta establecida era de 1.900 personas asistidas. Del informe sobre producción física surge que efectivamente se asistieron a 3.362 personas. La cantidad de personas asistidas supera la meta física en un 76,95%. También hubo un incremento de 15,69% respecto de la cantidad de personas asistidas en el trimestre anterior.

Actividad 5. Central de Llamadas: La cantidad de llamadas atendidas durante este trimestre fue de 3.336 lo cual representa un incremento en un 14,52% respecto del primer trimestre del año 2011. Fue el trimestre en el cual se atendieron la mayor cantidad de llamadas en el año.

Para las Actividades 3 y 4 la cantidad de personas asistidas fue de 3.761, superando la meta física programada en un 83,46 %.

En el formulario S7, "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" se destaca que los desvíos en la superación de la meta física programada están relacionados con la mayor difusión de la temática de violencia de género en medios masivos de comunicación lo que ha generado un aumento de la asistencia a los dispositivos.

En el Formulario de "Problemas de Ejecución y desvíos físicos" se considera también que la superación de las metas está relacionada con la mayor difusión de la temática de violencia de género en medios masivos de comunicación, sumado al cambio en la forma de medición distinta a la utilizada al momento de la formulación del presupuesto, antes mencionado

3° Trimestre

Del Informe sobre Producción Física del 3° trimestre surge que la meta física proyectada para el Programa era de 2.065 personas asistidas.

Actividad 1. Conducción: El informe no contiene datos sobre esta actividad.

Actividad 3. Unidades Convivenciales: Se estableció una meta de 140 personas asistidas. Esta meta fue superada en un 172,86 % atento a que se asistieron a 382 personas. Hubo una disminución del 4,26% respecto de la cantidad de personas que recibieron asistencia en el 2° trimestre.

Actividad 4. Centros Integrales de la Mujer: La meta programada era de 1.925 personas asistidas. En esta Actividad se asistieron a 3.289 personas, 1.364 más de las programadas en la meta, superando a ésta en un 70,85%. La cantidad de personas asistidas solo disminuyó un 2,17% respecto de las asistidas en el anterior trimestre.

Actividad 5. Central de Llamadas: La cantidad de llamadas atendidas durante el tercer trimestre fue de 2.639, lo cual representa una disminución del 20,89 % respecto del segundo trimestre del año 2011.

En este trimestre se asistieron en las Actividades 3 y 4 un total de 3.671 personas, superando en un 77,77% la meta programada. En el formulario S7 "Evaluación

ción Crítica de la Situación del Programa", se menciona que el desvió respecto de la superación de la metas se encuentra relacionada con una mayor difusión de la temática de la violencia de género en los medios de comunicación lo cual generó un aumento en la cantidad de asistentes a los distintos Centros de atención.

4° trimestre :

Para este cuarto trimestre la meta programada fue de 2.065 personas asistidas.

Actividad 1. Conducción: El informe no contiene datos sobre esta actividad.

Actividad 3. Unidades Convivenciales: La meta establecida para esta Actividad fue de 140 personas asistidas. Durante este último trimestre se asistieron a 373 personas, superando la meta programada en un 166,42%. La cantidad de personas asistidas disminuyó un 2,35% respecto de anterior trimestre.

Actividad 4. Centros Integrales de la Mujer: Para esta Actividad se estableció como meta la cantidad de 1.925 personas asistidas. Esta meta fue superada ampliamente atento que se atendieron a 3.429 personas. El porcentaje de superación de la meta es del 78,12%. Este cuatrimestre fue el de mayor cantidad de personas asistidas en los CIM.

Actividad 5. Central de Llamadas: Se atendieron 2.865 llamadas durante este último cuatrimestre. La cantidad de llamadas respondidas aumentó un 8,56% respecto al anterior trimestre.

Se asistieron en las Actividades 3 y 4 un total de 3.802 personas, siendo el trimestre con mayor cantidad de personas asistidas en el año. La meta programada fue superada en un 84,11%. En el formulario S7 "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" se informa que los desvíos respecto a la superación de la meta programada se deben a una mayor difusión de la temática de la violencia de género en los medios de comunicación, sumado a la ampliación del horario de uno de los CIM, así como a la reapertura de un Hogar.

Total año 2011:

La meta física establecida para el Programa fue superada en un 74,55%. Se había programado asistir a 8.250. De las estadísticas provistas surge que se asistieron a 14.401 personas. En el formulario S9, "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa" se estableció que la fórmula utilizada para el cálculo de las metas físicas es la de sumatoria de personas distintas por mes.

En el mencionado formulario, al analizar el cumplimiento de los objetivos del Programa, se menciona que la superación de las metas físicas programadas se debe a un aumento de la demanda dado las campañas de difusión encaradas por esta

Dirección General, al tratamiento mediático de los femicidios y a una mayor concientización de la población y la prensa respecto de la problemática de la violencia de género.

Tanto en los Informes de "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" del 1° como del 2° trimestre, se hace referencia a la modificación en la forma de medición de las metas físicas, siendo el modo de medición en el transcurso del período auditado distinto al utilizado al momento de la formulación del presupuesto. Sin embargo en dichos Informes no se explica en que consiste esta modificación, ni en qué porcentaje influye en la superación de las metas físicas.

Ante dicha situación mediante Nota AGCBA N° 1622/2012 de fecha 15 de junio de 2012, la Dirección General de Desarrollo Social procedió a solicitar a la Directora General de la Dirección General de Dirección la Mujer las aclaraciones correspondientes respecto de cuál fue el criterio del cambio en la metodología de medición y cuál fue sido la incidencia en la superación de las metas físicas.

Al respecto se solicitó información aclaratoria a la DGMUJ, quien en fecha 02/07/12, mediante Nota N° IF-2012-01378473, procedió a dar respuesta a dicha cuestión manifestando lo siguiente:

"El cambio de criterio en la metodología de medición no fue establecido en esta Dirección General. El mismo ha incidido en la superación de las metas físicas ya que con anterioridad se media personas distintas por trimestre. Es interesante destacar que la medición actual permite visibilizar de forma más acabada el trabajo realizado ya que en términos presupuestarios todos los meses se requieren profesionales y los insumos necesarios para la atención de las/os concurrentes a los distintos centros de atención".

Durante el periodo auditado, se realizó el cambio en la fórmula de medición de las metas físicas, consistiendo la medición en la sumatoria de personas distintas por mes. Pero este cambio no fue oportunamente realizado (*Observación 10.1*), ya que en el presupuesto se había utilizado la vieja fórmula de medición (sumatoria de personas distintas por trimestre).

La modificación en la metodología de medición de las metas físicas ha tenido influencia en la superación de las mismas, conforme surge de lo establecido en el formulario S7 "Evaluación Crítica de la Situación del Programa" correspondientes al 1° y 2° trimestre y lo manifestado por la Directora General de la DGMUJ en su contestación de fecha 02 de julio de 2012 (Nota N° IF -2012-01378473). No se ha podido establecer en que porcentaje dicha modificación en la fórmula de medición de las metas físicas ha influenciado en la superación de las metas físicas establecidas.

Programa Presupuestario N° 70

A continuación se realiza un examen por trimestre y total del año 2011 del Informe de Producción Física teniendo en consideración el contenido de los formularios de “Evaluación Crítica de la Situación del Programa” y el Formulario de “Problemas de Ejecución y desvíos físicos”:

Total año 2011:

La meta física establecida para el Programa N° 70 fue de 80 líneas³⁷ (compromisos) de capacitación / sensibilización en temas de género e igualdad de oportunidades, acordadas durante el año 2011.

Del análisis de la programación surge que la totalidad de las metas del año 2011 fueron establecidas para ser ejecutadas en el segundo trimestre de dicho año.

Ante dicha situación mediante Nota AGCBA N° 1622/2012 de fecha 15/06/12, la Dirección General de Desarrollo Social procedió a solicitar a la Directora General de la DGMUJ las aclaraciones correspondientes respecto a las razones por las que se programaron y se ejecutaron la totalidad de las metas físicas en un solo trimestre.

En fecha 02/07/12, la Directora General de la DGMUJ mediante Nota N° IF-2012-01378473, procedió a dar respuesta a dicha cuestión manifestando que:

“Esto se debe a la planificación del trabajo del año. El primer trimestre se planifica el cumplimiento de la meta física; en el segundo se ejecuta; en el tercero se evalúa; en el cuarto se comienza a planificar el trabajo para el año siguiente”.

Del análisis del Informe sobre Producción física correspondiente al segundo trimestre y Formulario S9, “Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa”, surge que se acordaron 84 líneas de compromiso.

Sin embargo, del análisis de los informes trimestrales de gestión del Programa correspondientes al 1°, 2° y 3° trimestre surge una diferencia respecto de la cantidad de líneas de acción acordadas, siendo 82 la cantidad de líneas de acción efectivamente acordadas y no 84 como fuera establecido en los formularios mencionados en el párrafo anterior. Ante esta situación mediante Nota N° 2274/2012 de fecha 21 de agosto de 2012 se solicitó las correspondientes aclaraciones a la DGMUJ. El mencionado organismo, mediante Nota N° 2187/2012 con fecha 06/09/12 dio respuesta a las aclaraciones solicitadas, manifestando que:

³⁷ Líneas de acción: Son los compromisos acordados con los Ministerios y otras dependencias del GCBA a través del PIO (“Plan de Igualdad Real de Oportunidades y Trato entre Mujeres y Varones”). Fuente: Respuesta punto 7 entrevista al Gerente Operativo del Programa “Fortalecimiento Políticas Igualdad de Oportunidad”.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

"En relación a las metas físicas y la diferencia con la ejecución, la misma se debe a que el presupuesto no es íntegramente ejecutado por la DGMUJ. Por el tipo de trabajo que implica el "Plan de Igualdad Real de Oportunidades y Trato entre Mujeres y Varones" (PIO) parte del presupuesto es aprobado por los Ministerios y en las acciones que ejecutan. En este sentido se puede dar que el número de acciones ejecutadas supere en parte las presupuestadas.

En el año 2011 se estimaba la ejecución de 80 acciones en términos presupuestarios. Por el aporte de los Ministerios se estimó en un momento que se iban a ejecutar 84 pero el resultado final fue de 82 líneas de acción ejecutadas en términos presupuestarios".

La metas física de 80 compromisos firmados (la establecida en la propuesta de metas 2011, en los informes sobre producción física de los 4 trimestres y en los Formularios S9, "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa" fue superada en un 2,5% (82 líneas de compromiso firmadas).

En las conclusiones de la evaluación del Programa plasmadas en el Formulario S9, "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa", los Responsables del mismo manifiestan que no sólo se cumplieron las metas programadas, sino que también el grado de profundidad del trabajo fue mayor, motivo por el cual consideran que hubo un avance cuantitativo y cualitativo en las acciones implementadas.

Asimismo, se concretaron 12 líneas de acción más que las realizadas durante el año 2010, representando un aumento del 17%.

Del análisis del Presupuesto del Programa Presupuestario N° 70, surge que en el presupuesto físico de dicho programa se estableció que la unidad de medida utilizada para las mediciones de las metas físicas fue "Personas". La meta física establecida en el presupuesto fue de 80 personas capacitadas / sensibilizadas en temas de género e igualdad de oportunidades.

Ante dicha discrepancia en la unidad de medida de la meta física establecida en el Presupuesto (personas) y la establecida en la propuesta de metas 2011 en los Informes sobre Producción Física de los 4 trimestres y en los Formularios S9, "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa" (Compromisos firmados) es que mediante N° 1622/2012 se procedió a solicitar a la Directora General de la Dirección General de Dirección la Mujer las aclaraciones correspondientes respecto a cuál fue el criterio del cambio en la unidad de medida del presupuesto financiero.

En fecha 02/07/12 la Directora General de la DGMUJ mediante Nota N° IF-2012-01378473, procedió a dar respuesta a dicha cuestión, manifestando que:

“El cambio se debe a que hoy en día el trabajo desde la Gestión Operativa Fortalecimiento de Políticas de Igualdad de Oportunidad (Programa 70) surge de dos lugares distintos: por un lado demanda espontánea (como se hizo históricamente) y por el otro lado todo el trabajo planificado desde el Área emana de los compromisos interministeriales firmados para dar cumplimiento a la Ley N° 474. El cumplimiento de dichos compromisos es lo que se mide en el presupuesto...”

Teniendo en consideración esta respuesta y la documentación de los Informes de Producción Física de los 4 trimestre y el Formulario S9, “Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa” es que se determina que la unidad de medida utilizada para la medición de la meta física es “Compromisos firmados” y no “Personas capacitadas / sensibilizadas en temas de género e igualdad de oportunidades”, como se había establecido en el presupuesto del Programa. Dicha unidad de medida, es más adecuada a la tarea desarrollada. La meta física establecida en el presupuesto físico del programa, 80 personas capacitadas / sensibilizadas en tema de violencia de género, es ínfima para la cantidad de personas que fueron capacitadas y/o sensibilizadas por el programa (*Observación 10.2*). A modo de ejemplo, solamente contabilizando las capacitaciones y/o sensibilizaciones realizadas en el marco de los acuerdos PIO, el número de personas capacitadas y/o sensibilizadas fue de 330.

IV.d) Análisis presupuestario

El análisis presupuestario fue realizado con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU, ya que no se contaba con los datos definitivos de la Cuenta de Inversión (30 de junio de 2012). Posteriormente al momento de finalizar el análisis al 30/07/12 se pudo cotejar los datos definitivos con los provisorios (ver cuadros de la Nota Final Aclaratoria).

Análisis Presupuestario del Programa N° 69 “Asistencia Víctimas de la Violencia”

Cuadro N° 25: Determinación de los porcentajes de variación de los créditos presupuestarios sancionado y vigente y los porcentajes de variación de la ejecución presupuestaria vigente y devengada.

Inci- sos	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que repre- senta el vigente del deven-	% de aumento o dismi- nución vigente/	Crédito devengado	% que repre- senta el devenga- do del	% de au- mento o disminu- ción devenga- do/
--------------	-----------------------	--------------------	--	---	----------------------	---	--

			gado	san- cionado		vigen- te	vigente
1	12.615.166,00	15.733.298,00	124,72	24,72	15.733.283,68	99,99	-0,01
2	380.387,00	344.387,00	90,54	-9,46	311.812,04	90,54	-9,46
3	2.641.363,00	2.626.036,00	99,42	-0,58	2.468.733,99	94,00	-6,00
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
total	15.651.916,00	18.703.721,00	119,50	19,50	18.513.829,71	98,98	-1,02

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, la DGETAL, AGCBA y la OGEPU.

En este cuadro podemos observar las variaciones sufridas por el Programa Presupuestario sancionado:

En el **Inciso 1 – Gastos de Personal**: La diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 124.72% representando un aumento del 24,72 %. En este inciso se produce la mayor variación del programa. Esto se relaciona en forma directa con la descripción del Programa en cuanto a la actividad que desarrolla: "Su objetivo, es diseñar, implementar y monitorear políticas, planes y programas efectivos y eficientes orientados a la atención integral de las víctimas de este tipo de violencia." (Casos de violencia domestica y sexual contra las mujeres y niños de la ciudad).

En el **Inciso 2 – Bienes de Consumo**, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 90,54%, representando una disminución del 9,46%.

En el **Inciso 3 – Servicios no Personales**, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 99,42% representando una disminución del 0.58%.

En el **Inciso 4 – Bienes de Uso**, la variación representa una disminución del 100% quedando sin recursos en el crédito vigente.

Los porcentajes determinados, nos permiten concluir que el crédito vigente del Programa representa el 119,50% del crédito sancionado.

Con respecto al devengamiento del crédito vigente los porcentajes son los siguientes:

En el **Inciso 1 – Gastos de Personal**, el devengamiento del crédito vigente es de 99,99% lo que significa una disminución del 0.01%.

En el **Inciso 2 – Bienes de Consumo**, el devengamiento del crédito vigente es 90,54% lo que significa una disminución del 9,46%.

En el **Inciso 3 – Servicios no personales**, el devengamiento del crédito vigente es de 94% lo que significa una disminución del 6%.

Los porcentajes determinados nos permiten concluir que el crédito devengado del Programa representó el 98.98% del crédito vigente.

Cuadro N° 26: Análisis del Inciso 3 del Programa Presupuestario N° 69.

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU.

105

Las variaciones presupuestarias nos permiten determinar áreas sensibles, como en este caso es, el Inciso 3 – Servicios no Personales, que comprende servicios para el funcionamiento de los entes estatales incluidos los que se destinan a conservación y reparación de bienes de capital. Incluye los servicios utilizados en los procesos productivos por las entidades que desarrollan actividades de carácter comercial, industrial o servicios. Comprende además: servicios básicos, arrendamiento de edificios, terrenos y equipos, servicio de mantenimiento, limpieza y reparación, servicios profesionales, técnicos y operativos, publicidad e impresión, servicios comerciales y financieros etc.

En la Partida Principal 4 – Servicios Profesionales, Técnicos y Operativos, que es la más importante del Inciso en cuanto al monto de recursos utilizados, la razonabilidad surge de la descripción del Programa. (“Su objetivo, es diseñar, implementar y monitorear políticas, planes y programas efectivos y eficientes orientados a la atención integral de las víctimas de este tipo de violencia.” Casos de violencia doméstica y sexual contra las mujeres y niños de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

En la Partida Principal 3 – Mantenimiento, Reparación y Limpieza, la utilización de los recursos responden al pago realizado a empresas de limpieza contratadas por el Ministerio y conformado el servicio por la DGMUJ³⁸.

En la Partida Principal 9 – Otros servicios, la utilización de los recursos responden al pago que se realizó a empresas de provisión de alimentos contratadas por la UCSA (alimentos a granel) y por el MDS (alimentos preparados) y conformado por la DGMUJ³⁹.

A título de ejemplo en este punto se realizó una comparación de las viandas conformadas con las personas alojadas en el Refugio “Mariquita Sanchez” en el mes de noviembre del 2011, con el objetivo de determinar la razonabilidad de la cantidad de viandas utilizadas en dicho mes. Procediéndose a dicha comparación se concluyó que fueron razonables las viandas que se utilizaron.⁴⁰ El análisis de la prestación alimentaria en la DGMUJ se presenta en el punto siguiente.

³⁸ Conforme entrevista efectuada al Área Presupuesto y Contable de la DGMUJ de fecha 31/07/12.

³⁹ Conforme a entrevistas efectuada a la Directora General de la DGMUJ de fecha 3/04/12 y entrevista efectuada al Área Presupuesto y Contable de la DGMUJ de fecha 31/07/12.

⁴⁰ Información obtenida en respuesta a las Notas AGCBA N° 1860/12 y 1917/12 y la entrevista efectuada al Área de Presupuesto y Contable de la DGMUJ el 31/07/12.

Para finalizar, se analizó la compra de ropa por su importancia cualitativa verificando el cumplimiento de la normativa, llegando a la conclusión que la compra de ropa para las/los beneficiarias/os de los Hogares fue calculada y ejecutada de acuerdo a las necesidades reales y dentro del plan de compras anual⁴¹.

Determinación de la existencia de sobre o sub-ejecución presupuestaria

El porcentaje de aumento en el total del Programa es de 19.50% entre el crédito sancionado y el vigente.

El porcentaje de devengamiento de los recursos vigentes consistió en una disminución de 1.02%.

La sub-ejecución de los recursos totales del programa no es significativa.

Análisis Presupuestario por Actividad Programa N° 69

Actividad 1 – Conducción

Cuadro N° 27: Determinación de los Porcentajes de Variación de los Créditos Presupuestarios Sancionado y Vigente y los Porcentajes de Variación de la Ejecución Presupuestaria – Vigente y Devengado.

Inciso	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del devengado	% de aumento o disminución vigente/sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1	12.615.166,00	15.733.298,00	124,72	24,72	15.733.283,68	99,99	-0,01
2	380.387,00	344.387,00	90,54	-9,46	311.812,04	90,54	-9,46
3	2.641.363,00	2.626.036,00	99,42	-0,58	2.468.733,99	94,00	-6,00
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	18.703.721,00	119,50	19,50	18.513.829,71	98,98	-1,02

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Actividad 1 - Conducción - Programa Presupuestario N° 69 – “Asistencia a Víctimas de Violencia”

Cuadro N° 28: Porcentajes de variación de los créditos presupuestarios

⁴¹ Conforme entrevista efectuada al Área Presupuesto y Contable de la DGMUJ de fecha 31/07/12.

Inci-so	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución vigente/ sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1	3.869.949,00	4.759.962,00	123,00	23,00	4.759.956,44	100	0
2	143.449,00	271.293,00	189,12	89,12	271.290,98	100	0
3	503.359,00	537.173,00	106,72	6,72	505.847,98	94,17	-5,83
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Total	4.531.757,00	5.568.428,00	122,88	22,88	5.537.095,40	99,44	-0,56

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 29: Porcentajes que representa la Actividad 1 con respecto al total del Programa.

Inci-sos	Crédito de sanción	Crédito de sanción Actividad 1	%que representa	Crédito devengado	Crédito devengado Actividad 1	% que representa
1	12.615.166,00	3.869.949,00	30,68	15.733.283,68	4.759.956,44	30,25
2	380.387,00	143.449,00	37,71	311.812,04	271.290,98	87,00
3	2.641.363,00	503.359,00	19,06	2.468.733,99	505.847,98	20,49
4	15.000,00	15.000,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	4.531.757,00	28,95	18.513.829,71	5.537.095,40	29,91

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 30: Porcentaje que representan las modificaciones de la Actividad 1 con respecto a las del total del Programa Presupuestario N° 69

Concep-To	Crédito de sanción	Crédito vigente	Modificaciones	% de modificación
P.P. N° 69	15.651.916,00	18.703.721,00	3.051.805,00	100,00
Act. 1	4.531.757,00	5.568.428,00	1.036.671,00	34,00

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Imputación Presupuestaria

Por la importancia en el desarrollo de la gestión se fijó el análisis en el Inciso 3 - Servicios no Personales y el mismo criterio se adoptó para el tratamiento de Imputación Presupuestaria de las diferentes Actividades del Programa Presupuestario N° 69:

Cuadro N° 31: Análisis del Inciso 3 del Programa Presupuestario N° 69

In-ciso	Partida Principal	CONCEPTO	Cto. Sanción	Cto. Vigente	Cto. Deven-gado	% De-vengado
3		Servicios No Personales	503.359,00	537.173,00	505.847,98	100
	1	Servicios Básicos	231.255,00	252.196,00	229.846,09	45.44
3	2	Alquileres Y Derechos				
3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	198.900,00	178.900,00	173.025,06	34.20
3	4	Servicios Profesionales, Técnicos y Operativos				
3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	35.217,00	78.077,00	74.976,83	14.82
3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	37.987,00	28.000,00	28.000,00	5.54
3	9	Otros Servicios			0,00	

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Las imputaciones presupuestarias de este inciso permiten determinar que los recursos han sido utilizados para el pago de servicios básicos (energía eléctrica, agua, gas, teléfonos, Telex y Telefax), mantenimiento, reparación y limpieza, servicios especializados, comerciales y financieros y por último, pasajes, viáticos y movilidad.

El mayor monto de recursos utilizados corresponde a los Servicios Básicos (45.44%) y en segundo lugar a Mantenimiento, Reparación y Limpieza (34,20%).

Conclusión

La Actividad 1 – Conducción, representa en el total del Programa Presupuestario N° 69 el 28.95% del Crédito sancionado y el 29.91% del total del devengado. Las modificaciones introducidas representaron para la Actividad un aumento de recursos del 34%.

Los recursos disponibles (Crédito vigente) se devengaron en un 99,44%, lo que permite determinar que han sido utilizados prácticamente en su totalidad, consistiendo la diferencia en un 0,56%.

De acuerdo a la imputación presupuestaria, los recursos del Inciso 3, de esta Actividad, se han utilizado para sustentar gastos de Servicios Básicos (energía eléctrica, agua, gas, teléfonos, Telex y Telefax); Mantenimiento, Reparación y Limpieza; Servicios Especializados, Comerciales y Financieros (impresión, publicaciones y reproducciones) y por último,

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Pasajes, Viáticos y Movilidad. El mayor monto de recursos utilizados corresponde a los Servicios Básicos (45.44%) y en segundo lugar a Mantenimiento, Reparación y Limpieza (34,20%).

No hay para esta actividad -de acuerdo con el Programa Presupuestario aprobado- de terminación de metas.

Actividad 3 – “Unidades Convivenciales”

Cuadro N° 32: Determinación de los Porcentajes de Variación de los Créditos Presupuestarios Sancionado y Vigente y los Porcentajes de Variación de la Ejecución Presupuestaria – Vigente y Devengado.

Incisos	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del devengado	% de aumento o disminución vigente/ sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/ vigente
1	12.615.166,00	15.733.298,00	124,72	24,72	15.733.283,68	99,99	-0,01
2	380.387,00	344.387,00	90,54	-9,46	311.812,04	90,54	-9,46
3	2.641.363,00	2.626.036,00	99,42	-0,58	2.468.733,99	94,00	-6,00
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	18.703.721,00	119,50	19,50	18.513.829,71	98,98	-1,02

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU.

Cuadro N° 33: Porcentajes de variación de los créditos presupuestarios de la Actividad 3- “Unidades Convivenciales”

Inciso	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución vigente/ sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/ vigente
1	2.369.338,00	3.298.002,00	139,20	39,20	3.297.996,69	100	0
2	232.970,00	69.126,00	29,67	-70,33	36.553,06	52,88	-47,12

3	1.722.475,00	1.531.370,00	88,91	-11,09	1.471.352,28	96,08	-3,92
4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	4.324.783,00	4.898.498,00	113,27	13,27	4.805.902,03	98,11	-1,89

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 34: Porcentaje que representa la Actividad 3 con respecto al total del Programa Presupuestario N°69

Inci-so	Crédito de sanción	Crédito de sanción Actividad 3	% que representa	Crédito devengado	Crédito devengado Actividad 3	%que representa
1	12.615.166,00	2.369.338,00	18,78	15.733.283,68	3.297.996,69	20,96
2	380.387,00	232.970,00	61,25	311.812,04	36.553,06	11,72
3	2.641.363,00	1.722.475,00	65,21	2.468.733,99	1.471.352,28	59,60
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	4.324.783,00	27,63	18.513.829,71	4.805.902,03	25,96

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 35: Porcentaje que representa las modificaciones de la Actividad 3 con respecto a las del total del Programa Presupuestario N°69

	Crédito de sanción	Crédito vigente	Modificaciones	% de modificación
P.P. N° 69	15.651.916,00	18.703.721,00	3.051.805,00	100,00
Act. 3	4.324.783,00	4.898.498,00	573.715,00	18,80

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU.

Imputación Presupuestaria

Cuadro N° 36: Análisis del Inciso 3- Actividad 3

Inci-so	Parti-da Princi-pal	CONCEPTO	Cto. Sanción	Cto. Vigente	Cto. Devengado	% Devengado
3		Servicios No Personales	1.722.475,00	1.531.370,00	1.471.352,28	100
3	1	Servicios Básicos			375.818,80	25,54
3	2	Alquileres Y Derechos				

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	500.000,00	375.907,00		
3	4	Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	592.726,00	717.300,00	657.700,00	44.70
3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	17.609,00	26.023,00	25.694,90	1.75
3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad				
3	9	Otros Servicios	612.140,00	412.140,00	412.138,58	28.01

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Las imputaciones presupuestarias de este inciso, permite determinar que los recursos han sido utilizados para el pago de los Servicios Básicos (energía eléctrica, agua, gas, teléfonos, télex y telefax); Mantenimiento, Reparación y Limpieza; Servicios Profesionales, Técnicos y Operativos; Servicios Especializados, Comerciales y Financieros y Otros Servicios (servicios de comidas, viandas y refrigerios).

El mayor monto de recursos utilizados corresponde a los Servicios Profesionales, Técnicos y Operativos que incluyen: servicios prestados por personas físicas, comprenden el pago de honorarios legales o convencionales a peritos profesionales universitarios, especialistas, técnicos y operarios, sin relación de dependencia, servicios de consultoría y accesorio prestados por terceros relacionados con estudios, investigaciones, análisis, auditorías, sistemas computarizados etc. La contratación de servicios para la realización de un producto determinado comprende, asimismo, las contrataciones de carácter cultural o recreativo.

El mayor monto de recursos utilizados corresponde a los Servicios Profesionales, Técnicos y Operativos (44,70%) y le siguen Otros Servicios (28,01%) y Servicios básicos (25,54%).

Conclusión

La Actividad 3 – "Unidades Convivenciales", representa en el total del Programa Presupuestario N° 69 el 27,63% del crédito sancionado y el 25,96% del total del devengado. Las modificaciones introducidas representaron para la actividad un aumento de recursos del 18,80%.

Los recursos disponibles (crédito vigente) se devengaron en un 98.11% lo que permite determinar una disminución en el uso de los recursos del Inciso de 1,89%, que en el estado definitivo representa el 99,34% del vigente de acuerdo a la información suministrada por el auditado.

Actividad 4: "Centros Integrales de la Mujer"

Cuadro N° 37: Determinación de los Porcentajes de Variación de los Créditos Presupuestarios Sancionado y Vigente y los Porcentajes de Variación de la Ejecución Presupuestaria – Vigente y Devengado.

Incisos	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del devengado	% de aumento o disminución vigente/sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1	12.615.166,00	15.733.298,00	124,72	24,72	15.733.283,68	99,99	-0,01
2	380.387,00	344.387,00	90,54	-9,46	311.812,04	90,54	-9,46
3	2.641.363,00	2.626.036,00	99,42	-0,58	2.468.733,99	94,00	-6,00
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	15.651.916,00	18.703.721,00	119,50	19,50	18.513.829,71	98,98	-1,02

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 38: Porcentajes de variación de los créditos presupuestarios de la Actividad 4 "Centros Integrales de la Mujer"

Inciso	Crédito de sanción	Crédito vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución vigente/sancionado	Crédito devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución devengado/vigente
1	6.375.879,00	7.675.334,00	120,38	20,38	7.675.330,55	100	0
2	3.968,00	3.968,00	100,00	0,00	3.968,00	100	0
3	415.529,00	557.493,00	134,16	34,16	491.533,73	88,17	-11,83
4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00
Total	6.795.376,00	8.236.795,00	121,21	21,21	8.170.832,28	99,2	-0,8

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Cuadro N° 39: Porcentajes que representa la Actividad 4 con respecto al total del Programa Presupuestario N° 69

Inciso	Crédito de sanción	Crédito de sanción Actividad 4	% que representa	Crédito devengado	Crédito devengado Actividad 4	% que representa
1	12.615.166,00	6.375.879,00	50,54	15.733.283,68	7.675.330,55	48,78

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

2	380.387,00	3.968,00	1,04	311.812,04	3.968,00	1,27
3	2.641.363,00	415.529,00	15,73	2.468.733,99	491.533,73	19,91
4	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU.

Cuadro N° 40: Porcentajes que representan las modificaciones de la Actividad 4

Concepto	Crédito de sanción	Crédito vigente	Modificaciones	% de modificación
P. P.N° 69	15.651.916,00	18.703.721,00	3.051.805,00	100,00
Act. 4	6.795.376,00	8.236.795,00	1.441.419,00	47,20

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Imputación Presupuestaria

Cuadro N° 41: Análisis del Inciso 3 –Actividad 4

Inci-so	Partida Principal	CONCEPTO	Cto. Sanción	Cto. Vigente	Cto. Deven-gado	% Deven-gado
3		Servicios No Personales	415.529,00	557.493,00	491.533,73	100
3	1	Servicios Básicos				
3	2	Alquileres Y Derechos	120.000,00	50.000,00	24.158,73	4.91
3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	65.000,00	229.093,00	229.093,00	46.61
3	4	Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	203.700,00	241.500,00	220.500,00	44.86
3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	7.044,00	21.900,00	2.782,00	0.57
3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	19.785,00	15.000,00	15.000,00	3.05
3	9	Otros Servicios				

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

Conclusión:

La Actividad 4 – “Centros Integrales de la Mujer”, representa en el total de Programa Presupuestario N° 69 el 43,42% del crédito sancionado y el 44,13% del total del devengado. Las modificaciones introducidas representaron para la Actividad un aumento de recursos del 47,20%.

Los recursos disponibles (crédito vigente) se devengaron en un 99,20% lo que permite determinar una disminución en el uso de los recursos del 0.8% que se considera razonable.

Las imputaciones presupuestarias de este Inciso permiten determinar que los recursos han sido utilizados para el pago de alquileres y derechos, mantenimiento, reparación y limpieza (46,61%) y le siguen servicios profesionales, técnicos y operativos (44,86%), servicios especializados, comerciales y financieros, pasajes, viáticos y movilidad.

Modificaciones Presupuestarias del Programa N° 69

A continuación se presenta el análisis de las modificaciones presupuestarias del Programas N° 69. Los Cuadros pueden consultarse en el Anexo VI - "Modificaciones Presupuestarias del Programas N° 69".

En primer lugar se presentan las modificaciones presupuestarias formuladas en el Programa Presupuestario N° 69 detalladas por acto administrativo correspondiente, ente que realiza la modificación, fecha e importes que representen incrementos y disminuciones de los recursos a utilizar.

El total de modificaciones del ejercicio representaron un aumento de recursos por \$3.281.692,00.

Dentro del movimiento de recursos en las modificaciones realizadas, \$609.525,00 correspondieron a movimientos entre incisos del mismo programa.

El MHGC produjo a través de las modificaciones presupuestarias un incremento de recursos del programa de \$4.096.000,00. El monto más importante se recibe durante el mes de septiembre por \$3.709.486,00.

La DGOGPP produjo a través de las modificaciones una disminución de recursos del programa de \$1.244.730,00. El monto más importante de disminución se produjo en el mes de junio por \$1.144.149,00.

El MDSGC produjo a través de las modificaciones una disminución de recursos del programa de \$229.887,00. La disminución más importante se produjo en el mes de julio por \$295.111,00

Por Ley se produjo una modificación presupuestaria que incremento los recursos del programa en \$430.422,00 (mes de marzo).

En el primer semestre del período auditado las modificaciones realizadas por los distintos Entes del gobierno representaron un movimiento de \$2.080.740,00 (positivo) y \$2.522.512,00 (negativo) razón por la cual se determina que en este período disminuyeron los recursos del programa en \$441.772,00.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Dentro del movimiento de recursos en las modificaciones realizadas, \$311.427,00 correspondieron a movimientos entre incisos del mismo programa.

En el segundo semestre las modificaciones realizadas por los distintos Entes del gobierno representaron un movimiento de \$ 8.439.689,00 (positivo) y \$4.946.112,00 (negativo) razón por la cual se determina que en este periodo aumentaron los recursos del programa en \$3.493.577,00.

Dentro del movimiento de recursos en las modificaciones realizadas \$298.098,00 correspondieron a movimientos entre incisos del mismo programa.

El total de las modificaciones del periodo 2011 de este programa llegaron a un monto de \$10.520.429,00 positivo y \$7.468.624,00 negativo lo que significa un incremento en los recursos del programa de \$3.051.805,00 que representa el 16% del presupuesto ejecutado (\$18.493.828.76).

Análisis presupuestario del Programa N° 70 "Fortalecimiento de Políticas Igualdad de Oportunidad"

Cuadro N° 42: Determinación de los porcentajes de variación de los créditos presupuestarios sancionado y vigente y los porcentajes de variación de la ejecución presupuestaria vigente y devengada.

Inci- sos	DGTAL/ sanción	DGTAL/ vigente	% que repre- senta el vigente del san- cionado	% de aumen- to o dismi- nución vigente/san- cionado	DGTAL/ devengado	% que repre- senta el de- vengado del vigen- te	% de au- mento o disminu- ción devenga- do/ vigen- te
1	3.514.205,00	3.968.425,00	112,93	12,93	3.968.421,85	99,99	-0,01
2	242.689,00	97.689,00	40,25	-59,75	34.199,59	35	-65
3	312.197,00	409.810,00	131,27	31,27	383.360,00	93,54	-6,46
4	170.000,00	57.000,00	33,53	-66,47	56.938,00	99,89	-0,11
5	860.000,00	579.000,00	67,33	-32,67	578.448,00	99,9	-0,01
Total	5.099.091,00	5.111.924,00	100,25	0,25	5.021.367,44	98,23	-1,77

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

En este cuadro podemos observar las variaciones sufridas por el Programa Pre-supuestario sancionado:

En el Inciso 1 – Gastos de Personal, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 112.93% representando un aumento del 12.93 %.

En el Inciso 2 – Bienes de Consumo, entre el crédito de sanción y el vigente es de 40.25% representando una disminución del 59,75%.

En el inciso 3 – Servicios no Personales, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 131.27% representando un aumento del 31.27%.

Este incremento se lo encuentra razonable ya que, de acuerdo a la "Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa -Resumen Ejecutivo" de la Cuenta de Inversión, surge de las principales conclusiones: *"En el 2011 "el grado de profundidad del trabajo en relación a la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones fue mayor, por lo que se puede considerar un avance cuantitativo y cualitativo."*

En el Inciso 4 – Bienes de Uso, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 33.53% representando una disminución del 66.47% siendo ésta la mayor disminución de todos los Incisos.

En el Inciso 5 – Transferencias, la diferencia entre el crédito de sanción y el vigente es de 67.33% representando una disminución del 32,67%

Los porcentajes determinados, nos permiten concluir que el crédito devengado del Programa, representa el 98.23% del crédito vigente.

Cuadro N° 43: Análisis del Inciso 3 y 5 del Programa Presupuestario N° 70

In- ci- so	Par- tida Prin- cipal	pp	CONCEPTO	Crédito Sanción	Crédito vigente	Crédito devengado	% Deven- gado
3			Servicios No Personales	312.197,00	409.810,00	383.360,00	100
3	3		Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	30.000,00	30.000,00	30.000,00	7.83
3	3	1	<i>Mantenimiento y reparación de edificios</i>	<i>30.000,00</i>	<i>30.000,00</i>	<i>30.000,00</i>	<i>7.83</i>
3	4		Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	218.220,00	304.110,00	277.660,00	72.43
3	4	1	<i>Estudios Investigaciones proyectos</i>	<i>218.220,00</i>	<i>304.110,00</i>	<i>277.660,00</i>	<i>72.43</i>
3	5		Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	34.977,00	46.700,00	46.700,00	12.18
3	5	1	<i>Transporte y almacenamiento</i>	<i>9.832,00</i>	<i>26.000,00</i>	<i>26.000,00</i>	<i>55.67</i>
3	5	3	<i>Imprenta publicaciones y reproducciones</i>	<i>25.145,00</i>	<i>20.700,00</i>	<i>20.700,00</i>	<i>44.33</i>
3	6		Publicidad Y Propaganda	0,00	0,00	0,00	

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

							0.00
3	9		Otros Servicios	29.000,00	29.000,00	29.000,00	7.56
3	9	2	Servicios de comidas viandas y refrigerios	29.000,00	29.000,00	29.000,00	7.56
5			Transferencias	860.000,00	579.000,00	578.448,00	100
5	1		Transferencias Al Sector Privado Para Financiar Gastos Ctes	860.000,00	579.000,00	578.448,00	100
5	1	7	Transferencias a Otras Instituciones Sin Fines de Lucro	860.000,00	579.000,00	578.448,00	100

Fuente: Elaboración propia con información provisoria suministrada por el Ente Auditado, la DGCG, DGETAL, AGCBA y la OGEPU

La determinación de las variaciones presupuestarias nos permite determinar áreas sensibles y su imputación presupuestaria, que, este caso son los Incisos 3 y 5:

El Inciso 3 – Servicios no Personales, fue definido en lo que hace a los servicios que comprende, a continuación del Cuadro N° 14.

Dentro de este Inciso podemos ver que se afectaron las partidas principales que representan los siguientes conceptos:

Partida principal 3 – Partida parcial 1: Comprende los servicios de mantenimiento y reparación de edificios y locales que tienden a mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento.

Partida principal 4 – Partida parcial 1: Comprende los servicios prestados por personas físicas, sin relación de dependencia, correspondiendo a la partida parcial 1, los gastos por servicios relacionados con estudios, investigaciones y proyectos de factibilidad.

Comprende esta partida el monto más importante de recursos utilizados. (72,43% del Inciso).

Partida principal 5: Comprende, además de los servicios comerciales y financieros, los servicios especializados prestados por personas jurídicas. La Partida parcial 1, contiene transporte de personas, fletes, servicios de mudanza, mensajería, servicios de depósito temporario o guarda con seguridad para distintos bienes en general y la Partida parcial 3 comprende los servicios de impresión, copia y encuadernación prestados por terceros, así como publicaciones de carácter informativo o divulgaciones de tipo cultural, científico y técnico. Incluye también las suscripciones o contrataciones de servicios de información por medios electrónicos

de transmisión de datos, textos o similares, los servicios de recortes periodísticos, etc. Se excluyen la impresión de formularios, libros y demás impresos destinados al uso de las oficinas que se imputarán a la partida 233 "Productos de artes gráficas".

La Partida principal 9 comprende los servicios y conceptos indicados en la Partida parcial 2, que son gastos en concepto de servicios integrales de alimentación en escuelas, hospitales etc.

El Inciso 5- Transferencias, constituyen transacciones no recuperables, en dinero o en especie, destinadas a financiar a agentes económicos. No involucran una contraprestación efectiva de bienes y servicios, es decir que no son reintegrables por los beneficiarios.

La Partida principal 1 comprende subsidios para atender gastos corrientes a favor de entidades sin fines de lucro, societarias y cooperativas. Incluye becas de estudio y de investigación, gastos necesarios para el desarrollo de actividades profesionales y de investigación y ayuda a personas de escasos recursos.

En este caso la Partida subparcial 7, contiene los subsidios destinados al auxilio y estímulo de acciones de índole cultural y social realizadas por instituciones de carácter privado sin fines de lucro. Comprende subsidios otorgados a instituciones intermedias tales como asociaciones cooperadoras escolares, mutuales, organismos de colaboración vecinal, etc.

De la información suministrada por la DGTaYL⁴² y el organismo auditado⁴³ y del análisis presupuestario efectuado surge que, los recursos devengados en este Inciso fueron transferidos a través de un convenio a la Fundación Vivencia para que esta institución aplique el Proyecto que presentó oportunamente, titulado C.I.E.N.A. (Centro Integral Especializado en Niñez y Adolescencia) con el objetivo de brindar tratamiento tanto a NNyA como sus familias.

El subsidio otorgado es de atención y tratamiento psicológico por niña, niño o adolescente efectivamente atendido.

Determinación de la existencia de Sobre o Subejecución Presupuestaria

El porcentaje de aumento en el total del programa es de 0.25% entre el crédito sancionado y el vigente.

El porcentaje de devengamiento de los recursos vigentes consistió en una disminución de 1.77%.

⁴² Respuesta a Nota AGCBA N° 1918/2012.

⁴³ Entrevista realizada a la Directora General de la DGMUJ en fecha 03/04/12
Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

La subejecución de los recursos totales del Programa no es significativa.

Nota final Aclaratoria:

Las cifras utilizadas en este análisis fueron provisorias.

A la fecha de la finalización del análisis presupuestario (30/07/12) se pudo cotejar las cifras provisorias con las de la cuenta Inversión 2011 publicada. Seguidamente se realizó el siguiente cuadro comparativo de los datos utilizados:

Cuadro N° 44: Análisis comparativo de las cifras presupuestarias provisorias y definitivas del Programa N° 69

Créditos	Cifras provisorias	Cifras definitivas	Diferencias
Sancionado	15.651.916.-	15.651.916.-	Ninguna
Vigente	18.703.721.-	18.703.660.-	-61.-
Devengado	18.513.830.-	18.513.830.-	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 45: Análisis comparativo de las cifras presupuestarias provisorias y definitivas del Programa N° 70

Crédito	Cifras provisorias	Cifras definitivas	Diferencias
Sancionado	5.099.091.-	5.099.091.-	Ninguna
Vigente	5.111.924.-	5.111.924.-	Ninguna
Devengado	5.021.368.-	5.021.368.-	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

Detalle del Plan Anual de Compras (2011)

La fuente para la siguiente descripción fue utilizada con la información remitida por el organismo auditado en virtud de respuesta a la Nota AGCBA N° 667, de fecha de recepción en AGCBA 22/03/12, Punto 2, "Respecto al presupuesto".

A continuación se presenta el detalle del Plan Anual de Compras 2011 perteneciente a la DGMUJ

Cuadro N° 46: Plan Anual de Compras 2011

Plan Anual de Compras 2011		
Rubro	Importe Total	%
Textiles	\$ 36.885,95	1,38

Servicios	\$ 791.675,00	29,58
Ropa	\$ 106.237,50	3,97
Mobiliario	\$ 86.400,00	3,23
Juguetes	\$ 15.843,75	0,59
Insumos sanitarios	\$ 21.971,50	0,82
materiales eléctricos	\$ 56.967,50	2,13
Art. Limpieza y Tocador	\$ 149.155,00	5,57
Ferretería	\$ 4.659,80	0,17
Informática	\$ 115.800,00	4,33
Electrodomésticos	\$ 33.295,00	1,24
Bazar	\$ 13.501,60	0,50
Otros	\$ 14.559,50	0,54
Medicación	\$ 116.309,90	4,35
Vehículos	\$ 75.000,00	2,80
Artes Graficas	\$ 1.038.200,00	38,79
TOTAL	\$ 2.676.462,00	100,00

Como se desprende del Cuadro, el 38,79% corresponde al rubro “Artes Gráficas”, seguido por “Servicios” con el 29, 58%. Este último rubro comprende a la contratación de los servicios que a continuación se detallan:

Cuadro N° 47: Descripción Rubro Servicios

Descripción rubro Servicios	Cantidad	Precio Unitario	Importe Total
SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIO	10	\$ 37.500,00	\$ 375.000,00
SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS	11	\$ 2.400,00	\$ 26.400,00
SERVICIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE AGUA	5	\$ 800,00	\$ 4.000,00
SERVICIO DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE FOTO-COPIADORA	2	\$ 4.800,00	\$ 9.600,00
SERVICIO DE PROVISIÓN DE ALIMENTOS	12	\$ 31.000,00	\$ 372.000,00
SERVICIO DE RECARGA DE MATAFUEGOS	55	\$ 85,00	\$ 4.675,00
TOTAL RUBRO SERVICIOS		\$791.675	

El rubro “Artes Gráficas” se discrimina de la siguiente forma:

Cuadro N° 48: Descripción Rubro Artes Gráficas

Descripción rubro Artes Gráficas	Cantidad	Precio Unitario	Importe Total
----------------------------------	----------	-----------------	---------------

AFICHE - De 60 cm x 90 cm, sobre papel ilustración de 200 g/m2, a 4 colores, impresión frente	1.000	\$ 4,00	\$ 4.000,00
AFICHETA - De 35 x 50 cm, papel ilustración de 130 g/m2, 4/0 colores	2.000	\$ 2,00	\$ 4.000,00
FOLLETO PARA DIFUSIÓN - De 14,8 x 21 cm (A5), en papel ilustración de 115 g/m2, impresión CMYK a 4 colores	500.000	\$ 1,00	\$ 500.000,00
IMPRESIÓN STICKER - De 6 x 6 cm, en papel obra autoadhesivo de 80 g/m2, en planchas troqueladas en forma circular, impresión a 4/0 colores	15.000	\$ 10,00	\$ 150.000,00
BANNER - De 1,50 m x 1,12 m, de lona, impresión a 4 colores, con argollas para tensar	4	\$ 50,00	\$ 200,00
FOLLETO OPCIÓN LIBRO - De 210 x 297 mm (A4 Iram) en formato abierto y 21 x 14,5 cm cerrado, en papel ilustración mate de 150 g/cm2, impresión 5/5 colores especiales, aplicación de barniz mate, terminación corte recto, doblado. 70 páginas.	500	\$ 15,00	\$ 7.500,00
FOLLETO OPCIÓN LIBRO - De 210 x 297 mm (A4 Iram) en formato abierto y 21 x 14,5 cm cerrado, en papel ilustración mate de 150 g/cm2, impresión 5/5 colores especiales, aplicación de barniz mate, terminación corte recto, doblado. 70 páginas.	500	\$ 15,00	\$ 7.500,00
FOLLETO OPCIÓN LIBRO - De 210 x 297 mm (A4 Iram) en formato abierto y 21 x 14,5 cm cerrado, en papel ilustración mate de 150 g/cm2, impresión 5/5 colores especiales, aplicación de barniz mate, terminación corte recto, doblado. 200 páginas.	500	\$30,00	\$15.000,00
FOLLETO OPCIÓN LIBRO - De 210 x 297 mm (A4 Iram) en formato abierto y 21 x 14,5 cm cerrado, en papel ilustración mate de 150 g/cm2, impresión 5/5 colores especiales, aplicación de barniz mate, terminación corte recto, doblado. 50 páginas.	10.000	\$15,00	\$150.000,00
FOLLETO OPCIÓN LIBRO - De 210 x 297 mm (A4 Iram) en formato abierto y 21 x 14,5 cm cerrado, en papel ilustración mate de 150 g/cm2, impresión 5/5 colores especiales, aplicación de barniz mate, terminación corte recto, doblado. 500 páginas.	1.000	\$50,00	\$50.000,00
TRÍPTICO - De 210 x 297 mm formato abierto, 210 x 100 mm cerrado, papel ilustración brillante de 200 g/m2, impresión a 4/4 colores, terminación trazado y doblado	50.000	\$3,00	\$150.000,00
TOTAL RUBRO SERVICIOS	\$ 1.038.200,00		

El 48% del total del rubro corresponde a la categoría “Folleto para difusión”.

IV.e) Prestación alimentaria

En fecha 16/8/12 se efectuó una entrevista a la Coordinadora de la UCSA y Coordinadora del Programa de Desarrollo de Políticas Alimentarias y Nutricionales (en adelante PDPAYN). En dicha oportunidad las entrevistadas informaron que las prestaciones alimentarias brindadas en los efectores del Programa: Casa “Juana Manso” y Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”, son brindadas a través

de la UCSA y corresponden a la Licitación Pública Nº 30/2011 - Decreto 415/CABA/2011, que es para grupos comunitarios y otros efectores del MDS.

Para el Refugio "Mariquita Sánchez" y el "Refugio de Trata" el servicio es prestado por la empresa Bagalá. Actualmente, la licitación se encuentra vencida y no utiliza como marco de referencia esta Licitación y tampoco el pliego de bases generales y particulares de la Licitación anterior.

En este sentido la AGCBA solicitó información a la DGTAL y recayó en una limitación al alcance ver Capítulo III Alcance punto 7. Limitaciones al Alcance.

La UCSA se encarga del control de los alimentos previo al ingreso a los efectores del Programa. Las actividades que realizan las operadoras de contralor son: control en la recepción de alimentos, temperaturas de alimentos, estiba del camión, incluye las características y cantidades de los alimentos indicados en remito. Cumplen una función de logística y operativa.

Las actividades de las Licenciadas en Nutrición, se corresponden con el control previo de los alimentos en las plantas de los proveedores, en este caso en la planta de TEYLEM. A su vez, se encargan de realizar los ajustes o adaptaciones frente a las resoluciones de situaciones técnicas relacionadas con la alimentación y la nutrición.

El PDPAYN es un programa transversal relacionado con la alimentación y la nutrición que brinda acompañamiento sobre los efectores del MDS a través de control y sistematización del servicio, entre otras funciones.

Para las actividades que esta área desempeñó en los efectores de la Dirección General de Mujer durante el 2011 contaba con un total de 4 personas afectadas a esta tarea.

La elaboración, preparación y servicio de las prestaciones alimentarias es la siguiente: en la Casa "Juana Manso" cocinan las beneficiarias; en el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" cuentan con personal cocinero, y en los Refugios "Mariquita Sánchez" y el "Refugio de Trata") se reciben viandas cocidas.

Los dispositivos mencionados tienen menú planificado.

En la Casa "Juana Manso" y en el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte", los menús son los indicados en la licitación mencionada. Esta licitación prevé una única prestación almuerzo o cena, por lo que se indica doble de raciones con el mismo menú. El pliego de condiciones generales y particulares fue diseñado para grupos comunitarios y no para estos dispositivos.

Sin embargo, no se prepara lo mismo en el día porque al recepcionarse un día previo al del consumo, pueden utilizar los alimentos al día siguiente o realizar alguna preparación sugerida con los ingredientes con los que cuentan. Las preparaciones sugeridas se trabajaron en las capacitaciones en conjunto con las beneficiarias de los dispositivos.

Es importante mencionar el objetivo de empoderar y brindar herramientas de autonomía a las mujeres alojadas en los dispositivos de la DGMUJ a través de capacitaciones y talleres de buenas prácticas de manipulación y de cocina que les permita un manejo más autónomo de sus decisiones diarias.

En relación a la cantidad de raciones de Casa “Juana Manso” en promedio durante 2011, era de 20 (15 beneficiarias y 5 personal autorizado) y 20 niños/as. Para el Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte” era de 22 (17 beneficiarias y 5 personal autorizado) y 8 niños/as.

Las modificaciones de raciones en el caso de los dispositivos que dependen de UCSA, se realiza telefónicamente y vía mail. Cada Coordinadora del dispositivo solicita la modificación a la Dirección General y ésta lo informa a UCSA. La Coordinación de UCSA realiza un parte de recepción provisorio diario que es enviado a la empresa TEYLEM. A su vez UCSA confecciona el Parte de Recepción Definitiva (PRD) que se envía a la DGTAL. Estas prestaciones se incluyen dentro del PRD general que corresponde a Grupos Comunitarios.

La firma de la recepción de los remitos de UCSA, debe ser realizada únicamente por las personas autorizadas al efecto.

Se realiza el mismo procedimiento en el caso de los dispositivos cuya prestación alimentaria es brindada por la empresa Bagalá, La copia de los remitos que quedan en los dispositivos en el momento de la entrega del servicio alimentario es remitida a la DGMUJ.

La prestación alimentaria brindada por la empresa Bagalá cuenta con el monitoreo y seguimiento a través del procedimiento establecido por la Resolución N° 603/MDSGC/2010. En este marco, las planillas elevadas desde cada dispositivo a la DGMUJ son remitidas al PDPAYN para la confección del legajo de la empresa prestataria.

La planificación de los menús está contemplada para mayores, infantiles (jardín) y menores de un año.

En relación a UCSA, las raciones durante el año 2011 y 2012, el costo fue para adultos \$14,25, para almuerzo y cena respectivamente y para desayuno y me-

rienda \$3,30 respectivamente, mientras que para la ración infantil es de \$11 el almuerzo y la cena respectivamente. El precio de los desayunos y meriendas es \$3.30 cada uno. Las leches especiales para lactantes menores de un año, (de inicio y de continuación) el costo es de \$3,99 los 200 cc por break.

En el caso de patologías relacionadas con lo alimentario y nutricional, mediante prescripción se sigue el circuito informado para el pedido de raciones. En el remito no se discrimina este tipo de ración, porque en general se encuentra dentro de los costos de la prestación alimentaria, aunque se identifica el alimento tanto para UCSA como para Bagalá. Es importante destacar que si es necesaria una comida especial para una mujer, NNYA se prevé solicitando los insumos necesarios.

En relación a las metas nutricionales las prestaciones previstas por UCSA están contempladas para adultos e infantiles (1 a 5 años). A su vez, contemplan metas nutricionales de: macro nutrientes (hidratos de carbono, proteínas y grasas) y micro nutrientes (calcio, hierro). Refiere que la meta nutricional en Proteínas y Hierro es del 100% mientras que el calcio no alcanza (70%) debido a que es un micro nutriente limitado en la alimentación.

Si bien no se cuenta con metas nutricionales ajustadas a un pliego vigente, desde PDPAYN se establecieron las recomendaciones a cubrir por grupos etáreos para las prestaciones alimentarias brindadas por la empresa Bagalá.

V- Informes de Auditoria Interna, Informes de Gestión e Informes elaborados por otros Organismos de la C.A.B.A.

No se han realizado para el período auditado informes de Auditoría Interna cuyo objeto esté relacionado con la evaluación de los Programas Presupuestarios auditados, esto conforme a la respuesta enviada por la Auditora Interna de la UAI del MDS en contestación a la Nota AGCBA N°1174/12, con fecha de recepción en AGCBA 07/05/12.

Tampoco existen ninguna actuación y/o informe respecto a las actividades que se desarrollaron en los Programas auditados, conforme a la respuesta remitida por la Sra. Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires en respuesta a la Nota AGCBA N°1969/12, con fecha de recepción en AGCBA 09/08/2012.

Por su parte, por medio de Oficio AGT N° 1314/12, el Secretario General de Política Institucional de la Asesoría General Tutelar informa que la Asesoría no ha promovido actuaciones y/o informes relacionados con los programas de la DGMUJ que fueron detallados por esta Auditoría⁴⁴.

⁴⁴ Información requerida por Nota AGCBA N° 2043/12 con fecha de recepción en la Asesoría General Tutelar el 6 de agosto de 2012.

Informe de Gestión 2011

La DGMUJ remitió la documentación pertinente a los Informes de Gestión y Evaluación de ambos programas⁴⁵ para el período auditado.

A continuación se expone la información más significativa, evaluada por la DGMUJ como logros de gestión:

-Funcionamiento las 24 hs. de lunes a viernes en el CIM “Margarita Malharro” (Febrero 2011)

-Participación de la Gerencia Operativa en el III Encuentro Interamericano de Refugios, Casas de Acogida y “Caimus”. En dicho Encuentro se firmó el Acta de constitución jurídica de la (RIRE) que es la Ciudad Autónoma de Buenos Aires miembro fundador de la misma.

-En septiembre del 2011 se realizó el lanzamiento del Protocolo de Intervención del Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual. Dicho protocolo fue el resultado de dos años de trabajo de los integrantes de todos los dispositivos del Programa. Se contó para la realización del protocolo con la asistencia técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Difusión de los servicios brindados por el Programa en diferentes campañas y encuentros.

-Articulación con responsables de distintas áreas de Gobierno y Organizaciones de la Sociedad Civil con el propósito de complementar acciones en vistas al mejoramiento de los Programas implementados. Entre ellas:

- Asociación Argentina de Prevención del Maltrato Infantil para la Supervisión de equipo de trabajo del Refugio “Mariquita Sánchez”.
- Asociación de Psicólogos de Buenos Aires para la Supervisión y abordaje de “burn out” con los equipos de los CIM y Unidades Convivenciales.
- Brigada de Género Policía Metropolitana

-Traslado de las mujeres desde la Oficina de Violencia Doméstica al Refugio “Mariquita Sánchez”.

⁴⁵ Información remitida en respuesta a Nota AGCBA N° 677/12 punto 2 y 3 “Respecto de las Actividades” con fecha de recepción en AGCBA 22/03/12

-Acompañamiento en las salidas de las mujeres y niños/as alojados/as en el Refugio de Trata.

-Capacitación a los integrantes de la Brigada en Violencia de Género y Trata de Personas. Esta tarea se realiza en conjunto con la Dirección Operativa de Fortalecimiento de Políticas de Igualdad de Oportunidad.

- Fundación AVON

-Dictado de curso de manicura y depilación en la Casa “Juana Manso” para la población de esa Unidad Convivencial y del Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”.

- Fundación Buenos Aires

-Proyecto de gestión asociada para realizar actividades en el Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”.

- Fundación María de los Ángeles

-Articulación constante por Trata de Personas.

- Fundación Río Abierto

-Proyecto de gestión asociada para realizar actividades en la Casa “Juana Manso”, el Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte” y el Refugio Mariquita Sanchez.

- Subsecretaría de Derechos Humanos

-Articulación constante para la asistencia integral a mujeres en situación de Trata con Fines de Explotación Sexual y Laboral.

- Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (CDNNyA):

-Reuniones periódicas para el tratamiento de casos complejos asistidos por el Programa.

-Articulación con la Coordinación de la Red de Defensorías para aunar criterios de intervención y derivación desde el Programa a las Defensorías y viceversa.

-Articulación con las Defensorías Zonales, la Guardia de Abogados y el Dispositivo de Intervenciones Especiales (DIE).

- DG Deporte Social y Desarrollo Deportivo

-Profesor de Educación Física en el Refugio “Mariquita Sanchez” y Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte” para realizar actividades con las mujeres y adolescentes alojadas.

- DG Inclusión Educativa

-Se realizó contacto para la solicitud de vacantes en educación formal.

- Dirección General Empleo
 - Ofertas de trabajo: la Dirección General de Empleo se comunica con la DGMUJ cuando hay ofertas de empleo acordes al perfil de las personas asistidas.
- Dirección General de Salud Mental: por intermedio de la Gerente Operativa del Plan de Igualdad de Oportunidad (Programa N°70), se gestionaron vacantes para que personal del Programa pueda asistir a los cursos brindados por esa Dirección General.
 - Articulación entre ambas Direcciones en situaciones de derivación a un dispositivo de Salud Mental.
- Hospital Argerich
 - Atención en guardia y consultorios externos de población del Refugio "Mariquita Sánchez"
- Hospital Gutiérrez
 - Equipo de niños en riesgo: derivación de casos del Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte".
- Hospital Piñeyro
 - Atención en guardia y consultorios externos de población de la UC2
- Hospital Vélez Sarsfield
 - Plan Médico de Cabecera y atención en guardia y consultorios externos de población de la Casa "Juana Manso".
- Dirección General de Adicciones
 - Articulación para tratamiento de mujeres y adolescentes alojadas.
- Dirección General Atención Inmediata:
 - Contacto directo para la gestión de turnos para subsidio habitacional.
 - Articulación constante para la derivación de mujeres en situación de violencia a todos los servicios del Programa
 - Realización de traslados de mujeres y niños/as alojados/as en Unidades Convivenciales del Programa con móviles del Programa Buenos Aires Presente, en los casos que fue necesario.
 - Tramitación de vacantes en Unidades Convivenciales de esa Dirección para egresos de las Unidades Convivenciales del Programa.
 - Colaboración en el Operativo Frío.
- Dirección de Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil
- Centros de Primera Infancia (CPI)

-Articulación de vacantes para los/as hijos/as de las mujeres asistidas por los dispositivos del Programa.

-Reunión de la Dirección Operativa de los CPI con integrantes de los CIM

- Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

-Articulación con (OSC) para la realización de proyectos en gestión asociada con la DGMUJ.

- Responsabilidad Social Empresaria

-Articulación con diferentes empresas en búsqueda de empleo para las mujeres asistidas.

-Articulación con diferentes empresas para la capacitación de las mujeres asistidas.

- Dirección General de Niñez y Adolescencia

-Capacitación conjunta del equipo de trabajo del Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte".

-Derivación de las adolescentes y niños/as alojados/as en el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte".

-Supervisión de las intervenciones realizadas en el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte".

-Inscripción de los/las adolescentes alojados/as en las Unidades Convivenciales en los programas "Lazos" y "Adolescentes" dependientes de esa Dirección General.

Los principales logros evaluados en particular para la gestión del Programa N° 70 pueden sintetizarse en:

- Observatorio

-Entrega de folletería y sensibilización sobre el tema, en la vía pública,

-Se participó en distintos talleres sobre Género y Migración que el equipo de trabajo del Programa "Todas" realizó a lo largo del año en diferentes centros comunitarios.

-Se confeccionó material pedagógico Capacitación y sensibilización en género y migración.

-Se diseñó el "Proyecto escuelas comprometidas por la equidad", que propone estimular la reflexión entre los diversos actores de la comunidad educativa acerca de los estereotipos de género presentes en las representaciones sociales.

-Se coordinaron talleres de género, derechos y educación sexual integral, en distintas escuelas de la ciudad de Buenos Aires.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

-Se brindó un taller sobre Adolescencias, maternidades y paternidades al equipo de Trabajadoras Sociales del Hospital Santojanni.

Área de Promoción y Capacitación Comunitaria

Cuadro N° 49 : Implementación de Talleres de capacitación y sensibilización

Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Oportunidades	5.652
-Total: Promoción y capacitación comunitaria	5.304
-Inserción de la mujer en la economía	58
-“Todas”, mujeres migrantes	258
-Capacitación y sensibilización en Violencia y Género	2.244
-Cursos y talleres de sensibilización en Salud integral.	683
-C.I.M. "Arminda Aberastury" – Talleres	402
-C.I.M. "Arminda Aberastury"- Asistencia	269
-Promoción comunitaria en SSZ y/o CGPCs.	1.390

Fuente: Informe de Gestión 2011 - Programa N° 70.

Primer semestre

- Dispositivos de capacitación y sensibilización en escuelas.

-Instituto de Enseñanza Superior en Lenguas Vivas "Juan Ramón Fernández" Talleres de Género, Derechos y Educación Sexual Integral: 15 talleres entre agosto y septiembre 2011 en 20 cursos de 1º a 5º año. 506 adolescentes participantes.

-Colegio N° 16 D. E. 15 "Guillermo Rawson". Colegio Nocturno Nivel Secundario: 21 talleres en 21 cursos para jóvenes y adultos. 281 participantes.

- Capacitación en escuelas por demanda espontánea

Cuadro N° 50: Talleres de capacitación y sensibilización en escuelas. Violencia de género. Prevención de noviazgos sin violencia. Sexualidad responsable. Cantidad de alumnos/as participantes.

CEN N°. 60 Escuela para Adultos/as. Perú 946	74
CEN Talcahuano 680	43
CEPA Escuela de Capacitación Docente	24
Colegio N°16 DE 15 "Guillermo Rawson"	69
Colegio Armenio José Martin 1562	132
Colegio N°. 16 D. E.15 "Guillermo Rawson"	275
Comercial N° 34, Moreno 2135	209
EMEM N° 3 D E 19, Chilavert 1935	16
EMEM N°. 3 D E 19 Chilavert 1935.	15
Emilio Mitre y Eva Perón	42
Escuela Infantil N° 6 D E 19	22
Escuela "Che Guevara"	92
Escuela "Highest ", C. Laralde 3265	86
Escuela Infantil N° 6 DE 19, Chilavert 1935	40
Escuela "Julio Cortazar"	287
Escuela Nacional de Bellas Artes "Lola Mora"	35
Escuela N° 11 de Recuperación, Gavilán 1464	8
Escuela N° 3	26
Escuela N° 7, Rivadavia 9600	37
Escuela N° 8	58
Escuela Nueva Pompeya	79
Escuela "Padre Múgica"	19
Escuela Para Adultos, S de la Fronteras 5140	136
Escuela Recuperación N° 12 , Gavilán 12	57
Escuela "Rodolfo Walsh"	199
Escuela "Schiller"	24
Instituto de Enseñanza Superior en Lenguas Vivas "Juan Ramón Fernández"	506
Maria de San Nicolás, Olleros 3610	10
Ministerio de Educación. Dirección Operativa	21
Normal 9 , 2º Año Div 3º TT	18
Parque Roca	11
Escuela "Bme. Mitre "	43
Total general	2.713

- Grupo "Todas"
 - Talleres de capacitación y sensibilización en género y migración:
 - Comedor comunitario en Haccore, de Ciudad Oculta, Villa Lugano
Se articuló con la ONG Crisol, que desarrolla un taller de teatro en el comedor comunitario. Con el aporte que brindan las técnicas teatrales se trabajaron temáticas de género, derechos y migración. 8 encuentros para mujeres entre 20 y 60 años que asisten al comedor comunitario.
 - Biblioteca comunitaria "Hijos del barrio Piedrabuena", Barrio Piedrabuena, Villa Lugano
 - Tres talleres destinados a las mujeres que asisten a la Biblioteca
- Tareas de difusión
 - Campaña trata de personas
Durante el mes de enero de 2011, el área prestó colaboración en la Campaña de Trata de Personas con el objetivo de concientizar a la población sobre este delito. Se entregó material de difusión en diferentes puntos de la Ciudad de Buenos Aires (vía pública, medios de transportes, etc). Asimismo, se orientó sobre los servicios que brinda el GCBA en la temática.
 - Campaña de difusión de derechos de las migrantes paraguayas.
En el marco del Proyecto de "Mujeres Latinoamericanas en las Cadenas Globales de Cuidados" que desarrolla la ONG "Lola Mora", se realizó durante los meses de abril y mayo la convocatoria a mujeres paraguayas enmarcadas diversas organizaciones comunitarias. A fines del mes de mayo, se llevó a cabo conjuntamente con la ONG "Trama" un taller con el fin de relevar sus necesidades y dificultades para cumplimiento de sus derechos.
 - Elaboración y difusión del documento de trabajo "Todas: género y diversidad cultural. La participación social y ejercicio de la ciudadanía de mujeres migrantes en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires".El documento fue elaborado por el equipo de "Todas" y queda pendiente su inclusión en la página Web del Observatorio de Equidad de Género.

Segundo semestre:

- Talleres de sensibilización y capacitación
- Hospital de Agudos "Dr. Enrique Tornu"

Ejes temáticos: Atención intercultural, concepciones y prácticas en torno al proceso de salud-enfermedad, equidad, género y etnia. Destinado a Trabajadoras Sociales, Profesionales y Administrativos/as del Hospital.

Fecha: 20/09

-Comedor comunitario "Gauchito Gil" de la Villa 1-11-14 del Bajo Flores

Articulación con el Programa Apoyo, Consolidación y Fortalecimiento a Grupos Comunitarios dependiente de la Dirección General de Fortalecimiento de la Sociedad Civil del GCBA. Destinado a mujeres que asisten al comedor comunitario. Fechas: 24, 31/08, 7, 14 y 21/09.

-Taller "Historias de vida con Mujeres Migrantes".

Articulación con la Dirección General de Patrimonio e Instituto Histórico dependiente de la Subsecretaría de Patrimonio Cultural del Ministerio de Cultura del GCBA y ONGs de mujeres migrantes.

-Taller de validación de los testimonios relevados de mujeres migrantes durante el año 2010, para su publicación.

-Presentación del ejemplar el Cronista Mayor de Buenos Aires N° 75 "Mujeres Migrantes Latinoamericanas".

Destinados a integrantes de la Asociación Civil "Yanapacuna", "Mujeres Peruanas, Migrantes y Refugiadas" (MPMR), "Asociación venezolana "Asoven" y público en general. Fechas: 12/08 Taller de validación y 15/09 presentación del ejemplar

-Comedor comunitario "Ayudemos a Compartir" del Barrio "Ramón Carrillo". Destinado a mujeres que asisten al comedor. Fecha: 06/09

-Campaña de lucha contra la Trata de personas.

Destinado a mujeres que concurren a los comedores "Ayudemos a compartir" y "Las gemelas", ambos del Barrio "Ramón Carrillo". Fechas: 26 y 29/09

-Refugio "Mariquita Sanchez"

Ejes temáticos: Derechos, género y migración.

Destinado a mujeres que se encuentran alojadas en el Refugio. Fechas: 7 y 21/11

- Seguimiento de ONG

-Reunión inicial el día 10 de mayo en le Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires con todas las ONG conveniadas del MDS. Luego se llevaron adelante otras reuniones por áreas temáticas, entre ellas el Proyecto

destinado a mujeres migrantes bolivianas presentado por el Centro de Estudios Migratorios Latinoamericanos (CEMLA), una propuesta de gestión asociada con "Todas".

- Delegadas Áreas Descentralizadas

-En el espacio de capacitación y formación las delegadas participaron en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de una Jornada de la Campaña Internacional Lazo Blanco con la DGMUJ y de una capacitación sobre Violencia de Género realizada en Centro de Gestión y Participación N° 1.

- Participación en Jornadas-Eventos organizados por la DGMUJ y otras Instituciones

-Jornadas sobre Trata de Personas en Sutecha.

-Jornada de sensibilización y capacitación sobre: "Explotación sexual infanto-juvenil: una problemática para pensar desde la salud", organizada por el Servicio Social del Hospital Gral. de Agudos "Dr. E. Tornú" del GCBA.

-En el marco de la Gestión asociada DGMUJ- Fundación Cardiológica Argentina- FAC se efectuó el 25 de julio un taller sobre la concientización de los riesgos cardiovasculares en la Mujer, se desarrollo en el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 7 con la participación de las Delegadas de las Comunas 4, 7, 9 y 10 quienes realizaron la convocatoria y difusión

- CIM "Arminda Aberastury"

Durante el 2011 se organizaron y desarrollaron actividades específicas de sensibilización en conmemoración de:

-8/03: Día Internacional de la Mujer: Taller sobre Derechos de las Mujeres y Cine Debate.

-28/05: Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres: Cine Debate, Taller de Reflexión: "Cuando una calla, el cuerpo habla" Taller de Reflexión "Con mirada de Mujer". Se abordaron derechos a la salud. (mayo)

-25/11: Día Internacional Por la No Violencia hacia la Mujer: Cine Debate: sobre violencia en el noviazgo, y Taller de Sensibilización en Violencia de Género para grupos del CIM "Margarita Malharro" y comunidad

- Área Comunitaria

-Grupos de Reflexión "Mejorando nuestra calidad de vida": las participantes han logrado reconocer y elaborar las diferentes crisis vitales que atraviesan a lo largo de sus vidas, descubriendo el uso de herramientas favorecedoras de sentimientos de seguridad, confianza y auto cuidado como factores de prevención en salud.

-Taller de Narración Oral: "Mujeres que hilan historias", las mujeres como protagonistas de sus propias historias adquieren su propia voz y comparten con otras pares sus historias de vida. Este año se ha incluido también literatura de escritoras/es con perspectiva de género.

-Cine- Debate: se busca generar espacios de debate y reflexión utilizando la imagen y el texto como disparadores para visualizar cuestiones de género.

-Talleres de sensibilización en 7 Centros de Primera Infancia, el CENS N° 63 (Escuela para Adultos) GCBA, la Biblioteca "Martín B. Centenera" y el CIM "María Gallego"

VI – Observaciones

De acuerdo a la labor efectuada por el equipo auditor se realizan las siguientes observaciones:

Observación N° 1: Sobre Estructura.

Se observa que para el cumplimiento de las acciones de los Programas Auditados, todos los dispositivos que se encuentran por debajo de las Gerencias Operativas no poseen estructura definida.

Observación N° 2: Sobre Designaciones

2.1 Se observa que en el período auditado el Refugio de Trata, se encontraba sin responsable a cargo designada formalmente⁴⁶.

2.2 Se observa que las Coordinaciones en los Subprogramas "Noviazgos Violentos" y "Asistencia a Hombres Violentos" fueron designados formalmente a partir del 10/12/11, cumpliendo ese rol sin designación formal con anterioridad a esa fecha.

2.3. No consta en esta auditoría la designación formal en sus funciones de la Supervisora Técnica de la Opción Mujer⁴⁷ y la Supervisora Técnica de la Opción Derecho a la Salud (Central de Llamadas).

⁴⁶ La Coordinación fue designada por Disposición N° 31 DGMUJ/ 12, a cargo de la misma a partir del 01/07/12.

2.4. Se observa que las Coordinadoras Generales del Refugio “Mariquita Sanchez” fueron designadas formalmente como Responsables del mismo, a partir del 1/07/12, ejerciendo una de ellas el rol sin designación formal desde el 7/05/11 hasta dicha fecha.

Observación N° 3: Sobre Recursos Humanos

Se advierte la insuficiencia de Recursos Humanos en los siguientes dispositivos y áreas Administrativas de la DGMUJ:

3.1. CIM “Margarita Malharro”: Se observa la necesidad de un profesional en psiquiatría y un trabajador social.

3.2. CIM “Villa Lugano”: Se observa la necesidad de un profesional abogado, y la designación de más personal para atender el aumento de demanda en el Subprograma “Noviazgos Violentos”.

3.3. CIM “Arminda Aberastury”: Se observa la necesidad de incorporar un profesional Psicólogo.

3.4 Área Mesa General de Entradas y Salidas y Personal: Se advierte la necesidad de incorporar 2 personas en el Área de Mesa de Entradas y 2 personas en el Área Personal.

3.5 Área Abastecimiento, Depósito y Traslado: Se observa la necesidad de incorporar 3 personas para tareas de maestranza y una con conocimientos generales en mantenimiento.

Observación N° 4: Sobre Recursos Humanos -Aspectos de Control Interno-.

4.1. Existencia de 3 agentes doblemente contabilizados; en distintos lugares físicos en el mismo día y horario.

4.2. En las planillas entregadas por el ente auditado los datos respecto de la profesión de los agentes afectados al Programa Presupuestario N° 69 no fueron completos en su totalidad. De 125 agentes contabilizados como No profesionales, el 12% (15 agentes) consigna su profesión en función real. Esta situación afecta el análisis del nivel de profesionalidad del recurso humano del organismo.

Observación N° 5: Sobre Capacitación

⁴⁷ Conforme manifestación efectuada en entrevista de fecha 24/04/12 y respuesta al punto 4 de la Nota AGCBA N°1613/12 en la cual fueron solicitadas las designaciones de las Supervisoras Técnicas y en el caso de las dos Supervisoras mencionadas, no fueron remitidas.

5.1. Se observa la necesidad de restablecer la capacitación específica sobre síndrome "Burn Out", y la supervisión clínica realizada por profesionales externos, debido al alto nivel de desgaste ocupacional que genera este tipo de tarea. (Necesidad detectada en los dispositivos de CIM "Alicia Moreau", "Villa Lugano" y Central de Llamadas).

5.2. Se advierte la necesidad de que las autoridades prevean en futuras planificaciones acciones de capacitación hacia los profesionales letrados y psicólogos. Necesidad detectada en los CIM "Alicia Moreau" y CIM "Margarita Malharro".

Observación N° 6: Sobre Manuales de Procedimiento e Instructivos Internos, Circuitos Formalizados – Sectores administrativos

Se observa la inexistencia de instructivos y/o Manuales de Procedimiento respecto a los sectores administrativos de la estructura organizacional de la DGMUJ: Despacho; Abastecimiento, Depósito y Traslado, y Presupuesto y Contable.

Observación N° 7: Sobre Recursos Materiales.

En el CIM "Alicia Moreau" se evidencia la falta de mobiliario, archivos y estanterías, matafuegos en los pasillos y dentro de las oficinas. También existen materiales en desuso apilados en las oficinas de la Coordinación y donde asesoran los profesionales, como sillas rotas, mesa, y ropa que obstaculizan las tareas y circulación en el lugar⁴⁸.

Observación N° 8: Sobre Recursos Tecnológicos e Informáticos

Se observa la existencia de material obsoleto y falta de utilitarios para el eficiente cumplimiento de tareas: Computadoras, impresoras, fotocopadoras; insumos (cartuchos y toner), telefonía: celulares institucionales y líneas de teléfono fijas y fax en los siguientes dispositivos y Áreas de la DGMUJ⁴⁹:

8.1. En el CIM "Margarita Malharro": 1 computadora, 1 fotocopadora, y los insumos de cartucho y toner para las mismas.

8.2. En el CIM "Villa Lugano": 1 fotocopadora.

8.3. En el CIM "Arminda. Aberasturi": 1 computadora.

⁴⁸ "El organismo auditado manifiesta en su Descargo que: 'se realizó la instalación de matafuegos en las oficinas del CIM; con personal del área mantenimiento de esta Dirección General se procedió al retiro del material en desuso y de ropa de los distintos sectores', información sujeta a verificación en futuras auditorías de seguimiento

⁴⁹ En su Descargo el organismo auditado manifiesta sobre los puntos 8.1- 8.3- 8.5- 8.6- 8.7- 8.8- 8.9- 8.11- 8.12-: 'Se solicitó mediante plan de compras la adquisición de computadoras e impresoras para provisión a efectores y áreas de la DGMujer'. Sobre los puntos 8.1- 8.5- 8.8-: 'Se proveyó de cartuchos y toner a los efectores y áreas de la DGMujer.'. Respecto del punto 8.10: 'Se proveyó de aparatos de telefonía celular institucional a la Casa 'Juana Manso' y Hogar 'Eva Duarte', información sujeta a verificación en posteriores auditorías de seguimiento".

- 8.4.** En la Casa "Juana Manso" se requiere una Notebook y la instalación de un secaropas industrial ya existente en el hogar, así como la reparación de lavarropas y secarropas considerando la gran cantidad de ropa que se lava.
- 8.5.** En el Área Jurídica de la DGMUJ se requiere de impresora y la provisión de cartuchos.
- 8.6.** En el Área de Mesa de Entradas y Salidas: 1 computadora y 1 impresora.
- 8.7.** En el Área de Despacho: 1 computadora.
- 8.8.** En el Área de Personal: 4 computadoras, 1 impresora, Insumos de cartucho y toner para fotocopiadora e impresora, así como telefonía fija.
- 8.9.** La actualización del equipamiento informático en el Área de Presupuesto y Contable.
- 8.10.** Se requiere contar con aparatos de telefonía celular institucional en Central de Llamadas, Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" y Casa "Juana Manso" ya que los profesionales utilizan celulares propios, debiendo asumir personalmente los gastos que insumen.
- 8.11.** En el área Abastecimiento, Depósito y Traslado se observa la falta de 1 computadora, una fotocopiadora y un fax.
- 8.12.** En la actividad de Central de Llamadas se requiere la actualización de los utilitarios (PC) de la Coordinadora General, personal administrativo y una en los Boxes de atención de llamadas ya que la misma es obsoleta y dificulta la labor de las operadoras al momento de efectuar la atención del llamado y la carga en simultáneo de los datos.
- 8.13.** En el Área de Central de Llamadas se observa la inadecuación de las vinchas para la atención, adquiridas durante el período auditado, siendo las mismas recomendables durante el proceso de carga de datos y evitar las malas posturas.
- 8.14.** Falta de mantenimiento de la Central Telefónica; ya que la unidad de administración de energía (UPS) se encuentra dañada y fuera de funcionamiento desde abril del 2011, poniendo en peligro la continuidad de las tareas.
- 8.15.** Falta de implementación del nuevo sistema de fichas electrónicas, ello provoca la saturación de la base de datos al momento del proceso de carga de la misma.

Observación N° 9: Sobre las Infraestructura

9.1. Se observa en el CIM "Alicia Moreau" existencia de un sistema eléctrico deficiente por falta de enchufes suficientes y seguros. También se observa la falta de matafuegos dentro de las oficinas y fuera en los pasillos⁵⁰.

9.2. Se verificó en el CIM "Margarita Malharro" la necesidad de ampliación del espacio físico dada la cantidad de usuarios que se atienden en el lugar, atento que está abierto las 24hs. También se observan goteras en los techos y humedad en las paredes⁵¹.

9.3. En el CIM "Villa Lugano" se verificó la necesidad de ampliación del espacio físico, se requiere la agregación de un consultorio más.

9.4. En el Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" se advierte la existencia de grietas profundas en varias paredes, siendo esta Casa reinaugurada en el período auditado⁵².

9.5. La oficina de la Coordinadora General de Central de Llamadas tiene problemas de falta de ventilación y escaso espacio físico.

9.6. En el Área de Presupuesto y Contable se requiere la ampliación del espacio físico para el desarrollo de las tareas.

Observación N° 10: Sobre Metas Físicas

10.1 Sobre el Programa N° 69: Se observa que el cambio en la metodología de medición de las metas físicas no ha sido oportunamente realizado, ya que las metas físicas previstas en el presupuesto y en la propuesta de metas físicas fueron establecidas utilizando la formula de sumatoria de personas distintas por trimestre, distinta a la utilizada durante el transcurso del periodo auditado. Es importante destacar que la superación de las metas físicas prevista ha sido afectada por el cambio en la metodología (formula) de medición de las mismas, no pudiéndose establecer el grado en que dicha modificación influyó en la superación de las metas físicas.

10.2 Sobre el Programa N° 70: Se detectó una diferencia respecto de la unidad de medida de las metas físicas establecida en el presupuesto físico del programa

⁵⁰ El organismo auditado expresa en el Descargo que: '9.1. Se solucionó el faltante enchufes y se colocaron matafuegos en el CIM 'A. Moreau'

⁵¹ El organismo auditado expresa en el Descargo que: 9.2. 'El CIM Malharro se encuentra ubicado en la planta baja de un edificio de departamentos viéndose limitada esta Dirección General en la ejecución de reparaciones que involucran la intervención del Consorcio de dicho edificio'.

⁵² El organismo auditado expresa en su descargo que: 'El Hogar 'Eva Duarte' se encuentra en proceso de remodelación estructural y recuperación edilicia', información sujeta a verificación en posteriores auditorías de seguimiento

(personas capacitadas / sensibilizadas en temas de violencia de género) y la establecida en los formularios de “Propuesta de Metas 2011”, informes de producción físicas de los 4 trimestres y formulario S9 “Evaluación del Proceso y Resultados de Implementación del Programa”, donde la unidad de medida establecida para la medición de las metas físicas fue la de “compromisos firmados”.

Observación N° 11: Sobre el Sistema Informático (RUM)

Se observa que en un solo dispositivo (CIM “Margarita Malharro”) se puso en funcionamiento (a prueba) el sistema informático cuyo fin es que haya un solo sistema de datos, siendo que cada dispositivo lleva una base de datos Excel impidiendo tener los datos en red, oportunos, íntegros al momento de tener que tomar decisiones. Dicho Sistema está establecido en el Protocolo⁵³ Capítulo 14 Sistemas de Apoyo Administrativo, Registro, Archivo y Remisión de la Información Generada en el Marco del Programa⁵⁴.

Observación N° 12: Sobre integridad de las carpetas de los usuarios recaídos en la muestra

Teniendo en cuenta los 54 legajos (100%) correspondientes a los CIM y los 23 legajos (100%) correspondientes a los Subprogramas⁵⁵, se concluye lo siguiente:

Respecto de los Subprogramas:

Observación N° 12.1. No se pusieron a disposición al momento de relevar y tomar vista 3 de los 23 legajos solicitados (13.04%) a los Subprogramas (1 de “Asistencia a maltrato de niños y adultos” y 2 de “Hombres violentos”).

Observación N° 12.2. El 52,17% (12/23) de los legajos no presentan detallados en la ficha RUM/Ficha de Ingreso y Primera Atención la evaluación de riesgo (7 casos de “Asistencia al maltrato de niños y adultos”, 2 casos de “Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual” y 3 casos de “Noviazgos violentos”).

Observación N° 12.3. De los 6 casos de derivaciones a CIM o subprogramas registrados (4 de “Asistencia al maltrato de niños y adultos” y 2 de “Lazos”), en un

⁵³ Protocolo página 691, y software 712 en adelante.

⁵⁴ “El organismo auditado manifiesta en su Descargo que ‘Sobre el sistema RUM se informa que si bien durante el período auditado se implementaba en el CIM ‘Margarita Malharro’, actualmente se encuentra en funcionamiento en tres (3) CIM’s de la DGMujer: CIM ‘Margarita Malharro’, CIM ‘María Gallego’ y CIM ‘Alicia Moreau’; asimismo está prevista su implementación en los (3) CIM’s restantes y en los subprogramas para el año en curso’, información sujeta a verificación en posteriores auditorías de seguimiento”.

⁵⁵ Asistencia a maltrato de niños y adultos; Delitos contra la integridad sexual; Noviazgos violentos; Hombres Violentos; Lazos.

legajo (16.66%) no consta la hoja de derivación correspondiente (un caso en “Asistencia a maltrato de niños y adultos”).

Observación 12.4. El 21,73% (5/23) no surge claramente de los legajos información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación a la OVD. (1 caso de “Asistencia al maltrato de niños y adultos”, 1 caso de “Asistencia a mujeres víctimas de delitos contra la integridad sexual”, 3 casos de “Noviazgos violentos”)

Respecto de los Centros Integrales de la Mujer (CIM):

Observación 12.5. En el 28 % de legajos (15/54) no surge claramente de la documentación obrante, información suficiente que permita determinar en qué casos se debe efectuar una derivación de las usuarias a la OVD (6 casos en el CIM “María Gallego”, 3 casos en “Margarita Malharro”, 4 casos en el CIM “Elvira Rawson” y 2 en el CIM. “Alicia Moreau”).

Observación 12. 6. El 66.66% de los legajos (36/54) no poseen el tipo de riesgo o evaluación de riesgo (7 casos en el CIM “Villa Lugano”, 9 casos en el CIM “María Gallego”, 4 casos en el CIM “Alicia Moreau”, 5 casos en el CIM “Isabel Calvo”, 7 casos en “Margarita Malharro” y 4 casos en el CIM “Elvira Rawson”)

Observación 12.7. El 31,48 % de los legajos (17/54) no registran la ficha del agresor. (3 en el CIM “Villa Lugano”, 6 en el CIM “María Gallego”, 4 en el CIM “Alicia Moreau”, 3 en el CIM “Margarita Malharro” y 1 en el CIM “Elvira Rawson”).

Respecto de las Unidades Convivenciales.

Casa “Juana Manso”

Observación N° 12.8. En 1 de 4 legajos (25%) no consta en los legajos el formulario de ingreso al Hogar (Caso D).

Observación N° 12.9: En 2 de 4 legajos (50%) no presenta registrado en los legajos el egreso de las usuarias (Caso C y D).

Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”

Observación N° 12.10. En 1 legajo de 4 (25%) no hay registro del lugar donde fue derivada la usuaria (Caso B).

Observación N° 12.11. En 2 legajos de 4 (50% de los casos) no se presenta la denuncia policial realizada (Caso B y D)

Observación N° 12.12. En 1 legajo de 4, no se presenta el Reglamento del Hogar firmado por la usuaria (Caso A).

Observación N° 12.13. En 1 legajo de 4 no tiene registrado el legajo el egreso de la usuaria del Hogar (Caso C).

Refugio “Mariquita Sánchez”

Observación N° 12.14. En 2 legajos de 3 (66,66%) no se observa que el Reglamento de Convivencia está firmado por la usuaria. (Casos 1167, 1203)

Observación N° 12.15. En 3 legajos de 3 (100%) no presentan los legajos el formulario de ingreso de las usuarias al Refugio.

Observación N° 12.16. En 1 legajo de 3 (33,33%) no consta el egreso del Refugio (Caso 1167).

Observación N° 12.17. Uno de los casos tiene fecha de ingreso en el año 2012 (en la planilla de ingresos entregado por el ente auditado, dicho ingreso consta en el año 2011).

Observaciones sobre relevamiento de fichas Central de Llamadas.

General: Se observa que algunos de los campos de las Fichas electrónicas de esta Línea telefónica presentan reticencias para ser respondidas por las consultantes que se comunican en situación de violencia doméstica.

Línea Mujer:

Observación 12.18. Se observa que sólo en 2 de las 12 fichas relevadas (16,6%) consta el apellido de la víctima. Se interpreta innecesaria la existencia de este dato al tratarse la línea de un servicio anónimo.

Observación 12.19: En el 100% (12/12) de las fichas no consta la información del campo “teléfono” del consultante o la víctima.

Observación 12.20: En 11 de las 12 fichas relevadas (91,6%) no se completó el campo “Explicación motivo de la agresión”.

Observación N° 12.21: En el 75% (9/12) de las fichas no se especificó si la consultante tiene secuelas físicas y en el 100% (12/12) no se especificó las secuelas psíquicas que sufrió la consultante. En el Manual de Central de Llamadas se establece como campo indispensable a completar cual fue el tipo de violencia (físi-

ca, psicológica, económica etc.) no así cuales son las secuelas físicas o psíquicas.

Opción Te ayudo:

Observación N° 12.22: en el 100% (3/3) de las fichas relevadas no se completó el apellido de las consultantes.

Observación N° 12.23: En el 100% (3/3) de las fichas relevadas no se completó el campo teléfono y dirección de la consultante o víctima

Opción Salud:

Observación N° 12.24: En las 3 fichas relevadas surge que en ninguna de ellas se completaron los campos destinados a teléfono, dirección y conocimiento de la Línea 0800-MUJER.

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades competentes:

Recomendación N° 1: Sobre Estructura.

Formalizar la estructura organizativa y administrativa interna para cada una de las áreas y actividades de la Dirección General de la Mujer, que comporte una clara delimitación de responsabilidades a cargo.

Recomendación N° 2: Sobre Designaciones.

Realizar en forma oportuna el dictado del acto administrativo que designe formalmente a los responsables en los cargos correspondientes a fin de delimitar sus funciones en las tareas asignadas en cada una de las actividades.

Recomendación N° 3: Sobre la falta de Recursos Humanos.

Arbitrar las medidas necesarias a fin de proveer profesionales y personal administrativo cuya necesidad fue detectada en: CIM "Margarita Malharro" (un psiquiatra y un trabajador social); en CIM "Villa Lugano" (un abogado y más personal); en el CIM "Arminda Aberasturi" (un Psicólogo); en el Área Mesa General de Entradas y Salidas y Personal (2 personas en el área de Mesa de Entradas y 2 personas en el Área Personal); en el Área Abastecimiento, Depósito y Traslado (3 personas para tareas de maestranza y una con conocimientos generales en mantenimiento).

Recomendación N° 4: Sobre Recursos Humanos -aspectos de Control Interno-.

Actualizar la base de datos de la dotación de recursos humanos completando los faltantes respecto de la profesión de los agentes afectados al Programa y corregir errores detectados sobre doble contabilización de los mismos, en distintos lugares físicos, en el mismo día y horario, a fin de que el organismo posea y pueda proveer información íntegra y oportuna.

Recomendación N° 5: Capacitación.

Prever en la planificación de futuras capacitaciones, la inclusión de la temática sobre síndrome "Burn Out", conjuntamente con una supervisión clínica externa; así como brindar capacitación a los profesionales letrados y psicólogos.

Recomendación N° 6: Sobre Manuales de Procedimiento e Instructivos internos, Circuitos formalizados.

Arbitrar los medios para el dictado de instructivos y/o Manuales de Procedimiento y delimitación de circuitos internos respecto a los sectores administrativos de la estructura organizacional de la DGMUJ: en Despacho; Abastecimiento Depósito y Traslado, y Presupuesto y Contable.

Recomendación N° 7: Sobre Recursos Materiales.

En el caso del CIM "Alicia Moreau": proveer archivos, estanterías y matafuegos y retirar materiales en desuso apilados en las oficinas de la Coordinación y asesoramiento de los profesionales (sillas rotas, mesa, y ropa) que obstaculizan las tareas y circulación en el lugar.

Recomendación N° 8: Sobre Recursos Tecnológicos e Informáticos.

Proveer utilitarios suficientes para el eficiente cumplimiento de tareas: Computadoras, impresoras, fotocopadoras; insumos (cartuchos y toner); telefonía: celulares institucionales y líneas de teléfono fijas y fax en los dispositivos y áreas de la DGMUJ que se detallan en la respectiva Observación.

Recomendación N° 9: Sobre Infraestructura.

9.1. Implementar en el CIM "Alicia Moreau" un sistema eléctrico eficiente y seguro y colocar matafuegos dentro de las oficinas y en los pasillos.

9.2. Prever en el CIM "Margarita Malharro" la ampliación del espacio físico, la reparación de goteras en los techos y humedad en las paredes.

9.3. Ampliar el espacio físico en el CIM "Villa Lugano", agregando un consultorio más al existente.

9.4. Articular con el organismo encargado de efectuar el mantenimiento y reparación del Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte" a los efectos de resolver las deficiencias de infraestructura (existencia de grietas profundas en varias paredes).

9.5. Solucionar en la oficina de la Coordinadora General de Central de Llamadas la falta de ventilación y el escaso espacio físico.

9.6. Ampliar el espacio físico del Área de Presupuesto y Contable.

Recomendación N° 10: Sobre Metas Físicas

10.1 Sobre el Programa N° 69: Mantener en el año la metodología de medición de las metas físicas previstas en el presupuesto de modo que la evaluación del cumplimiento de las mismas no se vea afectada, impidiendo obtener información certera.

10.2 Sobre el Programa N° 70: Establecer de manera coincidente la unidad de medida de las metas físicas establecidas en el presupuesto del programa con la unidad de medida utilizada en los distintos informes de evaluación de proceso, en términos de producción física, a los efectos de poder comparar y determinar el grado de cumplimiento de las metas fijadas.

Recomendación N° 11: Sobre el Sistema Informático (RUM).

Poner en funcionamiento el sistema informático con datos unificados en todos los dispositivos descentralizados, a fin de que haya una base uniforme, oportuna e íntegra cuando se requiera información para la toma de decisiones, dando cumplimiento así a lo establecido en el Protocolo, Capítulo 14 - Sistemas de Apoyo Administrativo, Registro, Archivo y Remisión de la Información Generada en el Marco del Programa.

Recomendación N° 12: Sobre integridad de las carpetas de los usuarios recaídos en la muestra de los Subprogramas, Centros Integrales de la Mujer, y Unidades Convivenciales.

Efectuar los controles internos correspondientes a fin de corregir errores, completar la documentación y verificar la existencia de legajos faltantes con el propósito de tener información oportuna, íntegra e integral para la toma de decisiones.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Recomendación sobre relevamiento de fichas Central de Llamadas. (Recomendación N° 12.18 a 12.24.

Rever la confección de los campos de las fichas que se deben completar en las consultas telefónicas y se sugiere eliminar datos como apellido, teléfono del consultante y/o víctima, motivo de una agresión psíquica o física, si posee secuelas como consecuencia de las mismas, teniendo en cuenta que las llamadas son de carácter anónimo y dado el alto grado de reticencia de las usuarias de este servicio a proporcionar datos personales.

V. CONCLUSION

En función de la auditoria llevada a cabo en la DGMUJ, podemos concluir que, se destaca la labor y el compromiso por parte de los Operadores y Equipos Técnicos de cada una de las Actividades pertenecientes a los Programas auditados, especialmente en lo que refiere a generar un espacio de contención, confianza y respeto para con los usuarios atendidos.

Sin perjuicio de ello, se han señalado algunas necesidades planteadas por el personal y recaladas en las observaciones, en relación a los recursos físicos, materiales, estructurales y económicos que se requieren para el desarrollo y cumplimiento pleno de los objetivos de la DGMUJ.

Por último, se remarcan cuestiones atinentes a mejorar el control interno, situación que se podrá regularizar cuando se implemente totalmente para cada uno de los dispositivos el Sistema Único de Información, en forma centralizada (Sistema RUM).

ANEXO I – “MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL”

CONSTITUCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA:

Artículo 14 bis: Protección al trabajo en sus diversas formas. Garantizar la igualdad de la mujer en las condiciones laborales.

Artículo 16: Igualdad ante la ley de todos los habitantes.

Artículo 75 - Inc.19: Atribuciones del Congreso. Sancionar leyes de organización y de base de la educación que consoliden la igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna.

Artículo 75 - Inc. 22: Atribuciones del Congreso: la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención sobre los Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos.

Artículo 75 Inc. 23: Atribuciones del Congreso: Legislar y promover medidas que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

CONSTITUCION DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES:

Artículo 11: Igual ante la Ley. Protección frente a las discriminaciones de género.

Artículo 12 - Inc. 6: La Ciudad garantiza el acceso a la justicia de todos sus habitantes; en ningún caso puede limitarlo por razones económicas. La ley establece un sistema de asistencia profesional gratuita y el beneficio de litigar sin gastos.

Artículo 21: Derecho a la Salud. La Legislatura debe sancionar una ley básica de salud que dentro de sus lineamientos promueva la maternidad responsable y garantice la atención integral del embarazo, parto, puerperio y de la niñez hasta el primer año de vida, asegurando su protección y asistencia integral, social y nutricional, promoviendo la lactancia materna, propendiendo a su normal crecimiento y con especial dedicación hacia los núcleos poblacionales carenciados y desprotegidos.

Artículo 36: Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. La Ciudad garantiza en el ámbito público y promueve en el privado la igualdad real de oportunidades y trato entre varones y mujeres en el acceso y goce de todos los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Artículo 38: La Ciudad en el diseño de sus políticas públicas contempla la prevención de violencia física, psicológica y sexual contra las mujeres; ampara a las víctimas de la explotación sexual y brinda servicios de atención.

Artículo 39: La Ciudad reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de derechos. Brinda amparo a las víctimas de violencia y explotación sexual y establece medidas para prevenir y eliminar su tráfico.

NORMAS SUPRANACIONALES:

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW):

Aprobada por Resolución N° 34/180 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 18/12/79, y suscripta por la República Argentina el 17/07/80. Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 23.179.

Sancionada: 08/05/85.

Promulgada: 27/05/85

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belén do Pará):

Establece la definición del término violencia contra la mujer y los deberes de los Estados, considerando que deben condenar todas las formas de violencia contra la mujer y adoptar políticas orientadas a prevenirla, sancionarla y erradicarla.

Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 24.632.

Sancionada: 13/03/96.

Promulgada: 01/04/96.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer:

Instrumento complementario de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, que permite a las partes reconocer la competencia del Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer.

Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 26.171.

Sancionada: 15/11/06.

Promulgada de hecho: 06/12/06

Convención Interamericana sobre la Restitución Internacional de Menores:

Tiene por finalidad asegurar la pronta restitución de menores que residan en alguno de los Estados parte y hayan sido trasladados ilegalmente desde cualquier

estado parte o que habiendo sido trasladados legalmente hubieran sido retenidos ilegalmente.

Ratificada por Argentina el 15/02/01.

Convención sobre los Derechos del Niño:

Establece lineamientos orientados a proporcionar una protección especial a los niños.

Adoptada por Resolución N° 45/25 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20/11/89. Entrada en vigor el 02/09/90.

Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 23.849.

Sancionada: 27/09/90

Promulgada de hecho: 16/10/90

Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores:

Tiene por objeto la prevención y sanción del tráfico internacional de menores, así como la regulación de los aspectos civiles y penales del mismo.

Ratificado por Argentina el 28/02/00.

Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 25.179.

Sancionada: 22/09/99.

Promulgada: 20/10/99.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta, la prostitución Infantil y la utilización de niños en la pornografía:

Tiene por finalidad facilitar el logro de los objetivos de la Convención sobre los Derechos del Niño y sus aplicaciones y disposiciones.

Ratificado por Argentina el 23/07/03.

Aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 25.763.

Sancionada: 23/07/03.

Promulgada de hecho: 22/08/03.

Convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo:

Sobre la prohibición de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación.

Ratificado por Argentina el 05/02/01.

Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena:

Los Estados parte del convenio se comprometen a castigar la trata de personas y la explotación de la prostitución.

Adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución N° 317 del 02/12/49.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Ratificada por Argentina el 30/11/57, Decreto Ley N° 11.925. Mediante Ley N° 15.768 se aprobó el Protocolo final Anexo al Convenio (Año 1960).

Protocolo de Palermo:

Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional.

Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución N° 55/25.

Ratificado por la Argentina el 01/08/02.

Aprobado por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 25.632.

Sancionada: 13/03/96.

Promulgada: 01/04/96.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica):

Establece la obligación de los estados parte de respetar los derechos y libertades reconocidos en la convención sin discriminación alguna por motivos de raza, color, religión o sexo. Establece la prohibición en todas sus formas de la trata de personas.

Fue aprobada por el Congreso de la Nación mediante Ley N° 23.054. Posee jerarquía constitucional conforme lo establecido en el Art. 75 Inciso 22 de la Constitución de la Nación Argentina.

NORMATIVA NACIONAL:

LEYES:

Ley N° 24.417: Ley de Protección contra la Violencia Familiar.

Sancionada: 07/12/94.

Promulgada: 28/12/94.

Ley N° 25.087: Ley de modificación del Código Penal "Delitos contra la Integridad Sexual".

Sancionada: 14/04/99.

Promulgada: 07/05/99.

Ley N° 25.273: Régimen especial de inasistencias justificadas para alumnas embarazadas.

Sancionada: 29/06/00.

Promulgada: 24/07/00.

Ley N° 25.584: Prohibición en los establecimientos de educación pública de toda acción institucional que impida el inicio o continuidad del ciclo escolar a alumnas embarazadas.

Sancionada: 11/04/02.

Promulgada: 02/05/02.

Art. 1° modificado por Ley N° 25.808 (B.O. 28/11/03).

Ley N° 25.673: Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.

Sancionada: 30/10/02.

Promulgada de Hecho: 21/11/02.

Ley N° 26.061: Ley de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Sancionada: 28/09/05.

Promulgada de Hecho: 21/10/05.

Ley N° 26.150: Programa Nacional de Educación Sexual Integral.

Sancionada: 04/10/06.

Promulgada: 23/10/06.

Ley N° 26.364: Ley de Prevención y sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas.

Sancionada: 09/04/08.

Promulgada: 29/04/08.

Ley N° 26.485: Ley de Protección Integral a las Mujeres.

Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales

Sancionada: 1/03/09.

Promulgada de Hecho: 01/04/09.

Ley N° 26.529: Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud.

Derechos de niños, niñas y adolescentes a ser respetados y a decidir sobre terapias o procedimientos médicos que involucren su vida o salud.

Sancionada: 21/10/09.

Promulgada: 19/11/09.

Ley N° 26.657: Derecho a la Protección de la Salud Mental.

Sancionada: 25/11/10.

Promulgada: 02/12/10.

DECRETOS:

Decreto N° 1281/2007: Trata de Personas.

Crea el Programa Nacional de Prevención y Erradicación de la Trata de Personas y de Asistencia a sus Víctimas.

Fecha: 02/10/07.

Decreto N° 1011/2011: Reglamentación de la Ley N° 26.485 "Ley de Protección Integral a las Mujeres".

Aprueba la reglamentación de la Ley N° 26.485 que refiere a la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Fecha: 19/07/10.

RESOLUCIONES:

Resolución N° 746/MJDH/07: Programa de Prevención de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas.

Crea el Programa de Prevención de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas.

Fecha: 13/07/07.

NORMATIVA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES:

LEYES:

Ley N° 114: Ley de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Tiene por objeto la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Establece principios, derechos y garantías. Crea el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad. Asimismo crea las Defensorías Zonales de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

En su Art. 75° establece la obligatoriedad de la inscripción de las ONG en el Registro de Organizaciones No Gubernamentales.

En el Art. 72 Inc. m. establece la obligación de los organismos de atención de ofrecer vestuario y alimentación adecuada y suficiente.

Sancionada: 03/12/98.

Promulgada: 04/01/99.

Ley N° 153: Ley básica de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Tiene como objeto garantizar el derecho a la salud integral, mediante la regulación y ordenamiento de todas las acciones conducentes a tal fin. Alcanza a todas

las personas sin excepción, sean residentes o no residentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 25/02/99.

Promulgada: 22/03/99.

Ley N° 418: Ley de Salud Reproductiva y Procreación Responsable.

Sus objetivos son garantizar el acceso de varones y mujeres a la información y a las prestaciones, métodos y servicios necesarios para el ejercicio responsable de sus derechos sexuales y reproductivos, garantizar a las mujeres la atención integral durante el embarazo, parto y puerperio y disminuir la morbilidad materna infantil.

Sancionada: 22/06/00.

Promulgada: 12/07/00.

Ley N° 474: Plan de Igualdad de Oportunidades y de Trato entre Varones y Mujeres.

Creación del Plan de igualdad real de oportunidades y de trato entre mujeres y varones y mujeres en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 05/08/00.

Promulgada: 12/09/00.

Ley N° 481: Programa para la Eliminación de Estereotipos de Género en Textos Escolares y Didácticos.

Sancionada: 05/08/00.

Publicada en B.O. de la CABA del 13/09/00.

Ley N° 709: Régimen Especial de Inasistencias para Alumnas Embarazadas y Alumnos en Condición de Paternidad.

Crea un Régimen Especial de Inasistencias Justificadas no computables a los fines de la reincorporación para alumnas embarazadas y alumnos en condición de paternidad que cursen estudios en instituciones del ámbito estatal o privado dependientes de la Secretaría de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 29/11/01.

Promulgada: 04/01/02.

Ley N° 1.225: Violencia Laboral de los/as Superiores Jerárquicos hacia el Personal en Agencias Públicas.

Sancionada: 04 de diciembre de 2003.

Promulgada: 05 de enero de 2004.

Ley N° 1.669: Protección Integral de Derechos de Niños y Niñas hasta 2 años y Mujeres Embarazadas.

Sancionada: 14/04/05.

Promulgada: 10/05/05.

Ley N° 1.688: Prevención de Violencia Familiar y Domestica.

Contempla cuestiones relacionadas a la prevención y la atención de la violencia familiar. Establece funciones básicas de los Centros Integrales de Atención y dispone garantizar el alojamiento inmediato de las víctimas en establecimientos destinados para ese fin.

Sancionada: 28/04/05.

Promulgada: 01/06/05.

Ley N° 2.095: Ley de Compras y Contrataciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Establece las normas básicas que contienen los lineamientos que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios, y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos.

Fecha: 21/11/06.

Ley N° 2.110: Enseñanza de Educación Sexual Integral.

Establece la enseñanza de educación sexual en todos los niveles obligatorios y en todas las modalidades del sistema educativo público de gestión estatal y de gestión privada y en todas las carreras de formación docente, dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 12/10/06.

Promulgada: 09/11/06.

Ley N° 2.443: Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

Tiene por objeto establecer e implementar medidas tendientes a erradicar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Sancionada: 13/09/07.

Promulgada: 18/10/07.

Ley N° 2.781: Asistencia Integral a las Víctimas de la Trata de Personas.

Establece que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantiza la asistencia integral a las víctimas de trata de personas a efectos de contener la situación de emergencia social que las afecta, en el marco de lo establecido por la Convención Internacional contra la Delincuencia Organizada Transnacional y su Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños.

Sancionada: 10/07/08.

Promulgada: 01/08/08.

Ley N° 2.881: Cuidado de Niños, Niñas y Adolescentes. Habilitación y funcionamiento de los establecimientos.

Regula en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires las condiciones de habilitación y funcionamiento de los establecimientos u organismos de atención para el cuidado de niñas, niños y adolescentes.

Sancionada: 16/10/08.

Promulgada: 17/11/08.

Ley N° 2.952: Ley de Aprobación del Convenio celebrado entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación para la atención de casos de violencia doméstica y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Fecha: 04/12/08.

Ley N° 2.958: Implementación de Lactarios en Instituciones del Sector Público.

Sancionada: 04/12/08.

Promulgada: 13/01/09.

Ley N° 2.982: Atención Prioritaria

Establece la obligación de brindar atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con necesidades especiales o movilidad reducida transitoria y personas mayores de 65 años, en todos los establecimientos públicos dependientes del GCBA y los establecimientos privados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 11/12/08.

Promulgada: 13/01/09.

Ley N° 3.062: Derecho a ser diferente.

Tiene por objeto garantizar el cumplimiento del derecho a ser diferente garantizado por el Art. 11° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 14/05/09.

Promulgada: 10/06/09.

Ley N° 3.231: Protección de la Mujer Embarazada, Lactancia y Familia para el personal del GCBA.

Sancionada: 15/10/09.

Promulgada: 12/11/09.

Ley N° 3.753: Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sancionada: 03/03/11.

DECRETOS:

Decreto N° 5.133/1979: Normas para la tramitación de oficios judiciales dirigidos a la Ciudad de Buenos Aires.

Fecha: 21/09/1979

Decreto N° 1527/2003: Albergue excepcional y de urgencia de niños, niñas y adolescentes.

Establece que la autoridad judicial competente a fin de realizar la comunicación, prevista en el Art. 73 de la Ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, es la Asesoría General Tutelar del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las Entidades, públicas o privadas, que pres-ten alojamiento a niños, niñas o adolescentes, en los términos del Art. 73 de la Ley N° 114, deben notificar dicha circunstancia, al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y a la Asesoría General Tutelar del Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el plazo de doce (12) horas de pro-ducido el ingreso de la persona a la Institución.

Fecha: 08/09/03.

Decreto N° 181/2008 “Implementación del Plan de Igualdad de Oportunida-des entre Varones y Mujeres”.

Instruye al Área Vicejefe de Gobierno y a todos los Ministerios y Secretarías del Poder Ejecutivo, a que implementen a través de medidas concretas en su ámbito de actuación, el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Varones y Mujeres, que fuera creado por la Ley N° 474. También Instruye al Ministerio de Desarrollo So-cial a suscribir anualmente Acuerdos de Gestión con el resto de los Ministerios que conforman este Poder Ejecutivo, en los que se especifiquen las líneas en ma-teria de género a desarrollar en cada Área Temática

Fecha: 05/03/08.

Decreto N° 754/2008 “Reglamentación Ley de Compras 2.095”.

Fecha: 20/06/08.

Decreto N° 1.044/2008 “Seguro Materno Infantil en el marco del Plan Nacer”.

Crea el Seguro Materno Infantil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (SMI-CABA) en el marco del Plan Nacer, creado mediante Resolución del Ministerio de Salud de la Nación N° 198/2003.

Fecha: 20/08/08.

Decreto N° 1156/2009 “Creación de las áreas de Políticas de Igualdad de Oportunidades, Observatorio de Equidad de Género y el área de Promoción y Capacitación Comunitaria”.

Fecha: 29/12/09

Decreto N° 130/2010: Comité de Lucha contra la Trata de Personas.

Crea el Comité de Lucha contra la Trata que estará integrado por un representante del Ministerio de Desarrollo Social, un representante del Ministerio de Justicia y Seguridad, un representante del Ministerio de Desarrollo Económico, un representante de la Subsecretaría de Derechos Humanos y un representante del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Dicho comité será la autoridad de aplicación de la Ley N° 2.781.

Decreto N° 436/2010: Modificación de la Denominación del Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual.

Modifica la denominación del “Programa de Acción Coordinada para el Fortalecimiento de los Derechos de las Mujeres”, establecida por el Artículo 1° del Decreto N° 2.193/04, por la de: “Programa de Atención Integral de la Víctima de Violencia Doméstica y Sexual”.

Fecha: 03/06/10.

Decreto N° 752/2010: Aprobación de gastos de imprescindible necesidad.

Faculta a los funcionarios a aprobar los gastos de imprescindible necesidad cuando la operación sea de tracto sucesivo. Bajo esta regulación es que se realizó la contratación de los alimentos que se proveen a las Unidades Convivenciales.

Fecha: 23/09/10.

Decreto N° 151/2012: Designación Directora General de la Dirección General de la Mujer.

Se designa a partir del 10 de diciembre de 2011 a la Directora General de la Dirección General de la Mujer.

Fecha: 21/03/12.

RESOLUCIONES:

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Resolución N° 1.252/SS/1995:

Obligatoriedad de asegurar asistencia sanitaria requerida por niños, niñas y adolescentes en cualquier efector dependiente del área de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Resolución N° 2.557/SS/2003: Protocolo de atención en los servicios de salud para víctimas de violación.

Fecha: 16/12/03.

Resolución N° 760/MDSGC/2009: Articulación y Cooperación de la DGMUJ con la OVD.

Se estableció un circuito de derivación de casos entre la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y la Dirección General de la Mujer.

Fecha: 08/06/09.

Resolución N° 856/MDSGC/2011. Crea el Programa de Atención Integral a Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual. Aprueba el Protocolo de Intervención Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual.

Fecha: 30/08/11.

Resolución N° 176/MMGC/2012. Designación Gerencia Operativa Programa Presupuestario N° 69 y N° 70.

Designación de la Gerente Operativa de la Gerencia Operativa de “Atención Integral a las Víctimas” de la DGMUJ, a partir del 01/01/12.

Designación la Gerente Operativa de la Gerencia Operativa “Fortalecimiento de los Políticas de Igualdad de Género” de la DGMUJ, a partir del 10/12/11.

Fecha: 26/04/12

DISPOSICIONES:

Disposición N° 14/DGMUJ/2004: Designación Coordinadora CIM “Alicia Moreau”

Designación de la Coordinadora del CIM “Alicia Moreau” a partir del 27/04/04.

Fecha: 10/05/04

Disposición N° 37/DGMUJ/2004: Designación Coordinadora CIM “Elvira Rawson”

Designación de la Coordinadora del CIM “Elvira Rawson” a partir del 01/10/04.

Fecha: 07/10/04.

Disposición N° 01/DGMUJ/2006: Designación Coordinadora CIM "Arminda Aberasturi"

Designación de la Coordinadora General del CIM "Arminda Aberasturi" a partir del 01/11/05.

Fecha: 27/03/06.

Disposición N° 31/DGMUJ/2006: Designación Coordinadora CIM "Margarita Malharro"

Designación de la Coordinadora del CIM "Margarita Malharro" a partir del 15/11/06.

Fecha: 15/11/06.

Disposición N° 15/DGMUJ/2007: Designación Coordinadora CIM "Maria Gallego"

Designación de la Coordinadora del CIM "Maria Gallego" a partir del 11/05/07.

Fecha: 09/08/07

Disposición N° 08/DGMUJ/2008: Designación Coordinadora CIM "Villa Lugano"

Designación de la Coordinadora del CIM "Villa Lugano" a partir del 01/04/08

Fecha: 20/08/08.

Disposición N° DI – 2011 – 5 - DGMUJ: Designación Coordinadora CIM "Isabel Calvo"

Designación de la Coordinadora del CIM "Isabel Calvo" a partir del 06/05/11.

Fecha: 26/05/11.

Disposición N° 10/DGMUJ/2003: Designación Coordinadora Programa "Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual".

Designación de la Coordinadora del Programa "Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos contra la Integridad Sexual" a partir del 02/01/03.

Fecha: 22/04/03.

Disposición N° 28/DGMUJ/2005: Designación Coordinadora Técnica del Programa "Lazos".

Designación de la Coordinadora Técnica del Programa "Lazos" a partir del 01/04/05.

Fecha: 27/12/05

Disposición N° 17/DGMUJ/2009: Designación Coordinadora Técnica Programa de "Asistencia al Maltrato Infantil"

Designación de la Coordinadora Técnica del Programa "Asistencia al Maltrato Infantil" desde el 01/05/09.

Fecha: 03/11/09.

Disposición N° 23/DGMUJ/2010: Designación Coordinadoras

Designación de la Coordinadora del Área Promoción y Capacitación Comunitaria a partir del 1/09/10.

Designación de la Coordinadora del Área de Observatorio de Equidad de Género.

Fecha: 29/09/10.

Disposición N° DI-2012/9/DGMUJ. Designación Coordinadora Subprograma “Noviazgos Violentos”.

Designación de la Coordinadora del Subprograma “Noviazgos Violentos” a partir del 10/12/11.

Fecha: 11/06/12.

Disposición N° DI/2012/24-DGMUJ. Designación Coordinadora Subprograma de “Asistencia a Hombres Violentos”.

Designación del Coordinador General del Subprograma “Asistencia a Hombres Violentos” a partir del 10/12/11.

Fecha: 2/08/12.

Disposición N° 20/DGMUJ/2003: Designación Coordinación “Casa de Medio Camino Julieta Lanteri”.

Designación de la Coordinadora de la Casa Medio Camino “Julieta Lanteri” a partir del 15/07/03.

Fecha: 24/07/03.

Disposición N° 16/DGMUJ/2007: Designación Coordinación Unidad Convivencial

Designación de la Coordinadora General de la Unidad Convivencial a partir del 01/06/07.

Fecha: 28/11/07.

Disposición N° DI/2011/4/DGMUJ: Designación Coordinadora “Hogar Eva Duarte”

Designación de la Coordinadora de la Unidad Convivencial N° 3 Hogar “Maria Duarte” a partir del 06/05/11.

Fecha: 26/05/11.

Disposición N° DI/2012/31/DGMUJ. Designación Coordinadora General Unidad Convivencial 2.

Designación de la Coordinadora General de la Unidad Convivencial para Mujeres, niñas y niños con Fines de Explotación Sexual a partir del 01/07/12.

Fecha: 16/08/12.

Disposición N° 25/DGMUJ/2012: Designación Coordinadoras Casa Refugio “Mariquita Sánchez”.

Designación en forma conjunta de las Coordinadoras Generales de la Casa Refugio para Mujeres y sus hijos en Situación de Violencia “Mariquita Sánchez”.

Fecha: 02/08/12.

Disposición N° 11/DGMUJ/2004: Designación Coordinadora Sistematización de Datos DGMUJ”

Designación de la Coordinadora Sistematización de Datos DGMUJ a partir del 27/04/04.

Fecha: 10/05/04.

Disposición N° 05/DGMUJ/2006: Designación Coordinadora General del Área Jurídica”

Designación de la Dra. Liliana Paladino a cargo de la Coordinación General del Área Jurídica a partir del 10/05/06.

Fecha: 12/05/06.

Disposición N° 07/DGMUJ/2005: Designación Supervisora Línea “Te Ayudo”.

Designación de la Supervisora Técnica de la Línea “Te Ayudo” a partir del 01/04/05.

Fecha: 08/04/05.

Disposición N° 28/DGMUJ/2006: Designación Coordinadora General del Centro de Llamadas.

Designación de la Coordinadora General del Centro de Llamadas a partir del 16/11/06.

Fecha: 15/11/06.

Disposición N° 16/DGMUJ/2009: Designación Coordinadora del Área Desconcentrada.

Designación de la Coordinadora General del Área Desconcentrada (Delegadas en los CGP) a partir del 01/05/09

Fecha: 3/11/09.

Disposición N° 15/DGMUJ/2005: Normas de funcionamiento del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito en Violencia Familiar de la Dirección General de la Mujer.

Fecha: 23/10/05.

Disposición N° 43/DGMUJ-04: Aprueba: Descripción de los Programas y Centros Integrales de la Mujer. Aprueba la Normativa de funcionamiento. Y aprueba la “Planilla de Evaluación”.

Fecha: 1 de noviembre 2004

Disposición N° 27/DGMUJ/2007. Crea el Manual de Procedimiento de la Central de Llamadas de la Dirección General de la Mujer.

Fecha: 09/08/07.

NORMATIVA VARIAS

Conferencia Mundial de Derechos Humanos:

Se reafirma el compromiso de todos los Estados de cumplir sus obligaciones de promover el respeto universal, así como la observancia y protección de todos los derechos humanos y de las libertades fundamentales de todos de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas, otros instrumentos relativos a los derechos humanos y el derecho internacional.

Asamblea General de las Naciones Unidas. Viena, 25/06/93.

Conferencia Internacional de Población y Desarrollo:

Lineamientos sobre políticas respecto de niños, mujeres, discapacitados, familia y procreación responsable.

Naciones Unidas. El Cairo - Egipto, 05 al 13/09/94.

Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer:

Medidas de inclusión e igualdad de género. Naciones Unidas, Beijing - China, 04 al 15/07/95.

Conceptos sobre Violencia de Género

- **Fuente:** Protocolo de Intervención. “Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Domestica y Sexual”.

La violencia de género se puede definir como la agresión física o psíquica que realiza una persona (agresor) hacia otra persona (víctima de la violencia) en el ámbito social, familiar, sexual, económico o domestico. Debemos destacar la multiplicidad de factores que inciden en la violencia de género, tales como: situación de vulnerabilidad de las víctimas a consecuencia de la desigualdad en la que se ha socializado, violencia desde la familia de origen, carencia de recursos, ausencia de habilidades sociales para afrontar la situación por la que atraviesan.

En los inicios de una relación caracterizada por la existencia de violencia doméstica y sexual, lo más frecuente es el surgimiento de conductas de abuso psicológico, que suelen ser atribuidas a los celos del varón o a su afán de protección de la mujer. Suelen ser conductas restrictivas y controladoras que van minimizando la

capacidad de decisión y autonomía de la mujer, produciendo dependencia, aislamiento y temor.

La teoría del ciclo de la violencia según Leonor Walter, comprende 3 etapas:

FASE 1: Acumulación de tensión: escalada gradual de la tensión, donde la hostilidad del varón va en aumento sin motivo comprensible y aparente para la mujer. Se intensifica la violencia verbal y pueden aparecer los primeros indicios de violencia física.

FASE 2: Explosión o agresión: estalla la violencia y se producen las agresiones físicas, psicológicas y sexuales. Es en esta fase donde la mujer suele denunciar o pedir ayuda.

FASE 3: Calma, reconciliación: el agresor manifiesta que se arrepiente y pide perdón a la mujer. Utiliza estrategias de manipulación afectiva para evitar que la relación se rompa.

A lo largo de estas etapas la mujer sufre una pérdida progresiva de autoestima y las esperanzas de cambio. Es preciso además, trabajar con las niñas y los niños como “receptores de la violencia de género vivida” como forma de evitar el aprendizaje imitativo del papel del maltratador, en caso de niños, y de víctimas de violencia en caso de las niñas. La mirada protectora hacia la infancia ubica al maltrato infantojuvenil en la intersección del campo de los Derechos de niños, niñas y adolescentes y el ámbito de la Salud, enmarcada en el respeto de los derechos establecidos en la Convención por los Derechos del Niño.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se promueve que las intervenciones del “Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual” se realicen a través de sus distintos dispositivos, cuyo abordaje debe promover:

- **Integralidad:** implica el reconocimiento de la multidimensionalidad del fenómeno de violencia.
- **Visión de Género:** las problemáticas de violencia de género ponen en evidencia la circulación desigual del poder que se despliega en las relaciones entre mujeres y varones. Por ello, es necesario trabajar para la eliminación de estos estereotipos.
- **Trabajo interdisciplinario:** equipos conformados por profesionales de distintas disciplinas.
- **Intervención planificada:** esta planificación se realiza para cada persona atendida con anclaje en la visión de género, y con base a un diagnósti-

co presuntivo de la situación y del momento particular que atraviesa la mujer y su grupo familiar.

- Autovalimiento: la misión pasa por la restitución de los derechos vulnerados de las mujeres y sus hijos.
- Articulación transversal: la experiencia particular de cada Área del Gobierno u ONG potencian los abordajes y los enriquecen.
- Abordaje grupal: los equipos trabajan en pos de un abordaje grupal con visión de género.

La trata de mujeres, niños y niñas con fines de explotación sexual

La trata de personas consiste en la captación, reclutamiento y traslado de una o varias personas desde su lugar de origen hacia un destino (o varios) en el que serán explotadas sin que puedan, o crean que pueden escapar. En la trata siempre encontramos una restricción parcial o la privación total de la libertad.

La Trata de personas para la explotación sexual se configura mediante la captación de una persona con fines de prostitución forzada, pornografía, desnudismo, representaciones sexuales en vivo, turismo sexual, etc. y constituye una de las peores formas de violencia y discriminación de género.

Síndrome de Burn Out⁵⁶

El síndrome de Burn Out es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. También puede denominarse como síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional.

⁵⁶ Jesús Montero –Marín; Javier García Campayo. A newer and broader definition of burnout: Validation of the “Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36) ». *BMC Public Health* (10): pp. 302

ANEXO II. “ESTRUCTURA- ORGANIGRAMA”

Descripción de áreas Administrativas de la DGMUJ.

1) ÁREA JUDÍDICA⁵⁷

DESCRIPCIÓN DEL ROL DE COORDINADORA

- Asesoramiento jurídico-legal de carácter institucional.
- Intervención y despacho de actuaciones, que por su contenido ameriten la intervención de área jurídico-legal
- Elaboración, para su posterior dictado, de actos administrativos que hagan a la competencia del área.
- Seguimiento y control en cuanto a la aplicación y observancia de los instrumentos normativos protocolares, que sistematizan administrativamente las actividades.
- Participación en los programas de capacitación externa dirigidos a la comunidad, efectores de la DGMUJ u otros organismos, con el objeto de potenciar el impacto de los servicios asistenciales brindados a la comunidad por parte de la Dirección General.
- Participación en jornadas de capacitación interna (Central de Llamadas-Trata)
- Organización de Jornadas con organismos del GCABA y efectores dependientes de la DGMUJ (entre otras: Nueva Ley de Salud Mental: Alcances y Aplicación. Aspectos Procesales Ley de Violencia Familiar. Violencia Institucional- Ley Nº 1.225: Alcances y Aplicación)
- Enlace con el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita de la Procuración General.
- Coordinación y administración del recurso humano del área, es decir del cuerpo de letradas y letrados. (ej. planificación de licencias y todo lo atinente a programar y asegurar la cobertura jurídico-asistencial en los distintos efectores de la DGMUJ).
- Participar en espacios de debate, conjuntamente con otros organismos y efectores, sobre estudio y modificación de normativa vigente sobre la temática específica.
- Sistematización de las tareas que hacen a la competencia del área.

La misión y funciones correspondientes al rol de Coordinadora General del Área no se encuentran delimitadas, por ausencia de la respectiva estructura orgánica que las contemple.

Las funciones surgen del marco normativo que delimita cada una de las actividades que se llevan a cabo en el área.

⁵⁷ Fuente: Entrevista Coordinadora Jurídica y verificación in situ efectuada el día 11/07/12.
Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

La Coordinadora General del Área Jurídica, depende directamente de la Titular de la DGMUJ (léase Directora General).

En el Protocolo de Intervención Programa de Atención Integral a las Víctimas de Violencia Doméstica y Sexual, se encuentra enmarcado también los roles y funciones de las/os Letrados de la Dirección.

- **TRAMITACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE OFICIOS JUDICIALES**

- Intervenir originariamente, en el procedimiento de todas las requisitorias judiciales que ingresen a la DGMUJ.
- Controlar el estricto cumplimiento, por parte de todas las dependencias de la DGMUJ, de las normativas vigentes respecto de la tramitación de las mismas, en el orden administrativo, como respecto de la observancia de los preceptos contenidos sobre el particular, en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y Código Procesal Penal de la CABA.
- Sistematizar y registrar todos los informes producidos por las dependencias de la DGMUJ, que fueran requeridos por parte de los Juzgados Oficiales.
- Producir y Centralizar la elevación de las requisitorias judiciales.
- Diligenciamiento de las mismas.

Marco Normativo:

Código Procesal Civil y Comercial de la Nación- Art. 398 (texto según Ley 25.488).

Código Procesal Penal de la CABA - Art.48º.

Decreto 5.133/979 (B.M.16120-AD 221.32).

Durante el año 2011: se tramitaron y diligenciaron en el área 1.126 oficios judiciales.

- **TRAMITACIÓN- DESPACHO Y ELEVACIÓN DE OTRAS ACTUACIONES**

- Oficios Administrativos requeridos por parte del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Pedidos de Informes provenientes de otros organismos del GCBA

Durante el año 2011: tramitaron 757 actuaciones.

-Centralización, control, registro y elevación de toda la información concerniente a ingresos y egresos de niñas, niños y adolescentes residentes en las Unidades Convivenciales dependientes de la DGMUJ, conforme lo dispone la normativa vigente sobre el particular. Marco Normativo: Decreto N° 1.527/2003

- **INSTRUMENTACION DEL CURSO PROBATION** (cumplimiento de suspensión de juicio a prueba o de condena)
 - Desarrollo, Evaluación y Difusión del curso sobre los "Derechos de la Mujer y de las Niñas/os y Adolescentes, establecidos en las Convenciones Internacionales, incorporadas a la Constitución Nacional", dirigido a personas que se encuentran en situación de Probation.
 - Recepción y cumplimiento de las requisitorias provenientes de los Juzgados del Fuero Penal de la Nación y del Poder Judicial de la CABA.
 - Posterior comunicación al órgano jurisdiccional oficiante, respecto del seguimiento y resultado de las resoluciones dictadas oportunamente.
 - Comunicación al Patronato de Liberados, respecto del seguimiento y resultado de las resoluciones dictadas por los Juzgados Oficiantes.
- **DICTADO E INSTRUMENTACION DEL CURSO PROBATION "DERECHOS DE LA MUJER Y DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES – CONVENCIONES INTERNACIONALES – LEGISLACIÓN NACIONAL"**

Aprobado por acto administrativo emanado de la Titular de la Dirección General (última Disposición dictada en tal sentido: N° 2.011-20-DGMUJ), destinado a personas en situación de suspensión de juicio a prueba o de condena, de conformidad con las requisitorias judiciales cursadas a esta Dirección General.

En el año 2011, el mencionado curso, tuvo lugar en la sede central de la DGMUJ, conforme el programa aprobado en el citado acto administrativo. La modalidad de su instrumentación consistió en siete (7) clases, siendo la última destinada a la presentación y entrega de una monografía, con exposición oral de la misma.

- Cumplimiento de las requisitorias judiciales en tal sentido.
- Elevación de la información mediante comunicaciones de estilo destinadas a poner en conocimiento de los juzgados oficiantes del fuero penal (nacionales y de la CABA) y del Patronato de Liberados, de los resultados

obtenidos por parte de los asistentes al curso de que se trata, así como las deserciones producidas durante el mismo.

- **REQUISITORIAS JUDICIALES RELACIONADAS CON PROBATION REFERIDAS A TAREAS COMUNITARIAS:**

- Respuesta y comunicación de resultados a los Juzgados Oficiales y Patronatos de liberados, respecto de las requisitorias judiciales.
- Control y seguimiento del efectivo cumplimiento de las mismas, por parte de los probados.

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS CONFORME EL ENCUADRE JURÍDICO-LEGAL DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DGMUJ.**

a) ASESORAMIENTO Y PATROCINIO JURÍDICO GRATUITO:

Marco Normativo:

Decreto Nacional N° 235/96- Arts. 1° y 5°-Reglamentario de la Ley 24.417.

Asesoramiento:

El Decreto Nacional N°235/96, reglamentario de la Ley 24417, en su Art. 5°, garantiza la asistencia jurídica gratuita a las personas que la requieran y no cuenten con recursos suficientes, a través de otros organismos, de los consultorios jurídicos dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La DGMUJ, dependiente de la Subsecretaría de Promoción e Integración Social, del Ministerio de Derechos Humanos y Sociales, integra la nómina de organismos que deben brindar información y asesoramiento, a través de profesionales con formación especializada en violencia familiar, conforme lo establece el Inc. e) del Art. 1° del ya mencionado Decreto Reglamentario.

b) PATROCINIO LETRADO:

Estructura Orgánica del GCABA

Constitución CABA, Arts. 6° y 12°-Ley 24632.

De conformidad con lo preceptuado por el Decreto N°350-GCBA-2006 (B.O 2416) la DGMUJ, tiene asignadas entre sus facultades primarias *"el facilitar el acceso a un servicio jurídico gratuito especializado en las problemáticas de familia y género"*.

El patrocinio jurídico de la mujer víctima de violencia familiar, resulta esencial a los efectos de lograr el resguardo inmediato de su integridad física y psíquica desde el momento mismo de su presentación ante la justicia y a lo largo de todo el procedimiento.-

El derecho de acceso a la justicia de todos los habitantes, se encuentra garantizado en el Art. 12º de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no pudiendo ser limitado por razones económicas, conforme lo establecido por el Art. 6º del citado cuerpo normativo.

Nuestro país, como Estado parte de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belén Do Para" (Ley Nacional 24.632), asumió el compromiso de establecer procedimientos legales, justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos como también a suministrar servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer que ha sido objeto de violencia, por medio de entidades del sector público.

Dicho Asesoramiento y Patrocinio Letrado, es brindado por parte de las/os letradas/os que prestan servicios en los diferentes dispositivos de la DGMUJ, conforme el siguiente detalle:

-CIMs y Casa Refugio "Mariquita Sánchez"- (asistencia jurídica en cada uno de estos efectores).

-Respecto de los Sub-Programas dependientes de la DGMUJ: todo el cuerpo de abogadas/os se encuentran afectadas/os a los requerimientos que formulen los mismos, respecto del servicio de asistencia jurídica.

-Sub Programa Maltrato Infantil: Asesoramiento in situ, a cargo de abogada del sub-programa.

-Hogar para Madres Adolescentes "Eva Duarte": Asesoramiento y eventual patrocinio a cargo de la Coordinación Jurídica.

-Casa "Juana Manso": Asesoramiento y eventual patrocinio a cargo del CIM "María Gallego".

-Refugio Trata: Asesoramiento y eventual patrocinio a cargo de una de las Coordinadoras (Abogada) del mismo.

2) COORDINACION GENERAL DEL ÁREA

- Registra las prestaciones brindadas en las áreas de asesoramiento y patrocinio jurídico de cada uno de los efectores de la DGMUJ. El registro con-

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

tiene datos numéricos y también nominativos respecto de los Patrocinios (cantidad de Asesoramientos y Patrocinios).

- Supervisión y seguimiento de las causas en trámite ante la Justicia Nacional.

Respecto de los Patrocinios: La supervisión y seguimiento de las causas en trámite ante la Justicia Nacional, se lleva a cabo mediante una base de datos que contiene todos los juicios patrocinados, con los elementos descriptivos necesarios para la individualización de cada uno de ellos y su respectivo estado procesal.

Mensualmente se actualiza dicho estado procesal y se ingresan cada una de las causas que se inicien durante dicho período.

Las abogadas elevan mensualmente, al área, dicha información pormenorizada, y su registro se realiza, discriminando efector y profesional responsable.

Con los datos recabados se procede a:

- Confeccionar una estadística mensual respecto de cantidad de asesoramientos, causas iniciadas, patrocinios que continúan en trámite y cantidad de juicios finalizados, los datos relevados se discriminan por cada uno de los efectores.
- Supervisión y seguimiento del procedimiento de cada una de las causas judiciales.
- Registro de la cantidad de audiencias a las cuales asistieron las profesionales, debiendo éstas últimas informar: autos en las cuales recayeron las mismas, juzgado, fecha. Asimismo deben adjuntar, conjuntamente con tal información, el acta respectiva, labrada en ocasión de la celebración de las mencionadas audiencias.
- Desarrollo de actividades tendientes a la unificación de criterios metodológicos a aplicar, en materia de abordajes interdisciplinarios, orientados a la respuesta integral de los casos.

Aclaraciones sobre el servicio de Patrocinio: Comprende aquellas situaciones en las que resulte de aplicación las Leyes N° 24.417 "Protección contra la Violencia Familiar" y la Ley N° 26.485 "Protección integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que se

desarrollen sus relaciones interpersonales”y toda aquella otra legislación que a futuro las modifique o reemplace.

Aclaraciones sobre el servicio de Asesoramiento: comprende además del relacionado con la especificidad de la temática, el concerniente a todos los institutos del Derecho de Familia, así como también la evacuación de consultas que se planteen y relacionen eventualmente con otras ramas del Derecho.

Para las acciones legales excluidas del patrocinio jurídico ejercido por parte de esta Dirección General, las usuarias son derivadas a otro patrocinio, que revista como característica sine qua non, la gratuidad del mismo. En general y en primer término la derivación se orienta al patrocinio jurídico gratuito de la Procuración General de la CABA.

La articulación fundamental se efectiviza con el servicio de patrocinio jurídico gratuito de la Procuración General de CABA. El Decreto N° 298/GCBA/2006, atribuye como objetivo de la Procuración General Adjunta, el *“coordinar el servicio de asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a la comunidad en materia de violencia doméstica”*.

De hecho, la DGMUJ ha participado en programas de capacitación, intervención y colaboración conjunta, con la Procuración General.

La articulación con otros patrocinios jurídicos gratuitos, se ha planteado y llevado a cabo, cuando las aristas puntuales y específicas del caso, así lo ameriten.

La prestación del servicio jurídico que brinda la DGMUJ, no se encuentra condicionado a la situación socio-económica de la usuaria, conforme lo establece la Ley N° 26.485 de “Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en el ámbito donde se desarrollen sus relaciones interpersonales”, la cual prevé en su Art. 10 Inc.) la asistencia y patrocinio jurídico gratuito.

Dispone el Art. 11- Inc.5.1. a) Promover políticas para facilitar el acceso de las mujeres a la Justicia mediante la puesta en marcha y el fortalecimiento de centro de información, asesoramiento jurídico y patrocinio jurídico gratuito.

El Art. 16 hace referencia a la gratuidad de las actuaciones judiciales y patrocinio jurídico preferentemente especializado.

También el Art. 20, preceptúa que “El procedimiento será gratuito y sumarísimo”.

Por otra parte el Decreto N° 1.011/2010, reglamentario de la Ley N° 26.485 establece que la gratuidad del trámite implica que todas las actuaciones quedarán

eximidas del pago de sellados, tasas, depósitos o cualquier otro impuesto o arancel que pudieren cobrar las entidades receptoras.

El total de patrocinios durante el año 2011, ascendió a la cantidad de 2.492 causas.

El total de patrocinios iniciados durante el mismo año, ascendió a la cantidad de 425 causas.

Con respecto a los CIMs, a continuación se detalla la distribución del recurso humano existente, a través del cual se aprecia que sólo en dos CIMs, existe un solo/a abogado/a.

Dotación recursos humanos por Centros Integrales de la Mujer (CIM) y Casa Refugio:

CIM "ISABEL CALVO"

Total Área Jurídica: Tres abogadas.

Dos letradas afectadas a tareas de asesoramiento y patrocinio letrado.

Coordinadora CIM: abogada (no patrocinante).

CIM "ELVIRA RAWSON"

Total Área Jurídica: Cuatro abogadas

Subprograma Maltrato Infantil: 1 abogada

Patrocinio y Asesoramiento legal: 3 abogadas – 2 patrocinantes.

CIM "LUGANO"

Tareas de Asesoramiento y Patrocinio Letrado: 1 abogada (incorporada en año 2011, mediante contrato de locación de servicios).

CIM "MARGARITA MALHARRO"

Tareas de Asesoramiento y Patrocinio Letrado: 6 abogadas/o.

Coordinadoras: Abogadas –patrocinantes: 2

Año 2011: Se incorporan dos letrada/os, mediante contrato de locación de servicios, a los efectos de cubrir la extensión de la franja horaria del CIM-24 hs.

CIM "MARÍA GALLEGÓ"

Tareas de Asesoramiento y Patrocinio Letrado: 2 abogadas.

CIM "ALICIA MOREAU"

Tareas de Asesoramiento y Patrocinio Letrado: 1 abogado.

CASA REFUGIO

Tareas de Asesoramiento y Patrocinio Letrado: 1 abogada.
Refugio Trata: 1 abogada Coordinadora – patrocinante.

COORDINACIÓN GENERAL: 1 abogada Coordinadora

Dotación total letradas/os: 20 – Coordinadora General: Total 21

Incorporaciones: Año 2011: 4 abogadas/o: 3 contratos locación servicios-
1 transferida de otra repartición-
AÑO 2012: 1 abogada transferida de otra repartición.

Sistema de Registración de datos:

El área no posee un programa especial de unificación de datos. Cuenta con una base de datos, en la que se almacena todas las causas patrocinadas por la DGMUJ.

3) Área Mesa de Entradas y Salidas de la DGMUJ⁵⁸

La Responsable a cargo fue designada mediante Disposición N° 23/DGMUJ/2000. Responsable desde el 03/08/00.

El personal que compone la dotación de esta Área, se distribuye en empleados administrativos y correos, agentes (3 personas).

La normativa vigente se rige por las directivas institucionales, MGEYA, DGTAL.

La función del responsable de esta área es planear, ejecutar y controlar las tareas propias del sector y velar por su normal funcionamiento, distribuir y asignar las mismas a fin de lograr el mejor y rápido destino en la prestación del servicio.

Sistema de archivo de documentación. Circuito. Organización. Ubicación física. Informatización.

El servicio cuenta con un archivo donde se guardan los remitos internos y externos que se realicen por SADE (Sistema de Administración de Documentos Electrónicos), como también los memorandums y todo tipo de documentación que acredite haber entrado y salido por la Mesa inherente a despacho u otras áreas.

Organización interna del sector. Procedimientos que realiza el sector.

Se reciben las presentaciones que efectúan las distintas reparticiones, CIMS, Hogares, Refugios, correos, etc. y se derivan a las áreas correspondientes me-

⁵⁸ Fuente: Entrevista a Responsable del Área Mesa General de Entradas y Salidas en fecha 17/07/12.
Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

diante el sistema SADE. Se caratulan expedientes, expedientes electrónicos y oficios judiciales. Una vez que se contestan y se arman dichas actuaciones, se prepara la salida por remito a través del mismo sistema SADE y se manda a los respectivos destinos por el correo, devueltos los remitos firmados se archivan en la Mesa.

Se vinculan y conectan los movimientos de toda la repartición entre las Áreas, CIMs, Refugio y Hogares mediante remitos internos por SADE.

Planta Física y mobiliario

La Mesa comparte una computadora y una impresora con el área de recursos humanos. Posee una línea telefónica y un interno también compartido. Se utiliza la conexión en red del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

4) Área Personal

La función específica de la Responsable del Área de Recursos Humanos es planificar, ejecutar y controlar las tareas propias asignando y distribuyendo las mismas en los distintos sectores que componen esa Unidad de Organización.

5) Departamento de Sistematización de Datos

Funciones / Acciones del sector

El Área tiene como objetivo sistematizar la información producida en los distintos efectores de la institución, que surgen como resultado de la implementación de los distintos programas.

La información recogida tiene dos ejes:

Uno, orientado al perfil socio demográfico de la población asistida: Brindado por la ficha individual de ingreso (RUM Registro Único Mujer) a través de la prestación que se denomina admisión, y que tiene que ver con algunas características socio demográficas de las mujeres y varones usuarios de los programas. En ellas se analizan variables tales como: edad, sexo, nacionalidad, estado civil, nivel educativo, situación laboral, ocupación, hijos, vivienda, motivo de concurrencia, derivación interna y fuente de derivación. Y algunos aspectos relacionados con la problemática consultada.

Y otro al análisis cuantitativo: Que consiste en el análisis de datos cuantitativos, referentes a cantidad de beneficiarias/os y de prestaciones brindadas, a fin de

evaluar el funcionamiento de las actividades y el cumplimiento de las metas previstas en la planificación presupuestaria anual.

Acciones que desarrolla:

- Recopilación de la información estadística producida por los distintos efectores de esta Dirección General.
- Recepción e ingreso informático de datos.
- Procesamiento y análisis.
- Relación permanente con las/os generadoras/os de información a fin de mejorar la toma de los datos.
- Diseño de instrumentos de registro.
- Provisión de planillas (estimación anual y envió a imprenta para foto duplicación).
- Rendición trimestral de las metas físicas presupuestarias de OGESE.
- Rendición mensual de estadísticas de personas asistidas a la Subsecretaría por servicio público, actividades y centros efectores.
- Rendición trimestral de estadísticas a la Dirección General de Estadística y Censos, para su publicación en el anuario de la Ciudad.
- Elaboración de las metas físicas anuales. Evaluación de su cumplimiento.
- Elaboración de informes semestrales y anuales cuali y cuantitativo de las distintas actividades desagregadas por efectores.
- Suministro de información en forma permanente a la Auditoría de la Ciudad, Sindicatura, Defensoría u otros organismos nacionales e internacionales sobre el funcionamiento de los programas.
- Archivo de la información recibida por año y servicio público.
- Colaboración en investigaciones.

6) Área Despacho.

El circuito informal de la tarea que realiza el Área es el siguiente:

Reciben toda la información de Mesa de Entradas utilizando un libro de Entradas (foliado y rubricado por la Auditoría Interna) donde manualmente ingresan la fecha, motivo y firma del que recibe y un libro de salida ídem al libro de entradas que vuelve a Mesa de Entradas.

La información que reciben es asentada informativamente a través del programa SADE si se trata de expedientes y en el GEDO y TRACK si se trata de comunicaciones oficiales.

7) Área Abastecimiento Depósito y Traslado⁵⁹.

⁵⁹ Fuente Entrevista realizada en fecha 13/08/12 al responsable del Área.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

El área está integrada por tres sectores, Mantenimiento, Depósito y Administración.

En esta área no existe Manual de Procedimientos. Las tareas que se realizan son: reparaciones pequeñas en electricidad, carpintería, plomería, gas, además de mudanzas y transporte; recepción de mercaderías, ubicación de las mismas y distribución a los distintos efectores de la DGMUJ.

La Dirección General, anticipa a esta Unidad de Organización la llegada de insumos por parte de los proveedores; la mercadería es controlada y se acopia en los depósitos. Los pedidos de insumos se realizan a través de la Secretaría Privada de la Dirección General a esta Área vía correo electrónico o comunicación oficial, y son distribuidos a los distintos Centros y Unidades Convivenciales con los remitos correspondientes, quedando uno para el efector, otro se archiva en el sector y el restante se gira a la Privada de la DGMUJ siendo su ingreso por Mesa de Entrada.

La planta física consta de dos oficinas administrativas, tres depósitos (dos en subsuelo y uno en primer piso).

8) Área Contable, Patrimonio y Presupuesto⁶⁰

En el área no existe manual de procedimientos, se debe aclarar que toda la tarea se ajusta a la normativa vigente para cada caso (rendiciones de fondos, procedimiento de compras etc.)

Con respecto al plan de compras 2011-2012, el mismo se formula del siguiente modo:

- a) Se solicita a cada efector que formule sus necesidades de insumos para desarrollar sus actividades.
- b) Cada efector remite a la Dirección Operativa que le corresponda sus requerimientos y esta los aprueba previa revisión y análisis de los mismos.
- c) Esto último es elevado a la Directora General, quien da la aprobación final para la confección del pedido.
- d) Con la aprobación indicada en el punto anterior pasa al sector contable para proceder a dar forma administrativa al pedido, se agrupa lo pedido por pro-

⁶⁰ Fuente Entrevista al responsable del área Contable, Patrimonio y Presupuesto efectuada en fecha 31/07/12.

ducto homogéneo, se busca lo solicitado en el sistema de compras del GCBA, se confecciona el pedido con lo solicitado.

- e) Realizado lo anterior se vuelve a elevar a la Directora General para su revisión final y luego lo envía a la Subsecretaría de Promoción Social.
- f) La Subsecretaría realiza el procedimiento de compras, llamado a licitación y la emisión de la Orden de Compra a la DGTAYL. Este sector participa en la selección de los productos de las firmas que presentaron ofertas.

ANEXO III - "ANÁLISIS DE RIESGOS"⁶¹

En todo contexto organizacional, el riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia de un acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Es la posibilidad de que la ocurrencia o no ocurrencia de un evento impida a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos.

Los riesgos que pueden identificarse en:

1. Riesgo Inherente: Propio de la naturaleza y actividades de la entidad.
2. Riesgo de Detección: Propio de las actividades que realiza el auditor. La planificación de técnicas de muestreo estadístico, sobre universos heterogéneos, obliga al auditor a aplicar muestreo por criterio del mismo, lo cual aumenta los riesgos de no detección de desvíos.
3. Riesgo de Control Interno: Propio del sistema de control interno de la entidad.

En la presente auditoría, se procedió a identificar los riesgos de la siguiente manera: se estableció el tipo de atención que había que prestarle a las diversas actividades del organismo, con referencia a sus posibles desvíos e inclinaciones, y la profundidad y características de los procedimientos por aplicar.

Se establece en el presente proyecto de auditoría como "Megacandidato"⁶² a la DGMUJ y como "Candidatos" a las Gerencias Operativas del Programa N° 69 "Atención Integral a las Víctimas de Violencia" y sus Coordinaciones Generales: CIMs, Central de Llamadas y Unidades Convivenciales; la Gerencia Operativa del Programa N° 70 "Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Género" y los dispositivos CIM "Arminda Aberastury", Grupo Mujeres para Mujeres, Promoción y Capacitación Comunitaria, Grupo Todas, Descentralización (Delegadas Zonales), Observatorio de Genero, Capacitación, ONG's.

Identificando sus riesgos, y se efectúa la siguiente hoja de análisis de los mismos.

⁶¹ Bibliografía utilizada para el presente análisis: "Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe "COSO") Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, Madrid, Ediciones Díaz de Santos SA, 1997"; Manuales de Auditoría Interna SIGEBA; <http://www.intosai.org> ; Manual de Procedimientos de Auditoría Interna. Auditoría General Universidad de Buenos Aires; Normas de Auditoría. Publicados por el Comité de Normas de Auditoría en el XIV Congreso de la INTO-SAI 1992 en Washington, D.F., Estados Unidos con anexos del XV Congreso de la INTOSAI 1995 en el Cairo, Egipto. -Rusenás, Ruben, 1983, *Auditoría Interna y Operativa*, Buenos Aires, Editorial Cangallo.

⁶² Megacandidato es definido por el Informe "COSO" en cuanto a la pirámide de Responsables sobre el control interno, el cual el Director General es el último responsable y asume la propiedad del sistema de control interno. Y el Candidato son las áreas operativas responsables del cumplimiento y efectividad del sistema de control interno.

La medición de los riesgos⁶³ se realizó de acuerdo a la mensurabilidad de algunas características como las siguientes:

- 1) Ambiente de control (Cubre riesgo de control interno);
- 2) Actividades de control. (Cubre riesgo de control interno);
- 3) Supervisión y monitoreo. (Cubre riesgo de control interno);
- 4) Información y comunicación (Cubre riesgo de control);
- 5) Susceptibilidad (Cubre riesgo inherente);
- 6) Complejidad (cubre riesgo de no detección);
- 7) Tamaño (cubre riesgo de no detección);
- 8) Interés de la Gestión;(cubre riesgo inherente, riesgo de control y de no detección)
- 9) Cambios de personas (Cubre riesgos de control interno).

1) **Ambiente de control:**

Este criterio refleja la confianza que tiene la autoridad del ente respecto a su compromiso en materia de control interno. Al respecto, las políticas y los procedimientos que han sido documentados son fundamentales; por ello, serán "de que existe un ambiente sólido en ambiente de control cuando: hay un alto nivel de cumplimiento de los procedimientos y las regulaciones establecidos; se produce una pronta detección y solución de los errores; la adecuada experiencia y trayectoria laboral de los funcionarios que llevan a cabo la gestión; la confiabilidad de los sistemas de información, suficiencia de cantidad y capacidad de los Recursos Humanos profesionales (letrados, Asistentes Sociales, Psicólogos) con que se cuenta para conformar equipos técnicos; se efectúa la carga de las consultas recaídas en los diversos dispositivos: CIMs y Hogares bajo un sistema único de registración de datos; registración y carga de los las personas atendidas y asesoradas mediante la Central de Llamadas; seguimiento y monitoreo de la Ong "Fundación Vivencia" (única ONG con convenio vigente en el período auditado); capacitación que recibe, acorde a sus tareas, todo el personal tanto administrativo como el profesional; recursos tecnológicos adecuados al cumplimiento de las tareas.

2) **Actividades de control:**

Este criterio es adoptado a fin de considerar la adecuada asignación de responsabilidad y la delegación de autoridad, para cumplir con las metas y objetivos organizacionales y las funciones de operación, incluyendo la responsabilidad por los Sistemas de Información y autorizaciones para cambios, la existencia de una clara separación y definición de funciones, propias de las dependencias auditadas: Gerencias Operativa del Programa N° 69 "Atención Integral

⁶³ Conforme definición de Informe COSO Evaluación de riesgos implica: "El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad".

a las Víctimas de Violencia" y sus Coordinaciones Generales de CIMs, Central de Llamadas y las Unidades Convivenciales; la Gerencia Operativa del Programa N° 70 "Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Género" y los dispositivos CIM "Arminda Aberastury", Grupo Mujeres para Mujeres, Promoción y Capacitación Comunitaria, Grupo Todas, Descentralización (Delegadas Zonales) Observatorio de Género, Capacitación, ONG's.

3) Supervisión y Monitoreo:

Por parte de la DGMUJ y de la Gerencia Operativa del Programa N° 69 "Atención Integral a las Víctimas de Violencia", con el objeto de detectar diferencias entre lo registrado (registro único de datos) y lo que efectivamente detecten las autoridades responsables de la función control, verificar si se realizan comunicaciones o intimaciones a los responsables de efectuar las cargas de los datos en las respectivas bases a fin de que sean corregidas y actualizadas.

4) Información y comunicación:

Verificación de la existencia de un sistema de comunicación único, ágil y sencillo que permita, producir la atención a los pedidos efectuados por los dispositivos: Unidades Convivenciales, CIMs y Central de Llamadas; la producción de información oportuna y competente entre las distintas áreas y jurisdicciones que se interrelacionen en la gestión de atención y asistencia de cada mujer, niño, niña y adolescentes; del flujo de información que se requiere de los efectores que intervienen en cada caso en cumplimiento de la presentación de Informes requeridos por la Justicia, Defensorías Zonales, etc.

5) Susceptibilidad:

Constituye la evaluación de riesgos inherentes a la liquidez de los activos, entendidos éstos los casos activos al 31 de diciembre de 2011, denominadas por el organismo auditado como "Personas Distintas" y que incluyen a las personas ingresadas al Programa N° 69 durante el 2011 y las que se encuentra aún en alguno de los Dispositivos del Programa de períodos anteriores.

6) Complejidad:

Este criterio señala el potencial que hay en materia de errores que pasan desapercibidos debido a un ambiente complejo. La complejidad se puede deber a varios factores, como por ejemplo: la naturaleza de las actividades, el número de procesos involucrados (procesos administrativos propios de cada una de las Áreas y los pedidos de informes a otras Áreas del GCBA y Nacionales como por ejemplo los Juzgados de la Nación) para cumplir con los objetivos del Área; el alcance de la automatización de las bases de datos; que los legajos internos estén completos, y que a su vez los mandos medios deben controlar.

7) **Tamaño:**

Este criterio mide la materialidad del proyecto de auditoría. El tamaño corresponde al volumen de documentos, registraciones sobre los casos (Usuarios) activos obrantes en las Bases de Datos de: Central de Llamadas, Unidades Convivenciales, CIM's y los Subprogramas así como la documentación respectiva contenida en los Legajos.

8) **Interés de la gestión:**

Este criterio refleja los intereses de la gestión respecto al proyecto de auditoría, a partir de los intercambios con la gestión del ente y de su predisposición a ser controlado por el organismo externo. Refleja asimismo, si existe una actitud positiva hacia las funciones de rendición de cuentas, auditoría externa, contestación de la información requerida en tiempo oportuno, y que sea competente y suficiente.

9) **Cambios:**

Este criterio refleja los cambios institucionales, con la asunción de una nueva gestión en Diciembre del 2011, designándose una nueva Subsecretaria de Promoción Social y nueva Directora General de la Mujer, y si esta situación se vio reflejada a su vez en cambios estructurales y organizacionales, como la designación del nuevos Gerentes y Coordinadores Generales.

CANDIDATOS: Gerencia Operativa del Programa N° 69 "Atención Integral a las Víctimas de Violencia" y sus Coordinaciones Generales de CIMs, Central de Llamadas y Unidades Convivenciales; la Gerencia Operativa del Programa N° 70 "Fortalecimiento de las Políticas de Igualdad de Género" y los dispositivos CIM "Arminda Aberastury", Grupo Mujeres para Mujeres, Promoción y Capacitación Comunitaria, Grupo Todas, Descentralización (Delegadas Zonales), Observatorio de Género, Capacitación, ONG's.

Aspectos generales que se tuvieron en cuenta sobre el conocimiento previo del organismo y su actividad.

Una de las situaciones críticas es la alta descentralización de las actividades, lo cual afecta la confiabilidad, integridad, oportunidad y exactitud de la carga y actualización de los casos por parte de los responsables de cada Área auditada, circunstancia que se resolvería por medio de la implementación efectiva de un sistema único de registración (enunciado en el Protocolo) y la consiguiente readecuación y capacitación de los recursos humanos. Asimismo es situación crítica la utilización de un programa Excel el cual no es un sistema propio de base de datos, sino un programa de cálculo, que no es óptimo para la actualización de datos. Solo en el caso del CIM "Margarita Malharro" es el primero de los CIM que cuenta con el Sistema Informático RUM en calidad de prueba piloto, el mismo comenzó a implementarse en el año 2010, no se trabaja en red aún ya que no se utiliza en el resto de los CIM. Igualmente, resulta situación crítica las tareas de los equipos técnicos profesionales, en cuanto a completar

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

en forma manual los formularios y todo informe obrante en los Legajos de los usuarios, a pesar de que se evidenció una organización sobre la información y documentación de los mismos.

Matriz de riesgos

Categorización y medición de riesgos

Habiéndose ya seleccionado el Candidato de auditoría, y teniendo en cuenta el análisis de información objetiva, se procede en primer término, a categorizar y ordenar según su importancia, los diversos "factores riesgos", siendo 9 el más importante a tener en cuenta, y 1 el menos importante atento a la actividad propia de la DGMUJ.

Medición y criterio

Luego se establece al interior de cada tipo de riesgo, su valor del 1 al 3, siendo su sistema de gradación, el siguiente:

- 1 = bajo control;
- 2 = control medio;
- 3 = alto control.

La multiplicación de factores de riesgo (importancia) por su sistema de gradación, da un resultado. Sumados esos resultados, y dividiéndolos por la suma de los factores de riesgo (Importancia), resulta un coeficiente de riesgo. Asimismo permitirá identificar las mayores amenazas a puntos de control clave, y se podrá confeccionar un adecuado sistema de control basándose en esa información.

Importancia (a) Factores de riesgo		Criterio b) (sist. de gradación)	Resultado axb
9	Cambios	3	27
8	Interés gestión	3	24
7	Tamaño	1	7
6	Complejidad	1	6
5	Susceptibilidad	1	5
4	Información y Comunicación	2	8
3	Supervisión y monitoreo	1	3
2	Actividades de control	1	2
1	Ambiente de control	1	1
45 (c) Total			76 (d)

Coeficiente de riesgo de control (d / c) = $76/45 = 1,68$ = bajo

Dado el bajo coeficiente de control se concluye que los controles deben ser más estrictos.

ANEXO IV – "DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA"

Determinación del Tamaño Muestral para Muestreos Probabilísticos Representativos para estimación de Proporciones						
Delta	alfa	N	$Z_{(1-\alpha/2)}$	n_0	n	
10%	5%	6.815	1,9600	96,0365	95	
Variable	Concepto asociado					Determinación
Delta	Precisión: un delta del 10 % significa que el resultado obtenido de procesar la muestra, en nuestro caso de proporción de ocurrencia de un atributo, se encuentra entre el valor estimado + o - 10 %.					Por parte del Auditor
Alfa	Nivel de confianza (1-alfa): Es el grado de certidumbre sobre la exactitud de la estimación realizada. Un alfa del 5 % implica que en un 95 % de las muestras que tomemos repitiendo el procedimiento seleccionado, obtendríamos una estimación situada dentro del intervalo predicho.					Por parte del Auditor
N	Tamaño de la Población o Universo: es la cantidad total de elementos objeto de la auditoría pasibles de ser auditados.					Dato de la realidad a auditar
$Z_{(1-\alpha/2)}$	Valor de la distribución normal: Z (1-alfa/2) es el percentil de orden 1-alfa/2 de la distribución normal estándar acumulada.					Valor de tabla estadística
n_0	Cálculo Auxiliar utilizado para determinar el tamaño muestral.					Por fórmula a partir de los datos
N	Tamaño de la Muestra a Seleccionar.					Por fórmula a partir de los datos
Los valores recomendados de delta y alfa son 10 % y 5 % respectivamente. Estos valores son requerimientos mínimos buscando un equilibrio entre los costos del trabajo a realizar y la representatividad de los resultados obtenidos. A criterio del supervisor, los porcentajes de referencia pueden ser modificados de acuerdo a la especificidad del trabajo de auditoría a realizar.						

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

MUESTRA Unidades Convivenciales					
Unidades Convivenciales	Cantidad de Beneficiarios N	Proporción sobre el universo (%)	Redondeo (Anterior)	Cantidad de Casos a ver	Redondeo (anterior) n
Refugio	198	50,3817	50	3,0000	3
Hogar Duarte	58	14,7583	15	0,9000	1
Casa “Juana Manso”	137	34,8601	35	2,1000	2
Totales	393	100,0000	100	6,0000	6
(A)			(B)		

A: cantidad de casos⁶⁴

Nivel de confianza del 90% / Margen de probabilidad de error del 5%

B. Muestra El intervalo de selección utilizado fue N/n:

*Refugio: $198 / 3 =$ cada 66 casos

*Hogar Duarte: $58/1:$ cada 58 casos

*Casa “Juana Manso”: $137/2:$ cada 68 casos

⁶⁴ La cantidad de casos de cada servicio se encuentra en el apartado II “Alcance”.6-a) Muestra 1: Programa N° 69 (Cuadro N° 3)
Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

MUESTRA Por Subprogramas					
Subprograma	Cantidad de Beneficiarios N	Proporción sobre el universo (%)	Redondeo (Anterior)	Cantidad de Casos a ver	Redondeo (anterior) n
Asistencia a Mujeres Víctima de Delitos Contra la Integridad Sexual	113	9,0400	9	1,5300	1
Lazos	197	15,7600	16	2,7200	3
Hombres violentos	227	18,1600	18	3,0600	3
Asistencia al Maltrato Niños y Adultos	665	53,2000	53	9,0100	9
Noviazgos Violentos	48	3,8400	4	0,6800	1
TOTAL	1250	100,0000	100	17,0000	17
	(A)			(B)	

A cantidad de casos

Nivel de confianza del 90% / Margen de probabilidad de error del 5%

B. Muestra El intervalo de selección utilizado fue N/n:

* "Asistencia a Mujeres Víctima de Delitos Contra la Integridad Sexual":
13/1: cada 113 casos

**"Lazos": 197/3: cada 66 casos

*"Hombres Violentos": 227/3: cada 76 casos

* "Asistencia al Maltrato de Niños y Adultos": 665/9: cada 74 casos

*"Noviazgos violentos": 48/1: cada 48 casos

MUESTRA CIMS					
Centros Integrales de la Mujer.	Cantidad de Beneficiarios N	Proporción sobre el universo (%)	Redondeo (Anterior)	Cantidad de Casos a ver	Redondeo (anterior) n
"Villa Lugano"	623	15,9867	16	8,6400	9
"Isabel Calvo"	430	11,0341	11	5,9400	6
"Alicia Moreau"	353	9,0582	9	4,8600	5
"María Gallego"	780	20,0154	20	10,8000	11
"Elvira Rawson"	720	18,4758	19	10,2600	10
"Margarita Malharro"	991	25,4298	25	13,5000	13
TOTAL	3897	100,0000	100	54,0000	54
	(A)			(B)	

A Cantidad de casos

Nivel de confianza del 90% / Margen de probabilidad de error del 5%

B. Muestra El intervalo de selección utilizado fue N/n:

*"Villa Lugano": 623/9: cada 69 casos

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

- *"Isabel Calvo": 430/6: cada 72 casos
 *"Alicia Moreau": 353/5: cada 70 casos
 *"María Gallego": 780/11: cada 71 casos
 *Elvira Rawson": 720/10: cada 72 casos
 *Margarita Malharro": 991/13: cada 76 casos

Central de llamadas					
Opciones de servicios	Cantidad de Beneficiarios N	Proporción sobre el universo (%)	Redondeo (Anterior)	Cantidad de Casos a ver	Redondeo (anterior) n
Opción 1 y 4	888	69,6471	69	12,4200	12
Opción 2	176	13,8039	14	2,5200	3
Opción 3	213	16,7059	17	3,0600	3
TOTAL	1277	100,1569	100	18,0000	18

(A)

(B)

A Cantidad de casos

Nivel de confianza del 90% / Margen de probabilidad de error del 5%

B. Muestra El intervalo de selección utilizado fue N/n:

- *Opción 1 y 4: 888/12: cada 74 casos
 *Opción 2: 176/3: cada 59 casos
 *Opción 3: 213/3: cada 71 casos

ANEXO V - “ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS PROGRAMAS N° 69 Y 70.

Fuente: Estadística Programa N° 69 “Asistencia Víctimas de la Violencia” Año 2011), remitida por el ente auditado, en virtud de respuesta a Nota AGCBA N° 667- Punto 1 “Respecto a las actividades”.

1. Central de Llamadas 0800-Mujer

Cantidad de llamadas según servicio y tipo de demanda:

Servicios	Cantidad	%
Línea Mujer	8566	72,6
Línea Te Ayudo	1654	14,0
Derecho a la Salud	1586	13,4
Total Llamadas	11806	100,0

El total de llamadas del 0800-Mujer asciende a 11.806 durante el año 2011. El 72,6% de las mismas corresponde a la Línea Mujer. El tipo de demanda de dicha línea se detalla en el siguiente cuadro:

Línea Mujer	Cantidad	%
Violencia Sexual	126	1,5
Violencia doméstica	6422	75,0
Asesoramiento	1576	18,4
Emergencia	57	0,7
Adultas mayores agredidas	59	0,7
Otros	326	3,8
Total	8566	100,0

El 75% corresponde a Violencia Doméstica.

Tipo de demanda de la Línea Te Ayudo:

Línea Te Ayudo	Cantidad	%
Maltrato Infante juvenil	974	58,9
Asesoramiento	391	23,6
Emergencia	14	0,8
Adolescente violento	90	5,4
Noviazgos violentos	75	4,5
Otros	110	6,7
Total	1654	100,0

El 58,9% corresponde a Maltrato Infante Juvenil

Derecho a la Salud, tipo de demanda:

Derecho a la Salud	Cantidad	%
Información	1540	97,1
Otros	46	2,9
Total general	1586	100,0

Pedido de información equivale a 97%.

El total de llamadas por servicio y por tipo de demanda se expresa a posteriori:

Servicios/Tipo de Demanda	Cantidad	%
Línea Mujer	8566	72,6
Violencia Sexual	126	1,1
Violencia doméstica	6422	54,4
Asesoramiento	1576	13,3
Emergencia	57	0,5
Adultas mayores agredidas	59	0,5
Otros	326	2,8
Línea Te Ayudo	1654	14,0
Maltrato Infante juvenil	974	8,3
Asesoramiento	391	3,3
Emergencia	14	0,1
Adolescente violento	90	0,8
Noviazgos violentos	75	0,6
Otros	110	0,9
Derecho a la Salud	1586	13,4
Información	1540	13,0
Otros	46	0,4
Total general	11806	100

2. Refugio "Mariquita Sanchez": Características sociodemográficas de las mujeres alojadas durante el año 2011

Edad	Cantidad	%
TOTAL	199	100,0
Entre 18 y 24 años	67	33,7
Entre 25 y 34 años	83	41,7
Entre 35 y 44 años	30	15,1
Entre 45 y 54 años	12	6,0
55 años y más	7	3,5

El 41% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años.

El 48,7% es de nacionalidad argentina. En el 78,9% de los casos su estado civil corresponde a Unión de Hecho. El 31,2% (62 mujeres) ingresaron al hogar con un hijo. El 69,8% de las mujeres se encuentran desocupadas.

El nivel educativo alcanzado se detalla a posteriori:

Nivel Educativo	Cantidad	%
TOTAL	199	100,0
No lee ni escribe	3	1,5
Primario incompleto	28	14,1
Primario Completo	41	20,6
Secundario Incompleto	65	32,7
Secundario Completo	39	19,6
Terciario Incompleto	2	1,0
Terciario Completo	8	4,0
Universitario Incompleto	4	2,0
Universitario Completo	3	1,5
Sin Datos	6	3,0

De 1 a 10 días es el mayor tiempo de permanencia con el 42,2% del total.

Tiempo de permanencia	Cantidad	%
Total	199	100,0
1 a 10 días	84	42,2
11 a 29	57	28,6
30 a 60 Días	34	17,1
Mas de 60	4	2,0
Permanecen	20	10,1

3. CIM "Alicia Moreau": Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	256	100,0
Entre 15 y 24 años	35	13,7
Entre 25 y 34 años	88	34,4
Entre 35 y 44 años	76	29,7
Entre 45 y 54 años	40	15,6
55 años y más	17	6,6

El 34,4% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años. El 90,6% (232) se acercaron por primera vez a la institución.

El 71,5% es de nacionalidad argentina. El 83,2% (213 mujeres) tienen hijos. El 66% (169 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	169	100,0
Obrera / empleada del sector privado	72	42,6
Obrera / empleada del sector público	20	11,8
Trabajadora cuentapropista(no emplea otros/as trabajadores/as)	26	15,4
Patrona / empleadora	1	0,6
Empleada en servicio doméstico	46	27,2
Sin Datos	4	2,4

El 42,6% corresponde a la categoría "Obrera/empleada del sector privado".

Del total de mujeres, 179 no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, 6 no registran dato, mientras que 71 si goza de algún beneficio.

De éstas últimas que gozan de algún beneficio, los más significativos son, el 33,8% recibe la Asignación Universal por hijo, mientras que otro 39,4% a través del Programa Ciudadanía Porteña.

El 28,5% tiene vivienda propia, el 35,5% alquilada, el 24,2% prestada o cedida, el 4,3% vive en casa tomada y sin dato el 7,4% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el Centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	256	100,0
Cuando la derivaron	17	6,6
CGP/ SSZ	4	1,6
ONGs	1	0,4
0800- MUJER	31	12,1
Amigas/os-conocidas/os	14	5,5
Escuela	8	3,1
Juzgado	23	9,0
Comisaría	4	1,6
Hospital y/o Cesac	27	10,5
Publicidad en diarios/revistas, guía	1	0,4
Folletos o afiches en la escuela	1	0,4
Internet	11	4,3
OVD	35	13,7
Línea 137	9	3,5
Otro programa MDS- GCBA	17	6,6
Otro programa de la DGMUJ. GCBA	17	6,6
Otras	20	7,8
Sin Datos	16	6,3

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	256	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	34	13,3
CGP / SSZ	3	1,2
ONGs	1	0,4
0800- MUJER	30	11,7
Otro Programa de la DGMUJ	14	5,5
Escuela	7	2,7
Juzgado	24	9,4

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Comisaría	5	2,0
Cesac y/u Hospital	29	11,3
CIM	8	3,1
Defensoría	1	0,4
Profesional externo/a	41	16,0
OVD	12	4,7
Línea137	3	1,2
Otro Programa MDS. GCBA	14	5,5
Otro Organismo del GCBA	1	0,4
Otras	19	7,4
Sin Datos	10	3,9

4. CIM "Isabel Calvo": Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

Edad	Cantidad	%
TOTAL	365	100,0
Entre 18 y 24 años	57	15,6
Entre 25 y 34 años	114	31,2
Entre 35 y 44 años	107	29,3
Entre 45 y 54 años	67	18,4
55 años y más	16	4,4
Sin datos	4	1,1

El 31,2% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años. El 75,6% (276) se acercaron por primera vez a la institución.

El 65,2% es de nacionalidad argentina. El 87,1% (318 mujeres) tienen hijos. El 50,7% (185 mujeres) se encuentran ocupadas.

El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	185	100,0
Obrera / empleada del sector privado	70	37,8
Obrera / empleada del sector público	25	13,5

Trabajadora cuentapropista (no emplea otros/as trabajadores)	35	18,9
Patrona / empleadora	1	0,5
Empleada en servicio doméstico	52	28,1
Sin Datos	2	1,1

El 37,8% corresponde a la categoría "Obrera/empleada del sector privado".

Del total de mujeres, el 55,3 % (202) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, 28 no registran dato, mientras que 135 si goza de algún beneficio.

De estas últimas que gozan de algún beneficio, los mas significativos son, el 17% recibe la Asignación Universal por hijo, el 60% a través del Programa Ciudadanía Porteña, mientras que otro 14,8% reciben el ticket.

El 21,9% tiene vivienda propia, el 30,1% alquilada, el 37,5% prestada o cedida, el 2,2% vive en casa tomada, y sin dato el 8,2% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	365	100,0
Cuando la derivaron	13	3,6
CGP/ SSZ	8	2,2
ONGs	3	0,8
0800- MUJER	28	7,7
Amigas/os-conocidas/os	22	6,0
Escuela	4	1,1
Juzgado	50	13,7
Comisaría	2	0,5
Hospital y/o Cesac	5	1,4
Publicidad en la vía pública	2	0,5
Publicidad en radio y TV	1	0,3
Publicidad en diario y revistas	3	0,8
Folletos o afiches	3	0,8
Internet	6	1,6
OVD	74	20,3
Línea 137	14	3,8
Otro Programa del MDS. GCBA	34	9,3
Otro programa de la DGMUJ. GCBA	33	9,0
Otras	26	7,1
Sin Datos	34	9,3

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	365	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	50	13,7
CGP / SSZ	3	0,8
ONGs	4	1,1
0800 - MUJER	34	9,3
Otro Programa de la DGMUJ	23	6,3
Escuela	3	0,8
Juzgado	46	12,6
Comisaría	1	0,3
Cesac y/u Hospital	5	1,4
CIM	10	2,7
Defensoría	3	0,8
Profesional externo/a	7	1,9
OVD	83	22,7
Línea 137	14	3,8
Otro Programa del MDS. GCBA.	32	8,8
Otro Programa del GCBA:	4	1,1
Otros	13	3,6
Sin Datos	30	8,2

5. CIM “María Gallego”: Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

El lugar de residencia del 85,6% de las mujeres es la Ciudad de Buenos Aires.

Edad	Cantidad	%
TOTAL	630	100,0
Entre 15 y 24 años	57	9,0
Entre 25 y 34 años	170	27,0
Entre 35 y 44 años	178	28,3
Entre 45 y 54 años	117	18,6
55 años y más	76	12,1
Sin datos	32	5,1

El 28,3% comprende a la franja etárea de entre 35 y 44 años.

El 83,3% es de nacionalidad argentina. El 81,7% (515 mujeres) tienen hijos. El 59,4% (374 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	374	100,0
Obrera / empleada del sector privado	184	49,2
Obrera / empleada del sector público	112	29,9
Trabajadora por cuenta propia (no emplea otros/as trabajadores)	27	7,2
Patrona / empleadora	2	0,5
Empleada en servicio doméstico	39	10,4
Sin Datos	10	2,7

El 49,2% corresponde a la categoría "Obrera/empleada del sector privado".

Del total de mujeres, el 73,2 % (461) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, 70 no registran dato, mientras que 99 (15,7%), si goza de algún beneficio.

De estás ultimas 99 mujeres que gozan de algún beneficio, los mas significativos son, el 54,5% recibe la Asignación Universal por hijo, el 19,2% a través del Programa Ciudadanía Porteña, mientras que otro 10,1% reciben el ticket.

El 38,4% tiene vivienda propia, el 25,4% alquilada, el 21,1% prestada o cedida, el 1% vive en casa tomada, otro 1% corresponde a la categoría otros y sin dato el 13,3% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el Centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	630	100,0
Cuando la derivaron	50	7,9
CGP/ SSZ	38	6,0
ONGs	1	0,2
0800- MUJER	88	14,0
Amigas/os-conocidas/os	94	14,9
Escuela	10	1,6
Juzgado	61	9,7
Comisaría	7	1,1
Hospital y/o Cesac	19	3,0
Publicidad en la vía pública	5	0,8
Publicidad en radio/TV	4	0,6
Publicidad en diarios y revistas	3	0,5
Folletos o afiches en escuela	4	0,6

Internet	28	4,4
OVD	45	7,1
Línea 137	21	3,3
Otro Programa MDS. GCBA	9	1,4
Otro Programa de la DGMUJ. GCBA	19	3,0
Otras	51	8,1
Sin Datos	73	11,6

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	630	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	305	48,4
CGP / SSZ	25	4,0
ONGs	2	0,3
0800 - MUJER	51	8,1
Otro Programa de la DGMUJ	19	3,0
Escuela	6	1,0
Juzgado	28	4,4
Comisaría	1	0,2
Cesac y/u Hospital	10	1,6
CIM	5	0,8
Defensoría	2	0,3
Profesional externo/a	6	1,0
OVD	39	6,2
Línea 137	15	2,4
Otro Programa MDS. GCBA	2	0,3
Otro Organismo del GCBA	1	0,2
Otras	18	2,9
Sin Datos	95	15,1

El 48,4% se presentó espontáneamente, no fue derivada.

6. CIM "Villa Lugano": Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

La residencia en el 96,1% de las mujeres, es la Ciudad de Buenos Aires.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	511	100,0
Entre 15 y 24 años	81	15,9
Entre 25 y 34 años	189	37,0
Entre 35 y 44 años	154	30,1

Entre 45 y 54 años	65	12,7
55 años y más	22	4,3

El 37% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años. El 93,5% (478) se acercaron por primera vez a la institución.

El 48,5% es de nacionalidad argentina. El 96,5% (493 mujeres) tienen hijos. El 58,3% (298 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	301	100,0
Obrera / empleada del sector privado	92	30,6
Obrera / empleada del sector público	37	12,3
Trabajadora cuentapropista(no emplea otros/as trabajadores/as)	106	35,2
Patrona / empleadora	3	1,0
Empleada en servicio doméstico	63	20,9

No coincide la cantidad de mujeres ocupadas.

Del total de mujeres, el 43,8 % (224) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, 1,2% 6 no registran dato, mientras que 281 (55%), si goza de algún beneficio.

De estás ultimas 281 mujeres que gozan de algún beneficio, los mas significativos son, el 20,3% recibe la Asignación Universal por hijo, el 54,4% a través del Programa Ciudadanía Porteña, mientras que otro 18,1% reciben el ticket.

El 41.1% tiene vivienda propia, el 26,8% alquilada, el 29,9% prestada o cedida, el 1% vive en casa tomada y sin dato el 1,2% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el Centro o la institución	Cantidad
TOTAL	511
Cuando la derivaron	66
CGP / SSZ	24
0800 - MUJER	19
Amigas/os-conocidas/os	98
Escuela	16
Juzgado	42
Comisaría	12
Hospital y/o Cesac	30
Publicidad en la vía pública	13
Publicidad en radio/TV	3
Publicidad en diarios y revistas	2
Folletería	4
Internet	8
OVD	61
Línea 137	20
Otro Programa MDS. GCBA	37
Otro Programa de la DGMUJ. GCBA	8

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	511	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	285	55,8
CGP / SSZ	8	1,6
ONGs	0	0,0

7. CIM “Margarita Malharro”: Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

El lugar de residencia del 86,5% de las mujeres es la Ciudad de Buenos Aires.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	846	100,0
Entre 15 y 24 años	101	11,9
Entre 25 y 34 años	283	33,5

Entre 35 y 44 años	211	24,9
Entre 45 y 54 años	137	16,2
55 años y más	93	11,0
Sin datos	21	2,5

El 33,5% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años. El 81,3% (688) se acercaron por primera vez a la institución.

El 58,2% (495 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	495	100,0
Obrera/empleada	298	60,2
Trabajadora por cuenta propia (no emplea otros/as trabajadores)	87	17,6
Patrona / empleadora	1	0,2
Empleada doméstica	82	16,6
Changas / empleo informal	2	0,4
Otra situación	25	5,1

El 60,2% corresponde a la categoría "Obrera/empleada".

Del total de mujeres, el 73,3 % (620) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 8% 68 no registran dato, mientras que 158 (18,7%), si goza de algún beneficio.

La cobertura de salud del total de mujeres se detalla a continuación:

Cobertura de salud	Cantidad	%
TOTAL	846	100
Obra Social/ Mutual	405	47,9
Prepaga	67	7,9
Sistema Público	311	36,8
Sin datos	63	7,4

El 36,8% corresponde a sistema público de salud.

El siguiente cuadro, expresa el vínculo de las mujeres con el victimario:

Vínculo con el Victimario	Cantidad	%
Total	846	100,0
Concubino/cónyuge conviviente	240	28,4
Pareja no-conviviente/novio	73	8,6
Ex concubino/ cónyuge	91	10,8

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Ex novio	12	1,4
Hijo	15	1,8
Hija	6	0,7
Hermano	7	0,8
Hermana	1	0,1
Padre	2	0,2
Madre	7	0,8
Otro ¿Cuál?	11	1,3
Sin datos	381	45,0

Del 45% de los casos no se tienen datos.

Tipo de Violencia:

Tipo de violencia	Cantidad	%
Violencia física	349	41,3
Agresión verbal/psicológica/emocional	405	47,9
Violencia Sexual/ reproductiva	122	14,4
Violencia económica/patrimonial	217	25,7
Restricción de participación social	139	16,4
Violencia ambiental	209	24,7

Nota: la suma es superior a la cantidad de víctimas porque pueden haber seleccionado más de una opción. El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable.

Antecedentes de violencia	Cantidad	%
En historia familiar	150	17,7
En otra pareja:	150	17,7

Nota: el porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no a la sumatoria de la variable.

Desencadenante de la consulta	Cantidad	%
Hijos grandes/ se fueron de casa	8	0,9
Golpes a los hijos/as	22	2,6
Conocimiento del probl. en otros	4	0,5
Adulterio/ infidelidad	23	2,7
Por solicitud/ pedido un hijo/a	18	2,1
Siente que está en sit. límite	202	23,9
Tuvo miedo (más que habitual)	147	17,4
Razones legales/ jurídicas	97	11,5
Por decisión de otros (derivación)	41	4,8
Otro ¿Cuál?	35	4,1

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solamente aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

A continuación se detallan los indicadores de riesgo físico/estado de salud:

Indicadores de riesgo físico/estado de salud	Cantidad	%
Signos lesivos/síntomas de agresión	56	6,6
Antecedentes amenaza de muerte	113	13,4
Útil./presencia de armas blancas/fuego	45	5,3
Aborto provocado intencional por agresor	5	0,6
Intentos de suicidio(no ideación)	11	1,3

Estado de la salud de las mujeres:

Estado de salud	Cantidad	%
Trastornos del sueño	163	19,3
Trastornos de la alimentación	111	13,1
Trastornos digestivos	85	10,0
Ingesta habitual de ansiolíticos/antidepresivos	22	2,6
Consumo de alcohol/drogas	8	0,9
Enfermedades infectocontagiosas	6	0,7
Otros trastornos	47	5,6

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Víctima embarazada	Cantidad	%
Total	846	100
SI	27	3,2
NO	819	96,8

En cuanto a la contención social de las mismas:

Red social y comunitaria	Cantidad	%
Parientes a quien recurrir	229	27,1
Amigos, vecinos, comp. trabajo	116	13,7
Participa en Organización comunitaria	15	1,8

Antecedentes:

Antecedentes de intervención policial	Cantidad	%
Recientes(últimos 3 meses)	53	6,3
Previas (al último año)	18	2,1
Previas reiteradas	12	1,4

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Antecedentes de intervención judicial	Cantidad	%
Recientes(últimos 3 meses)	157	18,6

Previas (último año)	50	5,9
----------------------	----	-----

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solamente aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Medidas judiciales:

Medidas judiciales ordenadas(previas al ingreso actual)	Cantidad	%
Prohibición de acercamiento(Cumplimiento)	111	13,1
Prohibición de acercamiento(incumplimiento)	20	2,4
Exclusión del hogar (Cumplimiento)	51	6,0
Exclusión del hogar(Incumplimiento)	12	1,4
Retiro de pertenencias(cumplimiento)	11	1,3
Retiro de pertenencias(incumplimiento)	4	0,5
Restitución de personas	1	0,1
Alimentos/ tenencias provisorias(cumplimiento)	15	1,8
Alimentos/ tenencias provisorias(incumplimiento)	8	0,9
Régimen de visitas(cumplimiento)	9	1,1
Régimen de visitas(incumplimiento)	3	0,4
Intervención psiquiátrica/adicción(Cumplimiento)	3	0,4
Intervención psiquiátrica/adicción(incumplimiento)	1	0,1

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	846	100,0
No fue derivada(presensación espontánea)	244	28,8
SSZ / CGP	6	0,7
ONG's	0	0,0
0800- MUJER	26	3,1
Otra línea telefónica	2	0,2
Otro programa de la DGMUJ	4	0,5
Escuela/ gabinete escolar	2	0,2
Juzgado/ fiscalía/ equivalente	16	1,9
Comisaría	0	0,0
CESAC –Hospital	1	0,1
Otro CIM	10	1,2
Defensoría	1	0,1
Profesional externo/a	3	0,4
OVD	40	4,7

Otro Programa de MDS	4	0,5
Otro	23	2,7
Sin Datos	464	54,8

Algunos datos de agresor:

Antecedentes de violencia	Cantidad	%
En historia familiar	348	41,1
En otras parejas:	198	23,4

Tipo de violencia en historia familiar	Cantidad	%
Violencia física/ psicológica	275	79,0
Violencia/abuso sexual	11	3,2
Testigo de violencia	155	44,5
Abandono	20	5,7
Otro	4	1,1

Tipo de violencia en otras parejas	Cantidad	%
Violencia física	140	70,7
Agresión verbal/psicol./emocional	126	63,6
Violencia sexual/ reproductiva	6	3,0
Violencia económica/ patrimonial	3	1,5
Restricción participación social	3	1,5
Violencia ambiental	3	1,5

Nota: El porcentaje fue calculado en base a aquellas con antecedentes de violencia en otras parejas. La suma es mayor porque se puede haber seleccionado más de un opción a la vez.

8. CIM "Elvira Rawson": Características socio-demográfico de las mujeres admitidas durante el año 2011

El lugar de residencia del 92,7% de las mujeres es la Ciudad de Buenos Aires.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	509	100,0
Entre 15 y 24 años	67	13,2
Entre 25 y 34 años	143	28,1
Entre 35 y 44 años	153	30,1
Entre 45 y 54 años	77	15,1
55 años y más	56	11,0
Sin datos	13	2,6

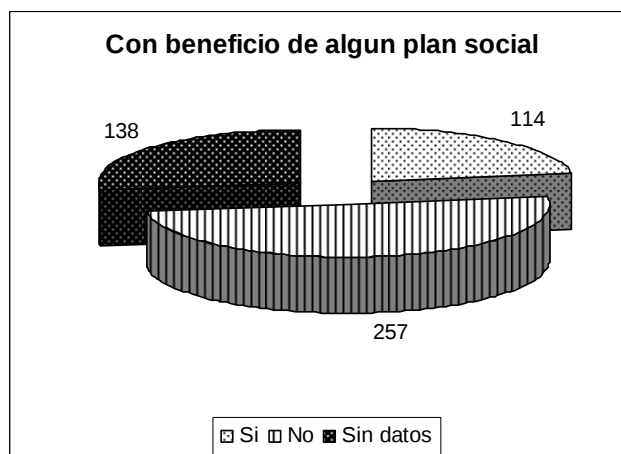
El 30,1% comprende a la franja etárea de entre 35 y 44 años.

El 74,75% es de nacionalidad argentina. El 74,9% (381 mujeres) tienen hijos. El 57,2% (291 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	291	100,0
Obrera/empleada	164	56,4
Trabajadora por cuenta propia (no emplea otros/as trabajadores)	40	13,7
Patrona / empleadora	6	2,1
Empleada doméstica	50	17,2
Otra situación	4	1,4
Sin Datos	27	9,3

El 56,4% corresponde a la categoría "Obrera/empleada".

Del total de mujeres, el 50,5 % (257) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 27,1% 138 no registran dato, mientras que el 22,4% restante (114) si goza de algún beneficio.



De estas últimas 114 mujeres que gozan de algún beneficio, los mas significativos son, el 30,7% recibe la Asignación Universal por hijo y el 32,5% a través del Programa Ciudadanía Porteña.

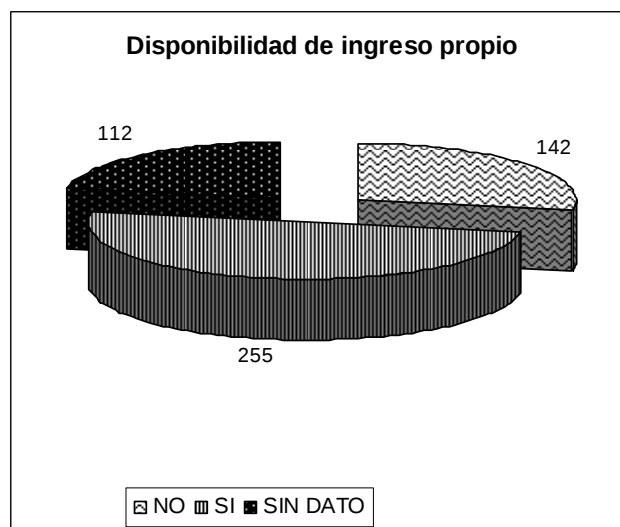
La cobertura de salud del total de mujeres se detalla a continuación:

Cobertura de salud	Cantidad	%
Total	509	100,0
Obra Social	192	37,7

Prepaga	70	13,8
Sistema público	197	38,7
Sin datos	50	9,8

El 38,7% corresponde a sistema público de salud.

Del total de mujeres, el 50,1 % (255) tiene ingreso propio, el 27,9% (142) no percibe ingreso, mientras que del 22% restante (112) no se registran datos.



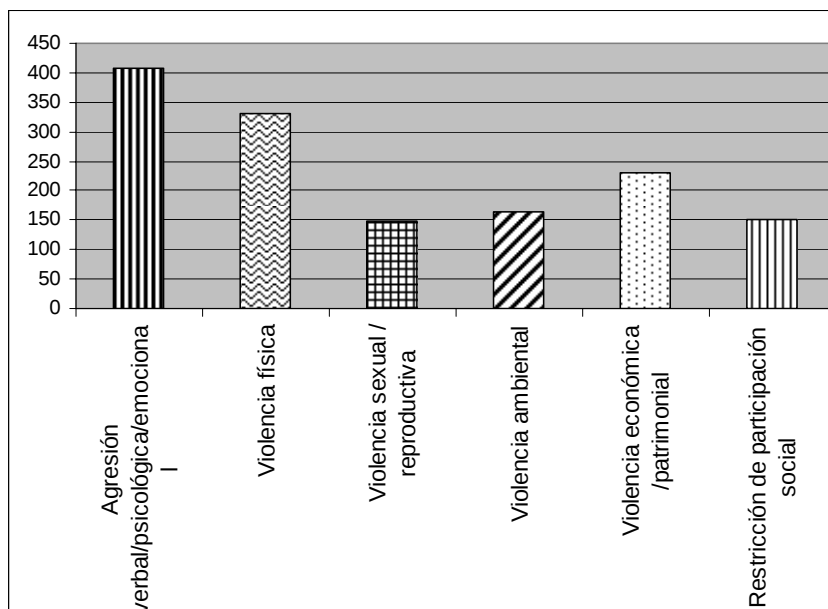
El siguiente cuadro detalla el vínculo con el victimario:

Vínculo con el Victimario	Cantidad	%
Total	509	100,0
Concubino/cónyuge conviviente	191	37,5
Ex concubino/cónyuge	147	28,9
Ex novio	15	2,9
Hermana	1	0,2
Hermano	1	0,2
Hija	7	1,4
Hijo	2	0,4
Madre	5	1,0
Otro	2	0,4
Padre	4	0,8
Pareja no conviviente/novio	62	12,2
Sin datos	72	14,1

El 37,5% corresponde a la variable concubino/cónyuge conviviente, el 28,9% a ex concubino/cónyuge.

En cuanto al tipo de violencia:

El 80,2% (408) padecieron agresión verbal/psicológica/emocional, el 64,8% (330) violencia física, el resto se detalla en el gráfico:



Antecedentes de violencia: 226 mujeres tienen antecedentes de violencia en historia familiar y 78 en otras parejas.

Tipo de violencia recibida en antecedentes familiares	Cantidad	%
Abandono	19	12,8
Testigo de violencia	36	24,2
Violencia física/ psicológica	83	55,7
Violencia/abuso sexual	29	19,5

Nota: El porcentaje fue calculado en base a aquellas con antecedentes de violencia en historia familiar... La suma es mayor porque se puede haber seleccionado más de un opción a la vez.

Hechos que asocia a los episodios de violencia	Cantidad	%
Embarazo- nacimiento hijos	79	15,5
Celos	135	26,5
Problemas laborales	43	8,4
Alcohol/ sustancias psicoactivas	62	12,2
Autonomía movimientos víctima	77	15,1
Impredecible/ confuso	56	11,0
No percibe factores asociados	30	5,9
Otros	35	6,9

Nota: la suma es superior al total porque pueden haber seleccionado más de una opción. El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable

Desencadenante de la consulta	Cantidad	%
Hijos grandes/ se fueron de casa	4	0,8
Golpes a los hijos/as	32	6,3
Conocimiento del problema en otros	1	0,2
Adulterio/ infidelidad	47	9,2
Por solicitud/ pedido un hijo/a	27	5,3
Siente que está en situación límite	148	29,1
Tuvo miedo (más que habitual)	134	26,3
Razones legales/ jurídicas	61	12,0
Por decisión de otros (derivación)	72	14,1
Otro	42	8,3

Nota: la suma es superior al total porque pueden haber seleccionado más de una opción. El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable

A continuación de detallan los indicadores de riesgo físico/estado de salud:

Indicadores de riesgo físico/estado de salud	Cantidad	%
Signos lesivos/síntomas de agresión	50	9,8
Antecedentes amenaza de muerte	115	22,6
Utilización/presencia de armas blancas/fuego	48	9,4
Aborto provocado intencional por agresor	7	1,4
Intentos de suicidio(no ideación)	8	1,6

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Estado de la salud de las mujeres:

Estado de salud	Cantidad	%
Trastornos del sueño	69	13,6
Trastornos de la alimentación	31	6,1
Trastornos digestivos	32	6,3
Consumo habitual de ansiolíticos/antidepresivos	24	4,7
Consumo de alcohol/drogas	9	1,8
Enfermedades infectocontagiosas	3	0,6
Otros trastornos	43	8,4

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Maltrato extendido al grupo familiar	Cantidad	%
Total	509	100
NO	154	30,3
SI	170	33,4
Sin datos	185	36,3

En cuanto a la contención social de las mismas:

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Red social y comunitaria	Cantidad	%
Parientes a quien recurrir	217	42,6
Amigos, vecinos, compañeros trabajo	26	5,1
Participa en organización comunitaria	2	0,4

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Antecedentes:

Antecedentes de intervención judicial	Cantidad	%
Recientes(últimos 3 meses)	152	29,9
Previas (último año)	53	10,4

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Antecedentes de intervención policial	Cantidad	%
Recientes(últimos 3 meses)	84	16,5
Previas (al último año)	36	7,1

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Medidas judiciales ordenadas(previas al ingreso actual)	Cantidad	%
Prohibición de acercamiento	130	25,5
Exclusión del hogar	51	10,0
Retiro de pertenencias	18	3,5
Restitución de personas	2	0,4
Alimentos/ tenencias provisorias	11	2,2
Régimen de visitas	7	1,4
Intervención psiquiátrica/adicción	6	1,2
Secuestro/prohibición de armas	1	0,2
Otras	3	0,6

Nota: El porcentaje fue calculado en base a la cantidad de víctimas y no de la sumatoria de la variable, ésta suma solo aquellas mujeres que respondieron afirmativamente a alguna de las opciones

Lugares de donde fueron derivadas:

Derivación	Cantidad	%
TOTAL	509	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	79	15,5

CGP /SSZ	9	1,8
ONG`s	4	0,8
0800- MUJER	65	12,8
Otro programa de la DGMUJ	15	2,9
Escuela/gabinete escolar	4	0,8
Juzgado/fiscalía/equivalente	12	2,4
Comisaría	7	1,4
Cesac y/u Hospital	16	3,1
CIM	3	0,6
Defensoría	6	1,2
Profesional externo/a	26	5,1
OVD	95	18,7
Línea137	95	18,7
Otro programa del MDS	12	2,4
Otras	36	7,1
Sin Datos	25	4,9

Algunos datos del agresor:

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	509	100,0
Entre 15 y 24 años	21	4,1
Entre 25 y 34 años	107	21,0
Entre 35 y 44 años	139	27,3
Entre 45 y 54 años	63	12,4
55 años y más	74	14,5
Sin datos	105	20,6

Antecedentes de violencia	Cantidad	%
En historia familiar	228	44,8
En otras parejas	104	20,4

Nota: El porcentaje fue calculado en base a aquellas con antecedentes de violencia en historia familiar... La suma es mayor porque se puede haber seleccionado más de un opción a la vez.

Tipo de violencia en historia familiar	Cantidad	%
Abandono	20	8,8
Testigo de violencia	63	27,6
Violencia física/ psicológica	97	42,5
Violencia/abuso sexual	18	7,9
Sin datos	30	13,2

Nota: El porcentaje fue calculado en base a aquellas con antecedentes de violencia en historia familiar... La suma es mayor porque se puede haber seleccionado más de un opción a la vez.

Tipo de violencia en otras parejas	Cantidad	%
Violencia física	63	60,6

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Agresión verbal/psicológica/emocional	56	53,8
Violencia Sexual/ reproductiva	5	4,8
Violencia económica/patrimonial	9	8,7
Restricción de participación social	4	3,8
Violencia ambiental	3	2,9

Nota: El porcentaje fue calculado en base a aquellas con antecedentes de violencia en otras parejas. La suma es mayor porque se puede haber seleccionado más de un opción a la vez.

9. Sub programa “Delitos contra la integridad Sexual”

El lugar de residencia del 72,7% de las mujeres es la Ciudad de Buenos Aires.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	77	100,0
Entre 18 y 24 años	28	36,4
Entre 25 y 34 años	34	44,2
Entre 35 y 44 años	13	16,9
Entre 45 y 54 años	1	1,3
55 y más	1	1,3

El 44,2% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años. El 83,1% (64) se acercaron a la institución por primera vez.

El 80,5% es de nacionalidad argentina. El 40,3 (31 mujeres) tienen hijos. El 48,1% (37 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	37	100,0
Obrera / empleada del sector privado	16	43,2
Obrera / empleada del sector público	3	8,1
73 O.Trabajadora cuentapropista (no emplea otros/as trabajadores/as)	8	21,6
Patrona / empleadora		0,0
Empleada en servicio doméstico	6	16,2
Sin Datos	4	10,8

El 43,2% corresponde a la categoría “Obrera/empleada del sector privado”.

Del total de mujeres, el 80,5 % (62) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 2,6 % no registran dato, mientras que el 16,9% restante (13) si goza de algún beneficio.

De estas últimas 13 mujeres que gozan de algún beneficio, los mas significativos son, el 23,1% recibe la Asignación Universal por hijo y el 53,8% a través del Programa Ciudadanía Porteña.

El 32,5% tiene vivienda propia, el 39% alquilada, el 15,6% prestada o cedida, el 1,3% vive en casa tomada y sin dato el 11,7% restante

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	77	100,0
Cuando la derivaron	19	24,7
CGP/ SSZ	0	0,0
ONGs	2	2,6
0800- MUJER	8	10,4
Amigas/os-conocidas/os	15	19,5
Escuela	0	0,0
Juzgado	2	2,6
Comisaría	0	0,0
Hospital	2	2,6
Publicidad en vía pública	1	1,3
Publicidad en radio y TV	1	1,3
Publicidad en diarios y/o revistas	1	1,3
Internet	11	14,3
OVD	0	0,0
Ofavi	5	6,5
Otro programa de la DGMUJ. GCBA	0	0,0
Otras	8	10,4
Sin Datos	2	2,6

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	77	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	17	22,1
CGP / SSZ	2	2,6
ONGs	1	1,3
0800- MUJER	18	23,4
Otro Programa de la DGMUJ	2	2,6
Cesac y/u Hospital	3	3,9
CIM	10	13,0
OFAVI Nación	7	9,1
Profesional externo	2	2,6
Ovd	1	1,3
Otras	6	7,8
Sin Datos	8	10,4

El 22,1% se presentó espontáneamente, no fue derivado.

El motivo de consulta se detalla a continuación:

Motivo de consulta	Cantidad	%
Total	77	100
Abuso	3	3,9
Abuso de larga data	48	62,3
Abuso y violación	2	2,6
Violación	17	22,1
Conflictos familiares	3	3,9
Acoso laboral	1	1,3
Sin datos	3	3,9

10. Subprograma de “Asistencia a Hombres Violentos”

El lugar de residencia del 75,1% de los hombres es la Ciudad de Buenos Aires.

Grupos de edad	Casos	Porcentaje
Total	181	100,0
Entre 21 y 24 años	9	5,0
Entre 25 y 34 años	72	39,8
Entre 35 y 44 años	59	32,6
Entre 45 y 54 años	28	15,5
55 años y más	10	5,5
Sin datos	3	1,7

El 39,8% comprende a la franja etárea de entre 25 y 34 años.

El 75,7% es de nacionalidad argentina. El 88,4 (160 hombres) tienen hijos. El 57,5% es soltero (104 hombres).

El 86,2% proviene de familia violenta.

Lugares de donde fueron derivadas

De donde lo derivaron	Casos	Porcentaje
Total	181	100,0
CGP	2	1,1
Defensoria Zonales CNNYA	4	2,2
DGMUJ	31	17,1
Fiscalía GCBA	16	8,8
Gabinete escolar	3	1,7
Hospital/Cesac	10	5,5
Juzgado	74	40,9
Línea telefónica	4	2,2
Patrocinio gratuito	7	3,9
Otros	10	5,5
No fue derivado(Internet)	17	9,4
Sin datos	3	1,7

El 40,9% fue derivado de un juzgado.

11. Subprograma "Lazos": Perfil socio-demográfico de las mujeres admitidas en el año 2011

El lugar de residencia del 92,6% de las mujeres es la Ciudad de Buenos Aires. El 70,4% (76) se acercaron por primera vez a la institución.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	108	100,0
Entre 18 y 24 años	0	0,0
Entre 25 y 34 años	0	0,0
Entre 35 y 44 años	20	18,5
Entre 45 y 54 años	42	38,9
55 años y más	45	41,7
Sin datos	1	0,9

El 41,7% comprende a la franja etárea de 55 y más.

El 81,5% es de nacionalidad argentina. El 100% tiene hijos. El 73,1% (79 mujeres) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	79	100,0
Obrera / empleada del sector privado	18	22,8
Obrera / empleada del sector público	15	19,0
Trabajadora cuentapropista (no emplea otros/as trabajadores/as)	32	40,5
Patrona / empleadora	2	2,5
Empleada en servicio doméstico	10	12,7
Sin Datos	2	2,5

El 40,5% corresponde a la categoría "Trabajadora Cuentapropista".

Del total de mujeres, el 85,2 % (92) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 2,8 (3 casos) no registran dato, mientras que el 12% restante (13) si goza de algún beneficio.

Detalle del plan social o de empleo de las 13 mujeres que gozan de algún beneficio:

Plan social o de empleo	Cantidad	%
Ciudadanía porteña	7	53,8
AUH	1	7,7
Ticket social	1	7,7
Otros	2	15,4
Sin datos	2	15,4

El 63,9% tiene vivienda propia, el 17,6% alquilada, el 14,8% prestada o cedida, el 1,9% vive en casa tomada y sin dato el 1,9% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el Centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	108	100,0

Cuando la derivaron	2	1,9
CGP/ SSZ	7	6,5
ONGs	4	3,7
0800- MUJER	9	8,3
Amigas/os-conocidas/os	15	13,9
Escuela	1	0,9
Juzgado	6	5,6
Comisaría	1	0,9
Hospital y/o Cesac	4	3,7
Publicidad en la vía pública	3	2,8
Publicidad en radio/TV	2	1,9
Publicidad en diarios/revistas, guía	2	1,9
Folletos o afiches en la escuela	1	0,9
Internet	13	12,0
OVD	12	11,1
Línea 137	9	8,3
Otro Programa del MDS. GCBA		0,0
Otro programa de la DGMUJ. GCBA	3	2,8
Otras	8	7,4
Sin Datos	6	5,6

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron?	Cantidad	%
TOTAL	108	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	17	15,7
CGP /SSZ	6	5,6
ONGs	3	2,8
0800 - MUJER	19	17,6
Otro Programa de la DGMUJ	4	3,7
Escuela	2	1,9
Juzgado	2	1,9
Comisaría	2	1,9
Cesac y/u Hospital	4	3,7
CIM	18	16,7
Defensoría	1	0,9
Profesional externo/a	13	12,0
OVD	7	6,5
Línea 137	7	6,5
Otras	3	2,8
Sin Datos	0	0,0

El 15,7% se presentó espontáneamente, no fue derivado.

12. Subprograma “Asistencia al Maltrato Infante – Juvenil”: Perfil socio-demográfico de los/as adultos/as admitidas durante el año 2011

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

El lugar de residencia del 89,5% de los consultantes es la Ciudad de Buenos Aires. El 64% (128) se acercaron por primera vez a la institución.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	200	100,0
Entre 15 y 24 años	19	9,5
Entre 25 y 34 años	53	26,5
Entre 35 y 44 años	77	38,5
Entre 45 y 54 años	23	11,5
55 años y más	14	7,0
Sin datos	14	7,0

El 38,5% comprende a la franja etárea de entre 35 y 44 años. El sexo de los consultantes se detalla en el siguiente cuadro:

Sexo del/la consultante	Cantidad	%
TOTAL	200	100,0
Masculino	13	6,5
Femenino	187	93,5

El 93,5% corresponde al sexo femenino.

El 66,5% es de nacionalidad argentina. El 85,5% (171) tiene hijos. El 59,5% (119 personas) se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional de las mismas:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	119	100,0
Obrera / empleada del sector privado	39	32,8
Obrera / empleada del sector público	16	13,4
Trabajadora por cuenta propia (no emplea otros/as trabajadores)	29	24,4
Patrona / empleadora	6	5,0
Empleada en servicio doméstico	25	21,0
Sin datos	4	3,4

El 32,8% corresponde a la categoría “Obrera/empleada del sector privado”.

Del total de mujeres, el 69 % (138) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 12,5 (25 casos) no registran dato, mientras que el 18,5% restante (37) si goza de algún beneficio.

Detalle del plan social o de empleo de los 37 consultantes que gozan de algún beneficio:

Plan social o de empleo	Cantidad	%
Ciudadanía porteña	20	54,1
Plan jefas y jefes	1	2,7
Subsidio habitacional	1	2,7
Ticket	4	10,8
Vales	2	5,4
Con todo derecho	1	2,7
Asignación Universal por Hijos	2	5,4
Otros	3	8,1
Sin datos	3	8,1

En cuanto a la tenencia de la vivienda, el 29% tiene vivienda propia, el 33,5% alquilada, el 19,58% prestada o cedida, el 2% vive en casa tomada, el 1% otros y sin dato el 15% restante (30 casos).

A continuación se detalla el modo en que los consultantes conocieron la institución:

Cómo conoció la institución	Cantidad	%
TOTAL	200	100,0
Cuando la derivaron	53	26,5
CGP	5	2,5
ONGs	1	0,5
0800- MUJER	33	16,5
Amigas/os-conocidas/os	17	8,5
Escuela	10	5,0
Juzgado	18	9,0
Comisaría	3	1,5
Hospital	5	2,5
Publicidad en la vía pública	0	0,0
Publicidad en radio/TV	1	0,5
Internet	7	3,5
OVD	2	1,0
Línea 137	1	0,5
Otro Programa del MDS. GCBA	0	0,0
Otro organismo del GCBA	1	0,5
Otras	14	7,0
Sin Datos	29	14,5

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	200	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	30	15,0
CGP	6	3,0
ONG	1	0,5
0800- MUJER	31	15,5
Otro Programa de la DGMUJ	10	5,0
Escuela	9	4,5
Juzgado	24	12,0
Comisaria		0,0
Hospital	10	5,0
CIM	6	3,0
Defensoría	7	3,5
Profesional externo/a	4	2,0
OVD	17	8,5
Línea 137	2	1,0
Otro Programa del MDS	2	1,0
Otro Programa del GCBA	1	0,5
Otras	9	4,5
Sin Datos	31	15,5

Del 15,5% no se tienen datos.

13. Subprograma Asistencia al Maltrato Infanto-Juvenil: Características de las/os niñas/os y adolescentes atendidos durante el año 2011

El lugar de residencia del 95,7% de los consultantes es la Ciudad de Buenos

Grupos de Edad	Casos	Porcentaje
Total	233	100,0
Menos de 4 años	24	10,3
Entre 4 y 6 años	53	22,7
Entre 7 y 9 años	46	19,7
Entre 10 y 12 años	48	20,6
Entre 13 y 15 años	31	13,3
Entre 16 y 18 años	18	7,7
19 y más	5	2,1
Sin datos	8	3,4

El 20,6% comprende a la franja etárea de entre 10 y 12 años. El sexo de los consultantes se detalla en el siguiente cuadro:

Sexo	Casos	Porcentaje
Total	233	100,0
Masculino	109	46,8
Femenino	122	52,4
Sin datos	2	0,9

El 52,45% corresponde al sexo femenino.

Tipo de maltrato	Casos	Porcentaje
Maltrato físico	53	22,7
Maltrato emocional	76	32,6
Negligencia	3	1,3
Abuso sexual	64	27,5
Testigo de violencia familiar	52	22,3
Otros	2	0,9
Sin datos	3	1,3

Lugares de donde fueron derivados:

Fuente de derivación	Casos	Porcentaje
Total	233	100,0
Centros Integrales de la Mujer	22	9,4
Línea "Te ayudo" o Servicio telefónico	28	12,0
Profesionales	13	5,6
Presentación espontánea	36	15,5
Juzgado, asesorías, etc.	31	13,3
Hospitales	19	8,2
Escuela	5	2,1
Organismos oficiales	23	9,9
CGPs	7	3,0
OVD	15	6,4
Otros	20	8,6
Sin datos	14	6,0

14. Subprograma "Noviazgos Violentos": Perfil socio-demográfico de los/as adultos/as admitidas en Nov. Viol. año 2011

El lugar de residencia del 93,8% de los/as adultos es la Ciudad de Buenos Aires. El 93,8% (15) se acercaron por primera vez a la institución.

Grupos de edad	Cantidad	%
TOTAL	16	100,0
Entre 18 y 24 años	0	0,0
Entre 25 y 34 años	0	0,0
Entre 35 y 44 años	7	43,8
Entre 45 y 54 años	7	43,8
55 años y más	2	12,5
Sin datos		0,0

El 87,5% es de nacionalidad argentina. El 93,8% tiene hijos. El 68,8% se encuentra ocupado (11 de 16). El siguiente cuadro detalla la categoría ocupacional:

Categoría ocupacional	Cantidad	%
TOTAL	11	100,0
Obrera / empleada del sector privado	2	18,2
Obrera / empleada del sector público	5	45,5
Trabajadora cuentapropista (no emplea otros/as trabajadores/as)	2	18,2
Patrona / empleadora	0	0,0
Empleada en servicio doméstico	2	18,2
Sin Datos	0	0,0

Del total, el 81,3 % (13) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 6,3% (1 caso) no registra dato, mientras que el 12,5% restante (2) si goza de algún beneficio (Ciudadanía Porteña los 2 casos).

El 56,3% tiene vivienda propia, el 31,3% alquilada, el 6,3% prestada o cedida, y sin dato el 6,3% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció el centro o la institución	Cantidad	%
TOTAL	16	100,0
Cuando la derivaron	2	12,5
CGP/ SSZ	0	0,0
ONG's	0	0,0

0800- MUJER	2	12,5
Amigas/os-conocidas/os	5	31,3
Escuela	0	0,0
Juzgado	1	6,3
Comisaría	1	6,3
Hospital y/o Cesac	0	0,0
Publicidad en la vía pública	1	6,3
Publicidad en radio/TV	0	0,0
Publicidad en diarios/revistas, guía	0	0,0
Folletos o afiches en la escuela	0	0,0
Internet	0	0,0
OVD	1	6,3
Línea 137	0	0,0
Otro Programa del MDS. GCBA	0	0,0
Otro Programa de la DGMUJ. GCBA	1	6,3
Otras	1	6,3
Sin Datos	1	6,3

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron	Cantidad	%
TOTAL	16	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	11	68,8
CGP / SSZ	0	0,0
ONGs	0	0,0
0800 -MUJER	1	6,3
Otro Programa de la DGMUJ	0	0,0
Escuela	1	6,3
Juzgado	1	6,3
Comisaría	0	0,0
Cesac y/u Hospital	0	0,0
CIM	0	0,0
Defensoría	0	0,0
Profesional externo/a	0	0,0
OVD	1	6,3
Línea 137	0	0,0
Otras	0	0,0
Sin Datos	1	6,3

El 68,8% se presentó espontáneamente, no fue derivado.

15. "Noviazgos Violentos": Perfil socio-demográfico de las adolescentes admitidas en Nov. Viol. año 2011

El lugar de residencia del 100% (20) de las adolescentes es la Ciudad de Buenos Aires.

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Edad	Cantidad	%
TOTAL	20	100,0
Hasta 14	1	5,0
15 a 18	11	55,0
19 a 22	8	40,0
Sin datos	0	0,0

El 55% pertenece al grupo etareo de 15 a 18 años, son 11 adolescentes.

El 70% de las adolescentes es soltera, el 15% es casada, unida de hecho el 5%, separada de unión o matrimonio otro 5% y sin dato el 5% restante.

El 30% (6 casos) tiene hijos. El nivel educativo se detalla a continuación:

Nivel Educativo	Cantidad	%
TOTAL	20	100,0
No lee ni escribe	0	0,0
Primario incompleto	0	0,0
Primario Completo	2	10,0
Secundario Incompleto	12	60,0
Secundario Completo	3	15,0
Terciario Incompleto	2	10,0
Terciario Completo	0	0,0
Universitario Incompleto	0	0,0
Universitario Completo	0	0,0
Postgrado	0	0,0
Sin Datos	1	5,0

El siguiente cuadro detalla la condición de actividad:

Condición de actividad	Cantidad	%
TOTAL	20	100,0
Ocupada	3	15,0
Desocupada	5	25,0
No trabaja ni desea trabajar	1	5,0
Jubilada / pensionada	0	0,0
Estudiante	10	50,0
Ama de casa	0	0,0
Sin Datos	1	5,0

El 25% se encuentra desocupado.

Del total, el 80 % (16) no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, el 5% (2 casos) no registra dato, mientras que el 15% restante (3) si goza de algún beneficio.

De estas 3 ultimas adolescentes que gozan de algún beneficio, el 66,7% recibe la Asignación Universal por hijo y el 33,3% de "otros".

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

¿Cómo conoció el centro o la institución?	Cantidad	%
TOTAL	20	100,0
Cuando la derivaron	1	5,0
CGP / SSZ	0	0,0
ONGs	0	0,0
0800- MUJER	1	5,0
Amigas/os-conocidas/os	10	50,0
Escuela	1	5,0
Juzgado	0	0,0
Comisaría	1	5,0
Hospital y/o Cesac	1	5,0
Publicidad en la vía pública	1	5,0
Publicidad en radio/TV	0	0,0
Publicidad en diarios/revistas, guía	0	0,0
Folletos o afiches en la escuela	0	0,0
Internet	0	0,0
OVD	2	10,0
Línea 137	0	0,0
Otro Programa del MDS. GCBA	0	0,0
Otro Programa de la DGMUJ. GCBA	0	0,0
Otras	1	5,0
Sin Datos	1	5,0

Lugares de donde fueron derivadas:

De donde la derivaron?	Nº	%
TOTAL	20	100,0
Se presentó espontáneamente (no fue derivada)	16	80,0
CGP / SSZ	0	0,0
ONGs	0	0,0
0800- MUJER	0	0,0
Otro Programa de la DGMUJ	0	0,0
Escuela	0	0,0
Juzgado	1	5,0

Comisaría	0	0,0
Cesac y/u Hospital	1	5,0
CIM	0	0,0
Defensoría	0	0,0
Profesional externo/a	0	0,0
OVD	0	0,0
Línea 137	0	0,0
Otras	0	0,0
Sin Datos	2	10,0

El 80% se presentó espontáneamente, no fue derivado.

Análisis de datos estadísticos del Programa N° 70

Fuente: Estadística Programa Fortalecimiento de políticas de Igualdad de Oportunidades (70) Año 2011, remitida por el ente auditado, en virtud de respuesta a Nota AGCBA N° 667- Punto 1 "Respecto a las actividades".

A) 1. Información a personas en CGP'S

La cantidad de personas informadas en CGP's durante el año 2011 ascendió a 1.770, de las cuales el 31% (549) obtuvo información en el CGP 4. El sexo femenino representa al 92,5% de personas. El motivo de mayor porcentaje de consulta corresponde a "solicitud de subsidios" con el 31,5%. El resto de los motivos se detallan a continuación:

Motivo de consulta	Personas
Violencia	262
Atención psicológica	50
Atención jurídica	264
Demanda social	61
Demanda laboral	78
Solicitud de cursos de capacitación	36
Demanda de recursos de salud	45
Adicciones	13
Documentación	51
Problemáticas de la 3era edad	54
Solicitud de jardín maternal	3
Recursos de educación	15
Solicitud de subsidios	558
Solicitud de medicamentos	25
Otros	243
Sin datos	12
Total	1770

2. Sensibilizaciones y capacitaciones en violencia de género

La cantidad de personas sensibilizadas y capacitadas en violencia de género durante el año 2011 ascendió a 2212. Se adoptó en su mayoría la modalidad "sensibilización" con el 93,7% (2073 personas), mientras que el 6,3% restante corresponde a 139 personas capacitadas.

Se abordaron las siguientes temáticas:

Temáticas	Personas	Porcentaje
Violencia de género-Violencia doméstica	632	28,6
Prevención del noviazgo violento	1446	65,4
Nuevas masculinidades	13	0,6
Probation	13	0,6
Trata de personas	108	4,9
Total	2212	100,0

Siendo los alumnos de educación media la población destinataria con mayor porcentaje de personas alcanzadas, con el 67,5.

3. Sensibilizaciones y capacitaciones realizadas

3.546 personas fueron sensibilizadas y 533 capacitadas.

Se detallan los barrios donde se realizaron las sensibilizaciones y/o capacitaciones, la zona centro se halla sobre representada, dado que muchas de estas se realizaron en la sede central de la institución, independientemente del domicilio real de las/os participantes.

Un cuarto de los/as capacitados/as y/o sensibilizados/as pertenecen a la Comuna N°1, el 20% a la Comuna N°8, un 14% a la Comuna N°12, un 10% a la Comuna N° 8 y un 9% en la Comuna N°2.

Un cuarto de los/as capacitados/as y/o sensibilizados/as pertenecen al CGPC N°1, el 20% al CGPC N°8, un 14% al CGPC N°12, un 10% al CGPC N° 8 y un 9% al CGPC N°2.

En el 35% de los casos se sensibilizó en prevención de la violencia en el noviazgo y en el 23 % en Salud Sexual y Reproductiva. El 6% fue capacitado en introducción a la perspectiva de género. Poco menos del 20% de las capacitaciones y/o sensibilizaciones estuvo dirigido a recursos humanos del GCBA.

El 63% de las sensibilizaciones fueron realizadas a estudiantes de educación media de escuelas públicas y privadas y el 6% a padres y docentes.

El 68,5% de lo/as sensibilizados/as corresponden al Ministerio de educación, un 15% a organizaciones de la comunidad, un 5% al ministerio de Hacienda y un 3,6% al MDS.

4. Perfil socio-demográfico de las mujeres admitidas en C.I.M. "Arminda Aberastury"

El total de mujeres admitidas en este CIM asciende a 270. Del total el 84,4 reside en Ciudad de Buenos Aires.

Domicilio	Personas	Porcentaje
TOTAL	270	100,0
Ciudad de Buenos Aires	228	84,4
Gran Buenos Aires	37	13,7
Pcia. de Bs As.	1	0,4
Sin datos	4	1,5

El 84% de las mujeres se acercaron por primera vez a la institución y son de nacionalidad argentina. El 21% corresponde a mujeres de más de 65 años de edad. El resto se detalla, por grupo de edad, a continuación:

Grupos de edad	Personas	Porcentaje
TOTAL	270	100,0
Entre 18 y 24 años	38	14,1
Entre 25 y 34 años	39	14,4
Entre 35 y 44 años	38	14,1
Entre 45 y 54 años	50	18,5
Entre 55 y 64 años	48	17,8
65 años y más	57	21,1

El 69% tiene hijos. El 20% posee secundario completo. El 28,5% es jubilada/pensionada.

Del total de mujeres, 238 no reciben beneficios de ningún plan social o de empleo, 15 no registran dato, mientras que 17 si goza de algún beneficio.

De estas últimas que gozan de algún beneficio, el 35, 3% recibe la Asignación Universal por hijo, mientras que otro 29,4% a través del Programa Ciudadanía Porteña.

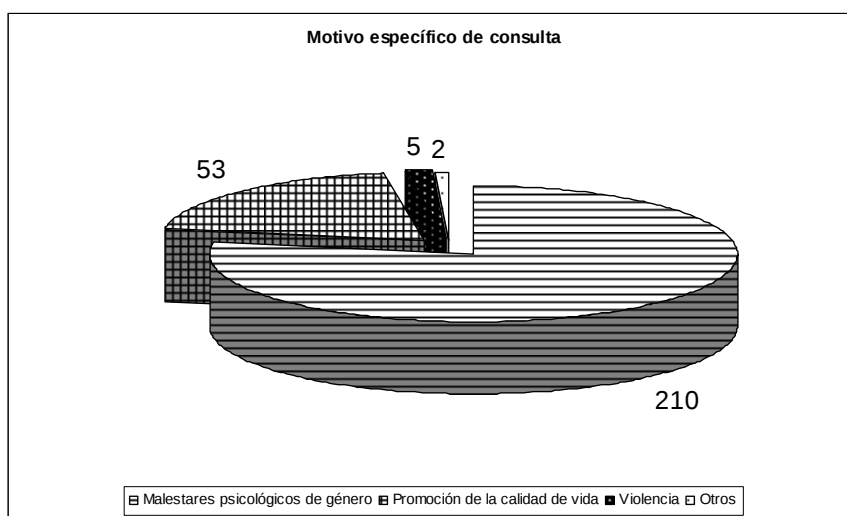
El 52,2% tiene vivienda propia, el 28% alquilada, el 13,3% prestada o cedida y sin dato el 5,9% restante.

A continuación se detalla el modo en que las mujeres conocieron la institución:

Cómo conoció la institución?	Personas	%
TOTAL	270	100,0
Cuando la derivaron	15	5,6
CGP	6	2,2
ONGs	2	0,7
0800- MUJER	10	3,7
Amigas/os-conocidas/os	109	40,4
Escuela		0,0
Juzgado	1	0,4
Comisaría	1	0,4
Hospital	1	0,4
Publicidad en la vía pública (Carte- lera CIM)	55	20,4
Publicidad en radio/TV	4	1,5
Publicidad en diarios/revistas	8	3,0
Folletos o afiches en la escuela	1	0,4
Internet	21	7,8
Otro CIM	19	7,0
Otros	13	4,8
Sin Datos	4	1,5

El 40% conoció la institución a través de algún amigo/conocido, un 20,4% a través de publicidad en la vía pública.

En el siguiente gráfico se cuantifican los motivos de consulta:



El 77,8% (210) de las mujeres consultó por "Malestares Psicológicos de Género", el 19,6% (53) por "Promoción de la Calidad de Vida", el 1,9% (5) por "Violencia", el 0,7% (2) restante por "Otros".

5. Herramientas para la inserción en la Economía Capacitaciones y Sensibilizaciones realizadas

34 personas fueron sensibilizadas, 19 recibieron orientación y 6 fueron capacitadas.

Las temáticas refieren a:

El 81,4% corresponde a "Consultoría para Emprender", mientras que el 18,6% restante a "Género y Trabajo".

6. Capacitaciones y Sensibilizaciones realizadas en el marco de los acuerdos Programa Igualdad Oportunidades (PIO)

Se han realizado 330 actividades. Capacitaciones 229 y 101 sensibilizaciones.

En cuanto a la temática abordada, en el 69,4% de los casos se sensibilizó en Introducción Perspectiva de Género y en el 30,6 % en Violencia de Género.

Población destinataria	Personas	Porcentaje
Docentes de educación media	24	7,3
Empleados de áreas recursos humanos	229	69,4
Empleados de tránsito y transporte	41	12,4
Empleados del Ministerio de Desarrollo	36	10,9
Total	330	100,0

En su mayoría, el 69,4% la población destinataria fue la de "Empleados de áreas recursos humanos".

7. Personas sensibilizadas en Salud Sexual y Reproductiva y prevención de las enfermedades cardiovasculares

Se han realizado 1145 actividades. Capacitaciones 92 y 1053 sensibilizaciones.

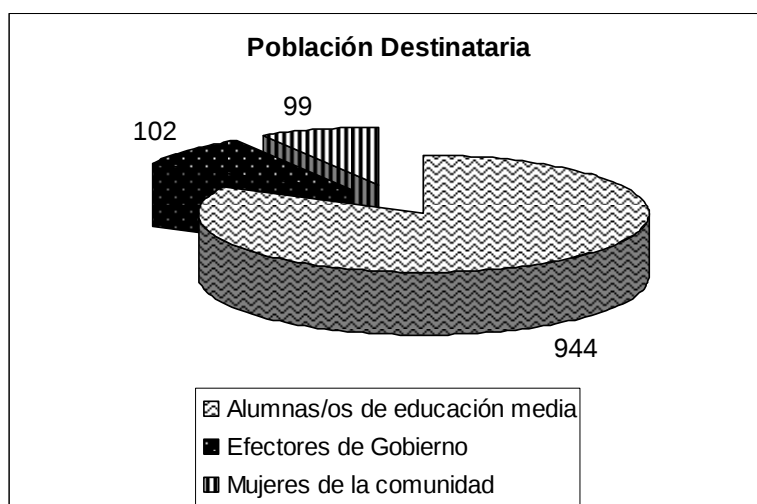
La temática abordada se detalla en el siguiente cuadro:

Temáticas	Personas	Porcentaje
-----------	----------	------------

Salud Cardiovascular	178	15,5
Salud Sexual Reproductiva	948	82,8
Sexualidad y Discapacidad	19	1,7
Total general	1145	100,0

El 82,8% corresponde a la temática Salud Sexual y Reproductiva.

A continuación se grafica la población destinataria:



El 82,4% (944) corresponde a alumnas/os de educación media.

8. "Todas-Mujeres Migrantes"

Se han realizado 330 actividades. Capacitaciones 68 y 262 sensibilizaciones.

La temática abordada y la población destinataria se detallan a continuación:

Temáticas	Personas	Porcentaje
Migración Genero y Derechos	229	69,4
Interculturalidad en la práctica Obstétrica. Migración- Derechos	56	17,0
Formulación de Proyectos	6	1,8
Trata de Personas	39	11,8
Total	330	100,0

En el 69,4% se abordó el tema "Migración, Género y Derechos".

Población destinataria	Personas	Porcentaje
------------------------	----------	------------

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

Mujeres asistentes a comedores comunitarios	45	13,6
Referentes de comedores comunitarios	35	10,6
Brigada de Género Policía Metropolitana	13	3,9
Obstétricas Hospitales del GCBA	56	17,0
Mujeres Paraguayas	12	3,6
Personas de la Comunidad	123	37,3
Profesionales del Hospital Tornú	11	3,3
Profesionales del Hospital Santojanni	10	3,0
Población alojada en hogares	23	7,0
Otros	2	0,6
Total	330	100,0

El 37,3% equivale a 123 “Personas de la Comunidad”.

ANEXO VI – “ANALISIS DE LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS – PROGRAMA PRESUPUESTARIO 69 – ASISTENCIA VICTIMAS DE LA VIOLENCIA”

CUADRO: MODIFICACIONES ORDENADO POR ENTE AUDITADO Y POR FECHA

Tipo Norma Aprob/	Ente.	Fecha Norma Aprobación	Jurisdicción	Programa	Importe Positivo	Importe Negativo	Subtotales	MOVIM entre incisos del mismo Programa
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	04/02/2011	45	69	253.691,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/03/2011	45	69	42.072,00	42.072,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/03/2011	45	69	1.610,00	1.610,00		
23-RESOLUCION	MHGC	31/03/2011	45	69	115.981,00	115.981,00		
23-RESOLUCION	MHGC	30/06/2011	45	69	24.977,00	24.977,00		
23-RESOLUCION	MHGC	30/06/2011	45	69	76.787,00	76.787,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/06/2011	45	69	777.744,00	668.320,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	09/09/2011	45	69	2.449.551,00			
23-RESOLUCION	MHGC	30/09/2011	45	69	167.193,00	167.193,00		
23-RESOLUCION	MHGC	30/09/2011	45	69	2.117,00	2.117,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/09/2011	45	69	1.259.697,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/09/2011	45	69	439	439,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/09/2011	45	69	238			
23-RESOLUCION	MHGC	29/12/2011	45	69	102.349,00	102.349,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	2.350,00	10.554,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69		4.233.152,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	4.306.033,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	773			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	4.972,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	2.977,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69	20.000,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	69		70.000,00		
Subtotal					9.611.551,00	5.515.551,00	4.096.000,00	533.525,00
42-DISP. DGOGPP-OR	DGOGPP	30/03/2011	45	69	307.232,00	398.616,00		
42-DISP. DGOGPP-OR	DGOGPP	29/06/2011	45	69		1.144.149,00		

42-DISP. DGOGPP-OR	DGOGP P	14/12/2011	45	69		9.197,00		
Subtotal					307.232,00	1.551.962,00	-1.244.730,00	
23-RESOLUCION	MDSGC	18/05/2011	45	69	224			
23-RESOLUCION	MDSGC	27/05/2011	45	69	50.000,00	50.000,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	07/07/2011	45	69	40.000,00	30.000,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	19/07/2011	45	69		65.111,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	19/07/2011	45	69		200.000,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	05/09/2011	45	69		15.000,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	05/09/2011	45	69	26.000,00	26.000,00		
23-RESOLUCION	MDSGC	19/10/2011	45	69	40.000,00			
23-RESOLUCION	MDSGC	09/11/2011	45	69		15.000,00		76.000,00
23-RESOLUCION	MDSGC	21/11/2011	45	69	15.000,00			
Subtotal					171.224,00	401.111,00	-229.887,00	
28-LEY	LEY	03/03/2011	45	69	430.422,00			
Subtotal					430.422,00		430.422,00	
TOTALES					10.349.205,00	7.067.513,00	3.281.692,00	609.525,00
TOTAL DE DIFERENCIA POSITIVA						3.281.692,00		

Fuente: Elaboración propia con información suministrada la OGEPU y la DEGTAL.

El presente cuadro muestra las modificaciones presupuestarias formuladas en el Programa Presupuestario N° 69 detalladas por:
Acto administrativo correspondiente, ente que realiza la modificación, fecha e importes que representen incrementos y disminuciones de los recursos a utilizar. Su análisis forma parte del apartado IV-d) Análisis Presupuestario.

CUADRO: MODIFICACIONES ORDENADO POR SEMESTRE - PROGRAMA 69

Tipo Norma Aprobación.	Fecha Norma Aprobación	Ju-ris-dicción	Importe Positivo	Importe Negativo	Subtotal	MOVIM entre incisos del mismo Programa
43-RESOL. MIN. HACIENDA	04/02/2011	45	253.691,00			
28-LEY	03/03/2011	45	430.422,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	30/03/2011	45	42.072,00	42.072,00		42072
	30/03/2011	45	1.610,00	1.610,00		1610
42-DISP. DGOGPP-OR	30/03/2011	45	307.232,00	398.616,00		
23-RESOLUCION	31/03/2011	45	115.981,00	115.981,00		115981
23-RESOLUCION	18/05/2011	45	224			
23-RESOLUCION	27/05/2011	45	50.000,00	50.000,00		50000
42-DISP. DGOGPP-OR	29/06/2011	45		1.144.149,00		
23-RESOLUCION	30/06/2011	45	24.977,00	24.977,00		24977

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia"

23-RESOLUCION	30/06/2011	45	76.787,00	76.787,00		76787
43-RESOL. MIN. HACIENDA	30/06/2011	45	777.744,00	668.320,00		
SUBTOTAL DE MODIF. 1ER. SEMESTRE			2.080.740,00	2.522.512,00	-441.772,00	311.427,00
23-RESOLUCION	07/07/2011	45	40.000,00	30.000,00		
23-RESOLUCION	19/07/2011	45		65.111,00		
23-RESOLUCION	19/07/2011	45		200.000,00		
23-RESOLUCION	05/09/2011	45		15.000,00		
23-RESOLUCION	05/09/2011	45	26.000,00	26.000,00		26000
43-RESOL. MIN. HACIENDA	09/09/2011	45	2.449.551,00			
23-RESOLUCION	30/09/2011	45	167.193,00	167.193,00		167193
23-RESOLUCION	30/09/2011	45	2.117,00	2.117,00		2117
43-RESOL. MIN. HACIENDA	30/09/2011	45	1.259.697,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	30/09/2011	45	439	439,00		439
43-RESOL. MIN. HACIENDA	30/09/2011	45	238			
23-RESOLUCION	19/10/2011	45	40.000,00			
23-RESOLUCION	09/11/2011	45		15.000,00		
23-RESOLUCION	21/11/2011	45	15.000,00			
42-DISP. DGOGPP-OR	14/12/2011	45		9.197,00		
23-RESOLUCION	29/12/2011	45	102.349,00	102.349,00		102.349,00
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	2.350,00	10.554,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45		4.233.152,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	4.306.033,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	773			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	4.972,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	2.977,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45	20.000,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	29/12/2011	45		70.000,00		
SUBTOTAL DE MODIF. 2do. SEMESTRE			8.439.689,00	4.946.112,00	3.493.577,00	298.098,00
TOTAL DE MODIF. DEL EJERC.2011			10.520.429,00	7.468.624,00	3.051.805,00	609.525,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada la OGEPU y la DEGTAL.

Análisis de las modificaciones presupuestarias – programa presupuestario 70 – fortalecimiento de las políticas de igualdad de oportunidades

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

235

CUADRO: MODIFICACIONES ORDENADO POR ENTE AUDITADO Y POR FECHA

Tipo Norma Aprobación	ENTE	Fecha Norma Aprobación	Ju rí d í c í ó n	Pro-gra-ma	Importe Posi-tivo	Importe Negativo	Subtotales	MOVIM entre inci-sos del mismo Programa
23-RESOLUCION	MHGC	30/06/2011	45	70	15.000,00	15.000,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/06/2011	45	70	195.078,00	156.662,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	24/08/2011	45	70		100.000,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	24/08/2011	45	70		80.000,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	09/09/2011	45	70	654.291,00			
23-RESOLUCION	MHGC	30/09/2011	45	70	46.075,00	46.075,00		
23-RESOLUCION	MHGC	30/09/2011	45	70	632	632,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	30/09/2011	45	70	323.430,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	70		1.838,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	70		1.429.174,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	70	1.045.085,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011	45	70		281.000,00		
43-RESOL. MIN. HACIENDA	MHGC	29/12/2011		70	34.757,00	34.757,00		
SUBTOTAL MHGC					2.314.348,00	2.145.138,00	169.210,00	96.464,00
42-DISP. DGOGPP-OR	DGOGPP	30/03/2011	45	70	91.384,00			
42-DISP. DGOGPP-OR	DGOGPP	29/06/2011	45	70		329.169,00		
SUBTOTAL DGOGPP					91.384,00	329.169,00	-237.785.00	

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

CARACTERISTICAS (según protocolo)	ANEXO VII. Cuadro N° 12 CIM “Rawson” NUMERO DE FICHA									
	757	908	943	1342	1389	1430	1453	1463	1659	1720
Fecha de ingreso	15/02/2005	22/04/2010	10/05/2010	03/01/2011	18/01/2011	14/02/2011	24/02/2011	03/03/2011	02/08/2011	08/09/2011
Motivo de Consulta	P (Marido celoso)	P (Violencia de su ex pareja)	P (Violencia económica y emocional)	P (Violencia de un policía federal)	P (Asesoramiento legal)	P (Consulta legal)	N/P	P (No específica)	P (Violencia familiar/miedo que le quiten el hijo)	P (Problemas de violencia con su hija)
Tipo de servicio prestado por el CIM	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoramiento legal	1- Orientación psicológica 2- Asesoramiento legal	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoramiento legal	1- Orientación psicológica 2- Admisión
Nombre	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Conocimiento del CIM	P	P	P	P	P	N/P	P	N/P	P	P
Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD	N/P (Posee riesgo alto)	N/P	N/P	N/P	P (Derivado de OVD pero sin formulario)	N/P	P (Derivado de OVD pero sin formulario)	N/P	N/P (Posee riesgo alto)	N/P (Posee riesgo alto)
Acercamiento al CIM	P (Con ficha de derivación del CGP N°14)	P (Juzgado)	P	P (Derivada de la comisaría N° 11)	P	P	P	N/P	P (Derivada de Línea 137)	P (Espontánea)
Ficha RUM/Ficha de ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Hoja de derivación a otro CIM o subprograma	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P (Hospital / Cesac)	P (Derivada al Subprograma Lazos en el CIM Piedras. Hay hoja de derivación)
Antecedentes y formas de violencia	P	P	N/P	N/P	N/P	P	P	P	P	P
Ficha del agresor	P	P	P	--	N/P	P	P	P	P	P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Violencia en entorno familiar	P	P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	P	P	P
Tipo de riesgo	P (alto)	N/P	N/P	N/P	N/P	P	P (medio)	P	P (alto)	P (alto)
Orientación psicológica	P	N/P	P	P	N/P	N/P	N/P	P	P	P
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	P	N/P	P	P	N/P	N/P	N/P	P	P	P
Historia clínica	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Orientación individual	P	N/P	P	P	N/P	P	P	P	P	P
Orientación grupal	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Asesoría legal	P	N/P	P	P	N/P	P	N/P	N/P	P	N/P
Líneas de acción	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

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

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

ANEXO VII CIM “MARGARITA MALHARRO” (Cuadro N° 13)															
CARACTERÍSTICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA													TOTAL	
	4317	4527	4644	5319	5454	5457	5577	5599	5625	5752	6120	6135	6139	P	N/P
Fecha de ingreso	02/09/2009	03/12/2009	09/02/2010	10/01/2011	17/03/2011	17/03/2011	03/05/2011	12/05/2011	20/05/2011	12/07/2011	15/12/2011	26/12/2011	28/12/2011		
Motivo de Consulta	P (Hostigamiento psicológico)	P (Violencia del marido)	P (Alimentos y divorcio)	P (Padres piden asesoramiento para su hija y los actos de violencia de su novio)	P (Asesoramiento por situación de violencia)	P (Violencia emocional)	P (Delirio persecutorio por experiencias traumáticas en la infancia)	P (Violencia física y verbal de parte del marido)	P (Hostigamiento de parte del hermano)	P (Situación de violencia y de calle, esta embarazada)	P (Conflicto familiar)	P (Tenencia de hijos, alimentos y régimen de visitas. No sufre violencia)	P (Situación de calle)	13	0
Tipo de servicio prestado por el CIM	1- Orientación psicológica 2- Asesoría legal	1- Orientación psicológica	1- Asesoría legal 2- Admisión	1- Asesoría legal 2- Información	1- Asesoría legal 2- admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoría legal	1- Orientación psicológica 2- Admisión	1- Orientación psicológica 2- Asesoría legal	1- Asesoría legal	1- Asesoría legal	1- Asesoría legal 2- Admisión	1- Asesoría legal	1- Asesoría legal	5 Orientación psicóloga, 11 Asesoría legal, 4 Admisiones	
Nombre	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	13	0
Apellido	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	13	0
Conocimiento del CIM	P (Fiscalía N° 15)	P	P	N/P	N/P	P	P	P (Psicóloga)	N/P	P (MDS)	P	N/P	P	9	4

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD	N/P (Intervención Fiscalía N° 15)	P	N/P (Intervención Ministerio de Justicia)	N/P (Judicializado antes de la admisión)	P (Sin Hoja de Derivación)	N/P (Judicializado antes de la admisión)	N/P	P	P (Sin Hoja de Derivación)	P (Con Hoja de Derivación)	N/P	N/P	N/P	4	9
Acercaamiento al CIM	P (derivada de la Fiscalía N° 15)	P (OVD)	P (Ministerio de Justicia)	N/P	N/P	P (Prevención General- Uruguay 440)	P (0800-MUJER)	N/P	N/P	P	N/P	N/P	P (Línea 108)	2	11
Ficha RUM/ Ficha de Ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	13	0
Hoja de derivación a otro CIM o sub-programa	N/P	N/P	P (Indica derivación a Ministerio de Justicia y Asociación de Abogados)	N/P	P (Indicación derivación OVD)	P (Continuación patrocinio Prevención General)	N/P	N/P	P (Indicación derivación OVD/ Fiscalía)	P (Indicación derivación OVD/ Ingreso a Refugio)	P (Indicación Subprograma "La-zos"/Recursos Pcia. de Bs. As. donde habita)	N/P	N/P	0	13
Antecedentes y formas de violencia	N/P	P	N/P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	11	2
Ficha del agresor	N/P	N/P	N/P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	10	3
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	13	0
Redes sociales o familiares	P	P	P	N/P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	12	1
Violencia en entorno familiar	N/P	N/P	N/P	N/P	P	P	P	P	P	P	P	N/P	P	8	5

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Tipo de riesgo	N/P	N/P	N/P	N/P	P (MEDIO)	P (MEDIO)	N/P	P (MEDIO)	P (ALTO)	P (ALTO)	N/P	P	N/P	6	7
Orientación psicológica	N/P	P (firmada por la usuaria)	N/P	N/P	P	P	P	P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	5	8
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	4	9
Historia clínica	N/P	N/P	N/P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	0	13
Orientación individual	P	P	P	N/P	P	P	P	P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	5	8
Orientación grupal	N/P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	1	12
Asesoría legal	P	N/P	P	P	P	P	N/P	P	P	P	P	P	P	11	2
Líneas de acción	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	N/P	13	0

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

CARACTERISITICAS (según protocolo)	ANEXO VII CIM “GALLEGO Cuadro N° 14. NUMERO DE FICHA										
	6360	5883	6082	6113	4789	6317	6095	5853	6089	6032	5289
Fecha de ingreso	03/11/2011	25/01/2011	17/05/2011	30/05/2011	26/08/2008	03/01/2011	20/05/2011	11/01/2011	18/05/2011	13/04/2011	03/11/2009
Motivo de Consulta	P (Orientación por divorcio)	P (Violencia de género)	P (Violencia de su hija)	P (Asesoramiento legal por ali- mentos y te- nencia de sus hijos)	P (Violencia doméstica)	P (Violencia doméstica del marido)	P (Violencia de parte del herma- no)	P (Asesoría por violen- cia familiar)	P (Violencia de parte de su pareja)	P (Violencia doméstica/ Maltrato emocional)	P (Violencia doméstica)
Tipo de servicio pres- tado por el CIM	1- Admisión	1- Orienta- ción/ Ad- misión	1- Orienta- ción psicoló- gica 2- Ase- soría legal 3 - Admisión	1- Asesora- miento legal 2- Admisión	1- Orienta- ción psicoló- gica 2- Ase- soría legal 3- Admisión	1- Aseso- ría legal 2- Admisión	1- Orienta- ción psico- lógica 2- Asesoría legal 3 - Admisión	1- Orienta- ción psico- lógica 2- Admisión	1- Orienta- ción psico- lógica 2- Asesoría legal 3 - Admisión	1- Orienta- ción psico- lógica 2- Admisión	1- Orienta- ción psico- lógica 2- Admisión
Nombre	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Conocimiento del CIM	P	P	P (línea 137)	P (línea 0800 mujer)	P	P (línea 0800 mu- jer)	P	P (línea 0800 mu- jer)	P	P	P
Derivación de la OVD y Derivación del CIM a la OVD	N/P	N/P	N/P	P	N/P	N/P	P (proviene de la OVD)	N/P	N/P	N/P	P
Acercamiento al CIM	N/P	N/P	N/P	P (Denuncia previa)	P (Intervención judicial)	N/P	P (OVD)	N/P	N/P	N/P	N/P
Ficha RUM/ Ficha de Ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

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

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Hoja de derivación a otro CIM o Subprograma	N/P	N/P	P (Derivación a “Lazos”)	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Antecedentes y formas de violencia	N/P	P	P	N/P	P	P	P	P	P	P	P
Ficha del agresor	N/P	N/P	P	N/P	N/P	P	P	N/P	P	P	N/P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Violencia en entorno familiar	N/P	P	P	N/P	N/P	P	P	P	P	P	P
Tipo de riesgo	N/P	N/P	P (medio)	N/P	N/P	N/P	P (alto)	N/P	N/P	N/P	N/P
Orientación psicológica	P	P	P	N/P	P	P	P	P	P	P	P
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	N/P	N/P	N/P	N/P	P	N/P	P	P	N/P	N/P	P (asiste 75 veces en 1 año y 8 meses)
Historia clínica	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P
Orientación individual	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Orientación grupal	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P
Asesoría legal	P	N/P	P	P	P	P	P	N/P	P	N/P	N/P
Líneas de acción	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

OBSERVACIONES	Era solo asesoramiento por eso no hay tratamiento psicológico.	Sólo recibió asesoramiento porque no quiere que la ayuden	Fue derivada al Subprograma “Lazos”. Hay denuncia previa		Intervención judicial previa	13/10 se da por finalizado el tratamiento	En mayo de 2011 deja de asistir.	En enero 2011 deja de asistir y recibir atención psicológica.			Realiza denuncia en OVD. En julio/2011 se le da el alta
---------------	--	---	--	--	------------------------------	---	----------------------------------	---	--	--	---

*Solo la ficha 6360 ingresa después de aplicado el protocolo.

CARACTERISTICAS (según protocolo)	CIM Villa Lugano Cuadro N° 16. NUMERO DE FICHA								
	2725 (28/9/11)	2380 (4/1/11)	2460 (21/2/11)	2495 (17/3/11)	2522 (3/3/11)	2526 (12/4/11)	2787 (8/11/11)	2796 16/11/11	2831 17/12/11
Fecha ingreso									
Motivo de Consulta	P (Violencia familiar)	P (Marido violento)	P (Marido violento)	P (Violencia doméstica)	P (Problemas con marido)	P (Asesoría legal)	P (Violencia doméstica)	P (Conflicto con marido)	P (Conflicto con marido)
Tipo de servicio prestado por el CIM	1)Asesoramiento psicológico 2) Información	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal	1) Orientación psicológica 2)Admisión	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal 3)Admisión	1)Orientación psicológica 2) Asesoramiento legal

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

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Nombre	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Apellido	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Conocimiento del CIM	P (OVD)	P	P	P	N/P	N/P	P	P	P
Derivación de la OVD/ Derivación del CIM a OVD	P	N/P	P (Fue a OVD pero no hizo denuncia)	P (derivada de OVD)	N/P	N/P	N/P	N/P (Hay denuncia previa surge de un escrito)	P
Acercamiento al CIM	P	P	P	P (OVD)	N/P	N/P	P	P	P
Ficha RUM/Ficha de Ingreso y 1ª atención	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Hoja de derivación a otro CIM o Subprograma	P (Se recomienda seguir tratamiento en la Sardá)	P (derivada a CIM “Margarita Malharro”; Unidad de Orientación y Denuncia de “Villa Lugano”; UGIS)	N/P	N/P	P (Se la deriva al CIM de Villa Lugano)	P	N/P	N/P	N/P
Antecedentes y formas de violencia	P	P	P	P	P	N/P	P	P	P
Ficha del agresor	P	P	N/P	P	P	N/P	P	N/P	P
Situación socioeconómica y laboral	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Redes sociales o familiares	P	P	P	P	P	N/P	P	P	P
Violencia en entorno familiar	P	P	P	N/P	P	N/P	P	P	P
Tipo de riesgo	N/P	P (riesgo alto)	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P (riesgo alto)

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Orientación psicológica	N/P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P
Orientación psicológica (carpeta del profesional)	N/P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P
Historia clínica	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P
Orientación individual	N/P	N/P	N/P	P	P	P	N/P	N/P	P
Orientación grupal	N/P	P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	P
Asesoría legal	N/P	P	N/P	N/P	P	P	N/P	N/P	P
Líneas de acción	P (Se aconseja seguir en la Sarda)	P	N/P	N/P	P (Se la deriva a OVD y CIM)	P	N/P	P	P
OBSERVACIONES			Se abandona tratamiento porque nunca acercó papeles solicitados	Se indica que concurra a talleres y asistencia psicológica.		Se deriva a CGP por régimen de alimentos y visitas	Nunca asiste a la orientación psicológica	Asiste solo una vez a la orientación psicológica	Realiza denuncia en OVD. Continúa con asesoramiento legal y psicológico

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

ANEXO VII. LINEA MUJER (VIOLENCIA FAMILAR)													
CARACTERISITICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA												TOTAL
	37847	37921	37995	38069	38143	38217	38921	38365	38439	36873	36947	36201	DETALLE
Fecha de llamada	30/05/2011	02/06/2011	06/06/2011	09/06/2011	13/06/2011	15/06/2011	17/06/2011	22/06/2011	27/06/2011	01/04/2011	06/04/2011	15/02/2011	
Índice	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	Índice 0: 11 casos (92%) Índice 2: 1 caso (8%)
Nombre	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI: 12 (100%) NO:0 (0%)
Apellido	NE	NE	NE	NE	SI	NE	NE	NE	NE	NE	NE	SI	SI: 2 (17%) NO: 10 (83%)
Lugar de Residencia	CABA	PBA	PBA	PBA	NE	PBA	PBA	PBA	PBA	PBA	CABA	CABA	CABA: 3 (25%) PBA: 8 (67%) NE: 1 (8%)
Edad	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	SI	SI	SI: 9 (75%) NE: 3 (25%)
Teléfono	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE: 12 (100%)
Autor del llamado	Victima	Amigo de la victima	Victima	Victima	NE	Victima	Victima	Victima	Victima	Victima	Victima	Victima	Victima: 10 (83%) Amigo de victima: 1 (8,5%) NE: 1 (8,5%)
Lugar del llamado	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 8 (67%) NE: 4 (33%)
Estado Conyugal	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 8 (67%) NE: 4 (33%)
Identificación Victimario	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 8 (67%) NE: 4 (33%)

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Armas en la casa	NE	NE	NO	NO	NE	NE	NE	NE	NO	NO	NE	SI	SI: 1 (8%) NO: 4 (33%) NE: 7 (59%)
Denuncias anteriores	NE	NE	NO	SI	NE	NE	SI	NE	NO	SI	NE	NO	SI: 3 (25%) NO: 3 (25%) NE: 6 (50%)
Estado actual	NE	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 7 (58%) NE: 5 (42%)
Socializo su problema	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	NO	NE	NO	SI: 6 (50%) NO: 2 (17%) NE: 4 (33%)
Acciones que puede realizar en esta momento	1. 4. 5.	NE	1.2.3.	2.4.5.	NE	2.5.	2.5.	NE	2.3.5.6.	NE	NE	2.5.	NE: 5 - Ases. Legal: 2 - Realizar denuncia: 6 - Separarse 2 - Requerir asist. Psicológica 2 - Iniciar acciones legales 6 - Concurrir grupo de auto-ayuda 1.
Tiene hijos	NO Tiene	NE	SI	SI	NE	SI	No tiene	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 6 (50%) NO: 2 (17%) NE: 4 (33%)
Conviven los hijos con el victimario	NO	NE	SI	SI	NE	SI	NO	NE	SI	SI	NE	SI	SI: 6 (50%) NO: 2 (17%) NE: 4 (33%)
Datos del Victimario	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	SI	SI	SI: 9 (75%) NE: 3 (25%)
Tipo de Violencia sufrida	F. P.	NE	F.P.	F.E.P.	NE	F.E.P.	F.P.	NE	F.E.P.	P.	F.P.	F.E.P.	Física: 8 (66 %) Económica 4 (33 %) Psicológica 9 (75%); NE: 3 (25%)
Detalle Violencia física	NE	NE	NE	SI	NE	SI	SI	NE	SI	NO	SI	SI	SI: 6 (50%) NO: 1 (8%) NE: 5 (42%)

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Explico motivo de la agresión	NE	NE	NE	NE	NE	SI	NE	NE	NE	NE	NE	NE	SI: 1 (8%) NE: 11 (92%)
Secuelas físicas	NE	NE	NE	SI	NE	SI	NE	NE	NE	NO	NE	NE	SI: 2 (17%) NO: 1 (8%) NE: 9 (75%)
Detalle Violencia psicológica	SI	NE	SI	SI	NE	SI	SI	NE	SI	NE	NE	SI	SI: 7 (58%) NE: 5 (42%)
Secuelas psíquicas	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE: 12 (100%)
Tipo de Llamado	NE	NE	Contención, Información, Derivación	Contención, Información, Derivación	NE	Contención, Información, Derivación	Contención, Información, Derivación	NE	Contención, Información, Derivación	Contención	Información, Derivación	Contención, Información, Derivación	Contención 7 (58%); Información 7 (58%); Derivación 7 (58%); NE 4 (33%)
Como conoció el 0800 Mujer	Por una amiga	NE	Por TV	Por TV	NE	Guía telefónica	Por TV	NE	Por grafica	Por TV	Por 0800-Mujer	Guía telefónica	TV: 4 (33%); Guía Telefónica 2 (17%); Grafica 1 (8%); 0800-Mujer 1 (8%); Por amiga 1 (8%); NE 3 (25%)
Derivación	SI	NE	SI. 0800-Provincia	SI	SI. CIM "Margarita Malharro"	Línea de policía de provincia y ONG para asesoramiento legal y asistencia psicológica	NE	NE	Comisaría para asesoramiento legal	NE	NE	SI. CIM Lugano y OVD para asesoramiento legal y asistencia psicológica	SI: 7 (58%) NE: 5 (42%)

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

Observaciones realizada por la operadora	Se derivó al CIM "Margarita Malharro" para asesoría legal y asistencia psicológica	La llamada la realizó una amiga de la víctima. No quiso dar ningún dato. Se le sugirió que llame la víctima Se le dio el N° 0800 de la Prov. de Buenos Aires	Derivada 0800-Provincia para asesoramiento legal	Derivada 0800-Provincia y ONG de la zona	La usuaria quería tratamiento psicológico por secuelas de violencia. Derivada al CIM "Margarita Malharro"	Índice 0: Derivación a línea de policía. Índice 1: Perdió la dirección y teléfono y sufrió nueva agresión. Índice 2: Volvió a llamar porque el marido le sacó la agenda con los números. Se le dio 0800 de Provincia de Bs. As. y 0800 de políticas de género de la PBA	Se sugirió hablar con un abogado para hacer acciones para frenar maltrato. Se le dio el 0800 de Provincia de Bs. As. como otro recurso ya que con la ONG al cual le derivan casos no la puede patrocinar jurídicamente.	Se cortó el llamado	También se la derivó a la Dirección de la Mujer de la Zona	Se derivó a Centro en Quilmes	El violento es hijo que consume marihuana. Había llamado anteriormente a la línea hace tiempo y le habían sugerido concurrir a la "Tribunales de Lavalle" pero la usuaria manifiesta que no sabía que hacer. Se le dio el teléfono del 0800 de adicciones.	Relato de los hechos	SI: 12 (100%) NO:0 (0%)
Identificación de la operadora	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI: 12 (100%) NO:0 (0%)

“2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia”

OBSERVACIONES					Faltan completar todos los datos menos la derivación						La persona había llamado anteriormente pero no se pudo identificar la ficha que ya se había abierto para completar como nuevo índice		
---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

***Aclaración:**

“SI”: Campo Completo

“NE”: No especifica (campo sin completar/Sin información)

“NO”: La usuaria responde en forma negativa.

1. Buscar Asesoramiento Legal
2. Realizar Denuncia
3. Separarse
4. Requerir Asistencia Psicológica
5. Iniciar acciones legales
6. Concurrir grupo autoayuda
7. Otro
F. Violencia Física
E: Violencia Económica
P. Violencia Psicológica
C. Violencia Cruzada
S. Violencia Sexual

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

LINEA TE AYUDO (Maltrato o abuso infanto juvenil)			
CARACTERISTICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA		
	9962	10020	TOTAL DETALLE
Fecha de llamada	02/03/2011	29/03/2011	
Índice	0	0	Índice 0: 2 (100%)
Nombre del consultante	SI	SI	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Apellido del consultante	NE	NE	SI: 0 (0%) NE: 2 (100%)
Lugar de Residencia del consultante	PBA	PBA	PBA: 2 (100%)
Edad del consultante	SI	SI	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Teléfono	NE	NE	NE: 2 (100%)
Vínculo con la víctima	SI (madre)	SI (Vecina)	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Nombre de la víctima	SI	NE	SI: 1 (50%) NE: 1 (50%)
Apellido de la víctima	NE	NE	NE: 2 (100%)
Lugar de residencia de la víctima	PBA	PBA	PBA: 2 (100%)
Edad de la Víctima	SI	SI	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Tiene hermanos la víctima	SI	No tiene	SI: 1 (50%) NO: 1 (50%)
Nombre del colegio de la víctima	NE	NE	NE: 2 (100%)
Víctima de maltrato	SI	SI	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Victimario	SI (Padre)	SI (Madre)	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Tipo de maltrato	SI (Emocional, testigo de violencia)	SI (Física y emocional)	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
Datos del padre	SI	NE	SI: 1 (50%) NE: 1 (50%)
Datos de la madre	SI	NE	SI: 1 (50%) NE: 1 (50%)
Tipo de Llamado	Contención; Información; Derivación	Información; Derivación	Contención: 1 (50%); Información 2 (100%); Derivación: 2 (100%)
Como conoció el 0800 Mujer	Por TV	NE	Por TV: 1 (50%) NE: 1 (50%)

Derivación	NE	SI	SI: 1 (50%) NE: 1 (50%)
Observaciones realizada por la operadora	Se recomendó que se acerque al Juzgado de Paz a realizar la denuncia. También se le sugirió que realice los trámites de alimentos, tenencia y visitas.	Se la orientó para que realice la denuncia en la Dirección de niños y adolescentes de Morón y se le dio recurso de la línea 0800-Cuida niños de Provincia de Bs. As	
Identificación de la operadora	SI	SI	SI: 2 (100%) NE: 0 (0%)
OBSERVACIONES			

***Aclaración:**

"SI": Campo Completo

"NE": No especifica (campo sin completar/Sin información)

"NO": La usuaria responde en forma negativa.

LINEA SALUD				
CARACTERISTICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA			
	13095	13237	13166	TOTAL DETALLE
Fecha de llamada	01/04/2011	24/04/2011	12/04/2011	
Índice	0	0	0	Índice 0: 3 (100%)
Nombre del consultante	SI	SI	NE	SI: 2 (67%) NE: 1 (33%)
Apellido del consultante	SI	NE	NE	SI: 1 (33%) NE: 2 (67%)
Lugar de Residencia del consultante	CABA	CABA	NE	CABA: 2 (67%) NE: 1 (33%)
Edad del consultante	NE	SI	NE	SI: 1 (33%) NE: 2 (67%)
Quien consulta	NE	SI (Mujer)	NE	SI: 1 (33%) NE: 2 (67%)
Teléfono	NE	NE	NE	NE: 3 (100%)
Dirección	NE	NE	NE	NE: 3 (100%)
Motivo de la consulta	SI (Atención Médica y Recursos)	SI (Demanda Social)	SI (Atención médica)	SI: 3 (100%)
Como conoció el 0800 Mujer	NE	NE	NE	NE: 3 (100%)
Derivación	NE	SI (CGP)	NE	SI: 1 (33%) NE: 2 (67%)
Observaciones realizada por la operadora	Se la envía al Hospital Pirovano	Se la contiene y se la deriva al Programa Proteger del CGP de la Zona de Almagro	NE	
Identificación de la operadora	SI	SI	SI	SI: 3 (100%)

Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

OBSERVACIONES				
---------------	--	--	--	--

***Aclaración:**

"SI": Campo Completo

"NE": No especifica (campo sin completar/Sin información)

"NO": La usuaria responde en forma negativa.

LINEA MUJER (Emergencias)	
CARACTERISTICAS (según protocolo)	NUMERO DE FICHA
	940
Fecha de llamada	07/06/2011
Índice	0
Nombre del consultante	SI
Apellido del consultante	SI
Tipo de consultante	SI (Varón)
Lugar de Residencia del consultante	CABA
Dirección del consultante	SI
Vínculo con la víctima	SI (Vecino del mismo edificio)
Nombre de la víctima	NE
Apellido de la víctima	NE
Dirección de la víctima	NE
Tipo de requerimiento	SI (Móvil Policial)
Comisaría interviniente	SI (911)
N° de móvil	NE
Nombre agente policial interviniente	SI
Observaciones realizada por la operadora	Se llamó al 911 y se le manda un patrullero para que toque en portería. La propia operadora llamo al 911

Identificación de la operadora	SI
OBSERVACIONES	No hay datos de la víctima ya que quien llamo es un vecino del mismo edificio.

Aclaración:

"SI": Campo Completo

"NE": No especifica (campo sin completar/Sin información)

"NO": La usuaria responde en forma negativa

ANEXO VIII. FOTOGRÁFICO

Fotos Hogar para Madres Adolescentes “Eva Duarte”



"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia"



Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

257

Fotos Casa Casa “Juana Manso”





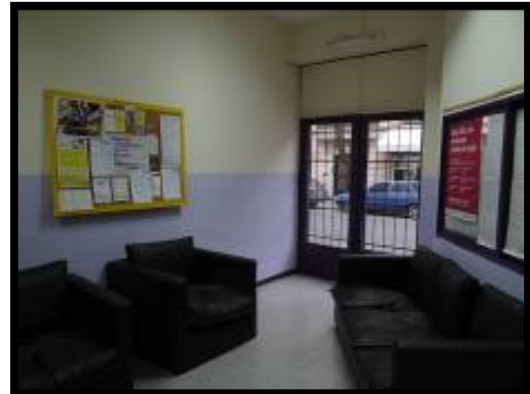
Fotos CIM Alicia "Alicia Moreau"



Corrientes 640, Piso 6to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

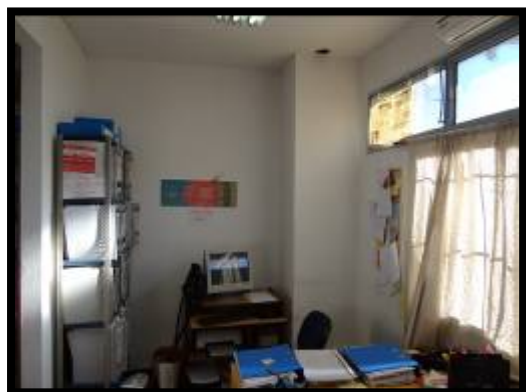
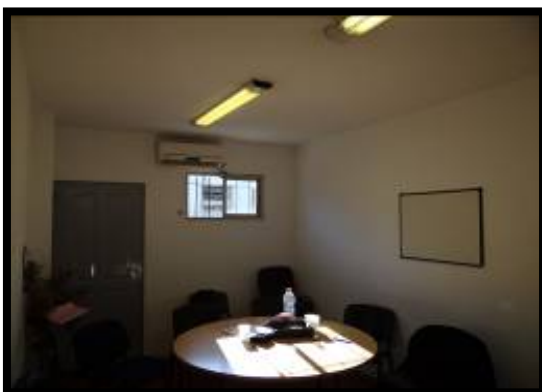


Fotos CIM Margarita "Margarita Malharro"





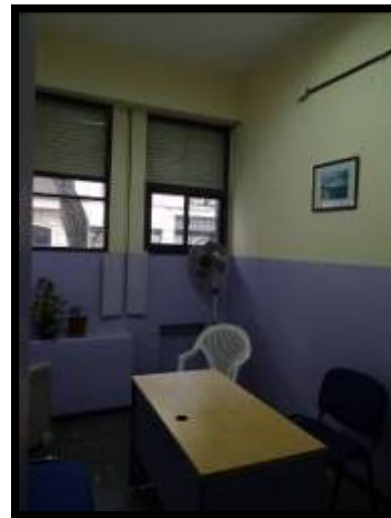
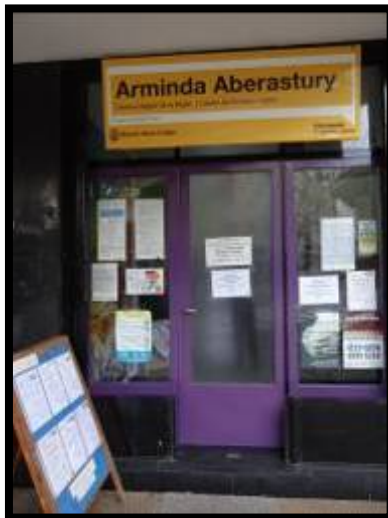
Fotos CIM "Villa Lugano"



"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia"



Fotos CIM "Arminda Aberastury"



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

